

# **Internet Monitor Overheidswebsites 1999**

**Uitgevoerd door Blauw New Media Consulting  
i.o.v. Helpdesk Overheid.nl, een onderdeel van het ministerie van BZK**

**Rotterdam, november 1999**

**© Copyright 1999 Ministerie van BZK**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BZK.



# Voorwoord

Voor u ligt de rapportage 'Internet Monitor Overheidswebsites' van Blauw New Media Consulting. Dit rapport beschrijft de resultaten van de eerste periodieke meting naar inhoud en kwaliteit van overheidsinformatie op Internet. Met deze monitor beschikt de Helpdesk Overheid.nl over een instrument waarmee de kwaliteit van overheidsinformatie op Internet verbeterd kan worden. Op basis van het onderzoek kunnen overheidsorganisaties gestimuleerd worden een website te ontwikkelen of de inhoud en kwaliteit van overheidsinformatie te optimaliseren.

In totaal zijn voor de Internet Monitor 580 overheidssites beoordeeld. Deze websites zijn allemaal vermeld op de portal van de overheid ([www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)). De websites zijn in 18 categorieën ingedeeld zoals gemeenten, provincies, universiteiten etc. De websites zijn beoordeeld m.b.v. een checklist, onderverdeeld naar vragen op de onderdelen Internet (interactiviteit, navigatie, etc.) en Content.

Wij wensen de lezer een vruchtbaar gebruik van de rapportage toe.

Rotterdam, november 1999

Frank Sibbel  
Richard van Pelt  
Jan Brooijmans  
Ruud Schellen



# Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>1 VERANTWOORDING</b> .....	<b>9</b>
1.1 INLEIDING.....	9
1.2 DOELSTELLING.....	9
1.3 OPBOUW CHECKLIST (VRAGENLIJST).....	10
1.3.1 <i>Onderdeel Internet (50 punten)</i> .....	10
1.3.2 <i>Onderdeel Content (50 punten)</i> .....	13
1.4 PUNTENTELLING.....	15
1.5 WERKWIJZE.....	15
1.6 INDELING CATEGORIEËN.....	16
1.7 ANALYSE RESULTATEN.....	16
1.8 RAPPORTAGE.....	17
1.9 STATUS OVERZICHT BEOORDEELDE WEBSITES.....	18
<b>2 TOTAALSCORES NAAR OVERHEIDSINSTANTIES</b> .....	<b>21</b>
2.1 TOTAALSCORE NAAR CATEGORIEËN OVERHEIDSINSTANTIES.....	21
2.2 TOP 20 WEBSITES TOTAALSCORE.....	24
BESTE 20 WEBSITES.....	24
2.3 GEMIDDELDE SCORES OP INTERNET VRAGEN.....	25
2.4 GEMIDDELDE SCORE OP CONTENT (INHOUD).....	33
<b>3 OVERZICHT PER CATEGORIE</b> .....	<b>42</b>
3.1 GEMEENTEN.....	42
3.1.1 <i>Spreiding websites gemeenten</i> .....	42
3.1.2 <i>De Top 20 beste gemeentelijke websites</i> .....	44
3.2 MINISTERIES.....	45
3.2.1 <i>Spreiding websites Ministeries</i> .....	45
3.2.2 <i>Ranglijst alle ministeriële websites</i> .....	46
WEBSITE.....	46
3.3 PROVINCIES.....	47
3.3.1 <i>Spreiding websites provincies</i> .....	47
3.3.2 <i>Ranglijst alle provinciale websites</i> .....	48
3.4 ZELFSTANDIGE BESTUURSORGANEN (ZBO'S).....	49

3.4.1	<i>Spreiding websites ZBO's</i> .....	49
3.4.2	<i>De Top 10 beste zbo websites</i> .....	50
3.5	UNIVERSITEITEN .....	51
3.5.1	<i>Spreiding websites universiteiten</i> .....	51
3.5.2	<i>Ranglijst alle universiteits-websites</i> .....	52
	WEBSITES .....	52
3.6	ADVIESORGANEN .....	53
3.6.1	<i>Spreiding websites adviesorganen</i> .....	53
3.7	AMBASSADES .....	55
3.7.1	<i>Spreiding websites ambassades</i> .....	55
3.8	DIENSTEN GEMEENTEN .....	57
3.8.1	<i>Spreiding websites diensten gemeenten</i> .....	57
3.9	DIENSTEN MINISTERIES .....	58
3.9.1	<i>Spreiding websites diensten ministeries</i> .....	58
3.10	DIENSTEN ONDERZOEKGERELATEERD .....	60
3.10.1	<i>Spreiding websites diensten onderzoekgerelateerd</i> .....	60
3.11	KAMERS VAN KOOPHANDEL EN FABRIEKEN (KVK) .....	61
3.11.1	<i>Spreiding websites KvK</i> .....	61
3.12	OPENBAAR MINISTERIES .....	63
3.12.1	<i>Spreiding websites OM</i> .....	63
3.13	OPENBARE LICHAMEN VOOR BEDRIJF EN BEROEP (PBO's) .....	64
3.13.1	<i>Spreiding websites PBO's</i> .....	64
3.14	REGIOKORPSEN .....	66
3.14.1	<i>Spreiding websites regiokorpsen</i> .....	66
3.15	VARIA .....	67
3.15.1	<i>Spreiding websites varia</i> .....	67
3.16	WATERSCHAPPEN .....	68
3.16.1	<i>Spreiding websites waterschappen</i> .....	68
3.17	RECHTERLIJKE MACHT EN STATEN GENERAAL .....	69

<b>4</b>	<b>SCORE OP INDIVIDUEEL VRAAGNIVEAU .....</b>	<b>70</b>
4.1	INLEIDING .....	70
4.2	GEMEENTEN .....	71
4.2.1	<i>Score op Internet gerelateerde beoordelingspunten</i> .....	71
4.2.2	<i>Score op Inhoud gerelateerde beoordelingspunten</i> .....	75
4.3	CONCLUSIE KWALITEIT EN INHOUD GEMEENTELIJKE WEBSITES .....	81
4.4	MINISTERIES .....	82
4.5	PROVINCIES .....	84
4.6	UNIVERSITEITEN .....	86
4.7	ZBO's .....	87
4.8	GESCHIKTHEID VOOR SLECHTZIENDEN .....	88
4.9	E-MAILVRAAG .....	88
4.10	OVERIGE CATEGORIEËN .....	89
<b>5</b>	<b>SAMENVATTING EN CONCLUSIES.....</b>	<b>90</b>
5.1	ALGEMENE CONCLUSIES .....	90
5.2	CONCLUSIES CONTENT EN INTERNET .....	92
5.3	CONCLUSIES OP VRAAGNIVEAU (CONTENT EN INTERNET) .....	93
5.4	CONCLUSIES OP VRAAGNIVEAU GEMEENTELIJKE WEBSITES .....	95
5.5	ALGEMEEN .....	96
<b>BIJLAGE</b>	<b>.....</b>	<b>98</b>
I.	HANDLEIDING BEOORDELING OVERHEIDSWEBITES .....	100
II.	BEGRIPPENLIJST .....	102
III.	UITLEG PUNTENTELLING .....	105
IV.	SCOREKAARTEN INSTANTIES.....	

108





# 1 Verantwoording

## 1.1 Inleiding

Binnen de overheid speelt Internet een steeds belangrijkere rol bij het openbaar maken van informatie. Door middel van het actieprogramma Elektronische Overheid streeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ernaar om via Internet (i.c. websites) overheidsinformatie effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. Sinds begin september is het mogelijk om via de portal [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) alle via Internet beschikbare openbare overheidsinformatie te vinden. Om de ontwikkelingen van de inhoud en kwaliteit van overheidssites te meten en het gebruik van Internet binnen de overheid te stimuleren is in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties door Blauw New Media Consulting een onderzoeksinstrument ontwikkeld.

## 1.2 Doelstelling

Met behulp van deze monitor wordt periodiek de inhoud en kwaliteit van overheidsinformatie op Internet gemeten. Dit heeft twee doelen:

1. Verbeteren van de effectiviteit en efficiency van overheidsinformatie via Internet door middel van het meten van de inhoud en kwaliteit van overheidswebsites
2. Stimuleren van overheidsorganisaties om de Internetaanwezigheid te verbeteren.

Het onderzoek dient te resulteren in kengetallen waarmee de inhoud en kwaliteit van overheidsinformatie (in het algemeen, per categorie en per individuele website) op Internet wordt weergegeven. Tevens dienen de uitkomsten geaggregeerd te worden tot een toegankelijkheidsindex waarmee de kwaliteit van op Internet aangeboden overheidsinformatie wordt uitgedrukt. De indexcijfers dienen als handvat voor het nemen van beleidsmatige beslissingen inzake de inzet van Internet binnen de openbare sector.

Voor een objectieve beoordeling zijn de 580 overheidswebsites individueel beoordeeld aan de hand van een aantal checklisten. De checklisten zijn opgesteld aan de hand van wat de burger op de overheidswebsite mag verwachten. Aan de hand van eenduidige criteria is de inhoud van de websites beoordeeld. De criteria zijn in overleg met de Kwaliteitsgroep van de Helpdesk Overheid.nl, bestaande uit vertegenwoordigers van overheden en maatschappelijke doelgroepen, zodanig opgesteld dat ze eenduidig en volgtijdelijk kunnen worden beantwoord.

### **1.3 Opbouw checklist (vragenlijst)**

De websites worden op 2 onderdelen beoordeeld; Internet en Content. De beoordeling vindt plaats op basis van eenduidige criteria. Voldoet een site aan een criterium dan levert dit punten op. We onderscheiden de volgende onderdelen :

#### *1.3.1 Onderdeel Internet (50 punten)*

In welke mate voldoen de overheidssites aan algemene kwaliteitscriteria van Internet als interactiviteit en navigatie. De beoordeling van deze 'Internet-kwaliteit' vindt plaats door al dan niet voldoen aan vastgestelde criteria. Deze criteria zijn voor alle verschillende categorieën overheidsinstanties (departementen, gemeenten, provincies etc.) gelijk. Ze zijn ingedeeld in de volgende vier groepen:

##### *1. Presentatie en navigatie (17,6 punten)*

Afhankelijk van presentatie van informatie ondersteuning van de bezoeker bij het navigeren worden punten toegekend. De score wordt vastgesteld op basis van zoekstructuren zoals zoekfunctie (bijvoorbeeld zoeken op trefwoord), menustructuur (zijn alle afdelingen vertegenwoordigd op de website), overzichtelijkheid, aanwezigheid van links etc.

##### *2. Actualiteit (11,8 punten)*

Beoordeling van actualiteit van de informatie op basis van de mate waarin een website 'nieuws' presenteert. Is er een nieuwsvoorziening (nieuwsbrief)? Worden relevante artikelen op de website gepresenteerd (zo ja, van welke datum zijn deze)?

### *3. Interactiviteit (11,8 punten)*

Biedt de website de mogelijkheid om per e-mail te reageren en/of informatie aan te vragen, te chatten of andere vormen van interactiviteit (bijvoorbeeld digitaal te debatteren).

### *4. Servicekwaliteit (8,8 punten)*

De snelheid waarmee per e-mail gestelde vragen beantwoord worden, is een belangrijke kwaliteitsindicator. Door middel van het stellen van een eenduidige vraag en de beoordeling van het antwoord (snelheid en compleetheid) is dit aspect beoordeeld. Tevens is gekeken naar geschiktheid van de sites voor oudere browsers (beoordeling van alle sites met Netscape 3.01). Door middel van het vergroten van het lettertype van de browser is bekeken in hoeverre de site door slechtzienden te gebruiken is.

Hieronder zijn de criteria weergegeven waarmee de 'Internet-kwaliteit' van de sites zijn beoordeeld:

## Internet vragen:

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	NEE
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?		
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)		
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)		
4. Zijn er links naar andere "dezelfde instanties" of relevante instanties?		
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?		
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?		
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?		
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?		
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan de "instantie")?		
10. Is er een vacaturebank (voor de eigen organisatie)? (zoeken via menustructuur)		
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?		
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussiëren		
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?		
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?		
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie.		
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)		
17. Is de site geschikt voor slechtzienden; in welke mate verandert de site indien de lettergrootte van de browser maximaal is.		

### 1.3.2 *Onderdeel Content (50 punten)*

In welke mate wordt juiste en relevante informatie op de website aangeboden. De beoordeling van de Content vindt plaats door het beantwoorden van vooraf vastgestelde criteria. Voor de diverse categorieën overheidsinstanties (departementen, gemeenten, provincies, etc.) zijn verschillende vragenlijsten opgesteld. De vragen zijn ingedeeld in de volgende vijf groepen:

1. Taak & werkwijze
2. Wet & regelgeving
3. Bestuurlijke informatie
4. Dienstverlening
5. Algemeen

Wel zijn er 12 algemene Content-vragen opgesteld, die voor iedere instelling gelijk zijn. Hieronder zijn de algemene Content-vragen weergegeven:

### Algemene Contentvragen:

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	NEE
1. Is er een lijst/overzicht met de diensten/funcies van de organisatie?		
2. Zijn de taken van de organisatie duidelijk omschreven?		
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
Nvt		
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
3. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?		
4. Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?		
5. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?		
6. Is het beleid voor de komende jaren beschreven?		
4) <u>Dienstverlening</u>		
7. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?		
8. Zijn rapporten/adviezen (of andere output van de organisatie) te raadplegen op de website?		
5) <u>Algemeen</u>		
9. Is het bezoekadres van de instantie vermeld?		
10. Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?		
11. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?		
12. Worden op de website functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: plattegrond, spelletjes etc)?		

#### **1.4 Puntentelling**

Wanneer de site aan een criterium voldoet worden punten toegekend. In totaal zijn er 50 punten te scoren op Internet en 50 punten op Content. Alle websites hebben een eindscore op een schaal van 0-100. Het aantal punten per criterium is afhankelijk van het aantal vragen per onderdeel. Omdat zwaardere onderdelen meer vragen bevatten, tellen deze onderdelen zwaarder mee in de eindscore. Indien een van de aspecten voor een specifieke overheidsinstantie niet relevant is (bijvoorbeeld wet & regelgeving voor Waterschappen), wordt de score op de overige aspecten aangepast. De mate waarin de vragen te beantwoorden zijn, geeft een beeld van de kwaliteit en compleetheid van de geboden overheidsinformatie. Voor een meer gedetailleerde uitleg, zie bijlage III.

#### **1.5 Werkwijze**

Een team van ervaren 'agents' dat goed thuis is op Internet maar geen expert is op het gebied van overheidsinformatie, heeft de websites beoordeeld. De agents treden op als 'doorsnee gebruikers' met vragen die via de website beantwoord dienen te worden. . Iedere overheidssite is in maximaal 50 minuten beoordeeld . Steekproefsgewijs zijn de beoordelingen die de agents hebben gegeven gecontroleerd en geëvalueerd.

De opdrachtgever heeft de webadressen van de websites die moesten worden beoordeeld aangeleverd. De antwoorden zijn in een database opgeslagen. Voorafgaand aan het onderzoek heeft een briefing van de agents plaatsgevonden over de achtergrond en doelstellingen van het onderzoek. Beoordelingen hebben de zowel overdag als 's avonds plaatsgevonden. Onjuiste webadressen zijn geïnterpreteerd, eventueel gecorrigeerd en opnieuw beoordeeld.

## **1.6 Indeling categorieën**

Op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) zijn overheidsorganisaties ingedeeld in categorieën gebaseerd op de indeling van de Staatsalmanak. Oorspronkelijk was het de bedoeling voor elk van deze categorieën één vragenlijst te maken. In de praktijk bleek het nodig om meer vragenlijsten te gebruiken. Zo zijn op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) bijvoorbeeld ruim 200 organisaties onder de kop 'Diensten, Instellingen en Projecten' van ministeries opgenomen. Deze organisaties verschillen echter zo zeer van elkaar dat het niet mogelijk was om de websites aan de hand van één lijst te meten en te vergelijken. Voor deze organisaties zijn dan ook verschillende vragenlijsten gemaakt: 'openbaar ministerie', 'universiteiten', 'ambassades', 'diensten ministeries' en 'diensten onderzoek'. Om vergelijkbare redenen zijn voor de Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO's) de vragenlijsten 'ZBO', 'Kamers van Koophandel' en 'Regiokorpsen' gemaakt. Voor de sites die ook niet binnen deze uitgesplitste indeling pasten is een vragenlijst 'Varia' gebruikt.

Kortom: ten behoeve van het onderzoek zijn sites beoordeeld aan de hand van een vragenlijst die zo goed mogelijk op die site past.

## **1.7 Analyse resultaten**

De eindscores van de websites zijn gewogen en opgeteld. De scores die hieruit komen kunnen worden geaggregeerd tot één index, de toegankelijkheidsindex.

Teneinde de score te kunnen verklaren wordt geanalyseerd in welke mate factoren significant van invloed geweest zijn.



## **1.8 Rapportage**

In hoofdstuk 2 wordt een totaaloverzicht gegeven van het gemiddelde voor alle categorieën. Het overzicht is in een clustergrafiek weergegeven, en de belangrijkste bevindingen zijn vermeld. In hoofdstuk 3 zijn per categorie de scores van de overheidswebsites in een clustergrafiek weergegeven, inclusief in het kort de bevindingen per categorie. Voor enkele categorieën zijn de scores op de criteria (vragen) weergegeven in hoofdstuk 4. Hierbij zijn de bevindingen voor deze categorieën op vraagniveau gegeven en zijn voor alle categorieën de meest onderscheidende criteria vermeld. In de bijlage is voor iedere categorie per vraag het percentage sites vermeld dat op de desbetreffende vraag juist is beoordeeld. Individuele scores van websites zijn voor de websites afzonderlijk on-line te raadplegen aan de hand van een scorekaart.

## 1.9 Status overzicht beoordeelde websites

In onderstaande tabel staat aangegeven hoeveel organisaties onder de voor dit onderzoek gedefinieerde categorieën vallen. Vervolgens wordt het aantal werkende sites en indien van toepassing het aantal sites dat ten tijde van de meting 'under construction' was gegeven.

Als er in de kolom 'Aantal organisaties per categorie' geen waarde staat, wil dat zeggen dat het totale aantal organisaties in deze categorie dat op termijn in [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) zou moeten worden opgenomen nog niet is vastgesteld.

Categorieën:	Aantal org. per categorie:	Aantal werkende sites:	Under construction:
Adviesorganen	31	12	39%
Ambassades	630	28	4%
Dnst gemeenten	-	20	-
Dnst ministeries	-	28	-
Dnst onderzoek	-	69	-
Gemeenten	538	158	29%
Kvk	21	21	100%
Ministeries <sup>1</sup>	13	13	100%
OM	24	21	100%
PBO's	40	22	88%
Provincies <sup>2</sup>	13	13	100%
Rechterlijke macht	91	2	2%
Regiokorpsen	25	13	52%
Universiteiten	14	14	100%
Varia	-	28	-
Staten generaal	2	2	100%
Waterschappen <sup>3</sup>	65	21	32%
ZBO's <sup>4</sup>	221	51	31%

<sup>1</sup> incl. de Ministers voor Ontwikkelingssamenwerking en GSI zijn er 15 ministeriële sites. Twee sites (Algemene Zaken en GSI) zijn gezien hun afwijkende karakter, aan de hand van een andere vragenlijst beoordeeld

<sup>2</sup> incl. site gezamenlijke provincies

<sup>3</sup> incl. site unie van waterschappen

<sup>4</sup> excl. sites vestigingen Kamers van Koophandel en Regiokorpsen (aparte vragenlijsten)

- Bijna de helft van de sites van Regiokorpsen (48%) en 13% van de gemeentelijke websites is nog 'under construction'. Bij de beoordeling, in de volgende hoofdstukken zijn de sites van de regiokorpsen en de gemeentelijke sites die 'under construction' zijn, eruit gefilterd teneinde een scherper beeld van de scores op vraagniveau te krijgen.



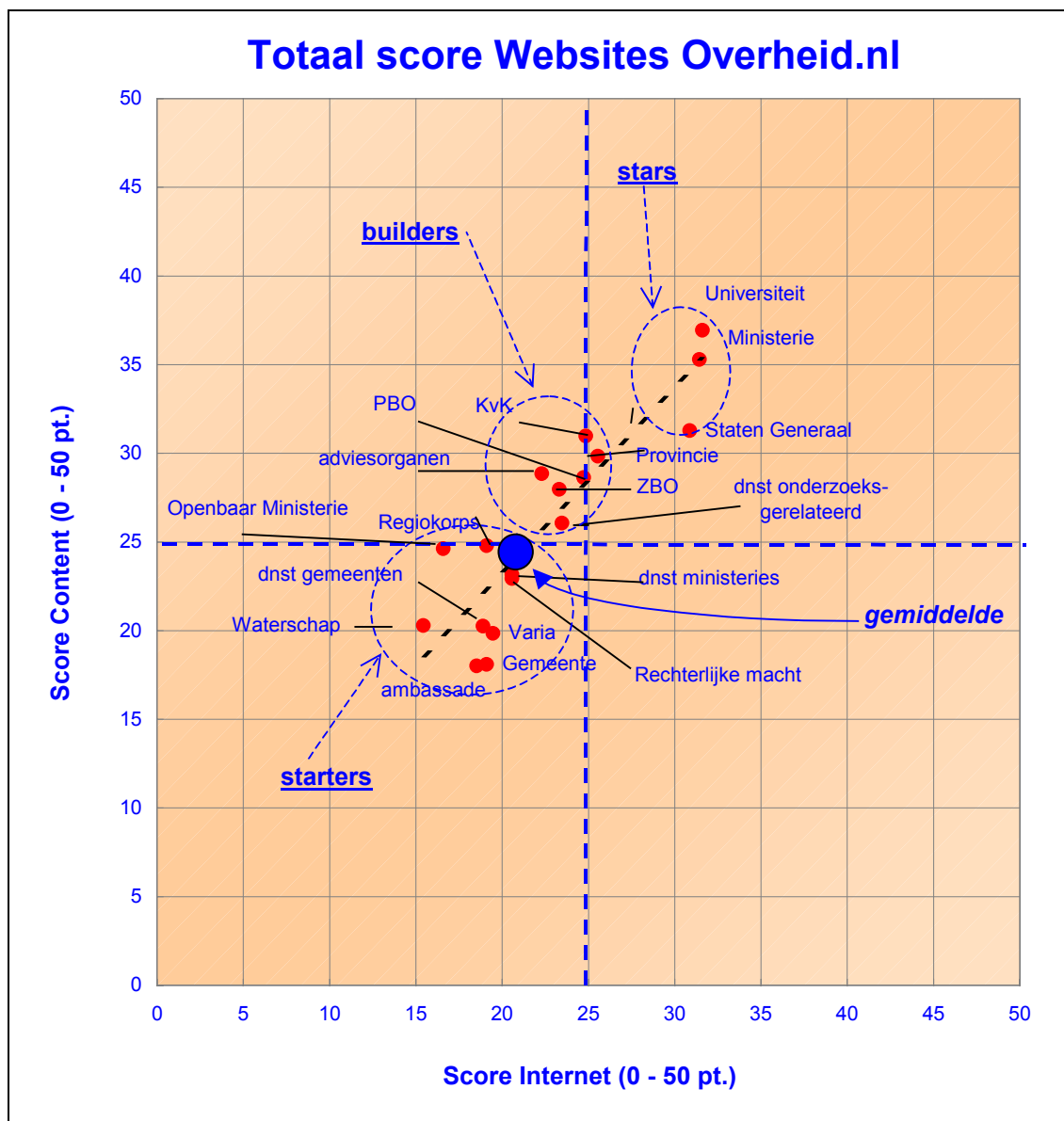
## 2 Totaalscores naar overheidsinstanties

### 2.1 Totaalscore naar categorieën overheidsinstanties

Om inzicht te geven in de kwaliteit van overheidssites per categorie, zijn in de volgende figuur de scores van de verschillende categorieën in een score diagram weergegeven. Op de verticale as is de score van overheidssites op de kwaliteit van de Content (inhoud) weergegeven. De horizontale as geeft de score op de mate waarin de overheidssites gebruik maken van de mogelijkheden van Internet (bijvoorbeeld zoeken op trefwoord etc.).

- De 'Internetscores' zijn gebaseerd op 17 algemene vragen (zie p.12) betreffende de mate waarin de website gebruik maakt van de mogelijkheden van Internet. Deze vragen zijn voor alle websites gelijk.
- De 'Contentscores' zijn gebaseerd op de algemene Content-vragen; dit zijn 12 vragen (zie p.14) betreffende de inhoud van overheidssites die voor alle websites gelden.

De onderstaande figuur geeft het gemiddelde weer voor de verschillende overheidsinstellingen<sup>5</sup>.



grafiek 1

<sup>5</sup> De instanties Gemeenten en Regiokorpsen zijn gecorrigeerd voor het grote aantal sites dat 'under construction' is. Ongecorrigeerd zijn de gemiddelden voor deze instanties een stuk lager.

- Uit de figuur blijkt dat de score op Content samenhangt met de score op Internet: categorieën die hoog scoren op Content scoren eveneens hoog op Internet. Hierdoor is een lijn te zien die van linksonder naar rechtsboven in het score-diagram loopt.

Overheidssites zijn op basis van het diagram in te delen in 3 clusters (ontwikkelingsstadia), te weten 'starters', 'builders' en 'stars':

1. De grootste groep bevindt zich in de 'starters'-fase. De gemiddelde scores voor Internet en Content zijn relatief laag (in het kwadrant linksonder). Deze groep is nog in de eersteontwikkelingsfase, voor zowel de Internet- als de Content-aspecten. Het gaat hier om gemiddelden. De 'under construction' sites van de categorieën gemeenten en regiokorpsen zijn niet meegenomen bij het bepalen van het gemiddelde.

Ondanks het feit dat gemeentelijke websites sterk publiek georiënteerd zijn, bevinden deze zich veelal in fase 1.

2. De tweede groep (builders) scoort gemiddeld op Internet en vaak net iets boven gemiddeld op Content (het midden van het score-diagram). Deze groep is beter in staat om informatie over te brengen op een voor het medium Internet geschikte wijze. De sites van de Kamers van koophandel en de provinciale sites bevinden zich o.a. in deze fase.
3. De derde groep (stars) bestaat uit uitblinkers (rechtsboven in het score-diagram). Met name Universiteiten en Ministeries scoren goed op zowel Internet als Content. Deze publiek georiënteerde organisaties hebben druk bezochte websites en lijken de meeste aandacht te besteden (in tijd en geld) aan hun website.

De 'toegankelijkheidsindex' voor alle websites van [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl), ligt nog net in het eerste kwadrant (de grote punt in het midden van het score-diagram). Ze kenmerkt de 'starters' fase waar veel sites zich nog in bevinden.

## 2.2 20 Beste websites Totaalscore

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de 20 beste overheidssites. De sites zijn vergeleken op basis van de score op Internet-vragen en de 12 algemene Content-vragen. De specifieke vragen per categorie zijn dus niet meegenomen in de score (zie daarvoor H3).

Beste 20 websites	URL (categorie)	score
BVEnet	www.bvenet.nl (dnst ministeries)	83
Rijksarchiefdienst (RAD)	www.archief.nl (dnst Onderzoekgerelateerd)	82
Oegstgeest	www.oegstgeest.nl (gemeente)	81
Groningen	www.groningen.nl (gemeente)	81
Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	www.minInv.nl (ministerie)	81
Centrale Commissie voor de Statistiek	www.cbs.nl/nl/organisatie/ccs.htm (zbo)	81
Amsterdam	www.amsterdam.nl (gemeente)	80
NV Industriebank LIOF	www.liof.nl (dnst ministeries)	77
Apeldoorn	www.apeldoorn.nl (gemeente)	77
Eindhoven	www.eindhoven.nl (gemeente)	77
Ministerie van Buitenlandse Zaken	www.minbuza.nl (ministerie)	77
Nederlandse Onderneming voor Energie en Milieu BV (NOVEM)	www.novem.nl (zbo)	77
Raad voor het Landelijk Gebied	www.rlg.nl (adviesorgaan)	77
Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	www.minvrom.nl (ministerie)	77
Soest	www.soest.nl (gemeente)	76
Rijksuniversiteit Groningen	www.rug.nl (universiteit)	75
Agentschap Bureau Heffingen	www.minInv.nl/bhf/ (dnst ministeries)	75
Friesland	www.fryslan.nl (provincie)	74
Universiteit Maastricht	www.unimaas.nl (universiteit)	74
Universiteit Utrecht	www.uu.nl (universiteit)	74



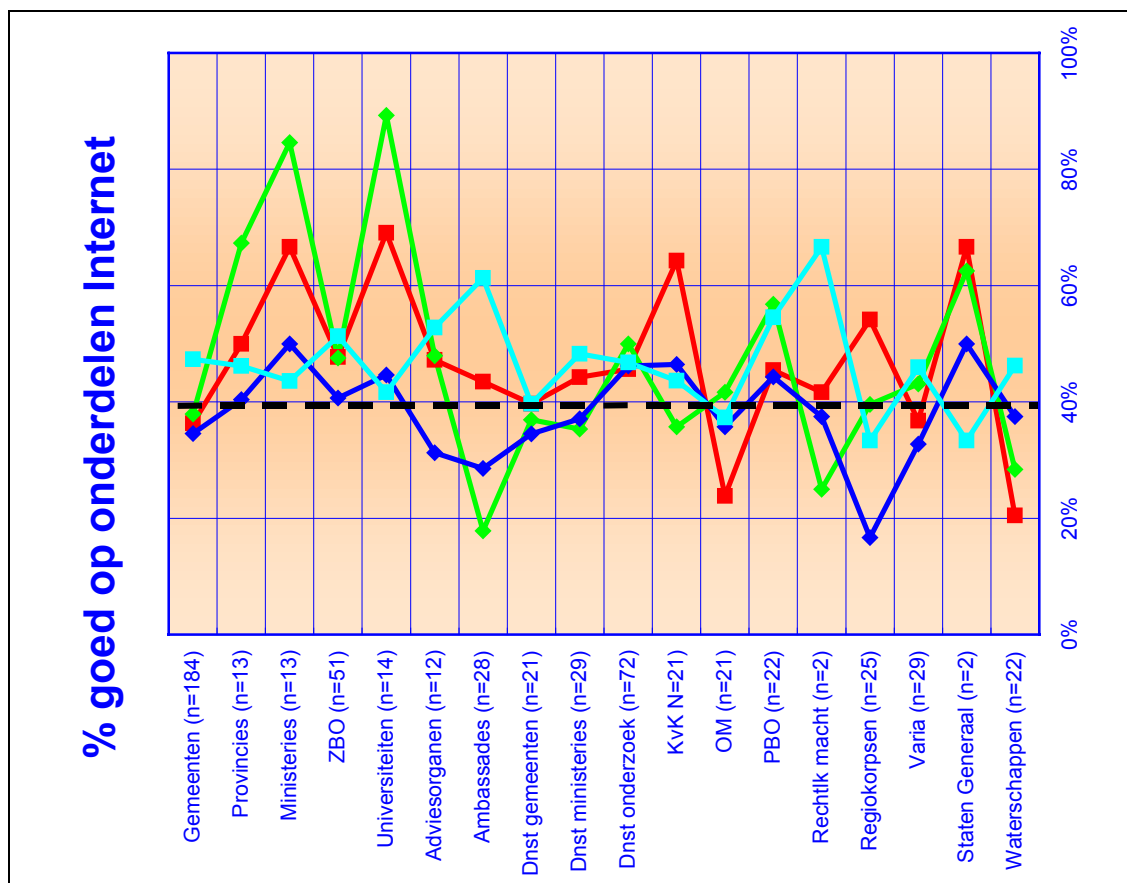
- Onder de 20 beste overheidswebsites bevinden zich 6 gemeentelijke websites (vooral van grote gemeenten), 3 van Ministeries, 2 ministeriële diensten en 2 Universiteitssites.
- Tot de laagst scorende sites (uitgezonderd 'under construction') behoren 12 gemeentelijke sites en 3 waterschap-sites. Door het forse aantal minder presterende gemeentelijke sites, wordt de gemiddelde score van gemeenten aanzienlijk verlaagd.

### **2.3 Gemiddelde scores op Internet vragen**

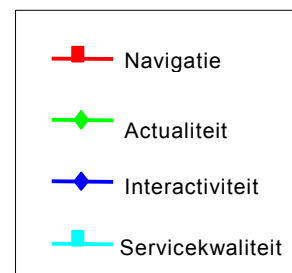
Met betrekking tot de score op Internet onderscheiden we vier aspecten :

1. Navigatie; vinden van informatie (*17,6 punten*)
2. Actualiteit; up-to-date informatie (nieuws en persberichten) (*11,8 punten*)
3. Interactiviteit; communicatie met bezoekers (e-mail, discussieren) (*11,8 punten*)
4. Servicekwaliteit; het beantwoorden van informatie-aanvragen; bruikbaarheid voor slechtzienden en geschiktheid voor oudere browsers (*8,8 punten*)

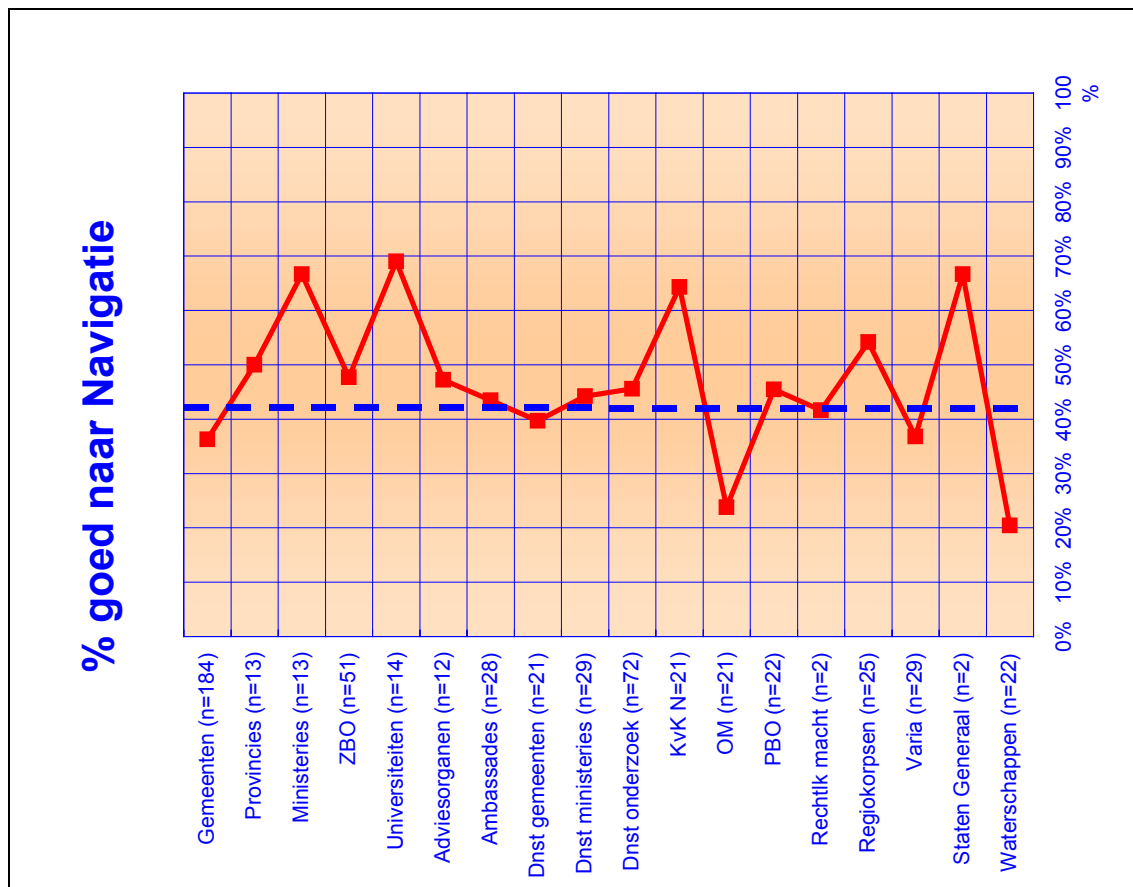
In onderstaande figuur is weergegeven hoeveel procent de verschillende categorieën op bovengenoemde aspecten hebben gescoord.



grafiek 2

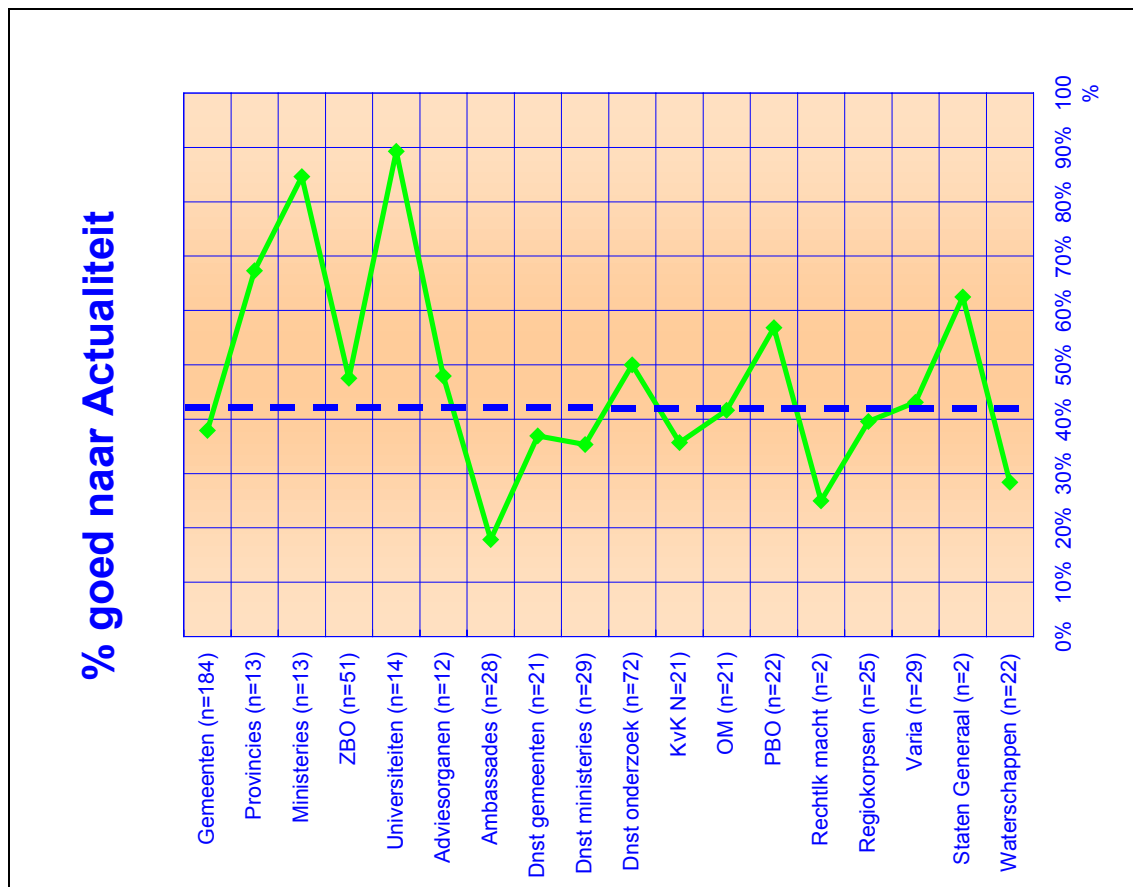


- De stippellijn geeft de benchmark aan. De benchmark ligt op 40%, d.w.z. dat gemiddeld aan 40% van de Internet criteria wordt voldaan. Splitsen we de score uit naar de vier bovengenoemde aspecten, dan blijken met name interactiviteit en actualiteit onder het benchmark-niveau te zitten. Ambassades, regiokorpsen en waterschappen worden negatief beoordeeld op interactiviteit en/of actualiteit. Opvallend is de lage score van het openbaar ministerie en waterschappen op navigatie.
- Actualiteit en navigatie zijn de meest onderscheidende Internet-aspecten; sites van categorieën die het beste presteren (universiteiten en ministeries) scoren goed op deze aspecten.
- Bij categorieën die minder goed presteren (Regiokorpsen, Gemeenten en Waterschappen) is dit andersom; deze websites scoren juist slecht op actualiteit en navigatie. Met name waterschappen scoren slecht op navigatie.
- In de gemeentelijke categorie is niet veel onderscheid tussen de vier aspecten; op alle aspecten wordt matig gescoord.



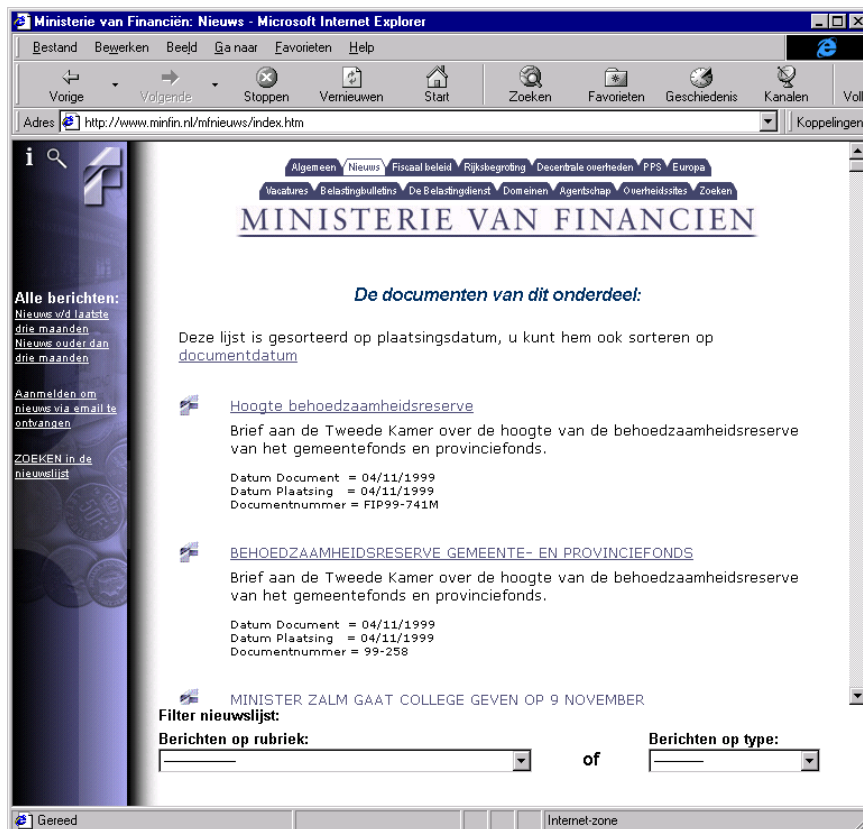
grafiek 3

- Het onderdeel presentatie en navigatie bevat o.a. vragen over zoeken, opbouw van de site en links. De score op navigatie is voor de meeste categorieën overheidsinstanties niet hoog. De benchmark ligt op 43%. De uitzonderingen zijn ministeries, universiteiten, KvK's (met een gemeenschappelijk format voor de eerste sites) en de Staten Generaal. Vooral veel gemeenten, het OM en Waterschappen kunnen hier nog veel aan verbeteren. Het OM maakt gebruik van een 'vast' format dat blijkbaar niet beantwoordt aan de in dit onderzoek gehanteerde criteria voor navigatie.



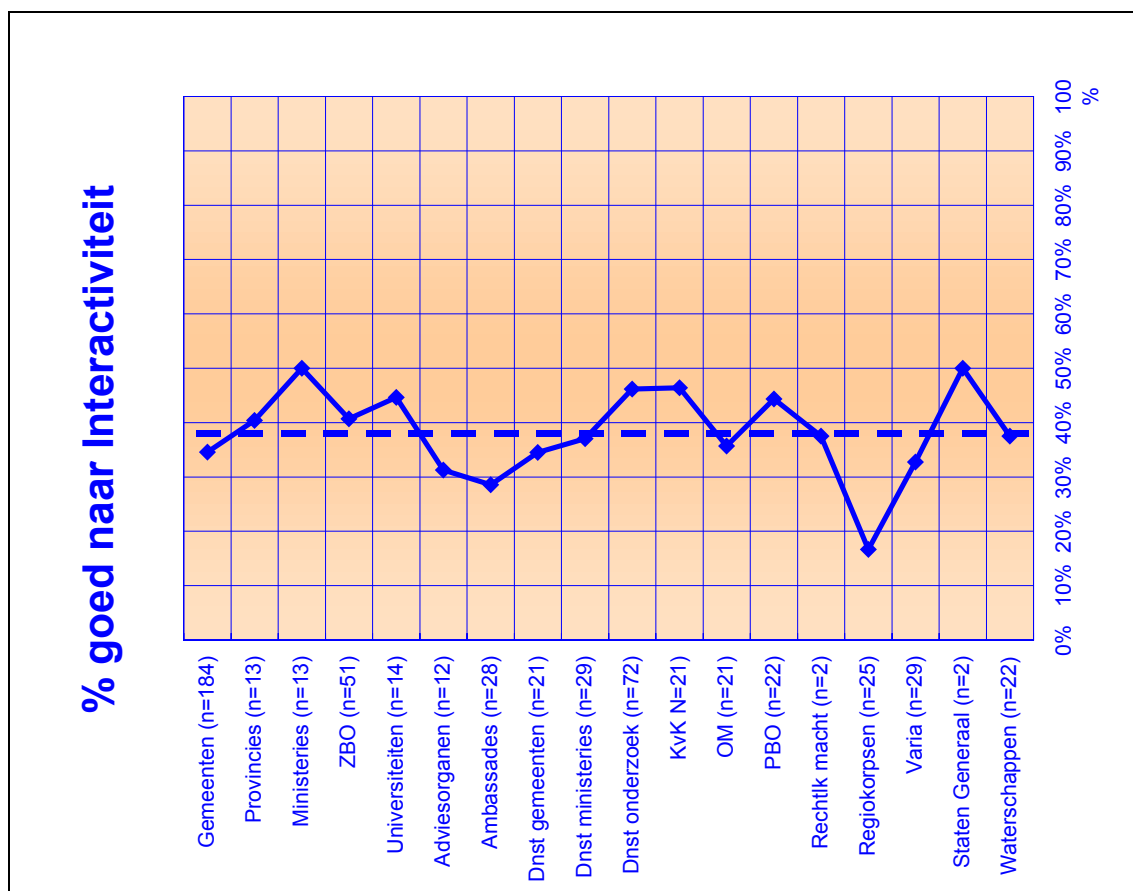
grafiek 4

- Het aspect actualiteit omvat criteria met betrekking tot nieuws/persberichten en archief van persberichten. Op actualiteit liggen de scores ver uit elkaar; de verschillen tussen de overheidssites zijn groot. De benchmark is 43%. De websites van Ministeries en Universiteiten zijn in de meeste gevallen zeer actueel (zie voorbeeld volgende pagina). Universiteiten scoren gemiddeld maar liefst 90% op het aspect actualiteit, d.w.z. dat gemiddeld 90% van de vragen over actualiteit bij Universiteiten positief beantwoord wordt.
- Voor de meeste categorieën is dit voor verbetering vatbaar. Ambassades, de Rechterlijke macht en waterschappen hebben in de meeste gevallen geen actuele informatie op de website staan.



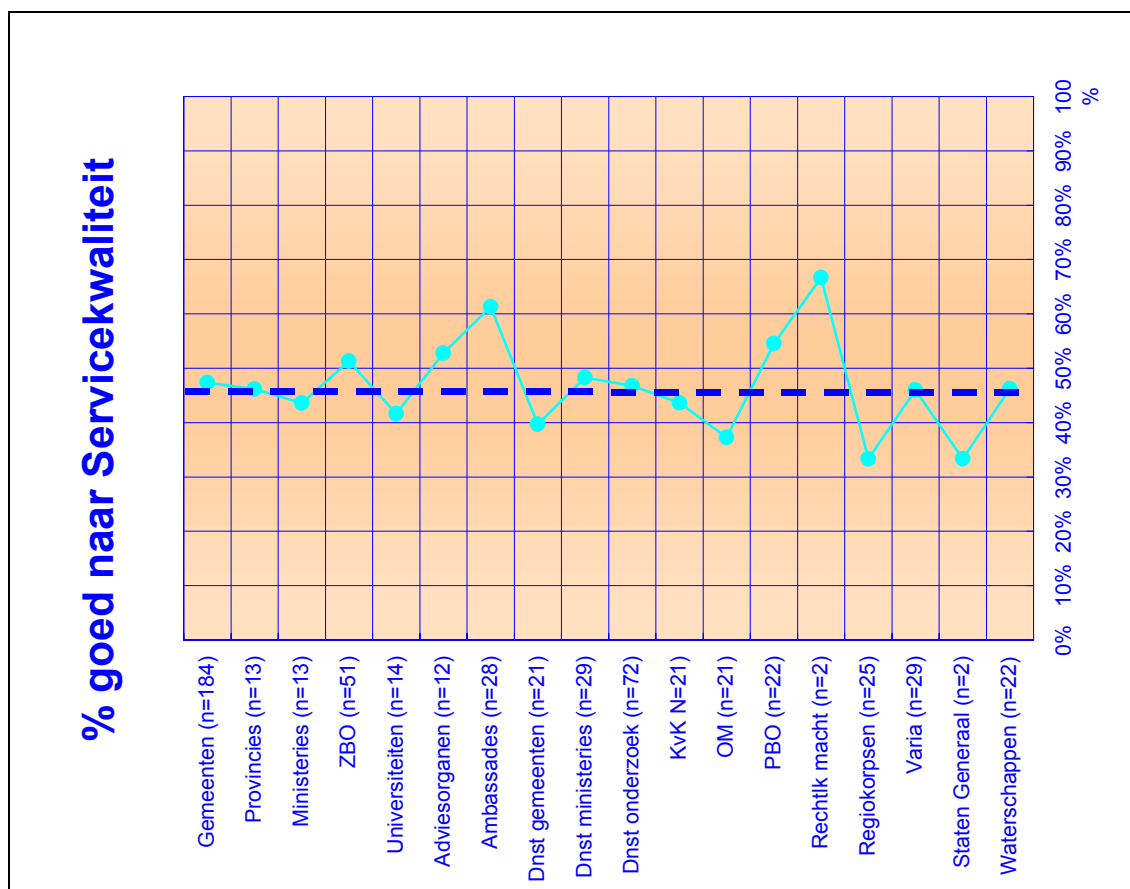
*voorbeeld van een actuele site*

- De site van het Ministerie van Financiën is zeer actueel en compleet. Op de site zijn de laatste persberichten en een archief te raadplegen. De berichten kunnen op verschillende manieren gevonden worden. Van alle berichten zijn de plaatsingsdatum en de uitgavedatum genoemd. Daarnaast kunnen geïnteresserden zich opgeven voor het ontvangen van nieuws via e-mail. Hiermee voldoet de site aan meerdere behoeften. Bovendien is de website gebruiksvriendelijk opgezet.



grafiek 5

- Het aspect interactiviteit omvat criteria met betrekking tot e-mailen en interactiviteit. Uit de figuur blijkt dat echte interactiviteit (bijvoorbeeld discussiegroepen) nog nauwelijks aangeboden wordt. De benchmark komt op 38% uit.
- De sites van de Ministeries en de Staten Generaal zijn het meest interactief. Vooral regiokorpsen scoren slecht. Regiokorpsen maken gebruik van een vast format, dat niet voldoet aan de criteria aangaande interactiviteit.



grafiek 6

- In de score op Servicekwaliteit zijn criteria ten aanzien van geschiktheid van de site voor oudere browsers, de leesbaarheid voor slechtzienden en de reactie op informatie-aanvragen per e-mail. De servicekwaliteit van de meeste overheidssites is matig doordat niet snel gereageerd wordt op informatievragen per e-mail. Slechts 106 (25%) van de benaderde organisaties (417) heeft binnen 48 uur gereageerd. Vaak laat de leesbaarheid van sites voor slechtzienden het op één of meerdere punten afweten.
- De spreiding in de score op servicekwaliteit is niet groot. De benchmark ligt iets onder de 50%. Ambassades hebben een opvallend hoger score, vooral omdat deze sites veelal geschikt zijn voor oudere browsers en bruikbaar voor slechtzienden. Regiokorpsen hebben een relatief lage score, omdat de sites veelal niet te gebruiken zijn door slechtzienden. Over de rechterlijke macht en Staten Generaal is het moeilijk uitspraken te doen in verband met het kleine aantal sites in deze categorieën.



## 2.4 Gemiddelde score op Content (inhoud)

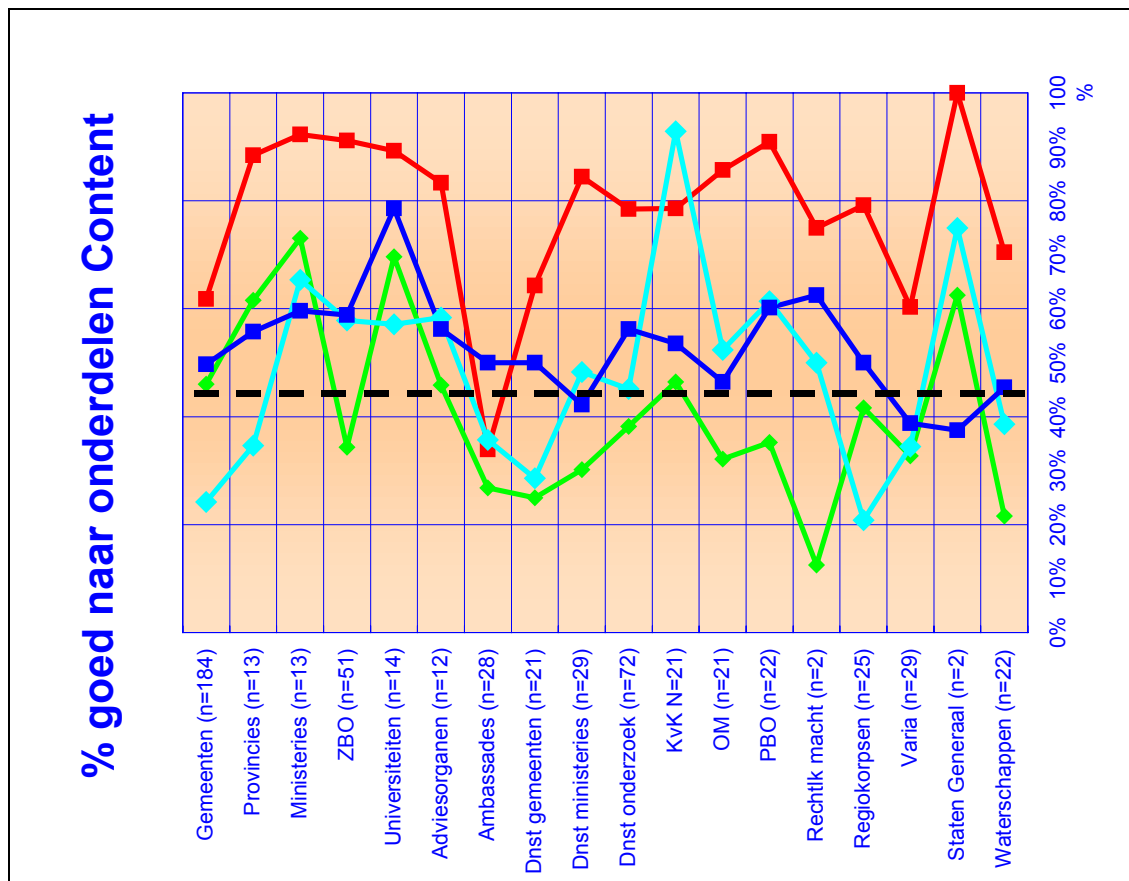
Met betrekking tot de score op algemene Content<sup>6</sup> onderscheiden we vier aspecten:

1. Taak & werkwijze; informatie over de opbouw van de organisatie en de taken (8,3 punten)
2. Bestuurlijke informatie; namen van bestuurders, politieke agenda, toekomstig beleid en informatie over de millenniumproblematiek (16,7 punten)
3. Dienstverlening; het online bestellen en/of inzien van brochures, rapporten of andere documenten (8,3 punten)
4. Algemeen; algemene adressen en telefoonnummers, FAQ's en extra diensten of entertainment (16,7 punten)

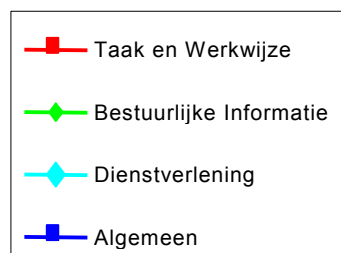
---

<sup>6</sup> In het volgende hoofdstuk wordt op instantieniveau ingegaan op *alle* Contentvragen

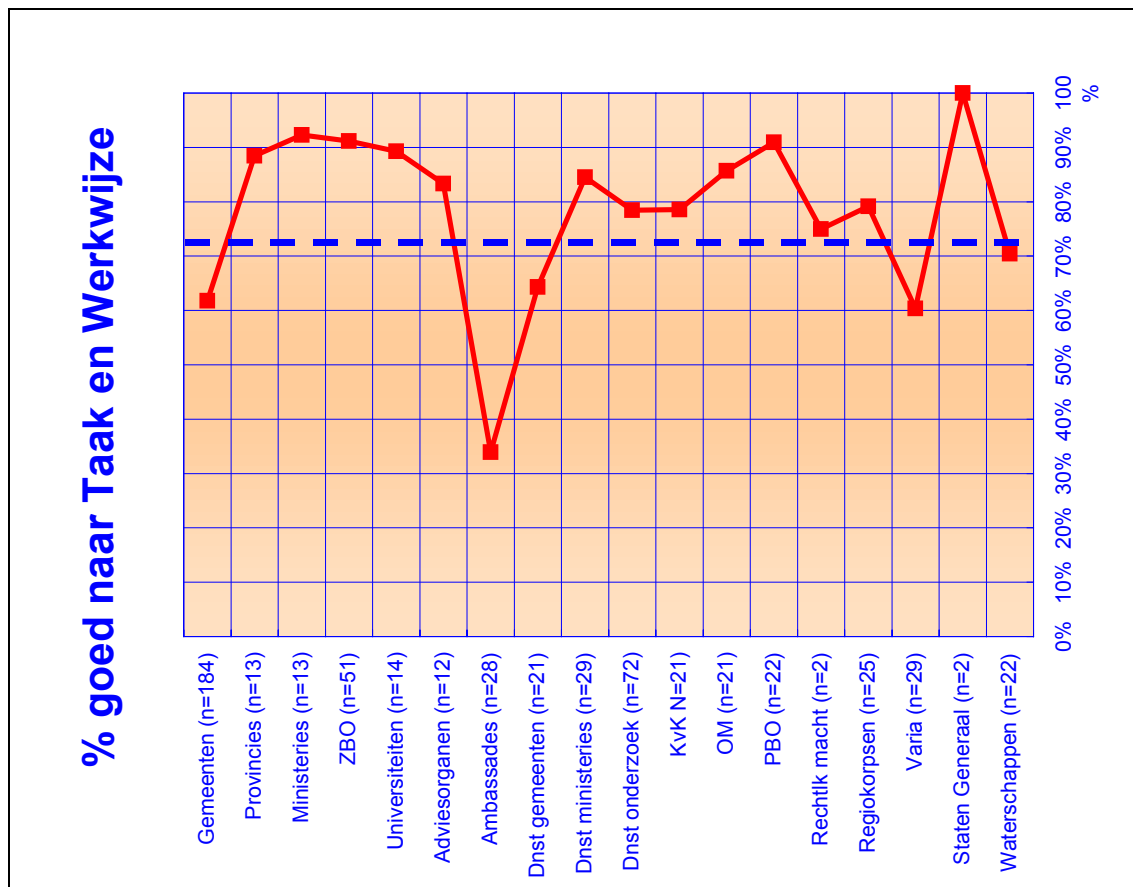
In onderstaande figuur zijn de scores op deze vier aspecten weergegeven voor de verschillende categorieën.



grafiek 7

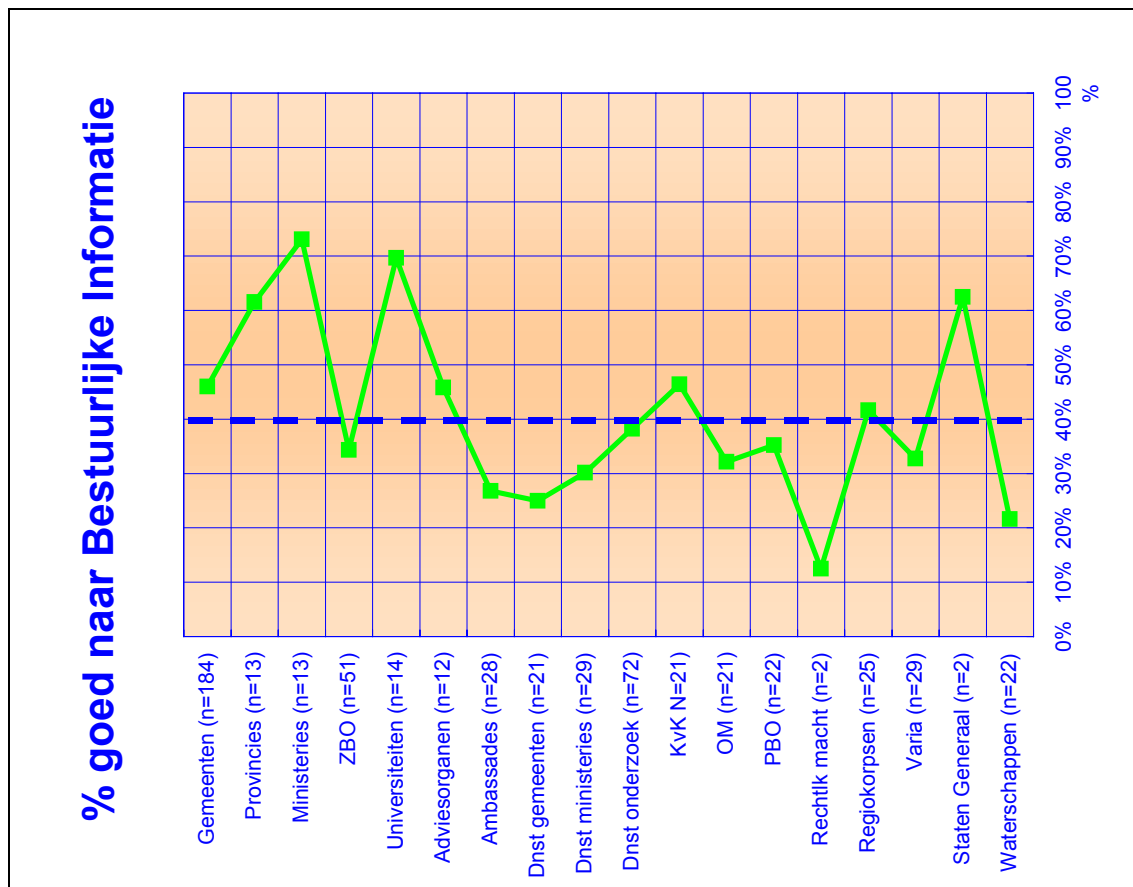


- De benchmark ligt op 46%, dat wil zeggen dat de sites gemiddeld aan 46% van de algemene Content-criteria voldoen. Bestuurlijke informatie en dienstverlening zijn de algemene Content-aspecten die onder het benchmark-niveau zitten. Alleen ambassades scoren slecht op taak & werkwijze.
- De overheidssites scoren het best op het aspect taak & werkwijze; de meeste websites maken duidelijk hoe de organisatie is opgebouwd en wat de taken zijn. Dit is de meest basale informatie bij Content.
- Op bestuurlijke informatie wordt in het algemeen slecht gescoord.



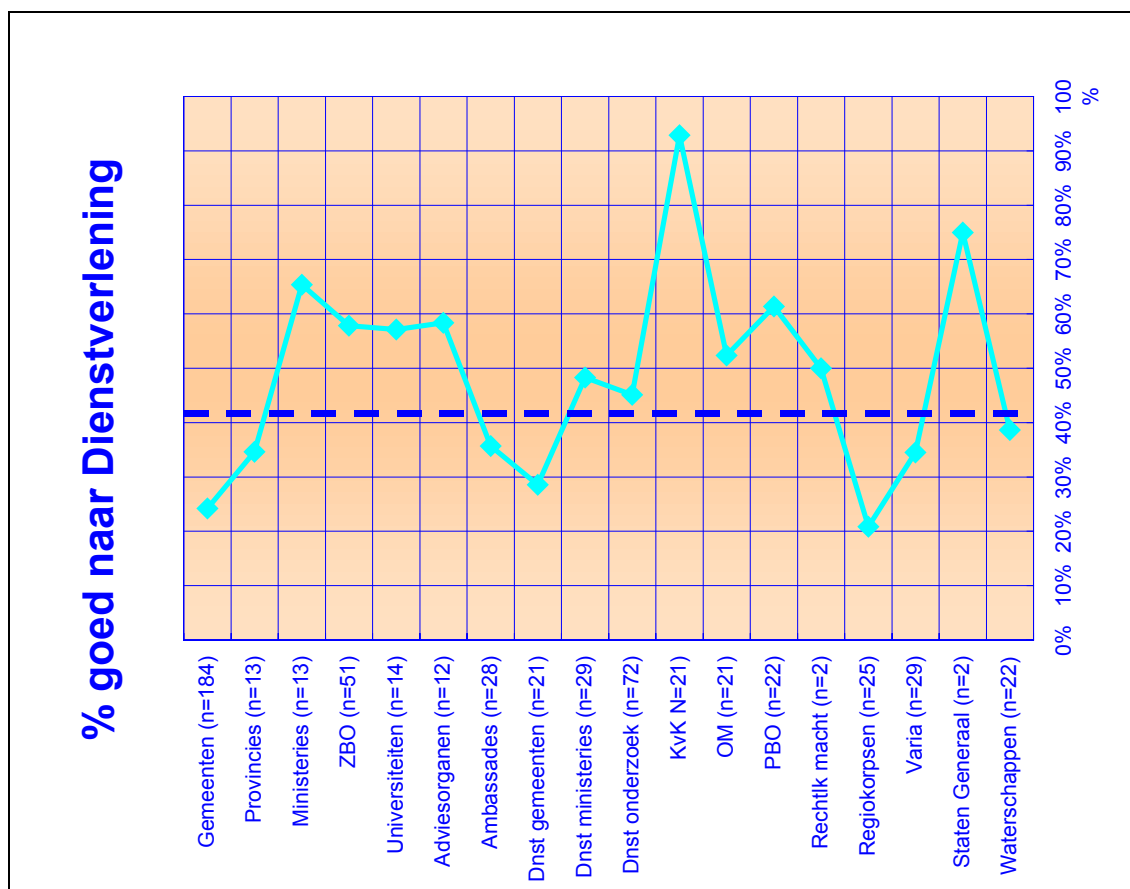
grafiek 8

- Taak & werkwijze bevat informatie over de opbouw van de organisatie en de taken. Taak & werkwijze worden in het algemeen goed beschreven. Ambassades, gemeentelijke websites, waterschappen en de categorie varia scoren onder de benchmark van 73%. Bij ambassades zijn bijvoorbeeld enkel de naam en functie van ambassadeleden gegeven. In het 'screen-dump' voorbeeld hieronder is een goede informatievervalschafting van de taken van een organisatie te zien.



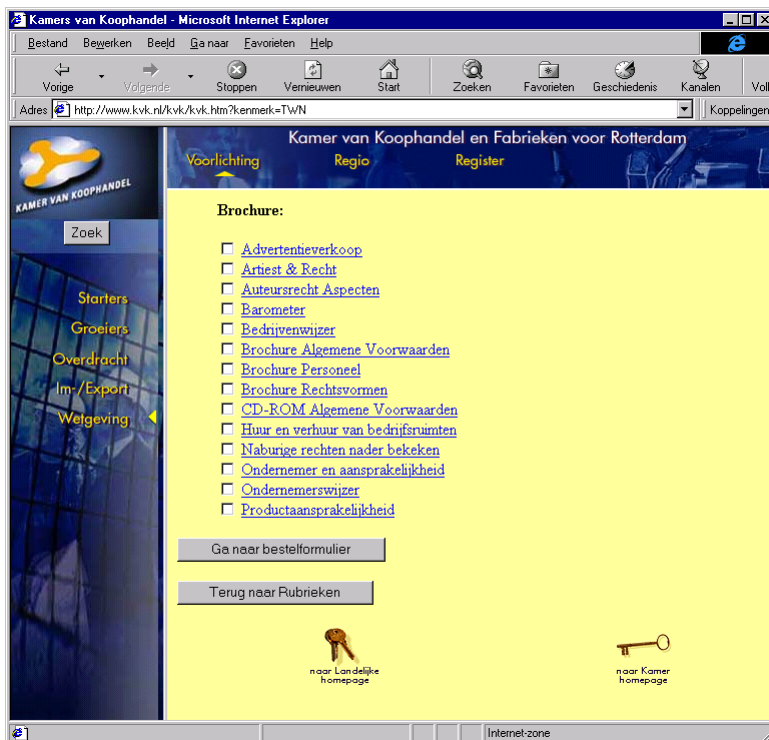
grafiek 9

- Bestuurlijke informatie omvat criteria met betrekking tot-samenstelling van besturen, politieke agenda, millennium-problematiek en toekomstig beleid. Qua bestuurlijke informatie is nog het nodige te verbeteren op de sites. Alleen provincies, ministeries, universiteiten en Staten Generaal scoren redelijk (meer dan 50%). Websites van de rechterlijke macht, waterschappen, gemeentelijke diensten en ambassades bevatten de minste bestuurlijke informatie.

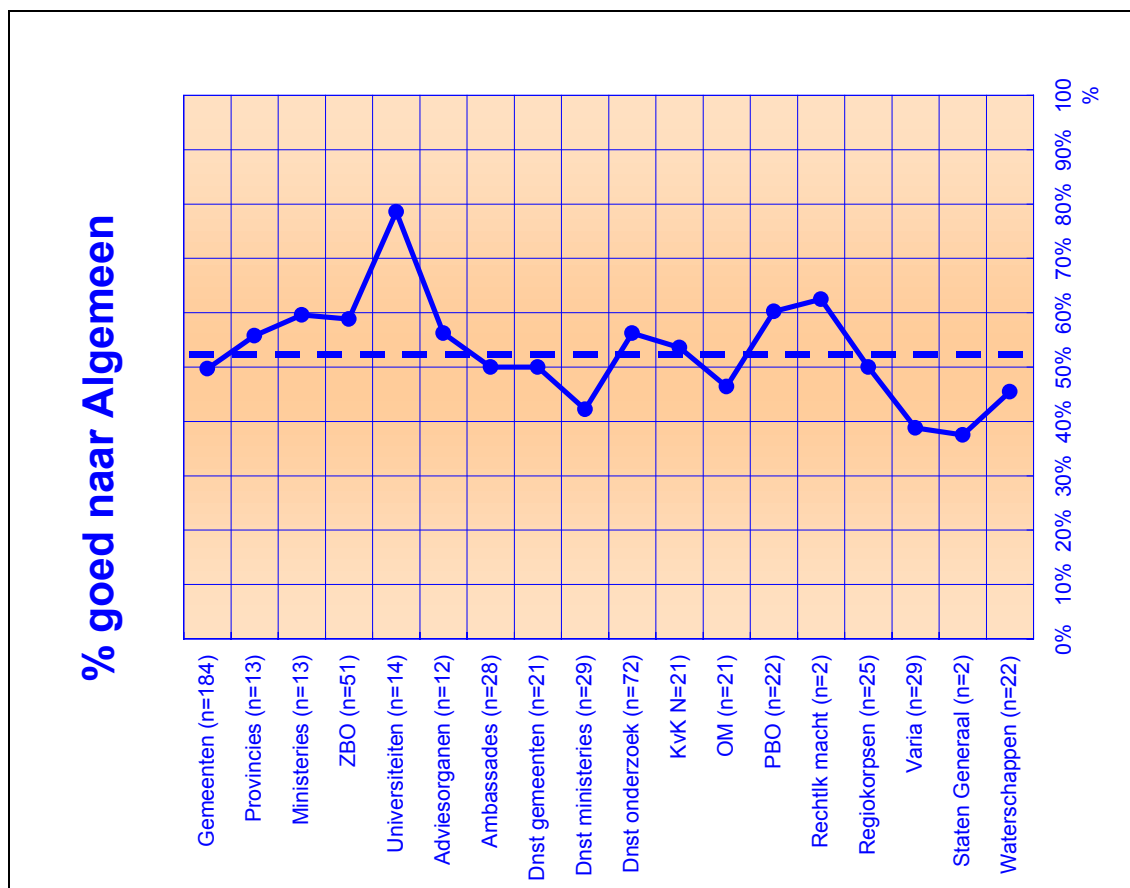


grafiek 10

- Dienstverlening omvat criteria ten aanzien van het online kunnen bestellen en/of inzien van brochures, rapporten of andere documenten. Op dienstverlening wordt in het algemeen redelijk gescoord. Opvallend is hier de hoge score van de KvK's. Bij de meeste KvK's is het mogelijk om on-line allerlei brochures en rapporten aan te vragen en informatie uit het Handelsregister op te vragen (zie voorbeeld volgende pagina).
- Regiokorpsen scoren relatief slecht. Dit komt waarschijnlijk doordat gekeken is of er actuele regionale opsporingsberichten in te zien zijn (als vervanger voor het inzien van rapporten). Ook op gemeentelijke websites (in de beginfase van ontwikkeling) is het zelden mogelijk brochures of rapporten te bestellen of in te zien. Bijgemeentelijke websites is ook gekeken of er een besluitenlijst aanwezig was (als vervanger voor het inzien van rapporten) (zie voor details H.3).



voorbeelden dienstverlening KvK's



grafiek 11

- Het aspect algemene vragen omvat criteria met betrekking tot de aanwezigheid van adressen en telefoonnummers, FAQ's en extra functionele diensten of entertainment. Op dit aspect wordt redelijk goed gescoord. Maar weinig categorieën scoren hier echt slecht. De sites van de Eerste en Tweede Kamer en de sites in de categorie 'varia' scoren het minst goed op algemene vragen. Universiteiten scoren op dit punt zeer goed.



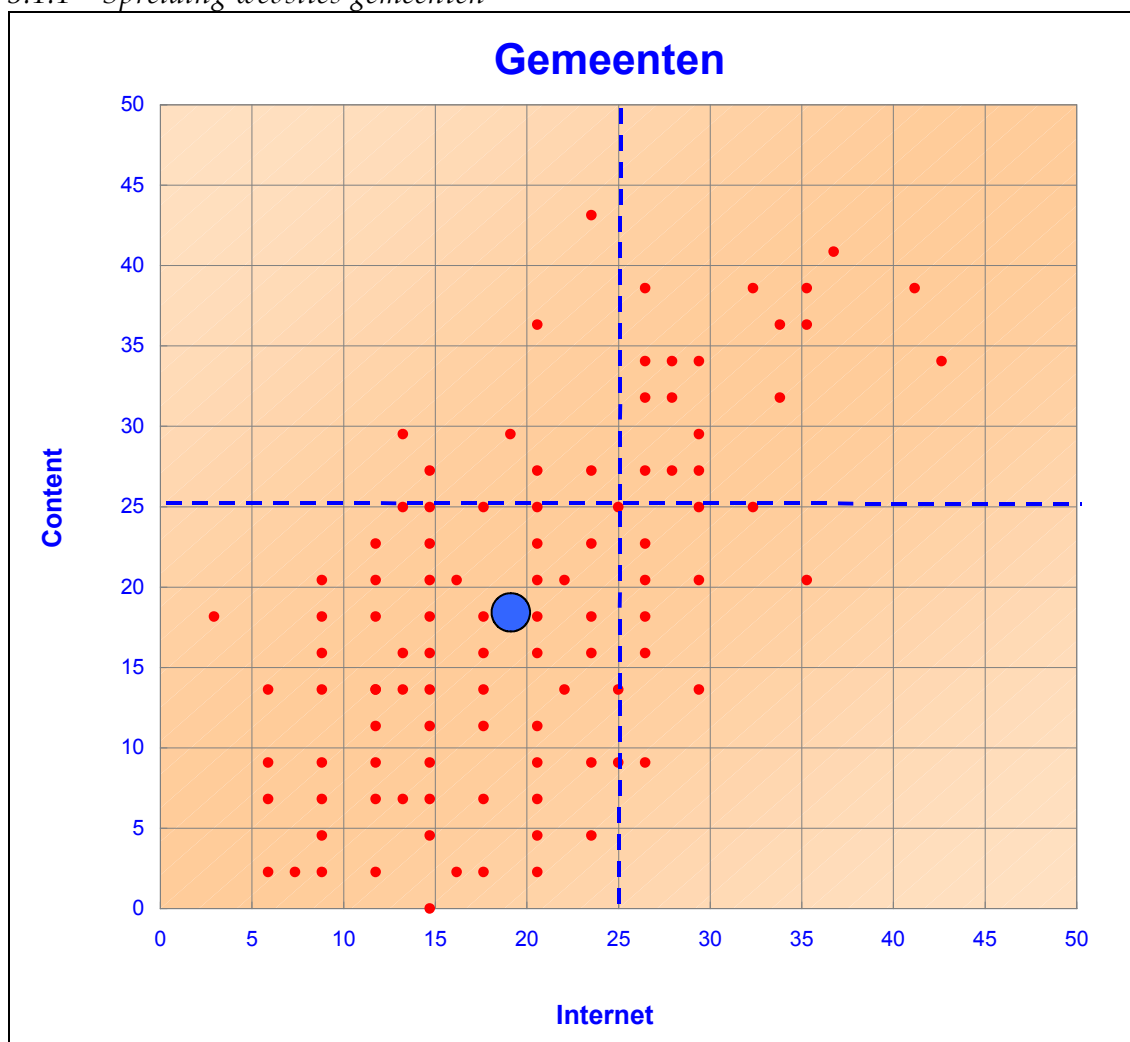


### 3 Overzicht per categorie

Hieronder volgt voor alle categorieën afzonderlijk een overzicht van de spreiding van de websites op basis van alle vragen op Content en Internet. Een punt in een spreidingsdiagram geeft ten minste de score van één website weer, maar kan ook de score van meerdere sites (met hetzelfde puntenaantal) aangeven. De belangrijkste resultaten zijn per categorie kort weergegeven.

#### 3.1 Gemeenten

##### 3.1.1 Spreiding websites gemeenten



grafiek 12

N.B. De gemeentelijke sites 'under construction' (28) zijn buiten beschouwing gelaten.

- De gemiddelde scores op de Internet en Content vragen zijn laag voor gemeenten, respectievelijk 19 en 18 punten van het aantal te behalen punten (50) op beide aspecten (zie grote punt in grafiek).
- Het merendeel (75%) van de gemeentelijke websites bevindt zich in de eerste fase en kan bestempeld worden als 'starter' (kwadrant linksonder in het diagram). Deze sites dienen zich verder te ontwikkelen zowel waar het gaat om het bieden van Content als met betrekking tot het gebruiken van de mogelijkheden van Internet.
- Een kleine groep gemeentelijke websites scoort zeer goed, de zogenaamde 'stars' (rechtsboven in grafiek). Deze websites kunnen als voorbeeld dienen voor andere gemeenten: ze bieden voldoende Content en maken goed gebruik van de mogelijkheden van Internet.
- Er bevindt zich ook een groep rond het midden van het spreidingsdiagram. Deze sites scoren redelijk op de Internet en Content aspecten. Bij sommige is de Content beter verzorgd (Content-driven, bevinden zich in het kwadrant linksboven) en andere sites maken beter gebruik van de mogelijkheden van Internet ('Net-driven', bevinden zich in het kwadrant rechtsonder).
- De diversiteit in scores is groot voor de gemeentelijke websites. De hoogst behaalde score op Internet is 40 (80%), op Content 43 (86%). Het hoogste totaal is 77 punten.
- Lage scores op Content zijn vooral een gevolg van van lage scores op het aspect dienstverlening. Aandacht voor dit punt zou veel gemeentelijke sites aanzienlijk verbeteren.

### 3.1.2 De Top 20 beste gemeentelijke websites

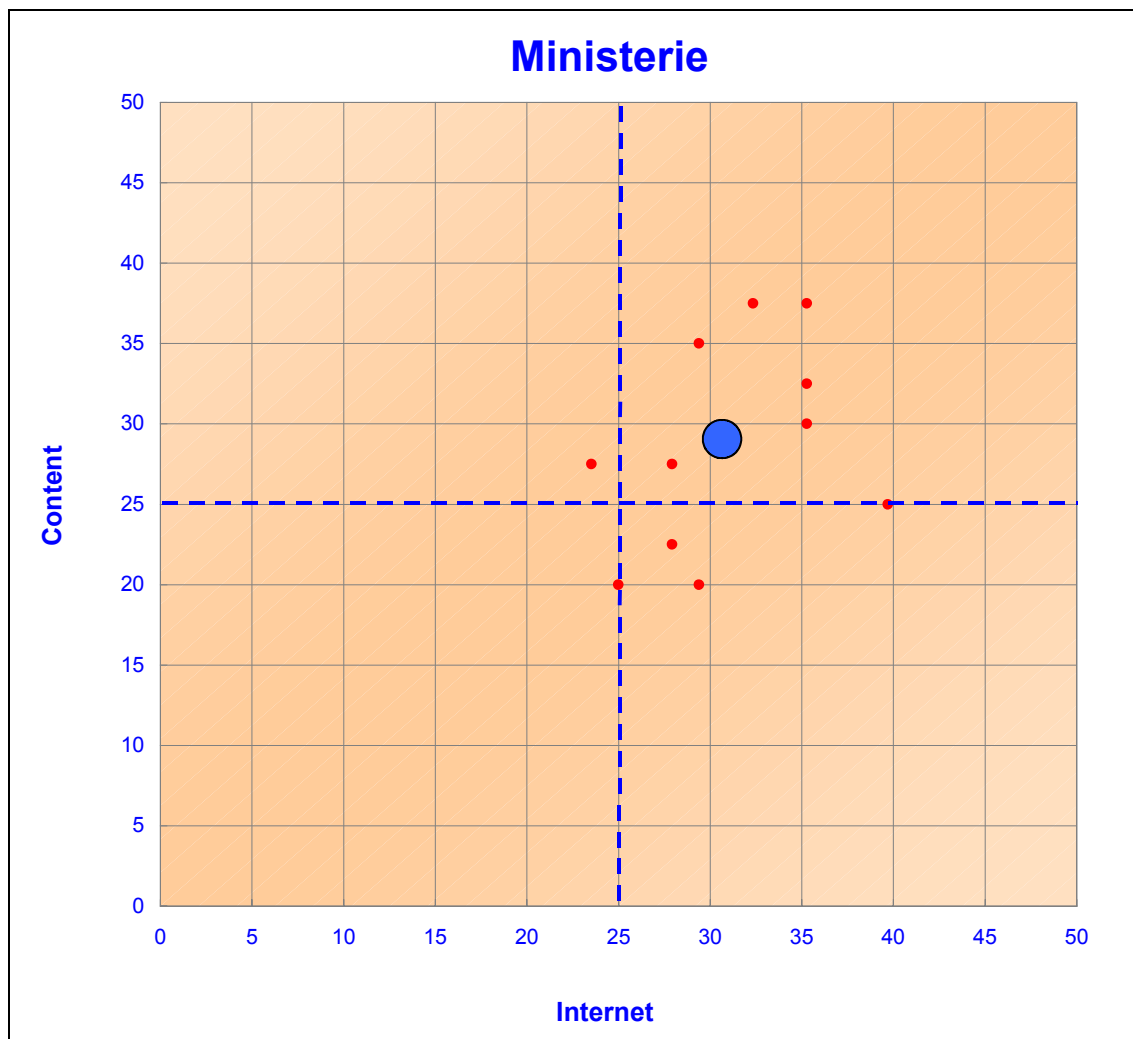
In onderstaande tabel zijn de beste 20 gemeentelijke websites weergegeven, op basis van alle Content en Internet vragen (meer Contentvragen dan alleen algemene vragen, dus een andere puntentelling):

Top 20 beste websites	URL	score
Soest	<a href="http://www.soest.nl">www.soest.nl</a>	77
Oegstgeest	<a href="http://www.oegstgeest.nl">www.oegstgeest.nl</a>	76
Groningen	<a href="http://www.groningen.nl">www.groningen.nl</a>	74
Apeldoorn	<a href="http://www.apeldoorn.nl">www.apeldoorn.nl</a>	74
Eindhoven	<a href="http://www.eindhoven.nl">www.eindhoven.nl</a>	72
Tilburg	<a href="http://www.tilburg.nl">www.tilburg.nl</a>	71
Amsterdam	<a href="http://www.amsterdam.nl">www.amsterdam.nl</a>	70
Rotterdam	<a href="http://www.stadhuys.rotterdam.nl">www.stadhuys.rotterdam.nl</a>	67
Breda	<a href="http://www.breda.nl">www.breda.nl</a>	65
Zoetermeer	<a href="http://www.zoetermeer.nl">www.zoetermeer.nl</a>	63
Hoogeveen	<a href="http://www.hoogeveen.nl">www.hoogeveen.nl</a>	63
Hilversum	<a href="http://www.hilversum.nl">www.hilversum.nl</a>	61
Nijmegen	<a href="http://www.nijmegen.nl">www.nijmegen.nl</a>	61
Utrecht	<a href="http://www.utrecht.nl">www.utrecht.nl</a>	60
Middelburg	<a href="http://www.middelburg.nl">www.middelburg.nl</a>	59
Den Haag	<a href="http://www.denhaag.nl">www.denhaag.nl</a>	59
Leiden	<a href="http://www.leiden.nl/gemeente">www.leiden.nl/gemeente</a>	58
Eemnes	<a href="http://www.eemnes.nl">www.eemnes.nl</a>	58
Maassluis	<a href="http://www.maassluis.nl/gemeente/wwwroot">www.maassluis.nl/gemeente/wwwroot</a>	58
Rijswijk	<a href="http://www.rijswijk.nl">www.rijswijk.nl</a>	57

- De grootste gemeenten bevinden zich allemaal in deze top 20. Reden hiervoor zou kunnen zijn dat deze gemeenten over een groter budget beschikken en meer kunnen investeren in de kwaliteit van de website. Onder de 20 slechtste sites bevinden zich vooral sites van kleinere gemeenten en sites die nog maar net on-line zijn.

## 3.2 Ministeries

### 3.2.1 Spreiding websites Ministeries



grafiek 13

- De meeste ministeriële sites zijn 'stars', zij bevinden zich in de hoogste fase en maken goed gebruik van de mogelijkheden van Internet en bieden meer dan voldoende Content. Maar één site scoort zowel op Internet als op Content onder de 50%.
- Opvallend is dat er maar weinig spreiding is tussen de ministeriële websites. Ministeriële sites scoren vooral goed op navigatie en actualiteit (Internet) en taak & werkwijze en bestuurlijke informatie (Content).

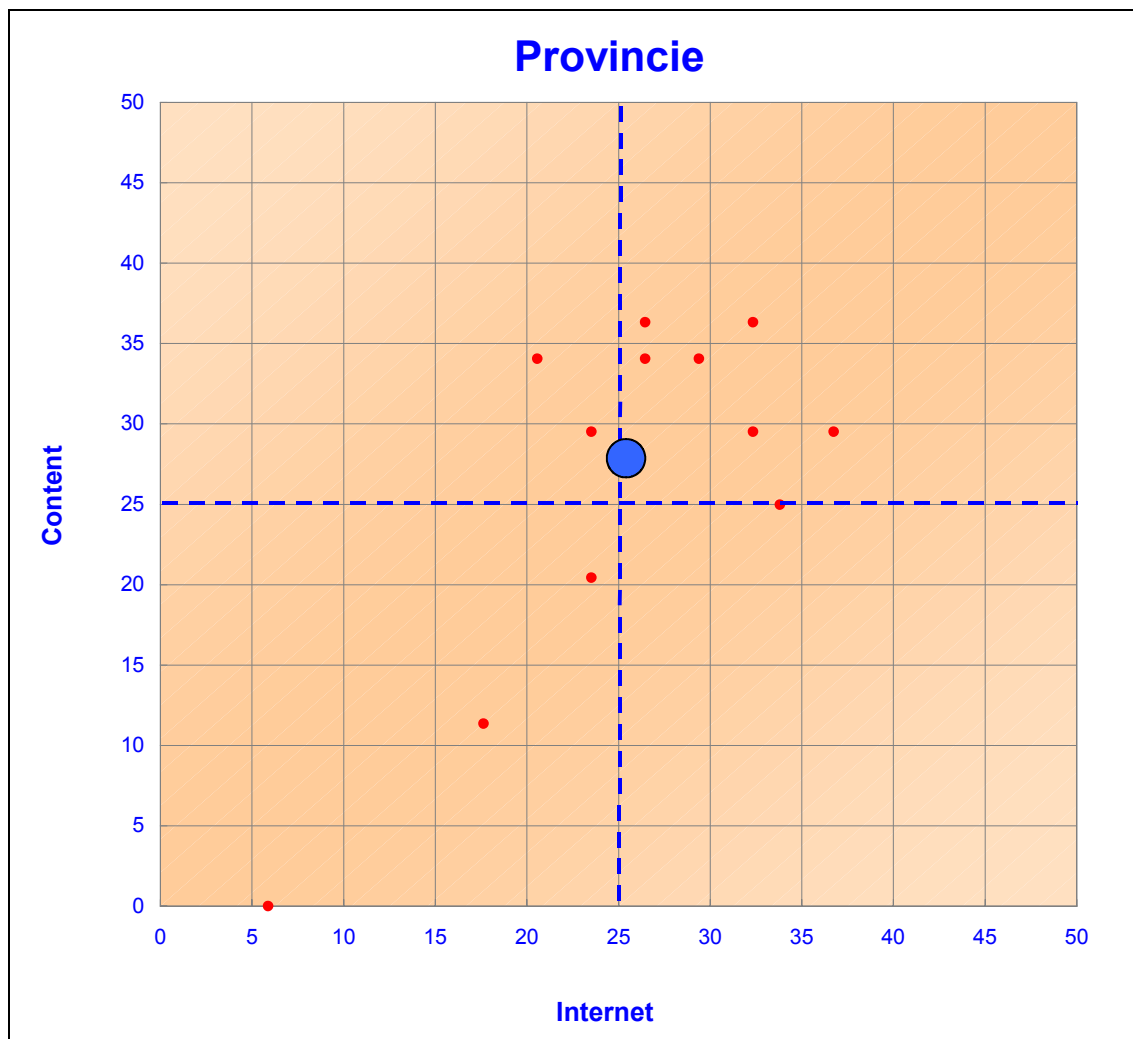
### 3.2.2 Ranglijst alle ministeriële websites

Website	URL	score
Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	<a href="http://www.minlnv.nl">www.minlnv.nl</a>	73
Ministerie van Economische Zaken	<a href="http://www.minez.nl">www.minez.nl</a>	70
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	<a href="http://www.minocw.nl">www.minocw.nl</a>	70
Ministerie van Buitenlandse Zaken	<a href="http://www.minbuza.nl">www.minbuza.nl</a>	68
Ministerie van Verkeer en Waterstaat	<a href="http://www.minvenw.nl">www.minvenw.nl</a>	65
Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	<a href="http://www.minvrom.nl">www.minvrom.nl</a>	65
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	<a href="http://www.minbzk.nl">www.minbzk.nl</a>	64
Ministerie van Financiën	<a href="http://www.minfin.nl">www.minfin.nl</a>	63
Ministerie van Justitie	<a href="http://www.minjust.nl">www.minjust.nl</a>	55
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	<a href="http://www.minszw.nl">www.minszw.nl</a>	51
Ministerie van Defensie	<a href="http://www.mindef.nl">www.mindef.nl</a>	50
Ontwikkelingssamenwerking	<a href="http://www.os.minbuza">www.os.minbuza</a>	49
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	<a href="http://www.minvws.nl">www.minvws.nl</a>	44

\* de website van het Ministerie van Algemene Zaken een onderdeel van [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl) is gezien de afwijkende inhoud beoordeeld aan de hand van de vragenlijst 'diensten ministeries'

### 3.3 Provincies

#### 3.3.1 Spreiding websites provincies



grafiek 14

- De gemiddelde score van provinciale websites ligt rond het kruispunt van de 50% grenzen. De gemiddelde kwaliteit van de sites is redelijk, maar de diversiteit is vrij groot. De laagste score is 6 op Internet criteria en 0 op Content, de hoogste score ligt op 37 punten op de Internet criteria en 36 op Content.

- De provinciale sites zijn meer 'Content-driven', de score op inhoud is voldoende, maar de mogelijkheden van Internet kunnen beter benut worden. De betere score op Content is vooral toe te schrijven aan de Content-aspecten 'taak & werkwijze' en 'bestuurlijke informatie'. De helft van de sites is te classificeren als 'star'. Deze sites bevinden zich in de top van het spreidingsdiagram.
- De score op dienstverlening (Content) is laag op het Internet-aspect actualiteit is de score heel goed.
- Twee provinciale sites bevinden zich in de 'starters' fase.

### 3.3.2 Ranglijst alle provinciale websites

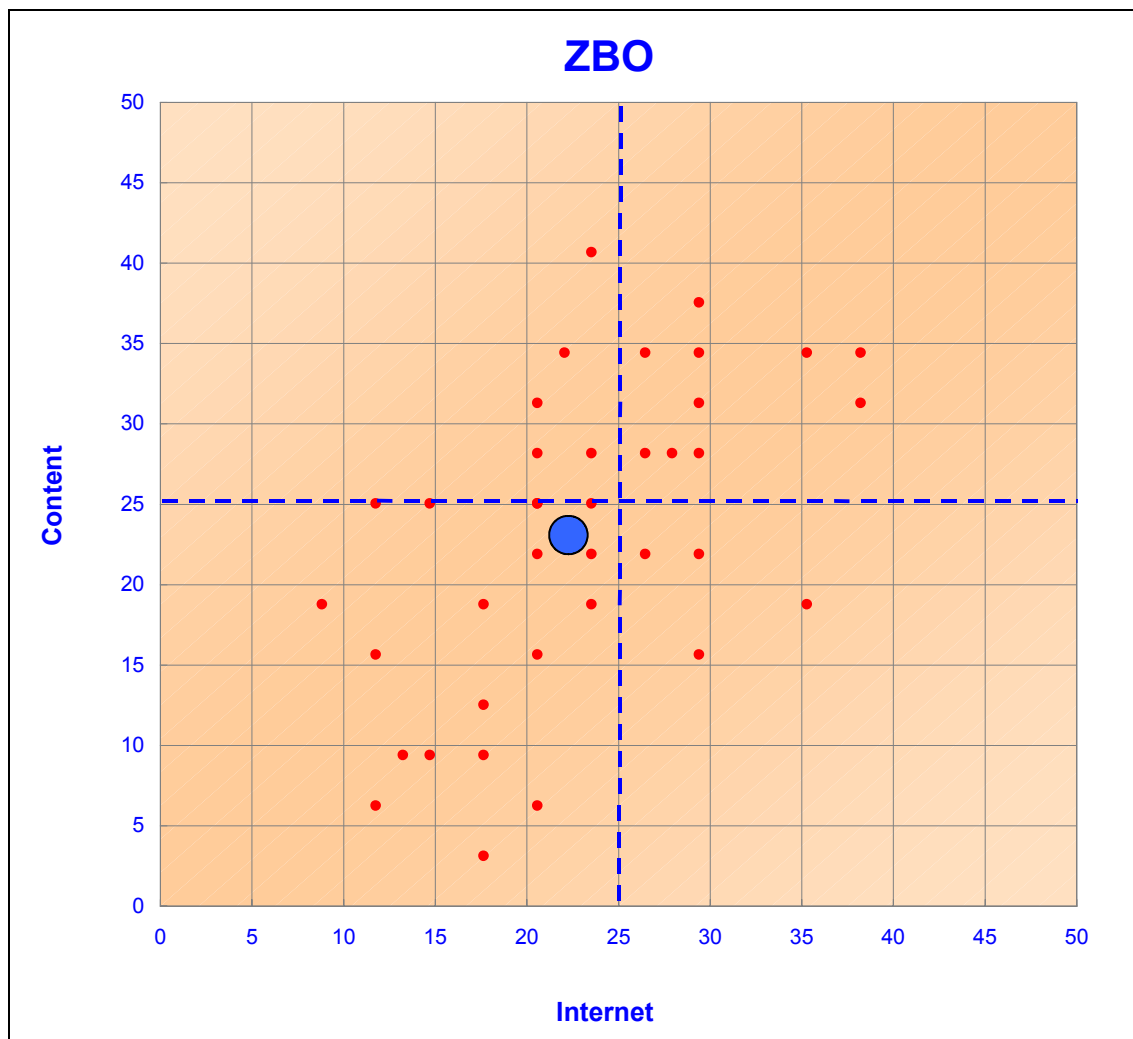
Website	URL	score
Friesland	<a href="http://www.fryslan.nl">www.fryslan.nl</a>	66
Noord-Holland	<a href="http://www.noord-holland.nl">www.noord-holland.nl</a>	66
Brabant	<a href="http://www.brabant.nl">www.brabant.nl</a>	63
Flevoland	<a href="http://www.flevoland.nl">www.flevoland.nl</a>	63
Gelderland	<a href="http://www.gelderland.nl">www.gelderland.nl</a>	61
Drenthe	<a href="http://www.drenthe.nl">www.drenthe.nl</a>	59
Zuid-Holland	<a href="http://www.pzh.nl">www.pzh.nl</a>	56
Utrecht	<a href="http://www.prvutr.nl">www.prvutr.nl</a>	55
Groningen	<a href="http://www.prvgron.nl">www.prvgron.nl</a>	53
Zeeland	<a href="http://www.zeeland.nl">www.zeeland.nl</a>	50
Limburg	<a href="http://www.limburg.nl">www.limburg.nl</a>	44
Gezamenlijke Provincies	<a href="http://www.provincies.nl">www.provincies.nl</a>	29

\* [www.prv-overijssel.nl](http://www.prv-overijssel.nl) was tijdens beoordeling niet online



### 3.4 Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO's)

#### 3.4.1 Spreiding websites ZBO's



grafiek 15

- De helft van de sites van ZBO's bevindt zich in het eerste kwadrant ('starters') waar dan ook het gemiddelde ligt. 30% van de sites behoort tot de 'stars', en scoort goed op Internet en Content.
- Veel sites liggen rond het midden van het spreidingsdiagram (dicht op de grens van 50% van het totaal). De starters dienen op bijna alle punten verbeteringen aan te brengen.

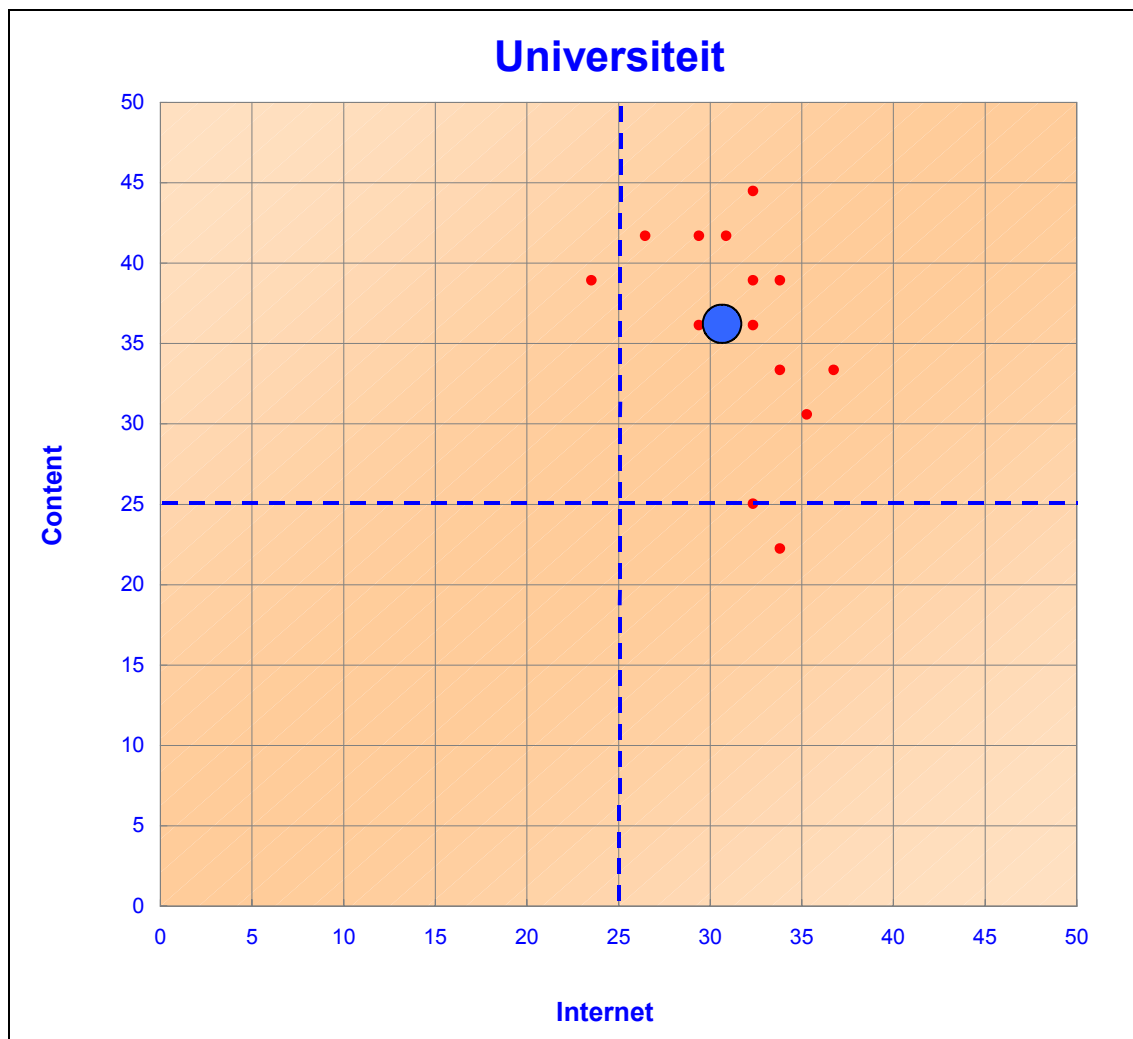
- De spreiding van ZBO's is groot. Opvallend zijn de matige scores voor alle Internet- en Content-aspecten, uitgezonderd 'taak & werkwijze'.

### 3.4.2 De Top 10 beste zbo websites

Beste websites	URL	score
Centrale Commissie voor de Statistiek	<a href="http://www.cbs.nl/nl/organisatie/ccs.htm">www.cbs.nl/nl/organisatie/ccs.htm</a>	70
Stichting Toezicht Effectenverkeer	<a href="http://www.ste.nl">www.ste.nl</a>	67
De Nederlandse Bank	<a href="http://www.dnb.nl">www.dnb.nl</a>	67
Nederlandse Onderneming voor Energie en Milieu BV (NOVEM)	<a href="http://www.novem.nl">www.novem.nl</a>	67
Koninklijke Bibliotheek	<a href="http://www.konbib.nl">www.konbib.nl</a>	64
College van toezicht Sociale Verzekeringen	<a href="http://www.ctsv.nl">www.ctsv.nl</a>	64
Raden voor Rechtsbijstand	<a href="http://www.rvr.org">www.rvr.org</a>	61
Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam	<a href="http://www.rvr.org/Amsterdam.htm">www.rvr.org/Amsterdam.htm</a>	61
Raad voor Rechtsbijstand Arnhem	<a href="http://www.rvr.org/Arnhem.htm">www.rvr.org/Arnhem.htm</a>	61
Raad voor Rechtsbijstand 's Hertogenbosch	<a href="http://www.rvr.org/DenBosch.htm">www.rvr.org/DenBosch.htm</a>	61

### 3.5 Universiteiten

#### 3.5.1 Spreiding websites universiteiten



grafiek 16

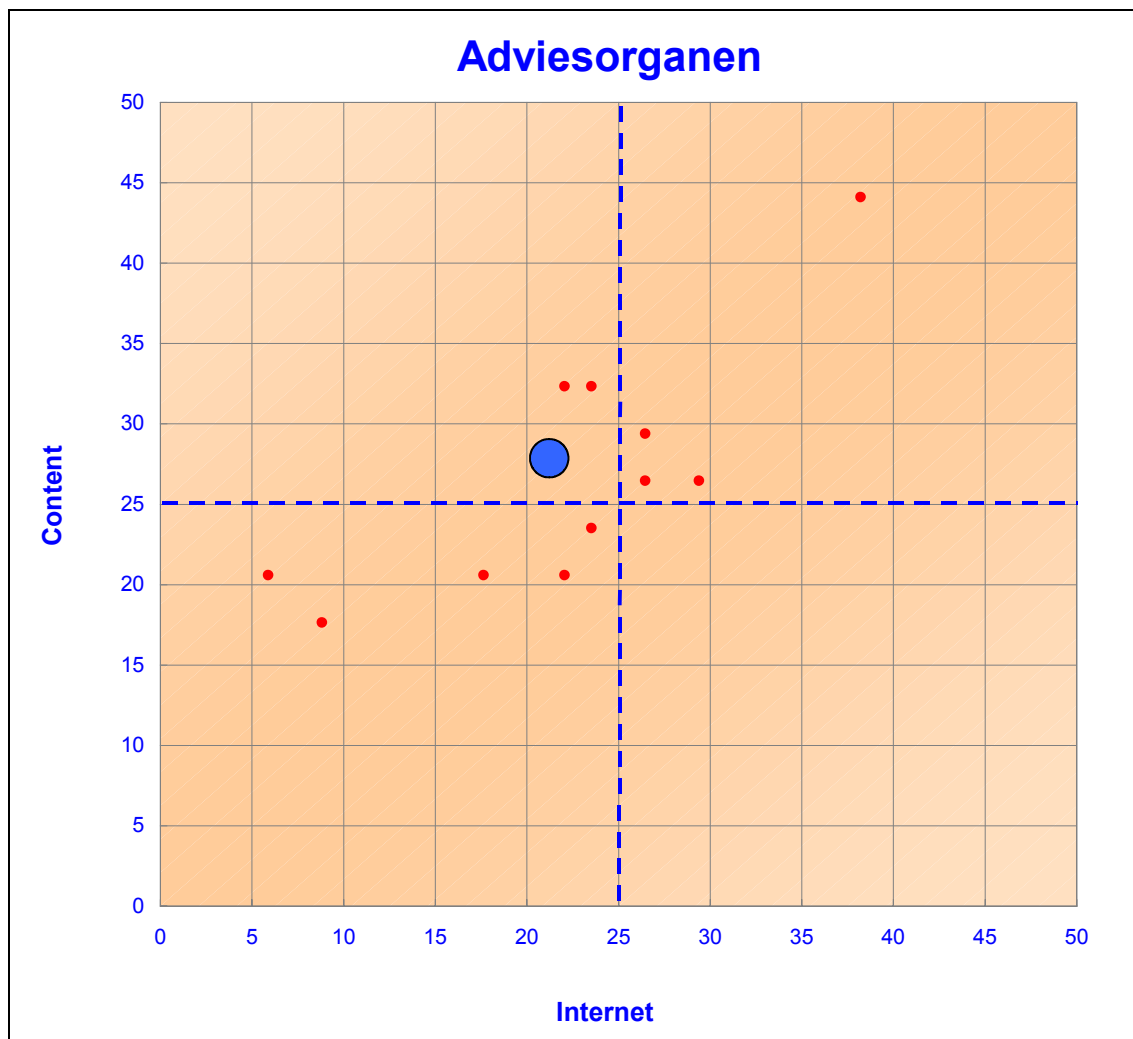
- Bijna alle universiteitssites zijn 'stars', geen enkele is een 'starter'. De sites hebben een hoog gemiddelde. De hoogste score is 44 punten (op Content) en 35 (op Internet). De minimale score is 22 (op Content) en 24 (op Internet).
- De spreiding van de universiteitssites is klein. Op alle aspecten wordt door de universiteiten goed gescoord. Op servicekwaliteit en interactiviteit wordt minder goed gescoord.

### 3.5.2 Ranglijst alle universiteits-websites

Websites	URL	score
Universiteit Utrecht	www.uu.nl	77
Universiteit Maastricht	www.unimaas.nl	71
Universiteit van Amsterdam	www.uva.nl	71
Rijksuniversiteit Groningen	www.rug.nl	71
Technische Universiteit Delft	www.tudelft.nl	71
Vrije Universiteit	www.vu.nl	69
Katholieke Universiteit Nijmegen	www.kun.nl	68
Erasmus Universiteit	www.eur.nl	66
Katholieke Universiteit Brabant	www.kub.nl	66
Universiteit Twente	www.utwente.nl	66
Universiteit Leiden	www.leidenuniv.nl	66
Technische Universiteit Eindhoven	www.tue.nl	62
Landbouwwuniversiteit Wageningen	www.wau.nl	57
Open Universiteit Nederland	www.ouh.nl	55

### 3.6 Adviesorganen

#### 3.6.1 Spreiding websites adviesorganen



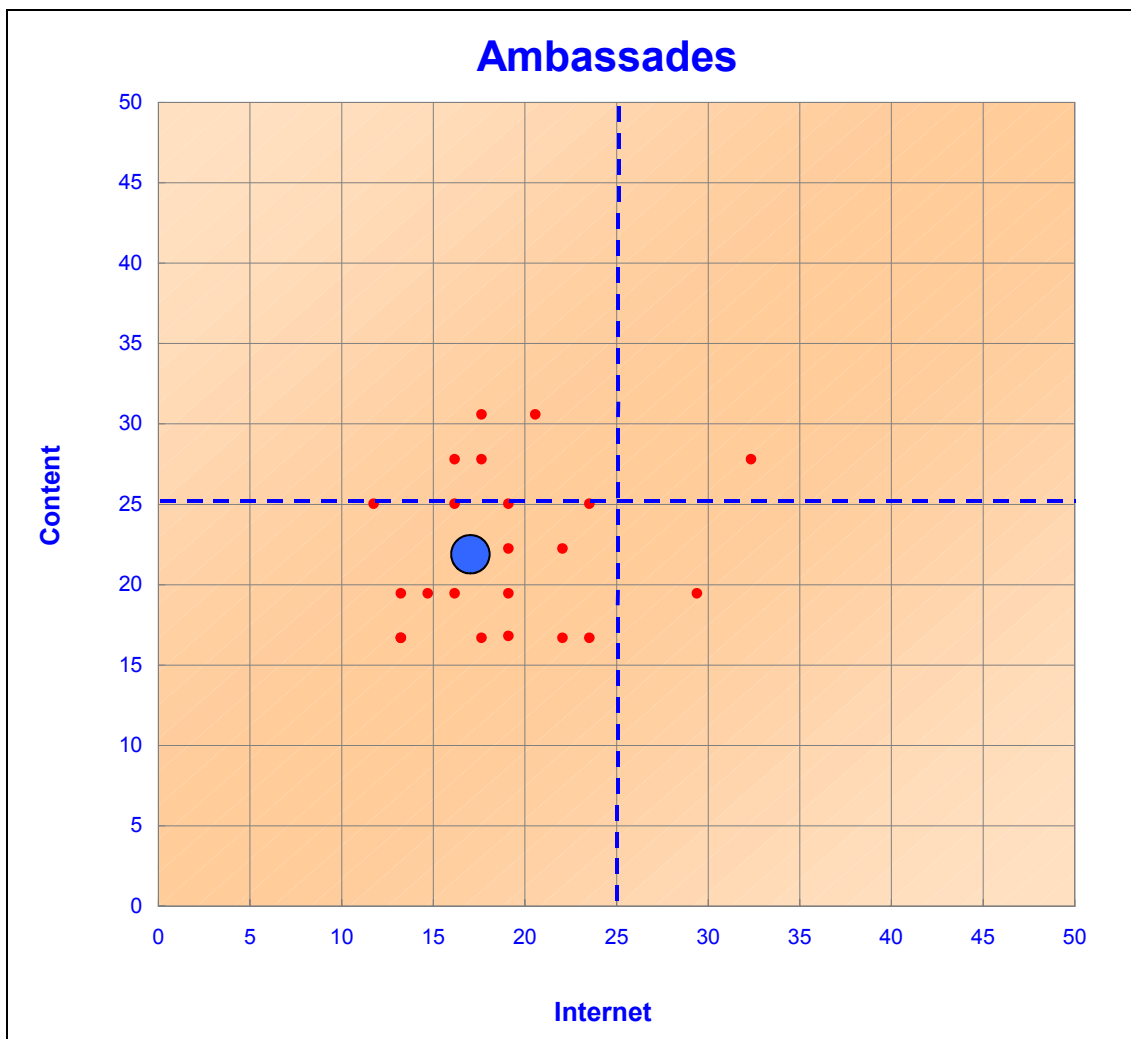
grafiek 17

- De websites van adviesorganen zijn verspreid over drie kwadranten. 5 van de 12 sites zijn 'starters'. 4 zijn 'stars', waarvan er één opvalt door de zeer hoge score. 3 sites kunnen nog net niet tot de 'stars' gerekend worden, bij deze ontbreken Internet-specifieke aspecten.

- Het valt op dat adviesorganen meer Content-driven zijn dan Net-driven. De sites scoren vooral hoog op 'taak en werkwijze' en laag op 'interactiviteit'. De spreiding van de sites is groot. Om de sites te verbeteren zullen organisaties vooral aandacht moeten schenken aan Internetfunctionaliteit.

### 3.7 Ambassades

#### 3.7.1 *Spreiding websites ambassades*



grafiek 18

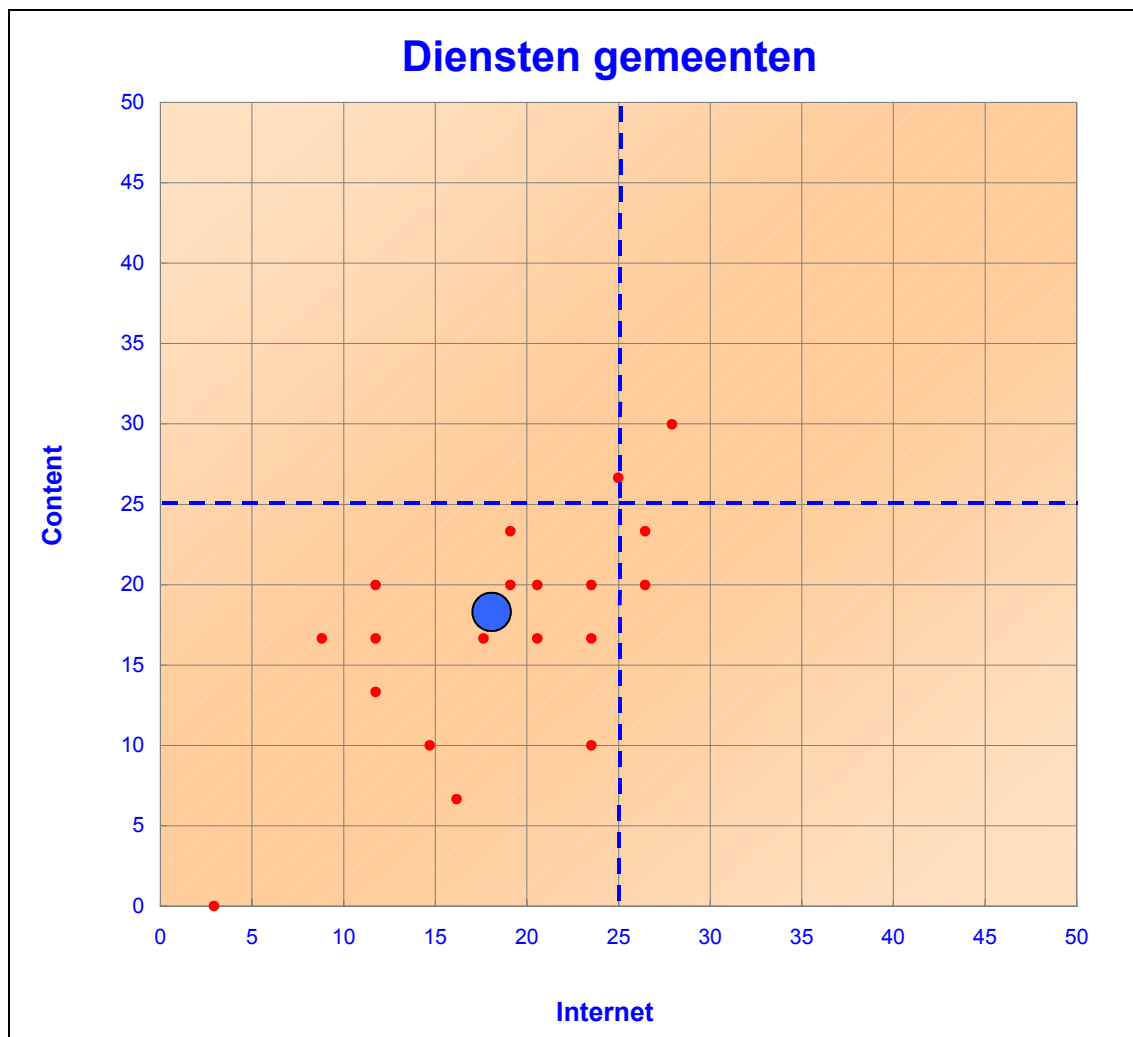
- De websites van ambassades bevinden zich voornamelijk in de eerste 'starters' fase. Slechts 1 ambassadesite is een 'star'. 5 sites zijn of Content-driven of Internet-driven.

- Het valt op dat ambassades meer Content-driven zijn dan Net-driven. Op de ambassadesites heeft Content prioriteit. Om de sites te verbeteren dient aandacht besteed te worden aan Internet functionaliteit.
- De spreiding van de sites is vrij groot. De sites scoren met name minder goed op de actualiteit .



### 3.8 Diensten gemeenten

#### 3.8.1 Spreiding websites diensten gemeenten

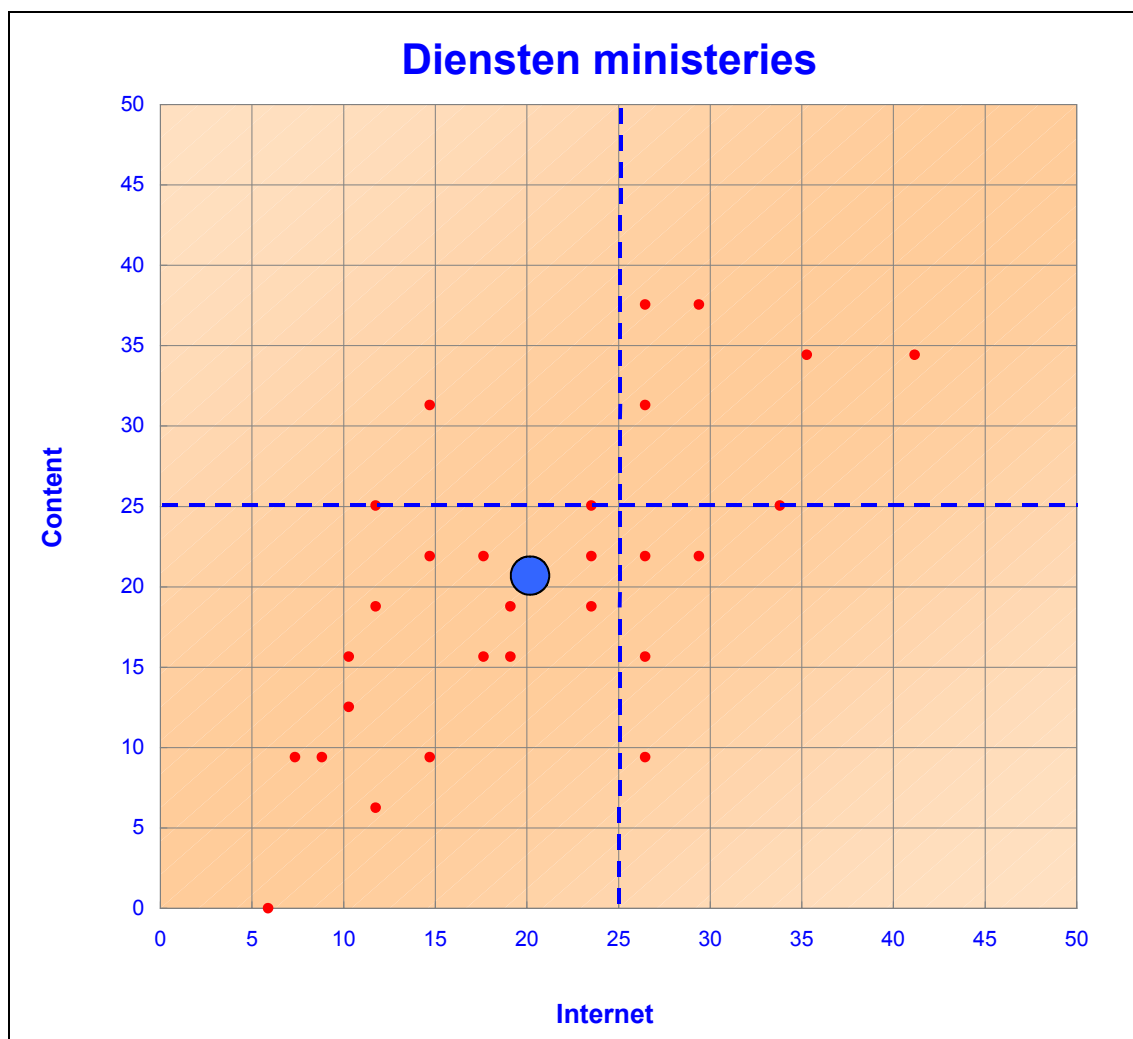


grafiek 19

- De websites van gemeentelijke diensten zijn op enkele uitzonderingen na 'starters'. Er is van linksbeneden naar rechtsboven een trend te herkennen.
- Twee sites zitten in de 'star'-fase. De spreiding van de sites is vrij groot. De Contentaspecten 'bestuurlijke informatie' en 'dienstverlening' zijn vrij negatief beoordeeld. Voor gemeentelijke diensten geldt dat Content en Internet aspecten moeten worden verbeterd.

### 3.9 Diensten ministeries

#### 3.9.1 Spreiding websites diensten ministeries



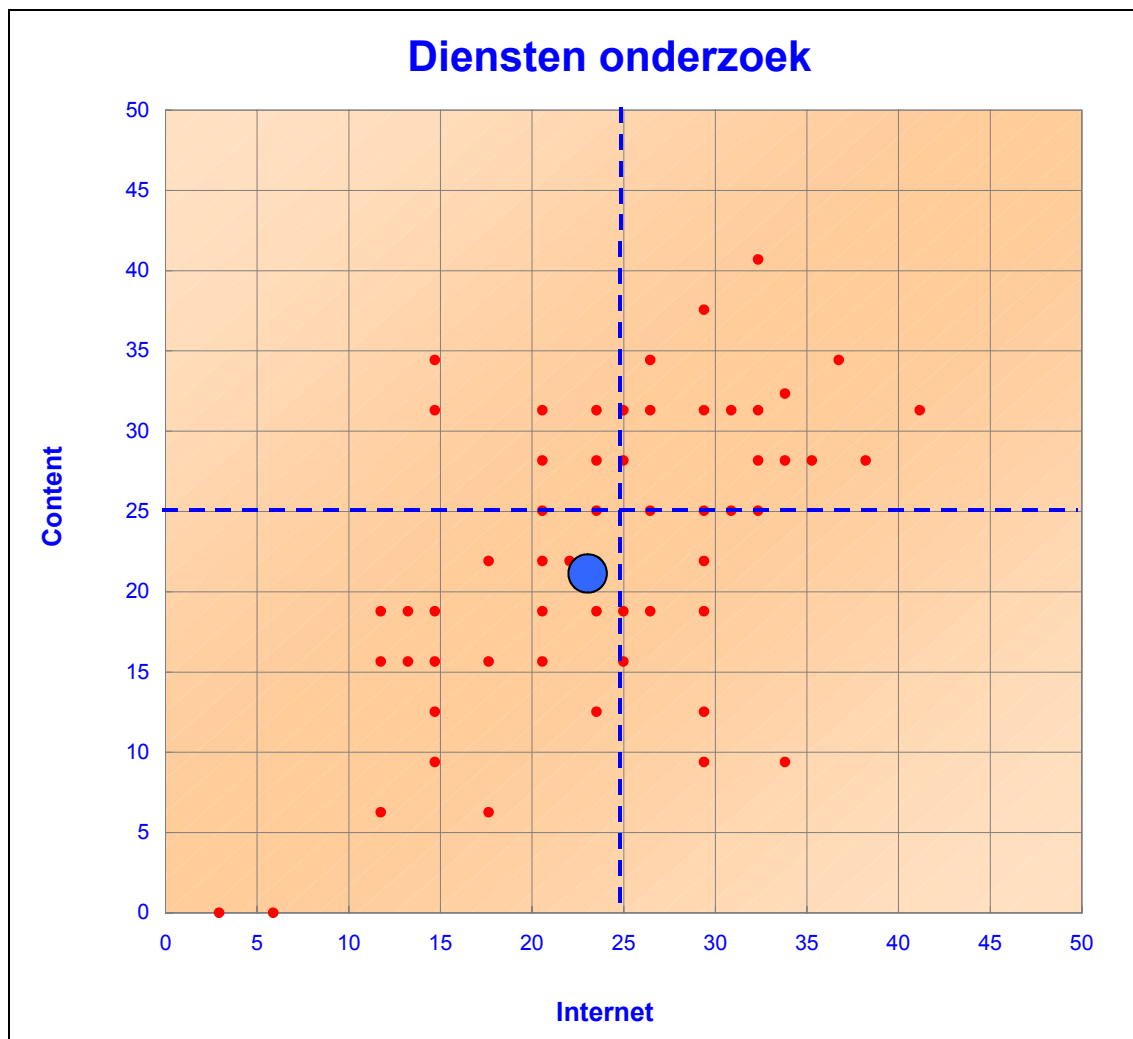
grafiek 20

- De websites van ministeriële diensten bevinden zich voornamelijk in de 'starters'fase. Een aantal sites is 'star'. Verder zijn er nog sites die op één van de aspecten goed scoren, maar geen 'star' zijn omdat het andere aspect nog niet genoeg ontwikkeld is.

- De spreiding van de sites is groot. Ministeriële diensten dienen over het algemeen zowel op Content als op Internet de kwaliteit te verbeteren.

### 3.10 Diensten onderzoekgerelateerd

#### 3.10.1 Spreiding websites diensten onderzoekgerelateerd

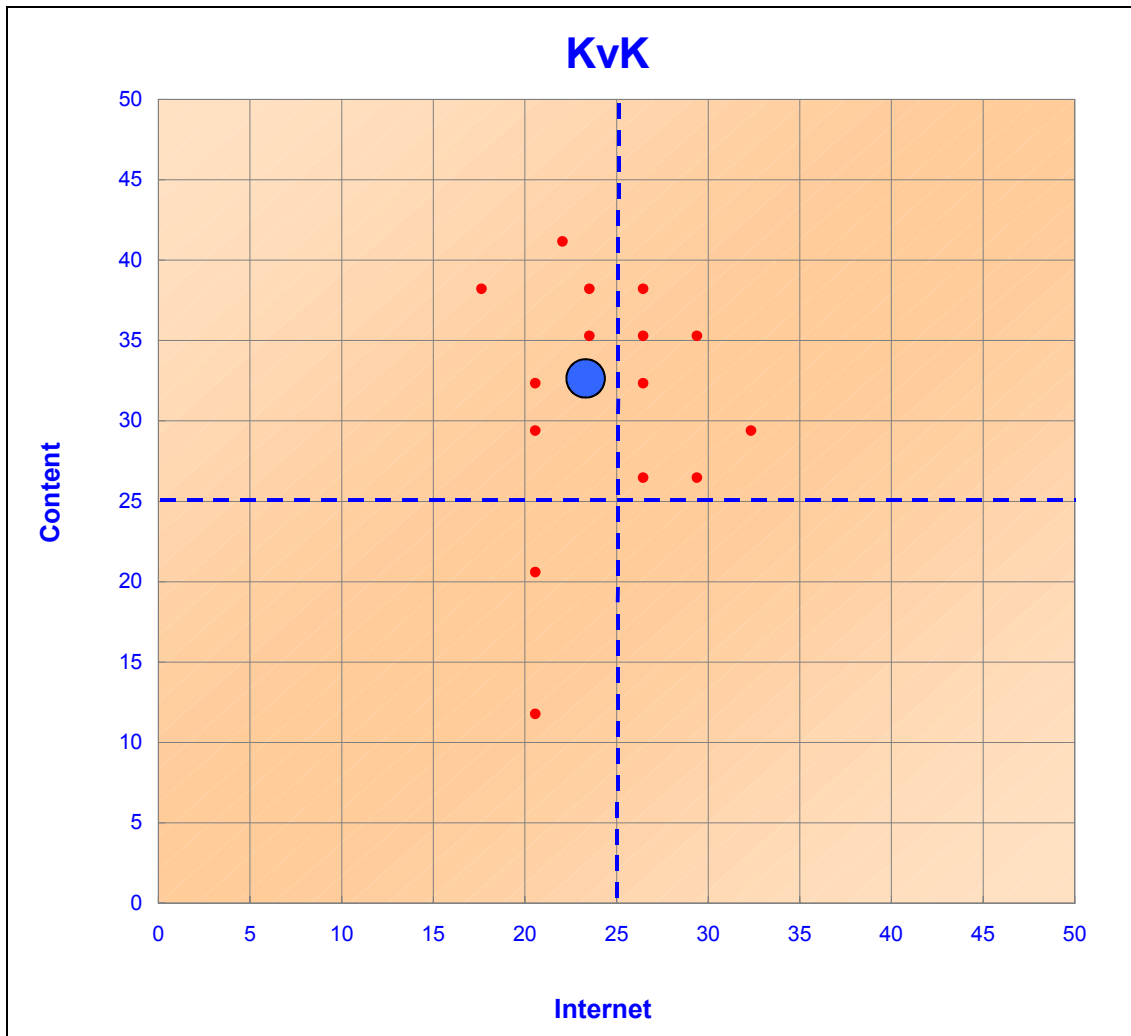


grafiek 21

- Sites in de categorie 'diensten-onderzoek' zijn relatief vaak 'star'. 38% van de sites bevindt zich in de laatste fase. Eenzelfde percentage is echter nog starter.
- In de grafiek is te zien dat de starters en Content- en Internet-driven sites met relatief kleine verbeteringen uit de eerste fase kunnen komen; veel sites bevinden zich dicht tegen de 50% grens van het totaal aantal punten.

### 3.11 Kamers van Koophandel en Fabrieken (KvK)

#### 3.11.1 Spreiding websites KvK



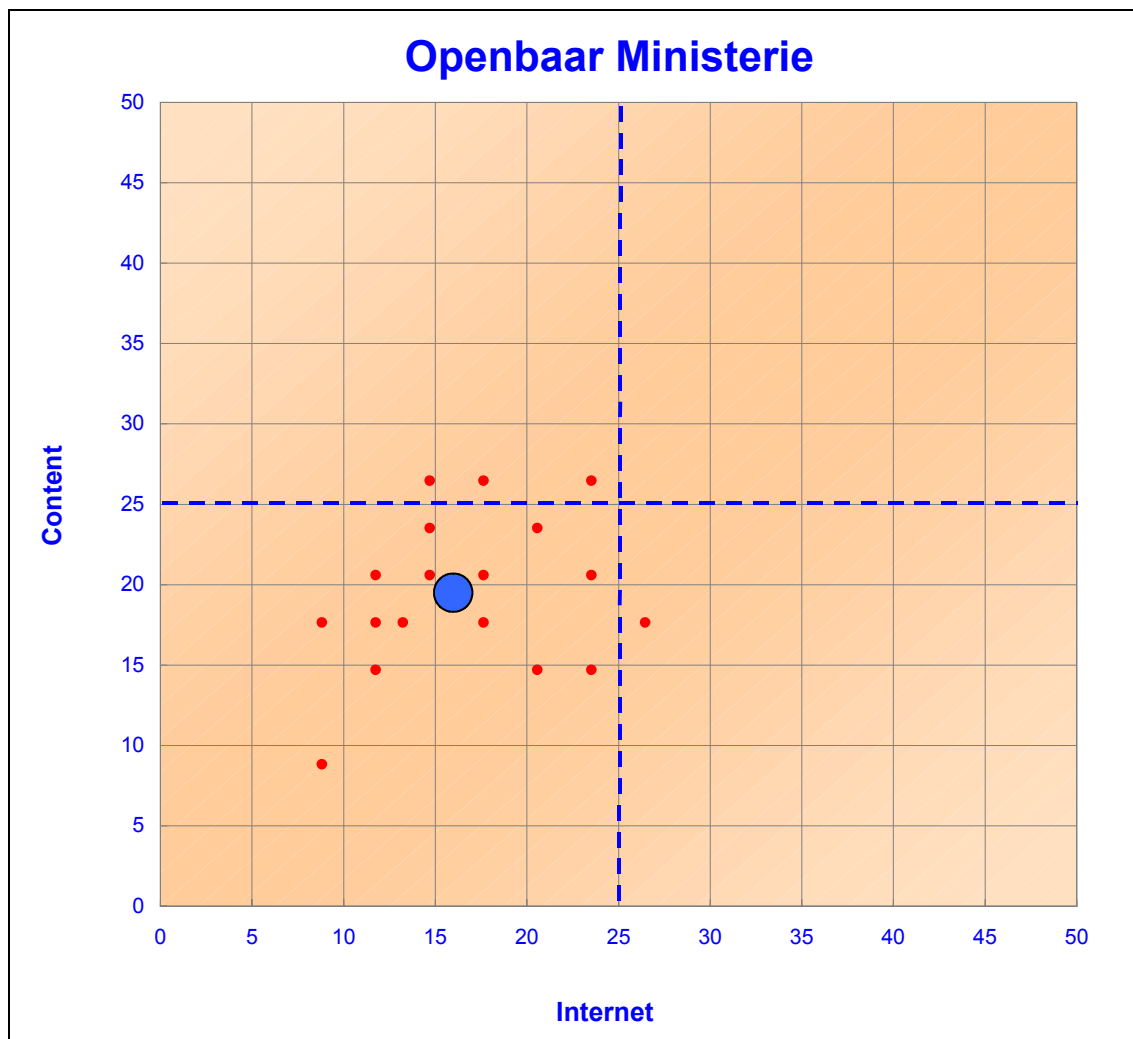
grafiek 22

- KvK-sites zijn in het algemeen meer Content-driven, onder andere door een uitstekende dienstverlening. Op Internet is geen hogere score gehaald dan 30. Twee sites zijn nog 'starters'; 9 sites zijn 'stars'. Afgezien van de starters is de spreiding vrij klein.

- KvK sites dienen zich qua verbeteringen te concentreren op mogelijkheden van Internet. Enkel op 'navigatie' wordt voldoende gescoord. Het vaste format dat bij alle KvK sites gebruikt wordt, maakt kennelijk niet optimaal gebruik van de mogelijkheden van Internet. Wordt de Internet-functionaliteit van het standaard format verbeterd, dan zal dit een positief effect hebben op de sites van KvK .

### 3.12 Openbaar Ministerie

#### 3.12.1 Spreiding websites OM

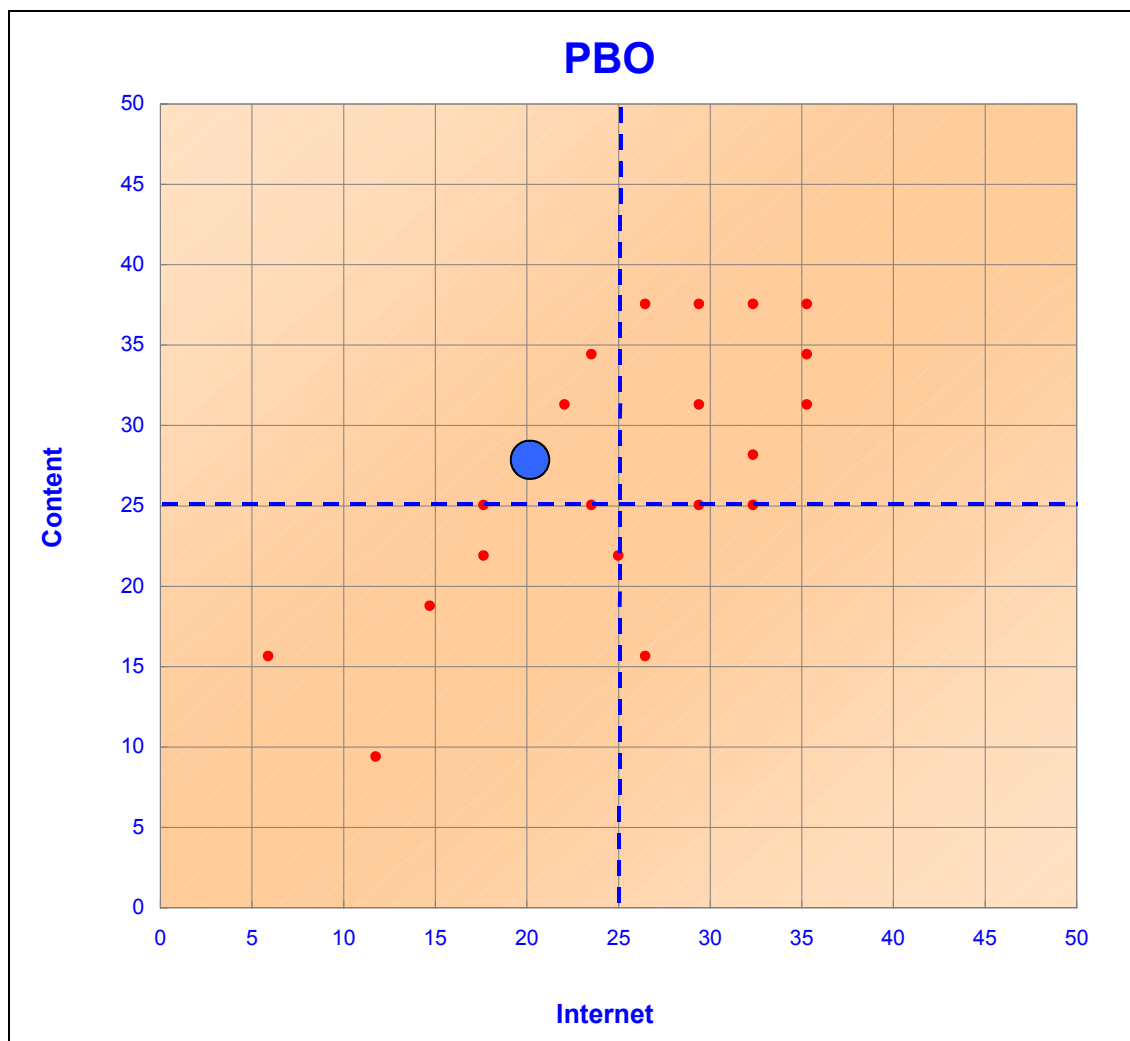


grafiek 23

- De websites van het Openbaar Ministerie voldoen in het algemeen niet aan de gestelde criteria op zowel Internet als Content. De meeste sites zijn nog starters. De spreiding is klein.
- Het is van belang dat de sites op beide aspecten verbeterd worden. Met name 'navigatie' (Internet) en 'bestuurlijke informatie' (Content) scoren slecht.

### 3.13 Openbare lichamen voor bedrijf en beroep (PBO's)

#### 3.13.1 Spreiding websites PBO's



grafiek 24

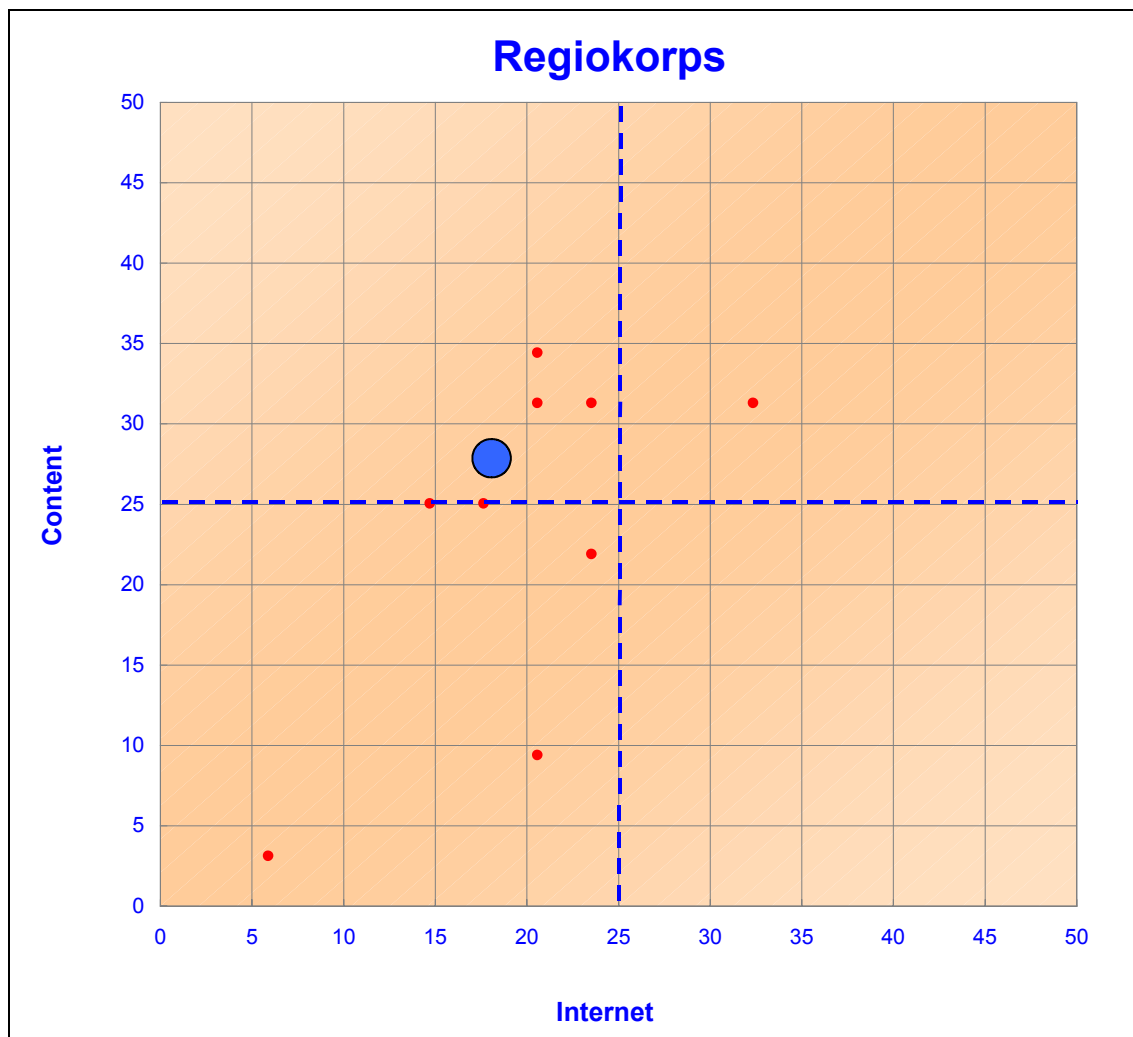
- Websites van PBO's lijken vooral op Content goed te scoren, met name door een goede score op 'taak en werkwijze'. Gemiddeld scoren de PBO sites vrij slecht op Internet, zie het gemiddelde punt in de diagram. Een derde van de sites is vooral Content-driven. De meeste andere sites zijn nog starters. De spreiding is vrij groot.



- De PBO sites dienen met name de mogelijkheden met Internet te verbeteren. Worden de Internet functionaliteiten op de sites verbeterd, dan kunnen alle PBO sites tot de 'star'-fase toetreden.

### 3.14 Regiokorpsen

#### 3.14.1 Spreiding websites regiokorpsen

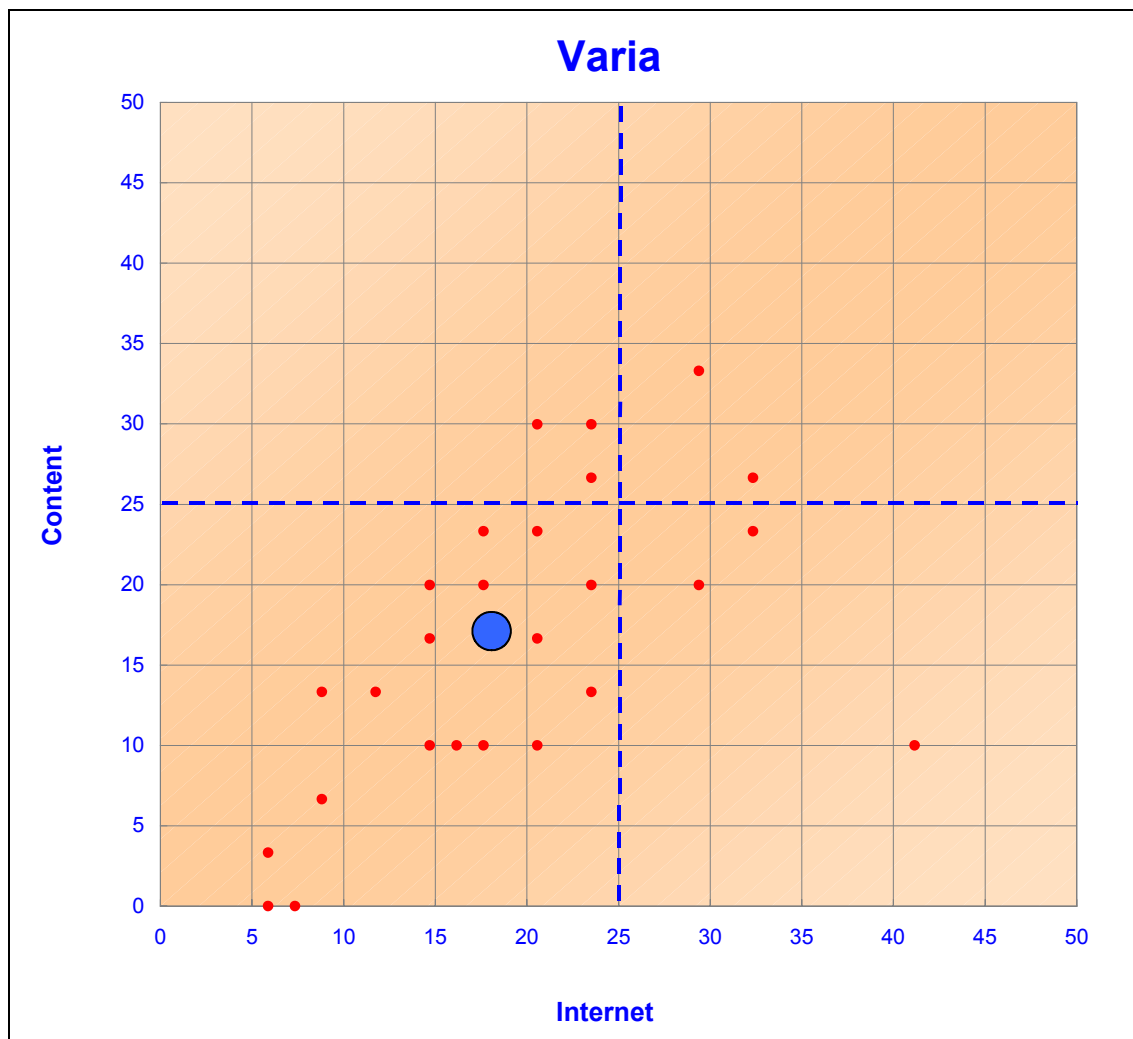


grafiek 25 N.B. De regiokorpsen met een website die 'under construction' is, zijn niet meegenomen in de grafiek en het gemiddelde.

- 14 sites zijn 'under construction'. Van de 11 overige sites zijn de meeste Content-driven. Slechts 1 site scoort op Internet boven de 25 punten.
- Het belangrijkste is dat het aantal sites van de regiokorpsen dat 'under construction' is, afneemt. Met name 'interactiviteit' en 'dienstverlening' dienen verbeterd te worden.

### 3.15 Varia

#### 3.15.1 Spreiding websites varia

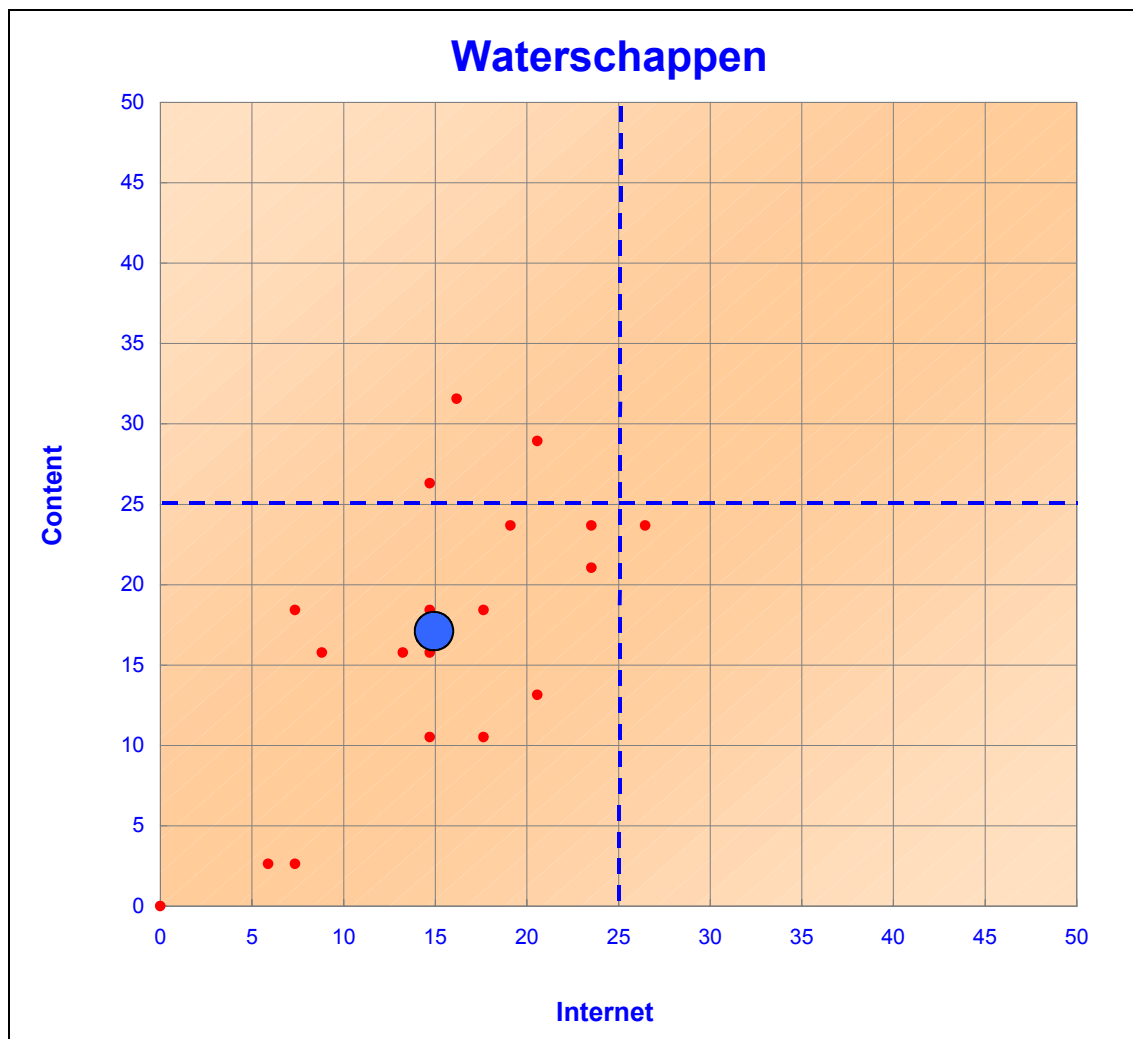


grafiek 26

- Websites in de categorie 'varia' bevinden zich voornamelijk in de 'starters'-fase. Enkele sites zijn Content- of Internet-driven en twee sites zijn 'stars'. De spreiding is vrij groot.
- De sites zullen op zowel Internet als Content verbeterd moeten worden om uit de 'starters'-fase te komen.

### 3.16 Waterschappen

#### 3.16.1 Spreiding websites waterschappen



grafiek 27

- Websites van waterschappen bevinden zich vooral in de 'starters'fase. Enkele sites zijn Content- of Internet-driven. Geen enkele site bevindt zich in de laatste fase.
- De sites zullen aandacht moeten besteden aan Internetaspecten en de Content-aspecten 'bestuurlijke informatie' en 'dienstverlening' om in de volgende fase te komen.

### **3.17 Rechterlijke macht en Staten Generaal**

De categorieën rechterlijke macht en Staten Generaal bevatten ieder twee websites en zijn door daarom niet weergegeven, de resultaten kunnen als indicatief beschouwd worden.

De gemiddelde score van de Staten Generaal is 31 op Internet en 26 op Content. Deze sites zijn in de 'star'-fase. Het gemiddelde van de rechterlijke macht is 21 op Internet en 22 op Content. Deze sites bevinden zich in de de 'starters'-fase.

## **4 Score op individueel vraagniveau**

### **4.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk worden de scores op vraagniveau per categorie behandeld. De scores zijn vergeleken met de benchmark voor alle overheidssites .

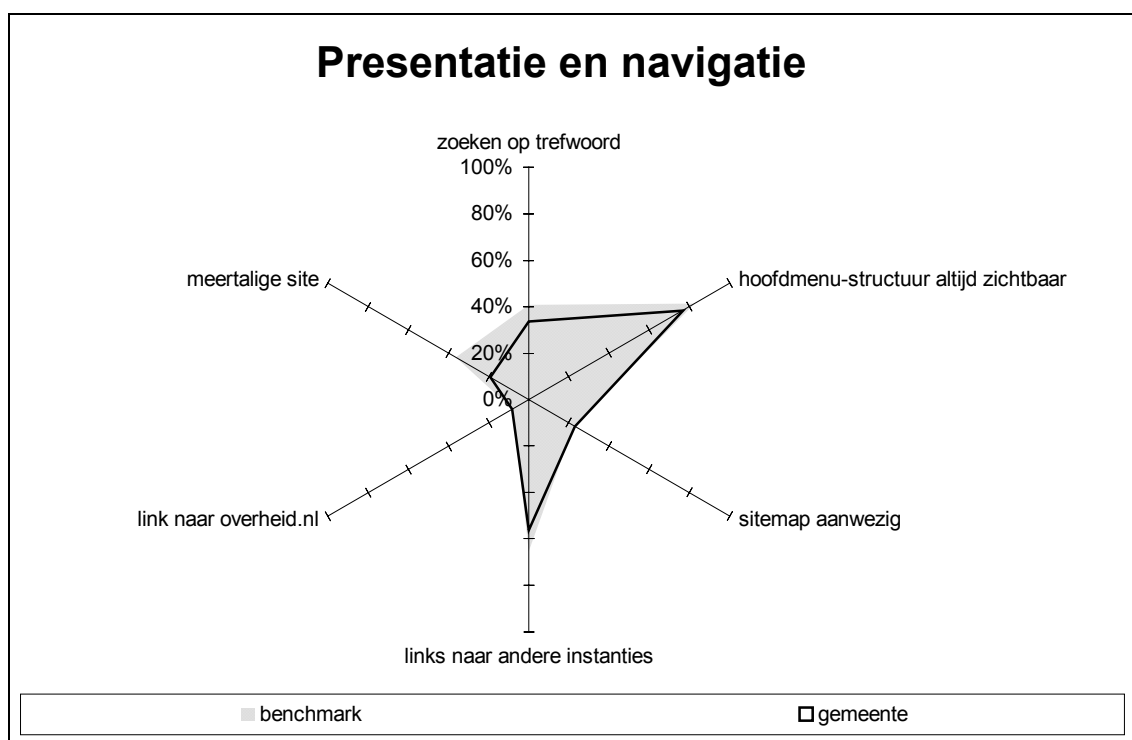
De scores van de categorieën gemeenten, ministeries, provincies, universiteiten en ZBO's zijn in grafieken weergegeven met kort de conclusies erbij vermeld. Voor de overige categorieën zijn de percentages bij de vragen alleen in de scorekaarten (zie bijlage) toegelicht. Voor gemeenten zijn tevens apart samenvattende conclusies vermeld, gezien het belang van deze categorie .

In paragrafen 4.8 en 4.9 zijn specifiek de geschiktheid voor slechtzienden en de informatieaanvraag per e-mail beschreven.

## 4.2 Gemeenten

In deze paragraaf worden de scores op vraagniveau voor gemeenten behandeld. De scores worden (indien van toepassing) vergeleken met de benchmark van alle overheidssites.

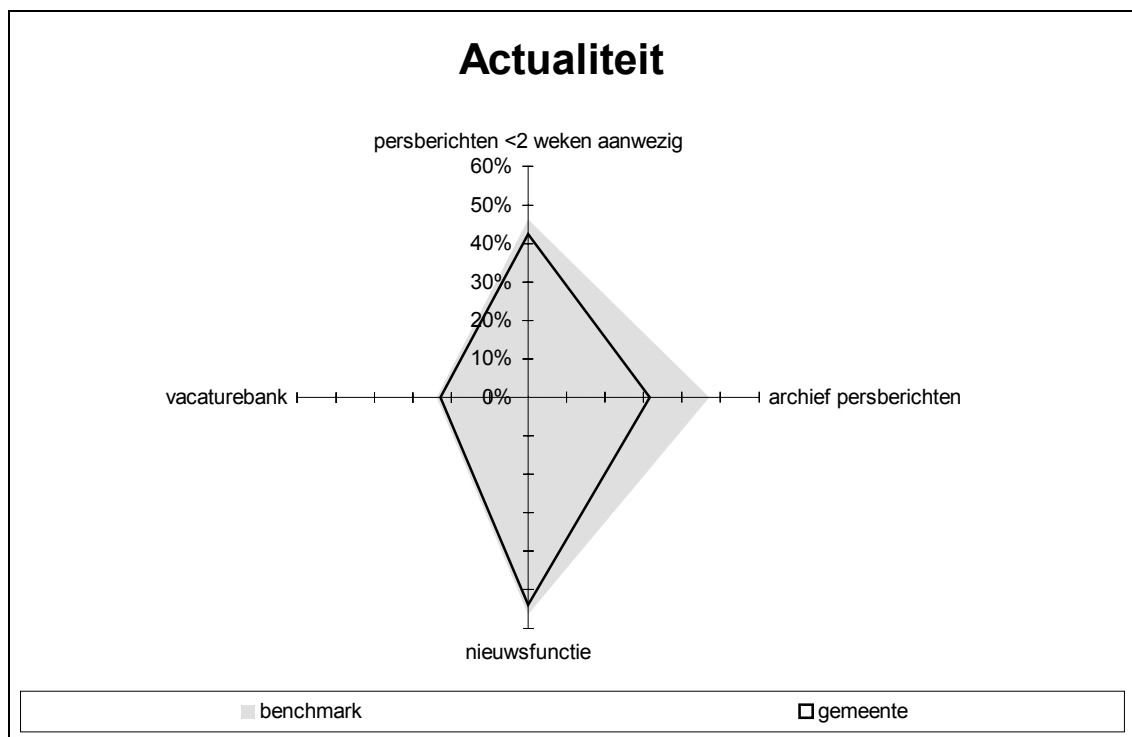
### 4.2.1 Score op Internet gerelateerde beoordelingspunten



grafiek 28

- Bij driekwart van de gemeentelijke websites blijft de hoofdmenu-structuur zichtbaar binnen de hele site en is navigatie goed mogelijk. Meer dan de helft van de gemeentelijke websites verwijst naar andere gemeenten of relevante instanties. Er wordt echter nauwelijks gelinkd naar [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl); slechts bij 8% is deze link aanwezig (gelijk aan het gemiddelde bij de andere overheidssites).
- Zoeken op trefwoord, een belangrijk navigatie-instrument, is slechts bij eenderde van de gemeentelijke websites mogelijk. Gemiddeld heeft 40% van alle overheidssites een dergelijke functie.

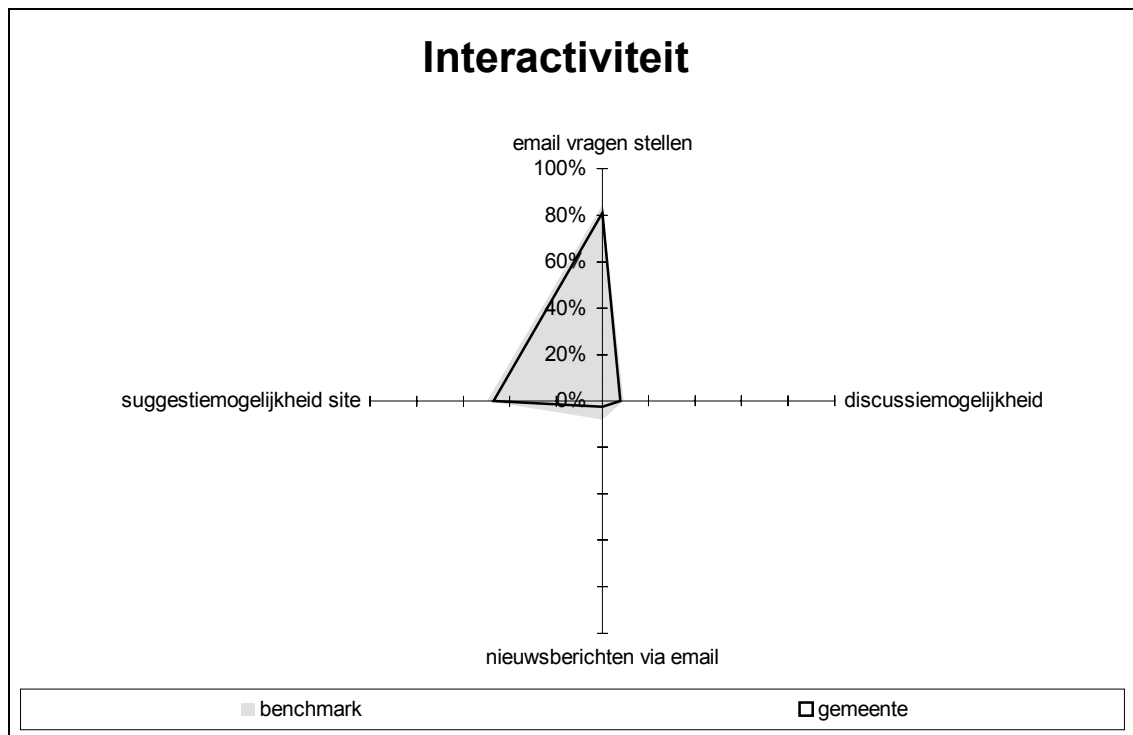
- In vergelijking met het gemiddelde van alle overheidssites (37%) is meertaligheid een aspect waar gemeentelijke sites slecht op scoren (19%).



grafiek 29

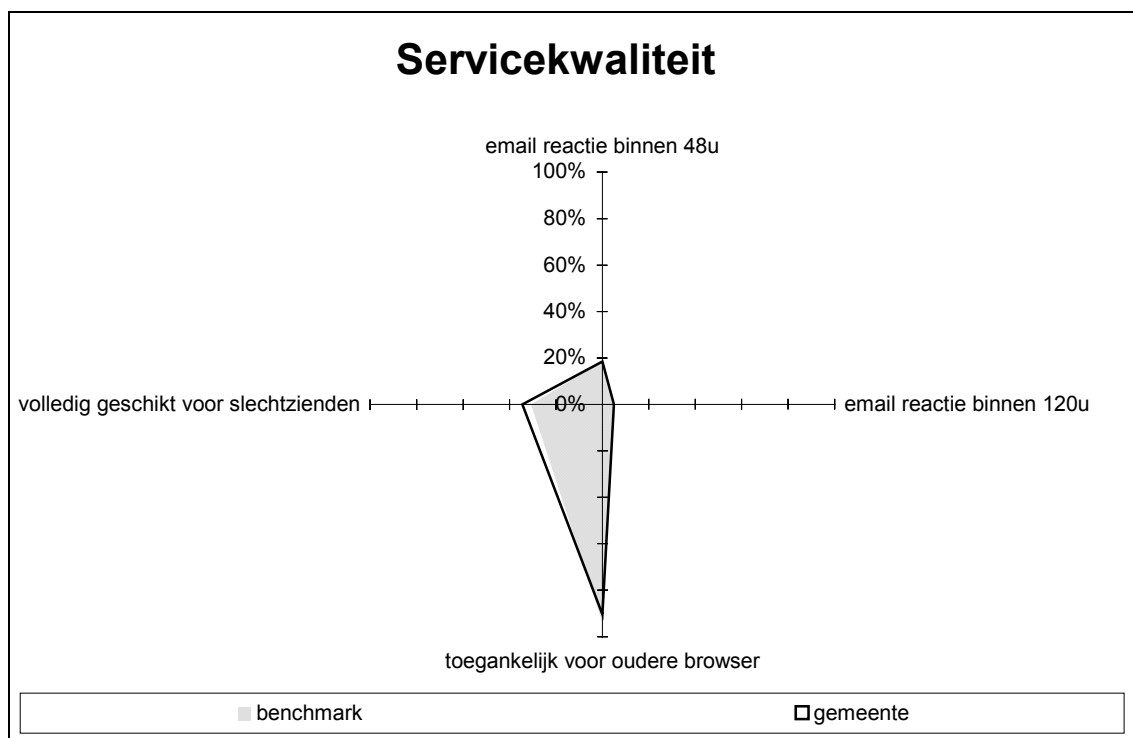
- De mate van actualiteit is een belangrijk criterium als het gaat om toegevoegde waarde van de website. Ruim de helft (54%) van de gemeentelijke websites biedt een nieuwsvoorziening door middel van een nieuwsfunctie op de website. Ook actuele persberichten worden relatief vaak aangeboden; bij 42% van de websites zijn er persberichten te vinden die jonger zijn dan 2 weken. Minder vaak (33%) is er een echt archief met persberichten (gerangschikt naar onderwerp, datum of toegankelijk met een zoekfunctie).
- Wat betreft actualiteit scoren gemeentelijke websites vergelijkbaar met andere overheidssites. Een archief-functie is minder vaak te vinden op gemeentelijke sites.





grafiek 30

- Communicatie via e-mail is een veelgebruikte toepassing op gemeentelijke websites; bij 81% van de gemeentelijke websites is het mogelijk per e-mail vragen te stellen. Bij 47% is het mogelijk via e-mail inhoudelijke suggesties te doen over de website.
- Echte interactieve toepassingen van Internet worden nog zeer weinig gebruikt. Bij minder dan 10% van de gemeentelijke websites is het mogelijk online te discussiëren over bepaalde onderwerpen (via chatten of discussiegroepen). Slechts enkele gemeentelijke websites bieden een online mailinglist om op de hoogte te blijven van de laatste nieuwsberichten.



grafiek 31

- Bijna alle gemeentelijke websites zijn te bekijken met behulp van oudere browsers. Internetgebruikers met browsers als Netscape 3.0 of nieuwer kunnen 90% van de gemeentelijke websites raadplegen.
- De reactie vanuit de gemeenten op een informatievraag via e-mail is niet adequaat. Slechts 29 van de gemeentelijke sites met deze functionaliteit hebben binnen 48 uur gereageerd. 9 gemeenten reageerden in de 72 uur die daarop volgde.
- De mate waarin de sites leesbaar gemaakt kunnen worden voor slechtzienden is niet hoog. Op slechts 30% van de sites is de opmaak geschikt om met behulp van de browser de tekst naar wens aan te passen (te vergroten).

#### 4.2.2 Score op Content



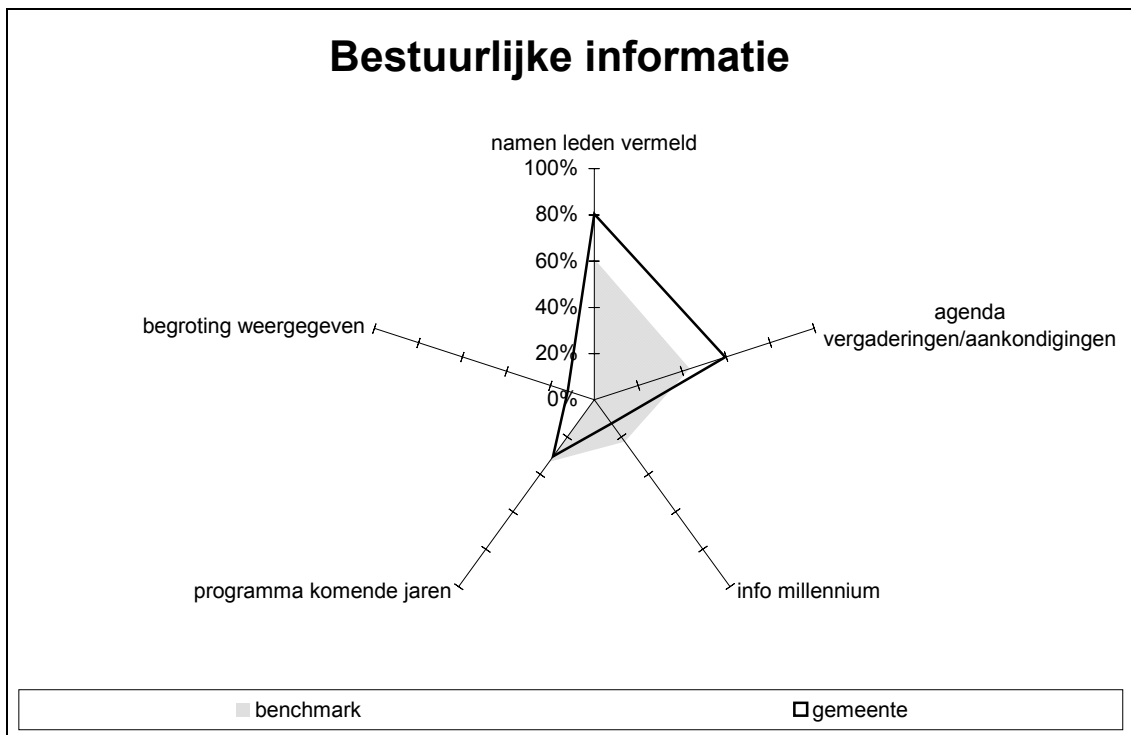
grafiek 32

#### Taak & werkwijze

- Op niet alle gemeentelijke websites is duidelijk aangegeven welke afdelingen en diensten binnen de gemeente zijn en waar verantwoordelijkheden liggen. Slechts 68% heeft een overzicht met gemeentelijke afdelingen/diensten, dit is minder dan het gemiddelde van alle websites (72%). Ook een taakomschrijving voor de afdeling Burgerzaken is op de meeste gemeentelijke websites niet te vinden; 45% heeft niet duidelijk omschreven wat de taken zijn van de afdeling Burgerzaken, duidelijk minder dan de benchmark (73%).

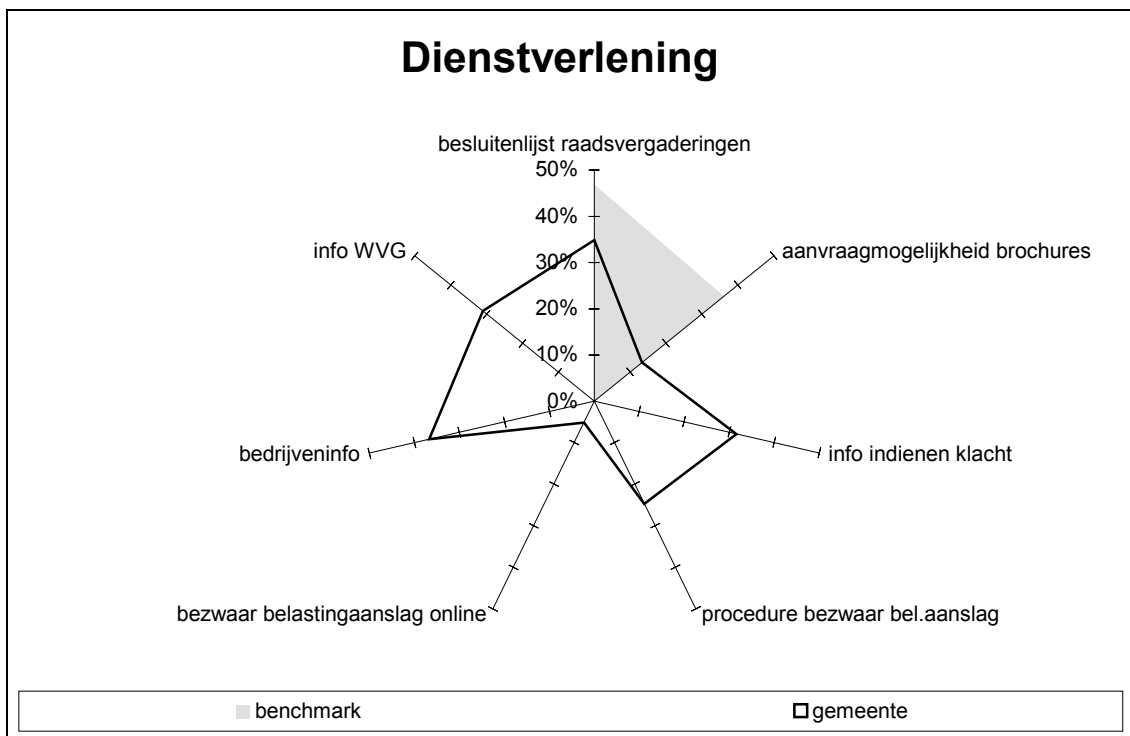
## Wet & regelgeving

- Op 42% van de gemeentelijke websites is informatie te vinden over gemeentelijke verordeningen; dat wil zeggen alle informatie over vergunningen en/of lokale/regionale verordeningen of verwijzingen hiernaar. Indien specifiek gekeken wordt naar bouwvergunningen blijkt 22% van de gemeentelijke sites hierover informatie te geven (toegekende bouwvergunning inclusief Bestemming, etc). 15% van de websites geeft informatie over bepaalde bestemmingsplannen (plannen ten aanzien van een bepaalde locatie) binnen de gemeente; ter illustratie: dit is 4,8% van het totaal aantal gemeenten, zowel on-line als offline, in Nederland.



grafiek 33

- De kwaliteit van bestuurlijke informatie op de gemeentelijke websites varieert. Informatie over de namen van de leden van het college van B&W en de gemeenteraadsleden wordt vaak gegeven. Ook de politieke agenda wordt goed bijgehouden; een agenda met komende raadsvergaderingen of gemeentelijke aankondigingen is te vinden op 60% van de websites. Vergeleken met andere websites presteren gemeenten hier bovengemiddeld; zowel bij informatie over de bestuurders van de gemeente als bij het openbaar maken van een agenda ligt de score boven de benchmark.
- Beleidsprogramma's komen minder vaak voor. Slechts 30% van de sites geeft informatie over het gemeentelijk programma voor de komende jaren.
- Bestuurlijke informatie over het millennium (in tekst of via een verwijzing) en de consequenties hiervan voor het beleid is zeer schaars, ook als we kijken naar hoe andere sites hier op scoren. Slechts 13% van de gemeentelijke sites geeft informatie over het millennium, terwijl het gemiddelde van alle overheidssites op 23% ligt.



grafiek 34

- Het online verlenen van diensten bevindt zich nog in een beginfase; op slechts 13% van de gemeentelijke sites bestaat de mogelijkheid tot het online aanvragen van rapporten of brochures. Zeker vergeleken met andere overheidssites presteren gemeenten hier onder de maat.
- De gemiddelde score op openbaar maken van besluiten ligt voor gemeenten onder de benchmark. Slechts bij 35% is informatie te vinden over de besluiten die door het college of de raadsleden genomen zijn.
- 25% van de websites geeft informatie over het bezwaar maken tegen een belastingaanslag. Bij 8 gemeenten kan men zelfs online bezwaar maken tegen deze aanslag. Dit zijn gemeenten die voorop lopen in het gebruik van de website voor dienstverlening (zie voorbeeld volgende pagina). Dit komt neer op 1,5% van het totaal aantal gemeenten in Nederland .
- 32% van de gemeentelijke websites geeft informatie over het indienen van klachten dit is vergelijkbaar met ZBO's. Ministeries scoren hier slechts 7,7% op.

- Informatie over het aanvragen van WVG-voorzieningen staat op ruim 30% van de gemeentelijke sites. De score op specifieke informatie voor bedrijven ligt op hetzelfde niveau.

Bezwaarschriftenformulier - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Ga naar Favorieten Help

Vorige Volgende Stoppen Vernieuwen Start Zoeken Favorieten Geschiedenis Kanalen Voll

Adres <http://www.tilburg.nl/communicatie/belasform.htm> Koppelingen

gemeente Tilburg

**U wilt reageren?** home receptie

Maakt u bezwaar tegen uw aanslag, vul dan uw gegevens hier in.  
Als u nog meer toelichting over de gemeentelijke belastingaanslag wilt, lees dan eerst de [bijsluiter](#).

Aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg,

**Naam belastingschuldige:**

maakt bezwaar.

**Subjectnummer:**

**Biljetnummer:**

**Adres belastingschuldige:**

**Postcode en Plaats:**

**Email:**

*Naam gemachtigde:*

*Adres gemachtigde:*

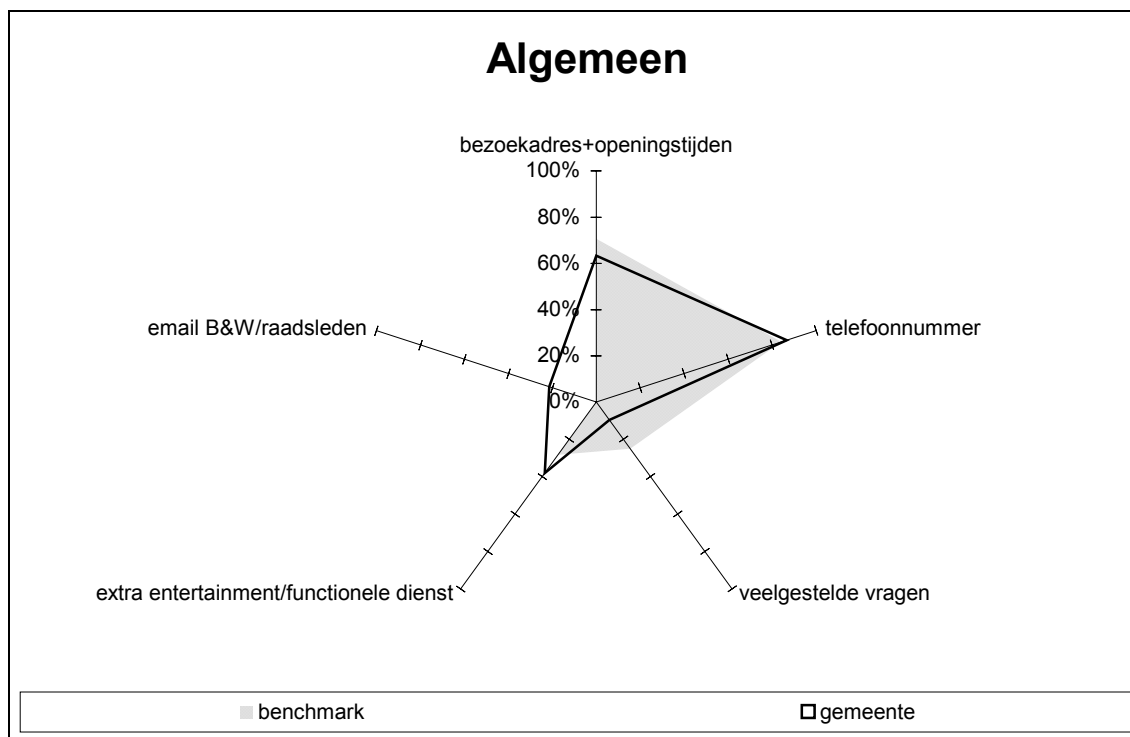
*Postcode en Plaats:*

**Het gaat om:**

☐ Overeenkomstige Toeslag Belasting ☐ Bijzondere Toeslag Belasting

Internet-zone

voorbeeld online bezwaar maken tegen belastingaanslag



grafiek 35

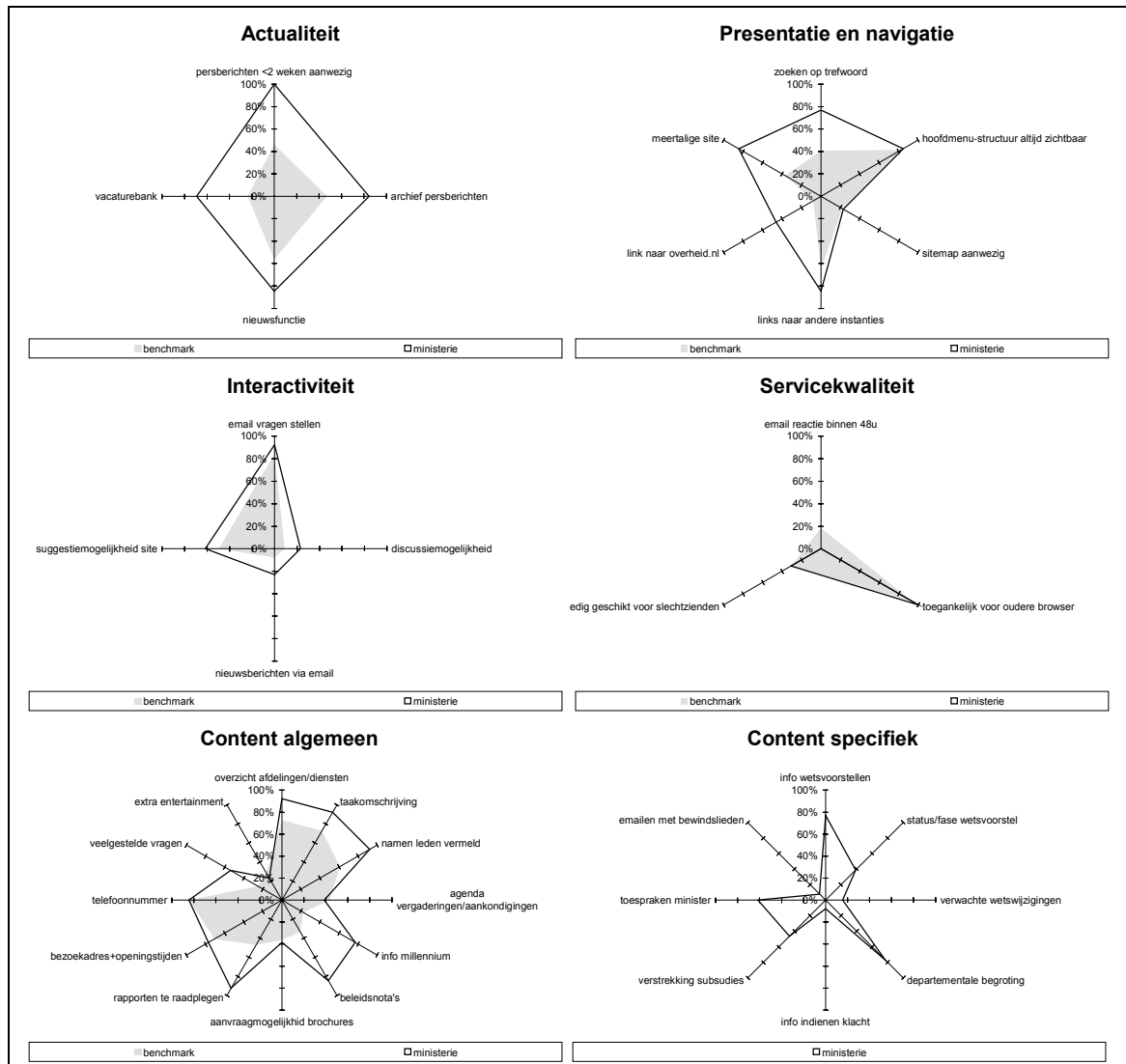
- Informatie over adres en openingstijden van het gemeentehuis (afdeling Burgerzaken) is bij 6 van de 10 websites aanwezig. Dit is iets minder vaak dan de benchmark. Het telefoonnummer van de gemeente wordt bijna altijd gegeven (87%), dit is boven de benchmark.
- Gemeentelijke websites bieden zelden een lijst met veel gestelde vragen (FAQ's). Slechts 1 op de 10 websites bieden FAQ's. Het verschil met de benchmark is groot.
- Bijna 40% van de gemeentelijke websites biedt iets extra's op de website in de vorm van entertainment of een aparte functionele dienst. In de meeste gevallen betreft het een plattegrond van de gemeente.



#### **4.3 Conclusie kwaliteit Internet en Content gemeentelijke websites**

- Gemeentelijke websites scoren over het algemeen onder de benchmark zowel wat betreft het gebruik van het Internet als Content. De meeste gemeentelijke websites bevinden zich dan ook nog in de zogenaamde 'starters'-fase. Met name 'navigatie', 'dienstverlening' en 'interactiviteit' zijn voor verbetering vatbaar.
- De navigatie van veel gemeentelijke sites zal verbeteren als het zoeken op trefwoord wordt toegevoegd. Ook zouden meer gemeentelijke sites een link naar [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) op kunnen nemen op hun site, om zo de toegang tot informatie van andere overheden te verbeteren.
- Online dienstverlening bevindt zich nog in de beginfase en kan sterk verbeterd worden. De mogelijkheid tot het aanvragen van gemeentelijke brochures en rapporten zal door veel burgers als een goede dienstverlening ervaren worden.
- Echt interactieve toepassingen zoals chatten, discussiegroepen of een online mailinglist worden nog zeer weinig gebruikt. Toch kunnen deze toepassingen voor een gemeente een prima middel zijn om burgers meer bij het bestuur te betrekken.
- De meeste gemeentelijke websites geven basale bestuurlijke informatie zoals informatie over het gemeentebestuur. Dit is evenals het geven van een agenda bovende de benchmark. Meer diepgaande informatie daarentegen zoals besluitenlijsten van raadsvergaderingen komt minder vaak voor.
- Een aantal gemeentelijke websites scoort zeer goed. Deze sites kunnen als voorbeeld dienen bij de ontwikkeling van de overige gemeentelijke sites.

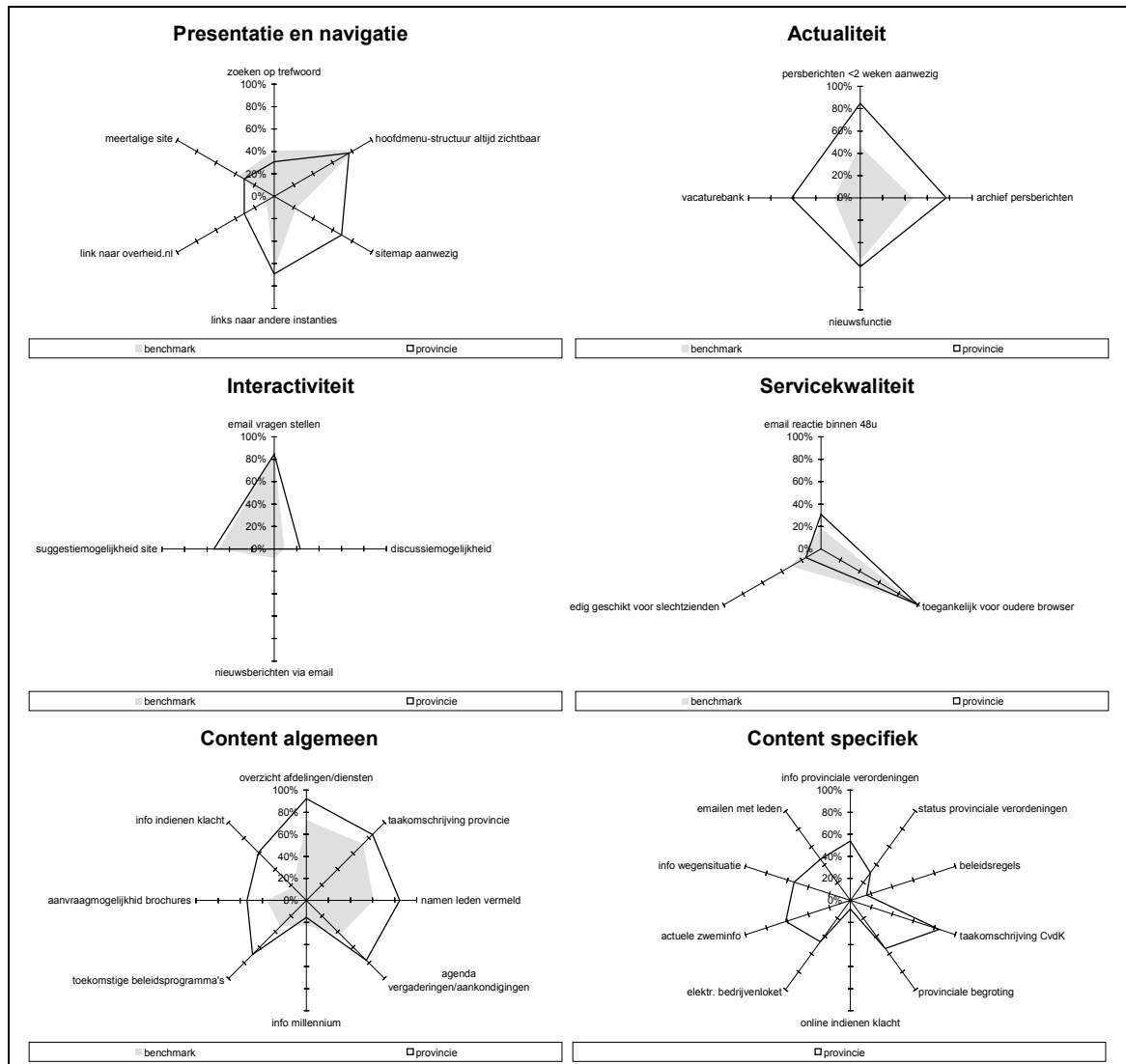
#### 4.4 Ministeries



- Op alle Internet-aspecten scoren websites van Ministeries gemiddeld of hoger. Servicekwaliteit is hierop een uitzondering. Geen enkel ministerie reageert binnen 48 uur op een informatieaanvraag per e-mail. Slechts twee ministeries reageren binnen 120 uur.
- Op de algemene Content vragen scoren de sites van Ministeries op of boven de benchmark. Met name op de vragen van taak & werkwijze, bestuurlijke informatie en dienstverlening is goed gescoord.

- Met betrekking tot de specifieke Content vragen is bij Ministeries vooral de informatie over wetsvoorstellen en de departementale begroting goed verzorgd. E-mailen met bewindslieden behoort zelden tot de mogelijkheden.

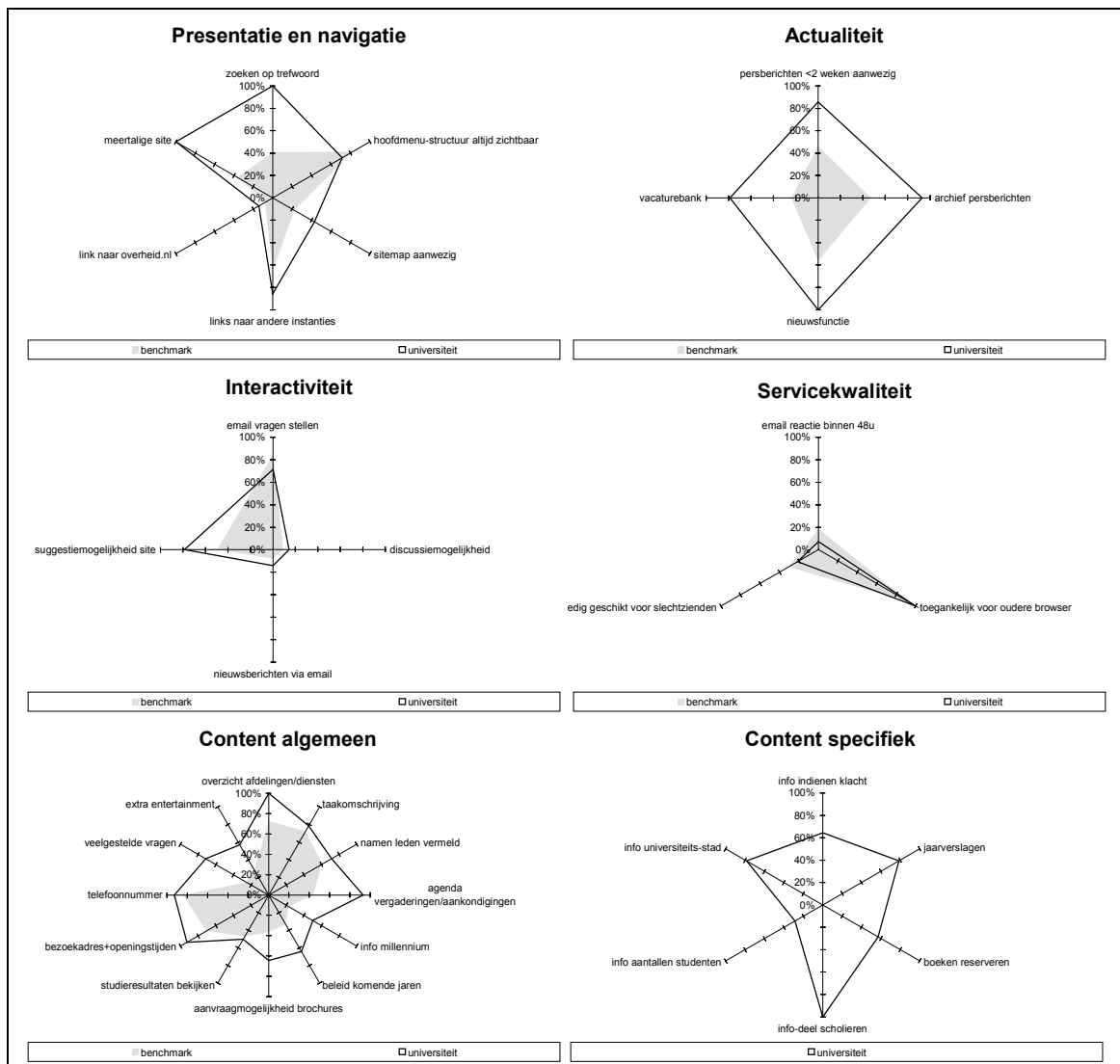
## 4.5 Provincies



- Op alle Internetaspecten - zoekfunctie, meertaligheid, nieuwsberichten via e-mail en het kunnen aanpassen van tekst voor slechtzienden uitgezonderd - scoren provinciale sites op of boven de benchmark.
- Informatie over het millennium is een Content-aspect waarop de provinciale sites minder goed scoren.

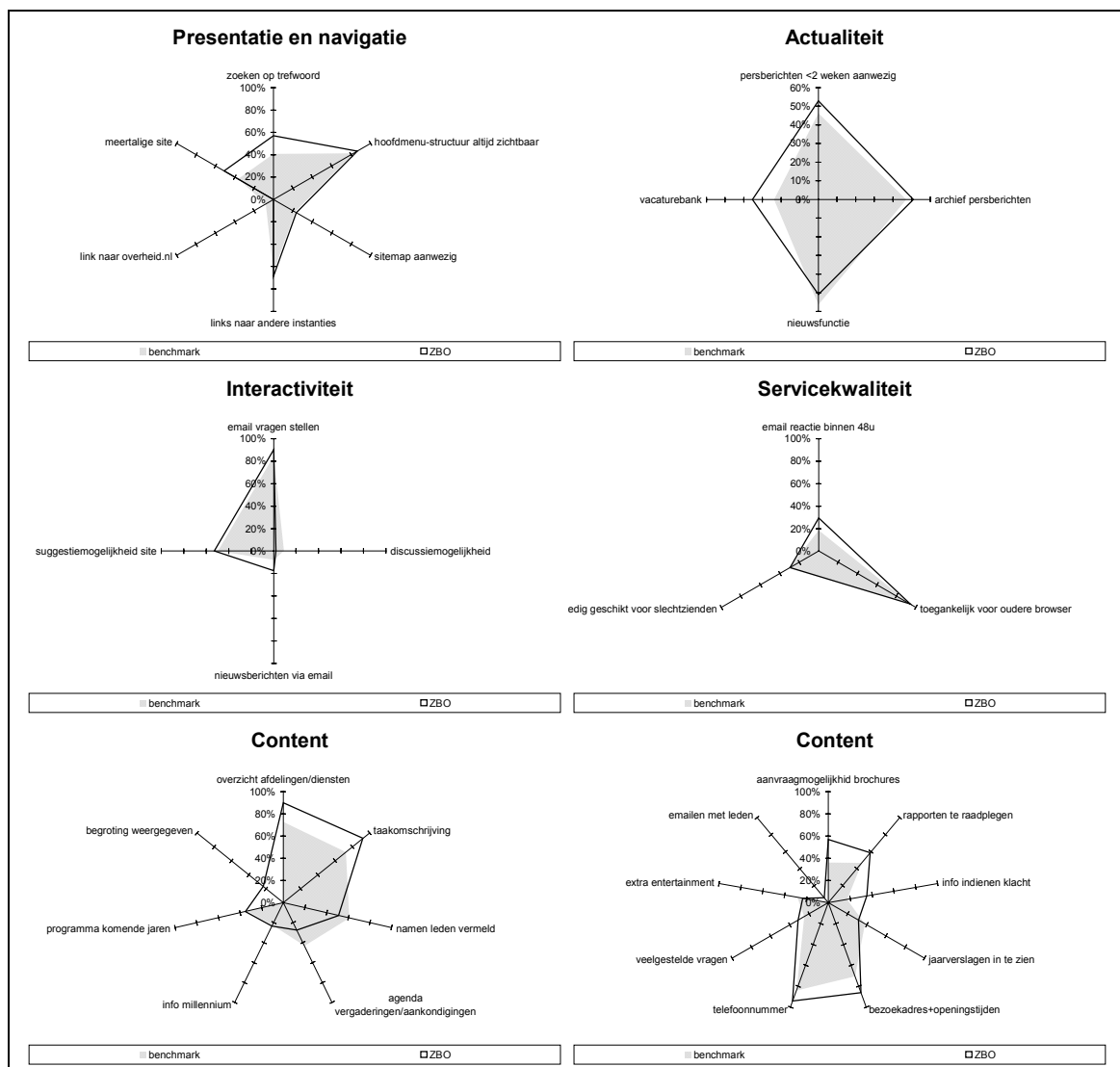
- On-line indienen van een klacht, informatie over beleidsregels en de status van provinciale verordeningen zijn criteria waarop provinciale sites minder goed scoren.

## 4.6 Universiteiten



- Sites van universiteiten scoren gelijk aan of boven de benchmark.
- Universiteiten scoren uitzonderlijk hoog op 'zoekfunctie', 'meertaligheid', 'links naar andere instanties', 'nieuwsfunctie', (archief) 'persberichten', 'taak en werkwijze' en 'algemeen'.
- Op enkele criteria scoren universiteiten iets onder het gemiddelde, namelijk op zichtbaarheid van de hoofdmenustructuur, de mogelijkheid om via e-mail een vraag te stellen en de respons op de informatie-aanvraag.

## 4.7 ZBO's



- Opvallend is dat sites van ZBO's goed scoren op aanwezigheid van een zoekfunctie, meertaligheid, nieuwsberichten via e-mail, respons op informatie-aanvraag, taak en werkwijze en aanvragen of raadplegen van brochures en rapporten. Wat betreft bestuurlijke informatie scoren ZBO's lager dan gemiddeld.

#### **4.8      Geschiktheid voor slechtzienden**

Beoordeeld is of alle tekst en alles wat nodig is voor navigatie door de site te vergroten is met behulp van de browser.

177 van de 580 overheidssites (31%) zijn volledig of in ruime mate geschikt voor slechtzienden . Bij 354 sites (61%) is enkel de 'gewone tekst' aan te passen, dat wil zeggen dat de plaatjes/tekst die voor navigatie nodig zijn, niet aan te passen zijn en dus altijd in hun normale grootte blijven. Bij 46 sites (8%) is helemaal niets aan te passen.

Kortom voor tweederde van de sites geldt dat er (meer) aandacht besteed moet worden aan toegankelijkheid voor slechtzienden.

#### **4.9      e-mailvraag**

Als onderdeel van het onderzoek is een vraag naar het algemene (inlichtingen/voorlichting/pr) e-mailadres van 417 sites gestuurd. De gestelde vraag was: "In het kader van het snel naderbij komende millennium zou ik graag willen weten of er informatie is over de millenniumbestendigheid van uw organisatie en hoe ik daaraan kan komen."

106 (25%) organisaties hebben binnen 48 uur geantwoord, 29 binnen de 72 uur die daarop volgde<sup>7</sup>.

160 overheidssites (28%) hebben géén e-mailadres of elektronisch formulier voor vragen en/of opmerkingen op de website staan. Slechts éénderde beantwoordt een vraag binnen 120 uur. De servicekwaliteit met betrekking tot het reageren op e-mail is daarmee zeker voor verbetering vatbaar.

---

<sup>7</sup> doordat maar één vraag per e-mail verstuurd is, dienen de bevindingen over de e-mailvraag als indicatief beschouwd te worden omdat de bevindingen afhankelijk zijn van deze specifieke vraag; om de bevindingen een hogere betrouwbaarheid te geven zouden verschillende soorten vragen gemaild moeten worden en daarvan de gemiddelde reactietijd nemen.



#### 4.10 Overige categorieën

- De scores van de overige categorieën zijn te raadplegen in de scorekaarten die u vindt in de bijlage. Naast de score van een categorie op een criterium staat steeds de gemiddelde score van alle websites op dat criterium (= de benchmark).
- Per categorie is met behulp van de scorekaarten te zien of de categorie voor een (algemene) vraag boven of onder de benchmarkscoort. Hier kan men zien welke zaken verbeterd moeten worden om de score te verhogen. Hieronder vindt u, op volgorde van het gemak waarmee ze aan te passen zijn, criteria die nu het verschil blijken te maken tussen een goede of slechte score:
  - link naar overheid.nl
  - namen van leden van het bestuur
  - agenda met vergaderingen/aankondigingen
  - informatie-aanvraag via e-mail
  - meertaligheid
  - lijst met veelgestelde vragen (FAQ)
  - zoekfunctie
  - online aanvragen rapporten/brochures
  - archief persberichten
  - nieuwsberichten via e-mail (mailinglijst)
  - discussiemogelijkheid (nieuwsgroepen)

## 5 Samenvatting en Conclusies

Hieronder volgen een samenvatting en de belangrijkste conclusies van de 'Internet Monitor Overheidswebsites 1999'. De Internet Monitor is een onderzoek naar de inhoud en kwaliteit van overheidssites. In totaal zijn voor de Internet Monitor Overheidswebsites 1999 580 overheidssites beoordeeld, zoals vermeld op de portal van de overheid ([www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)). De websites zijn ingedeeld in 18 categorieën, zoals gemeenten, provincies, universiteiten etc. en zijn beoordeeld met behulp van een checklist. Deze checklist is in samenspraak met de Kwaliteitsgroep opgesteld en bevat vragen die vanuit het perspectief van de gebruiker belangrijk zijn. De checklist is opgebouwd uit Internet-specifieke vragen (50 punten) en Content-specifieke vragen (50 punten). Websites kunnen een totaalscore behalen van 0 tot 100 punten. De Internet vragen geven inzicht in de mate waarin de mogelijkheden van Internet gebruikt worden, de Content vragen zijn gericht op de mate waarin juiste en relevante informatie via de website wordt aangeboden.

### 5.1 Algemene conclusies

De op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) vermelde websites zijn in te delen in 3 clusters, die een fase in de ontwikkeling van websites kenmerken. Dit zijn 'starters', 'builders' en 'stars'. 'Starters' zijn sites die op zowel Internet als Content verbeterd dienen te worden. De sites in de fase van 'Builders' zijn enigszins ontwikkeld, met name in het aanbieden van relevante informatie. Op een aantal aspecten zijn de sites nog voor verbetering vatbaar. 'Stars' zijn sites die goed scoren op zowel Internet als Content, wel kunnen 'Stars' nog verder gespecialiseerd worden. Van de 18 gedefinieerde categorieën van overheidsinstanties bevindt de meerderheid van de categorieën zich in de eerste (10) en tweede fase (5). Slechts een minderheid (3 categorieën) bevindt zich in de derde fase. De grootste groep van alle overheidssites is starter, 49% van alle sites bevindt zich in deze fase. Bijna een kwart (23%) van alle overheidssites valt in de derde fase. De 'toegankelijkheidsindex' voor alle websites van [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) ligt in het eerste kwadrant met een score van 21 punten op Internet en 25 punten op Content; ze kenmerkt de 'starters' fase waar veel sites zich nog in bevinden.

Uit het onderzoek blijkt dat de websites van de grote, meer publiek georiënteerde overheidsinstanties met veel bezoekers, zoals de sites van universiteiten, ministeries en grotere gemeenten beter scoren en zich veelal in de derde fase bevinden. De websites van universiteiten bevinden zich op een aantal sites na allen in de derde 'star'-fase (86%). Deze sites bieden gebruikers nieuws en goede informatie navigatie-mogelijkheden aan. Ook van de websites van ministeries bevindt 69% zich in de derde 'star'-fase. De ministeriële sites zijn opgezet vanuit het perspectief van gebruikers en bieden verschillende Internet-navigatiemogelijkheden voor het vinden van de juiste informatie of diensten.

De groep websites die zich in de middenfase bevindt, de 'builders', bestaat onder andere uit sites van provincies, kamers van koophandel (KvK's), adviesorganen, publiekrechtelijk bestuursorganen (PBO's) en regiokorpsen. De categorieën in de 'builder'-fase zijn vaker Content-driven dan Internet-driven. Dit betekent dat de websites wel relevante informatie aanbieden, maar nog (te) weinig gebruik maken van Internet-functionaliteit. De verschillen tussen de websites binnen de categorieën zijn groot; onder de websites van provincies en KvK's bevinden zich veel sites in de 'star'-fase. In het algemeen geldt dat bij de beter scorende websites het niveau van de websites dichter bij elkaar ligt en de gemiddelde score ook hoger ligt.

De websites van waterschappen, ZBO's, ambassades, gemeentelijke -, ministeriële - en diensten-onderzoek, openbaar ministerie, 'varia' en rechterlijke macht bevinden zich voor een groot deel in de 'starters'-fase. Zowel de Internet-aspecten als Content dienen nog verder ontwikkeld te worden. Gemeentelijke websites bevinden zich duidelijk in de eerste fase, ondanks dat deze sterk publieksgeoriënteerd zijn. 30 van de 184 gemeentelijke sites zijn 'under construction', zonder deze mee te nemen bevindt 75% van de gemeentelijke sites zich in de eerste fase. Toch nog 16% van de websites van gemeenten bevindt zich in de derde fase. De goed presterende gemeentelijke websites zijn met name grotere gemeenten, die naar alle waarschijnlijkheid voldoende middelen ter beschikking hebben om een website te ontwikkelen die voldoet aan de vastgestelde criteria. De scores van gemeentelijke websites vertonen veel spreiding. De lage gemiddelde score van gemeenten wordt gedeeltelijk veroorzaakt door het grote aantal gemeentelijke sites met lage scores.

## 5.2 Conclusies Content en Internet

Uit het onderzoek blijkt dat de score op Content samenhangt met de score op Internet. Hogere scores op Content gaan samen met hogere scores op Internet en andersom. In het algemeen scoren de websites echter iets beter op Content (relevante informatie en dienstverlening) dan op Internet (zoals zoekfunctie, nieuwsfunctie, etc.). De sites die in de categorie van 'builders' vallen zijn veelal 'Content-driven'.

De meest onderscheidende Internetaspecten zijn actualiteit en navigatie. Sites van categorieën in de 'star'-fase (universiteiten en ministeries) scoren vooral op deze aspecten goed. Interactiviteit en servicekwaliteit van de websites zijn in het algemeen van minder hoog niveau. De benchmark voor interactiviteit ligt op slechts 38%, d.w.z. dat gemiddeld 38% van de criteria over interactiviteit bij alle overheidssites positief beantwoord wordt. De benchmark voor actualiteit en navigatie bedraagt 43%.

Wat Content betreft scoren de overheidssites het beste op het aspect taak & werkwijze. De benchmark ligt hier op 73%. De meeste websites maken goed duidelijk hoe de organisatie is opgebouwd en wat de taken zijn. Het geven van bestuurlijke informatie en het verlenen van diensten via de website zijn duidelijk van minder niveau (benchmarks van respectievelijk 40% en 42%).

### 5.3 Conclusies op vraagniveau (Content en Internet)

De scores op vraagniveau zijn gevarieerd. Aan een aantal basale criteria zoals de mogelijkheid van het sturen van e-mail (bij 84% van de sites is het mogelijk te communiceren via e-mail) en het vermelden van adressen, telefoonnummers en overzichten met de verschillende afdelingen/diensten van de betreffende organisatie wordt door veel overheidssites voldaan. Toch zijn er nog relatief veel 'eenvoudige' vragen waar minder goed op gescoord wordt, zoals het zoeken op trefwoord (een belangrijk navigatie-instrument) en het bieden van de mogelijkheid om brochures/rapporten online te bestellen. Respectievelijk 41% en 36% van alle websites maakt gebruik van deze functionaliteiten. Door gebruik te gaan maken van deze toepassingen kunnen overheidssites relatief eenvoudig hun dienstverlening naar een hoger niveau tillen.

Echte interactieve toepassingen zoals een discussieplatform of een mailinglist blijken moeilijker te vinden; slechts bij 9% van de sites bestaat de mogelijkheid om over een bepaald onderwerp te discussiëren. Realisatie van dergelijke toepassingen vormt een duidelijke toegevoegde waarde voor een website.

Ook dient nog veel aandacht te worden besteed aan de service-kwaliteit van de onderzochte websites. Op de door ons gestelde e-mail vraag ('waar kan ik informatie vinden over de millennium-bestendigheid van uw organisatie') heeft slechts een kwart van de websites binnen 48 uur geantwoord. Aangezien het beantwoorden van elektronische informatie-aanvragen een essentieel onderdeel is vanuit het oogpunt van de gebruiker dienen overheidssites hier scherp op te letten. Op dit moment kan men slechts van 23% van alle overheidssites binnen 5 dagen een antwoord verwachten.

Websites blijken nog niet optimaal uitgerust voor slechtzienden. Beoordeeld is of alle tekst en alles wat nodig is voor navigatie door de site te vergroten is met behulp van de browser. Bij tweederde van de sites dienen de mogelijkheden op de site dermate aangepast te worden dat deze geschikt is voor slechtzienden.

Wat content betreft worden op de criteria van bestuurlijke informatie en on-line dienstverlening matig gescoord. 33% van de organisaties geeft op de site inzicht in het beleid voor de komende jaren en bij 36% is het mogelijk brochures/rapporten on-line te bestellen. Hieronder is te zien welke criteria de meeste verschillen laten zien en verbeterd moeten worden om de score te verhogen. Hieronder vindt u, op volgorde van het gemak waarmee ze aan te passen zijn, criteria die nu het verschil blijken te maken tussen een goede of slechte score:

- link naar overheid.nl
- namen van leden van het bestuur
- agenda met vergaderingen/aankondigingen
- informatie-aanvraag via e-mail
- meertaligheid
- lijst met veelgestelde vragen (FAQ)
- zoekfunctie
- online aanvragen rapporten/brochures
- archief persberichten
- nieuwsberichten via e-mail (mailinglijst)
- discussiemogelijkheid (nieuwsgroepen)

#### **5.4 Conclusies op vraagniveau gemeentelijke websites**

Gezien de grote categorie gemeentelijke websites staan hieronder een aantal aandachtspunten voor gemeentelijke websites. Wat betreft Internet kan het aspect 'navigatie' bij veel gemeentelijke sites verbeterd worden door het zoeken op trefwoord toe te voegen, nu slechts aanwezig bij 33%. Ook zouden veel meer gemeentelijke sites een link naar [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) op kunnen nemen om de toegankelijkheid naar andere overheidsinformatie te vergroten. Andere verbeterpunten voor de sites van gemeenten zijn meertaligheid van de tekst en het hebben van een archief voor persberichten.

De echte interactieve toepassingen zoals chatten, discussiegroepen of een on-line mailinglist worden nog zeer weinig gebruikt. Toch kan een dergelijke functionaliteit een prima middel zijn om burgers meer bij het bestuur te betrekken (bijvoorbeeld door discussiegroepen over toekomstig beleid op te zetten).

On-line dienstverlening via de website bevindt zich nog in een beginfase en kan sterk verbeterd worden. Het aanvragen van gemeentelijke brochures en rapporten zal door veel burgers als een goede dienstverlening ervaren worden; nu is dat slechts bij 13% van de sites mogelijk.

Het weergeven van basale informatie over het bestuur is bij gemeentelijke websites beter dan gemiddeld evenals het verstrekken van een agenda met vergaderingen/aankondigingen. Meer diepgaande informatie zoals een besluitenlijst van een raadsvergadering wordt minder geboden. Het beantwoorden van informatieaanvragen via e-mail laat bij gemeenten te wensen over. Slechts 16% heeft binnen 48 uur gereageerd op de e-mail vraag, dit is lager dan de benchmark van 25%.

Kleinere gemeenten kunnen relatief eenvoudig hun dienstverlening verbeteren door het gebruik van een format met de belangrijkste toepassingen die zorgen voor toename van de kwaliteit van de sites .

## 5.5 Algemeen

De toegankelijkheidsindex in deze nulmeting bepaald<sup>8</sup> dient als uitgangspunt voor de mate waarin de overheidssites zich ontwikkelen. Het is van belang dat de sites die zich nog in de 'starter'-fase bevinden een verbeterslag maken, door het verbeteren van een aantal basale Internet- en Content-gerelateerde toepassingen. Het gebruiken van een vast format (voor kleinere instanties) kan daarbij een belangrijk hulpmiddel zijn. Websites van dezelfde (of een andere) categorie kunnen hierbij als voorbeeld dienen in het verbeterproces.

---

<sup>8</sup> de algemene index o.b.v. de gemiddelde score van alle overheidssites op de kengetallen van de onderdelen Internet en Content, zoals op blz. 22 weergegeven; de index is voor Internet 21 en voor Content 25.





# BIJLAGEN



## I. Handleiding beoordeling overheidswebsites

### Algemeen

- Totale gemiddelde beoordelingstijd = max. 50 minuten
- Beoordeling op basis van score-lijsten met 30 tot 35 beoordelingscriteria
- Basis van de score-lijsten is voor alle overheidsinstanties hetzelfde
- Voor het beoordelen van de inhoud zijn specifieke vragen ontwikkeld. In totaal zijn er 20 verschillende score-lijsten voor 20 typen overheidsinstanties
- Bij twijfel over een beoordeling krijgt de website het voordeel van de twijfel.
- Scores worden eerst op papier ingevuld.
- Na het beoordelen van een website worden de gegevens ingevoerd in de Nebu vragenlijst. De papieren origineel wordt bewaard in mappen (op nummer).

### Opbouw vragenlijst

**Internetvragen:** Alle websites worden beoordeeld op 15 Internetgerelateerde aspecten

**Algemene Content vragen:** Dit zijn algemene vragen over de inhoud van de site (ook deze zijn voor alle sites hetzelfde)

**Specifieke Content vragen:** Dit zijn specifieke inhoudelijke vragen die ingaan op bepaalde categorieën overheidsinstanties zoals bijv. gemeenten

### Werkwijze + richtlijnen

- Genummerde scorekaart = inlognr + password, link aanklikken obv codenummer vragenlijst, start vragenlijst met daarin link naar website.
- 5 minuten rondsurfen op de website om website te leren kennen en een indruk te krijgen van de verschillende onderdelen en de uitgebreidheid van de website. Evt antwoorden kunnen natuurlijk direct worden aangetekend.
- Vervolgens starten met het beantwoorden van de Internetvragen (op papier). Per vraag vink je aan of de website aan het beoordelingscriteria voldoet. Voor de algemene vragen heb je maximaal 10 minuten.
- Start Content-vragen. Voor het beoordelen van de inhoudelijke vragen heb je maximaal 2 minuten per vraag. Indien je in deze tijd het beoordelingsaspect niet gevonden hebt, geef je aan dat dit niet aanwezig/te vinden is. In totaal verwachten we dat je 20 minuten nodig hebt voor het beoordelen van ongeveer 15 inhoudelijke vragen. Richtlijn bij het zoeken is eerst via de menu-structuur (algemeen, persberichten etc.), als dat niet lukt via de zoekmachine.

- De laatste vijf minuten gebruiken voor het doorlopen van de scorelijst (zijn alle vragen beoordeeld) en eventueel nog aanvullen van niet beoordeelde criteria. Ook willen we dat je opvallende zaken (zeer goede/slechte site/onderdelen van de site) rapporteert in een opmerkingen veld.
- Data zorgvuldig invoeren in Nebu.

## **II. Begrippenlijst**

### **Toelichting, Gemeenten als voorbeeld:**

#### **A. Internet**

##### **Presentatie & Navigatie**

1. Zoekfunctie = functie waarmee je kunt zoeken
2. Hoofdmenustructuur = vaak een lijst links of bovenaan de pagina waar de hoofdonderdelen van de website zijn vermeld, moet minimaal 1 niveau blijven staan (1\* doorklikken)
3. Sitemap = overzicht met indeling (pagina's) van de website.
4. Links = verwijzingen naar andere sites,
6. Meertaligheid is vaak aangegeven door een vlag o.i.d., het moet wel de belangrijkste punten weergeven

##### **Actualiteit**

7. Persberichten = berichten die specifiek over de eigen organisatie gaan, Archief is een maandoverzicht, of een onderwerpoverzicht of een speciale zoekfunctie!
9. Nieuwsberichten = berichten die over meer dan de eigen organisatie gaan (ook lopende nieuwskranten)
10. Vacaturebank = overzicht met 1 of meerdere vacatures van de eigen organisatie

##### **Interactiviteit**

13. Nieuwsgroepen/chatten/discussie = waar je je op kunt geven voor een gezamenlijke discussie
14. Mailinglijst = een nieuwsfunctie waar je je op kunt abonneren door je e-mail adres in te vullen zodat je op de hoogte gehouden wordt van nieuws etc.
15. Suggesties over de site = aparte afdeling/persoon waar je iets over de site kwijt kan (suggesties/opmerkingen)

## **B. Content**

### **Taak & Werkwijze**

1. Gemeentelijke afdelingen/diensten zijn diensten zoals burgerzaken, belastingen, bouwen & wonen etc (ook wel genoemd publieksdiensten of balies), ook andere beleids of stafdiensten vallen hieronder
2. Taken afd. Burgerzaken; wordt duidelijk omschreven wat je kunt doen bij Burgerzaken (pasport, rijbewijzen verhuizen etc.)

### **Wet & Regelgeving**

3. Verordeningen zijn besluiten die door het college van B&W (Burgemeester & Wethouders) of de gemeenteraad (leden van verschillende politieke partijen in de gemeente raad) zijn genomen zoals bouwvergunningen, kapvergunningen, verkeer etc. Vaak komen deze ook in de besluitenlijst voor (niet altijd), zoeken bij actueel of gemeenteberichten of collegeberichten
4. Bouwvergunningen zijn vergunningen die verleend zijn om te gaan bouwen, er moet duidelijk een overzicht zijn van toegekende bouwvergunningen (met adres)
5. Bestemmingsplannen zijn plannen die de gemeente met een bepaalde lokatie voor heeft.

### **Bestuurlijke Informatie**

6. Namen van B&W en gemeenteraad (gekozen vertegenwoordigers van politieke partijen)
7. Agenda met aankondigingen van gemeenteraadvergaderingen
8. Informatie over het Millennium inzake de gemeente/burgers bedrijven etc.
9. Collegeprogramma of werkprogramma zijn beleidsregels die zijn samengesteld zijn door het college van B&W
10. Besluitenlijst zijn besluiten die zijn genomen nav een gemeenteraadsvergadering (ook wel genoemd collegeberichten / gemeentelijke berichten), het gaat om een specifiek overzicht van een vergadering op een bepaalde datum)
11. Begroting is een financieel overzicht van 1999 (niet van vorige jaren)

### **Dienstverlening**

12. Online aanvragen van **brochures** (ongeacht het onderwerp) te zoeken via menu of zoekmachine
13. Bezwaar maken (met een online formulier, printen of emailen) tegen een gemeentelijke belasting (zoeken op bouwen of bezwaar)
14. Online bezwaar maken is dus via email (met verzend button)

15. Is er informatie in het algemeen over het indienen van klachten (in het algemeen)
16. Aanvragen van huursubsidie, te zoeken via menu of zoekmachine
17. Elektronisch bedrijvenloket = informatie specifiek voor bedrijven betreffende milieu, vestiging etc.)
18. Aanvragen van voorzieningen voor de Wet Voorziening Gehandicapten (WVG) via menustructuur of zoekmachine, zoeken op gehandicapten op WVG

#### **Algemeen**

19. FAQ's zijn Frequently Asked Questions; veelgestelde vragen. Hiervoor dient een aparte functie te zijn met een overzicht van vragen die door bezoekers gesteld zijn.
20. Extra entertainment in de vorm van spelletjes, plattegrond of andere leuke of functionele dingen die je opvallen. Opmerking hierover graag noteren in het opmerkingenveld onderaan. Dit geldt ook voor negatieve aspecten zoals 'under construction'.
21. De e-mail adressen van B&W OF Raadsleden (raadsfracties) moeten op de website staan.



### III. Uitleg puntentelling

Hieronder een gedetailleerde uitleg (o.a. voor de database) hoe de scores zijn berekend.

- In het algemeen:

Het vraaggedeelte begint met A (Internet), gevolgd door (B) Content, deze hebben de waarden 1 ("ja") of 2 ("nee").

Uitzondering is de variabele "LEES" (vraag voor blinden & slechtzienden). Voor deze variabele gelden de volgende waarden: 1=ja, alles wordt groter; 2=Nee, alleen (gewone) tekst en hoofdmenustructuur worden groter; 3=Nee, alleen (gewone) tekst wordt groter en 4=Nee, niets wordt groter.

Bij de 'oude browser vraag' worden de punten toegekend als het antwoord 2 is ("nee"; geen foutmeldingen met de oude browser).

Wat betreft de email-vraag; de organisaties die binnen 48 uur hebben gereageerd (ongeacht de reactie) hebben 2,94 punten gekregen, de organisaties die binnen 120 uur hebben gereageerd (ongeacht de reactie) hebben 1,47 punten gekregen.

- Specifiek:

De puntentelling is gebaseerd op de 50 punten die zowel aan het onderdeel Internet als Content toegekend zijn. In het rapport is nog eens te zien (H.1) wat is onderverdeeld naar Internet en Content.

Internet:

Aangezien de vragen voor Internet altijd hetzelfde zijn is het punten aantal per Internet-vraag altijd (50/17) 2,94 (indien ja ofwel '1').

Voor vraag 16 (oude browser), 1=geen punten; 2=2,94.

Voor vraag 17 (lettergrootte aan te passen voor slechtzienden), 1=2,94; 2=1,47; antwoorden 3 en 4 = geen punten.

De e-mailvraag (vraag 15): antwoord binnen 48 uur=2,94 punten; binnen 120 uur antwoord=1,47

Content:

Ook hier  $50/\text{aantal vragen} = \text{score per vraag}$ . Aantal vragen verschilt, dus per categorie apart uit te rekenen.

De scores zijn met twee decimalen berekend en de Totaalscore is automatisch afgerond, vanaf een half punt ( $5/10^e$ ) afgerond naar boven.

## IV. SCOREKAARTEN INSTANTIES

### Adviesorganen

#### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	41.7	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	75.0	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	25.0	22.2
4. Zijn er links naar andere adviesorganen of relevante instanties?	66.7	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	16.7	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	58.3	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 2 maanden)?	75.0	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	58.3	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan het waterschap)?	50.0	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	8.3	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres of invulformulier met 'verzend'knop)?	66.7	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	8.3	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	16.7	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	33.3	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	16.7	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	100	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	50	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met de afdelingen/diensten van de adviesraad? (wie doet wat/organigram)	83.3	72.8
2. Worden de taken van de adviesraad duidelijk omschreven?	83.3	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
3. Is er informatie over de Kaderwet Adviescolleges?	50.0	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
4. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?	83.3	60.9
5. Is een agenda met vergaderingen/aankondigingen etc. in te zien?	8.3	43.3
6. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de adviesraad (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	16.7	22.5
7. Is een beleid (ook wel werkprogramma) voor het komende jaar beschreven?	58.3	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
8. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	41.7	36.1
9. Zijn recent uitgebrachte adviezen te raadplegen?		
10. Zijn adviezen in voorbereiding beschreven? (verkenningen; in het werkprogramma)	75.0	46.9
	83.3	
11. Is er een archief met adviezen (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	58.3	
12. Zijn jaarverslagen in te zien?	25.0	
5) <u>Algemeen</u>		
13. Is het bezoekadres van de adviesraad vermeld?	91.7	70.6
14. Is het telefoonnummer van de adviesraad vermeld?	91.7	84.2
15. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	8.3	25.1
16. Worden op de website extra entertainment- of functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)	33.3	28.3
17. Kan gemaïld worden met de leden van de adviesraad?	16.7	

## **Ambassades**

### **B. Internet**

<b>1) <u>Presentatie en navigatie</u></b>	<b>JA</b>	<b>GEM</b>
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)? (search)	14.3	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site?	96.4	82.5
3. Is er een helpfunctie? (opbouw/uitleg site/site-map)	10.7	22.2
4. Zijn er links naar andere ambassades of relevante instanties?	71.4	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	3.6	8.0
6. Is de site deels meertalig (bijv. Engels, Nederlands, Spaans)?	64.3	36.5
<b>2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u></b>		
7. Zijn er actuele persberichten (minder dan 1 maand geleden)?	14.3	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten?	10.7	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie op de website (relevant nieuws ook van andere bronnen dan de Ambassade)?	46.4	56.4
10. Is er een vacaturebank ?	0.0	23.8
<b>3) <u>Interactiviteit</u></b>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail vragen te stellen/te reageren?	100.0	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald beleidsterrein te discussieren?	0.0	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	3.6	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	10.7	49.5
<b>4) <u>Servicekwaliteit</u></b>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	14.3	18.4
	100	93.8
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	100	30.7
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.		

## B. Content

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is een organisatiestructuur van de ambassade/vertegenwoordiging beschreven ("wie doet wat"/organigram)?	50.0	72.8
2. Is de taakomschrijving van de ambassade/vertegenwoordiging beschreven?	17.9	72.6
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
3. Is de naam van de ambassadeur weergegeven ?	78.6	60.9
4. Is de agenda/activiteiten voor de komende maanden weergegeven?	0.0	43.4
5. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het beleidsterrein van de ambassade (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	10.7	22.5
6. Is het buitenlandbeleid (foreign policy) voor de komende jaren weergegeven?	17.9	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
7. Is het mogelijk om on-line (per e-mail of formulier) relevante brochures over het land aan te vragen via de website?	0.0	36.1
8. Is de site ook in het Nederlands?	35.7	
9. Is informatie te vinden over de Nederlandse economie en het Nederlandse bedrijfsleven? (Economy, Commerce)	92.9	
10. Is informatie te vinden over de Nederlandse cultuur (Culture)	96.4	
11. Is algemene informatie over het land zelf te vinden (cultuur of economie)? (Culture, Economy)	85.7	
12. Is er een informatie voor bedrijven over het betreffende land (vestigingsregels, vergunningen)?	21.4	
13. Is informatie te vinden over paspoort of visa benodigdheden indien men het land wil bezoeken?	71.4	46.9
14. Is er een informatievoorziening voor landgenoten in nood?	7.1	
5) <u>Algemeen</u>		
15. Wordt het bezoekadres van de ambassade op de website vermeld?	96.4	70.6
16. Wordt een telefoonnummer gegeven waar men terecht kan voor vragen?	96.4	84.2
17. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's ) aanwezig?		
18. Worden op de website extra entertainment of functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, jeugdspecial, plattegrond etc)	7.1	25.1
	0.0	28.3

## Diensten Gemeenten

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	28.6	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	85.7	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	14.3	22.2
4. Zijn er links naar andere diensten of relevante instanties?	85.7	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	4.8	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	19.0	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	33.3	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	28.6	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan het waterschap)?	76.2	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	9.5	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	85.7	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	4.8	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	4.8	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	42.9	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	19.0	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	85.7	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	28.6	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1) Is de samenstelling van de organisatie in diensten of functies beschreven? ("wie doet wat"/organigram)?	71.4	72.8
2) Is de taakomschrijving van de organisatie beschreven?	57.1	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
Nvt		
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
3) Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?	23.8	60.9
4) Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	47.6	43.3
5) Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	9.5	22.5
6) Is het beleid voor de komende jaren beschreven?	19.0	33.3
7) Is de begroting voor 1999 of 2000 weergegeven?	100.0	
4) <u>Dienstverlening</u>		
8) Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	19.0	36.1
9) Zijn rapporten/adviezen (of andere output van de organisatie) online te raadplegen?	38.1	46.9
10) Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?	28.6	
11) Zijn jaarverslagen in te zien op de website?	19.0	
5) <u>Algemeen</u>		
12) Is het bezoekadres van de instantie vermeld?	76.2	70.6
13) Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?	90.5	84.2
14) Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	4.8	25.1
15) Worden op de website extra entertainment- of functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)?	28.6	28.3



## Diensten ministeries

---

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	35.7	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur zichtbaar binnen de hele site? (Na minimaal 1 keer doorklikken)	82.1	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	32.1	22.2
4. Zijn er links naar andere ministeriele diensten of relevante instanties?	89.3	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	10.7	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	25.0	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	39.3	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	42.9	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan het waterschap)?	42.9	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	21.4	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	67.9	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	25.0	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	7.1	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	53.6	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	24.1	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	96.6	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	34.5	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is de samenstelling van de organisatie in diensten of functies beschreven? ("wie doet wat"/organigram)?	82.1	72.8
2. Is de taakomschrijving van de organisatie beschreven?	92.9	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
Nvt		
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
3. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?	21.4	60.9
4. Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	42.9	43.4
5. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	28.6	22.5
6. Is het beleid voor de komende jaren beschreven?	32.1	33.3
7. Is de begroting voor 1999 of 2000 weergegeven?	25.0	
4) <u>Dienstverlening</u>		
8. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	46.4	36.1
9. Zijn rapporten/adviezen (of andere output van de organisatie) online te raadplegen?	53.6	46.9
10. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?		
11. Zijn jaarverslagen in te zien op de website?	10.7	
12. Is relevante achtergrondinformatie over het (onderzoeks/werk)gebied te vinden? (dus breder dan het eigen werkgebied, maar wel met betrekking op het werkgebied)	21.4	
	57.1	
5) <u>Algemeen</u>		
13. Is het bezoekadres van de instantie vermeld?	42.9	70.6
14. Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?	67.9	84.2
15. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	25.0	25.1
16. Worden op de website extra entertainment- of functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)?	39.3	28.3

## Diensten Onderzoeksgelateerd

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	43.5	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site?	88.4	82.5
3. (minimaal 1 keer doorklikken)		
4. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	24.6	22.2
5. Zijn er links naar andere onderzoeksinstanties of relevante instanties?	75.4	65.2
6. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	10.1	8.0
7. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	43.5	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
8. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	49.3	46.2
9. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	72.5	47.1
10. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan het waterschap)?	58.0	56.4
11. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie?	29.0	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
12. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	95.7	84.5
13. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	11.6	9.1
14. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	18.8	8.0
15. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	66.7	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	19.4	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	93.1	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	30.5	30.7

## B. Content

<b>1) <u>Taak en werkwijze</u></b>		
1. Is de samenstelling van de organisatie in diensten of functies beschreven? ("wie doet wat"/organigram)?	71.0	72.8
2. Is de taakomschrijving van de organisatie beschreven?	92.8	72.6
<b>2) <u>Wet en regelgeving</u></b>		
Nvt		
<b>3) <u>Bestuurlijke informatie</u></b>		
3. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?	53.6	60.9
4. Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	47.8	43.4
5. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	27.5	22.5
6. Is het beleid voor de komende jaren beschreven?	30.4	33.3
7. Is de begroting voor 1999 of 2000 weergegeven?	8.7	
<b>4) <u>Dienstverlening</u></b>		
8. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	46.4	36.1
9. Zijn rapporten/adviezen online te raadplegen?	47.8	46.9
10. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?		
11. Zijn jaarverslagen in te zien op de website?	8.7	
12. Is relevante achtergrondinformatie over het (onderzoeks/werk)gebied te vinden? (dus breder dan het eigen werkgebied, maar wel met betrekking op het werkgebied?)	23.2	
	52.2	
<b>5) <u>Algemeen</u></b>		
13. Is het bezoekadres van de instantie vermeld?	79.7	70.6
14. Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?	92.8	84.2
15. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	39.1	25.1
16. Worden op de website extra entertainment- of functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)?	23.2	28.3

## Gemeenten

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	33.5	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1* doorklikken)	76.6	82.5
3. Is er een sitemap? (overzicht met alle beschibare pagina's van de site)	22.8	22.2
4. Zijn er links naar andere gemeenten of relevante instanties?	56.3	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	8.2	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	19.0	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn de laatste persberichten van minder dan 2 weken geleden op de site aanwezig?	42.4	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	31.6	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, ook van andere bronnen dan de gemeente)?	53.8	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	22.8	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)	81.0	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	7.6	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	2.5	8.0
14. Is er een (aparte) mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	46.8	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	18.4	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	90.4	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	34.4	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u> (balies)	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met gemeentelijke afdelingen/diensten (gemeentegids/balies)?	67.7	72.8
2. Worden de taken van de afdeling Burgerzaken duidelijk omschreven?	55.1	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u> (gemeenteberichten, besluitenlijst)		
3. Staat er informatie over gemeentelijke verordeningen op de website? (in het algemeen zoals bouwvergunningen/ milieuvergunningen etc.),	41.8	
4. Is er een overzicht van (toegekende) bouwvergunningen?	21.5	
5. Is er een archief met bestemmingsplannen op de website aanwezig?	15.2	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
6. Staan de namen van de leden van het college van B&W en de namen van de gemeenteraad vermeld?	80.4	60.9
7. Is een agenda met komende raadsvergaderingen/aankondigingen etc. in te zien?	59.5	43.4
8. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het beleidsterrein van de gemeente (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	12.7	22.5
9. Is er een gemeentelijk collegeprogramma (of beleid) voor de komende jaren beschreven?	30.4	33.3
10. Is er een besluitenlijst van de raadsvergadering(en) aanwezig (collegeberichten / gemeentelijke berichten van vergadering met datum?	34.8	46.9
11. Is (een samenvatting van) de gemeentelijke begroting weergegeven op de website (vanaf 1999)?	12.0	
4) <u>Dienstverlening</u>		
12. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	13.3	36.1
13. Staat de procedure beschreven hoe bezwaar te maken tegen een gemeentelijke belastingaanslag?	24.7	
14. Kan dit online (via 'verzend' / per email)?		
15. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure in het algemeen).	5.1	
	31.6	
16. Is er een elektronisch bedrijvenloket of specifieke informatie voor bedrijven (milieu, bouwen etc.)?	36.7	
17. Is er informatie over het aanvragen van voorzieningen in het kader van de Wet Voorziening Gehandicapten (WVG)?	31.0	

5) <u>Algemeen</u>	JA	GEM
18. Staat het bezoekadres en de openingstijden van de afdeling Burgerzaken op de website?	63.3	70.6
19. Is het telefoonnummer van de Gemeente op de website vermeld?	86.7	84.2
20. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	9.5	25.1
21. Worden op de website extra entertainment of aparte functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)	38.0	28.3
22. Kun je emailen met de leden van het college van B&W of raadsleden (ook raadsfracties)?	21.5	

**A. Internet vragen**

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	90.5	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	100.0	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	19.0	22.2
4. Zijn er links naar andere KvK's of relevante instanties?	81.0	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	0.0	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	95.2	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 2 weken)?	19.0	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	47.6	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan het de regionale KvK)?	71.4	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	4.8	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	100.0	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	0.0	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	0.0	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	85.7	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	28.6	18.4
	100	93.8
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)		
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	0	30.7



## B. Content

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is een duidelijke omschrijving van de verschillende diensten/producten van de KvK beschreven ("wie doet wat"/organigram)?	81.0	72.8
2. Is duidelijk omschreven waar de lokale KvK verantwoordelijk voor is?	76.2	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
3. Wordt aangegeven welke richtlijnen er gelden bij inschrijving in het Handelsregister?	90.5	
4. Is informatie (of richtlijnen) beschikbaar over de regelgeving bij het opstellen van een handelsnaam?	95.2	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
5. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?	9.5	60.9
6. Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	76.2	43.4
7. Is er informatie over het Millennium m.b.t. de KvK (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	76.2	22.5
8. Is een beleidsplan voor de toekomst te raadplegen?	23.8	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
9. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	90.5	36.1
10. Kan ik via de website informatie uit het Handelsregister opvragen? (uittreksels e.d.)	95.2	46.9
11. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure	0.0	17.1
12. Is er informatie (inhoudelijke toelichting) over het opstarten van een bedrijf?		
13. Is er informatie over faillissementen beschikbaar?	76.2	
	95.2	
5) <u>Algemeen</u>		
14. Staat het bezoekadres en de openingstijden van de Kamer op de website?	81.0	70.6
15. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	90.5	25.1
16. Wordt een telefoonnummer gegeven waar men terecht kan voor vragen?	33.3	84.2
17. Worden op de website aparte functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)?	9.5	28.3

## Ministeries

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	76.9	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	84.6	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	23.1	22.2
4. Zijn er links naar andere ministeries of relevante instanties?	84.6	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	46.2	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	84.6	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	100.0	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	84.6	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan een ministerie)?	84.6	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	69.2	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	92.3	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	23.1	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	23.1	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	61.5	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	0	18.4
	100	93.8
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)		
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	30.8	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is een organisatiestructuur (overzicht met functies) van het Ministerie beschreven ("wie doet wat"/organigram)?	92.3	72.8
2. Is de taakomschrijving van het Ministerie omschreven? (beleidsterrein(en)/visie)	92.3	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
3. Is informatie over wetsvoorstellen beschikbaar (in tekst, samenvatting of een link)?	76.9	
4. Is de status/fase van een wetsvoorstel beschreven?	38.5	
5. Is beschreven welke relevante wetwijzigingen te verwachten zijn?	15.4	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
6. Worden de namen van de bewindspersonen vermeld?	92.3	60.9
7. Is de politieke agenda voor de komende maanden weergegeven (wanneer zijn publieke optredens van de minister of staatssecretaris of andere relevante data)?	38.5	43.4
8. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het beleidsterrein van het Ministerie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	76.9	22.5
9. Zijn beleidsnota's beschikbaar op de website? (ook wel regeringsnota's/nota's)	84.6	33.3
10. Is de departementale begroting voor 2000 beschreven?	76.9	
4) <u>Dienstverlening</u>		
11. Kan men online brochures over een bepaald onderwerp aanvragen via de website?	38.5	36.1
12. Zijn rapporten/verslagen (of andere output van het Ministerie) te raadplegen?	92.3	46.9
13. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?	7.7	
14. Staat beschreven welke subsidies verstrekt worden door het Ministerie?	46.2	
15. Zijn de (laatste) toespraken van de Minister of staatssecretaris beschikbaar?	61.5	

5) <u>Algemeen</u>		
16. Wordt het bezoekadres van het departement op de website vermeld?	76.9	70.6
17. Is een telefoonnummer gegeven waar men terecht kan voor vragen?	84.6	84.2
18. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's ) aanwezig?	53.8	25.1
19. Worden op de website extra entertainment- of functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)	23.1	28.3
20. Kun je emailen met bewindspersonen?	7.7	

## Openbaar Ministerie

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	4.8	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1* doorklikken)	100.0	82.5
3. Is er een sitemap? (overzicht met alle beschikbare pagina's van de site)	0.0	22.2
4. Zijn er links naar andere openbare ministeries of relevante instanties?	28.6	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	0.0	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	9.5	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	28.6	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	81.0	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, ook van andere bronnen dan het openbaar ministerie)?	52.4	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	4.8	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres of een invulformulier met 'verzend'knop)?	95.2	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	0.0	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	0.0	8.0
14. Is er een (aparte) mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	47.6	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	9.5	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	100	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	0	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met teams binnen het regionaal Openbaar Ministerie?	76.2	72.8
2. Worden de taken van het openbaar ministerie/parket duidelijk omschreven?	95.2	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
3. Is er informatie over de procedure van een proces (hoe dit verloopt in het algemeen)?	19.0	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
4. Staan de namen van de leden van het openbaar ministerie (hoofdofficier, persofficier, voorlichter) weergegeven?	95.2	60.9
5. Is er een agenda met komende zittingen?	0.0	43.4
6. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het beleidsterrein van het openbaar ministerie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	0.0	22.5
7. Is het beleid voor de komende jaren beschreven?	33.3	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
8. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	100.0	36.1
9. Zijn uitspraken van een specifieke strafzaak online te raadplegen		
10. Staat de procedure beschreven hoe bezwaar te maken tegen een uitspraak?	4.8	46.9
11. Kan dit online (via 'verzend' / per email)?	0.0	
12. Is er een fictieve zaak (casus) aanwezig (bijv. een overval)?		
13. Is er informatie over slachtofferzorg?	0.0	
	47.6	
	23.8	
5) <u>Algemeen</u>	JA	NEE
14. Staat het bezoekadres en de openingstijden van het openbaar ministerie op de website?	33.3	70.6
15. Is het telefoonnummer van het openbaar ministerie op de website vermeld?	100.0	84.2
16. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	4.8	25.1
17. Worden op de website aparte functionele diensten of entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: plattegrond, spelletjes, etc)	47.6	28.3

## Publiekrechtelijke Bestuursorganen

### A. Internet vragen

1. <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	50.0	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	90.9	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	22.7	22.2
4. Zijn er links naar andere PBO's of relevante instanties?	68.2	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	4.5	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	36.4	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 2 maanden)?	68.2	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	63.6	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan de PBO)?	72.7	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	22.7	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	95.5	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	13.6	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	9.1	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	59.1	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	40.9	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	95.5	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	27.2	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met diensten/werkwijze van de organisatie?	90.9	72.8
2. Worden de taken van de organisatie duidelijk omschreven?	90.9	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
3. Zijn verordeningen/uitvoeringsbesluiten/ontheffingen beschreven? (product-schappen)	45.5	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
4. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/raad vermeld?	45.5	60.9
5. Is een agenda met vergaderingen/aankondigingen etc. in te zien?	40.9	43.4
6. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	36.4	22.5
7. Is het beleid voor de komende jaren beschreven?	18.2	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
8. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	54.5	36.1
9. Zijn rapporten/adviezen (of andere output van de organisatie) online te raadplegen?	68.2	46.9
10. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?		
11. Is er informatie aanwezig over de branche (bedrijf- of productschap) die de organisatie vertegenwoordigt?	9.1	
12. Is het jaarverslag in te zien op de website?	77.3	
	45.5	
5) <u>Algemeen</u>		
13. Is het bezoekadres van de organisatie vermeld?	95.5	70.6
14. Is het telefoonnummer van de organisatie vermeld?	95.5	84.2
15. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	18.2	25.1
16. Worden op de website aparte functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, jeugdspecial, plattegrond etc)	31.8	28.3



## Provincies

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	30.8	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	76.9	82.5
3. Is er een sitemap? (overzicht met alle beschikbare pagina's van de site)	69.2	22.2
4. Zijn er links naar andere provincies of relevante instanties?	69.2	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	30.8	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	23.1	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	84.6	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	76.9	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, ook van andere bronnen dan de provincie)?	61.5	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	46.2	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres of een invulformulier met 'verzend'knop)?	84.6	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald beleidsterrein te discussiëren?	23.1	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	0.0	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	53.8	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	30.8	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	100	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	15.4	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met de afdelingen/diensten van de provincie? ("wie doet wat"/organigram)	92.3	72.8
2. Worden de taken van de provincie duidelijk omschreven? (wat doet de provincie, beleidsterrein?)	84.6	72.6
3. Worden de taken van de Commissaris van de Koningin duidelijk omschreven?	84.6	
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
4. Is informatie over provinciale verordeningen (besluitenlijst) beschikbaar (in tekst, samenvatting of een link)?	53.8	
5. Is de status/fase van een provinciale verordening beschreven?	30.8	
6. Zijn de beleidsregels op de site te vinden (interpretatie van regels bijvoorbeeld in het kader van verordeningen)?	15.4	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
7. Staan de namen van het college van Gedeputeerde Staten weergegeven?	84.6	60.9
8. Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	76.9	43.4
9. Is er informatie over het Millennium m.b.t. de provincie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	15.4	22.5
10. Is (een samenvatting van) de provinciale begroting beschreven?		
11. Zijn toekomstige beleidsprogramma's (politieke) van de Provincie voor de komende jaren beschikbaar? (streek-, milieubeleids- of waterhuishoudingsplannen)	53.8 69.2	 33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
12. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	23.1	36.1
13. Staat op de website beschreven hoe bezwaar te maken tegen provinciale besluiten of hoe een klacht is in te dienen?	61.5	
14. Kan dit online (via 'verzend' / per email)?		
15. Is er een elektronisch bedrijvenloket of specifieke informatie voor bedrijven (milieu, bouwen etc.)?	7.7 46.2	 46.9
16. Is er actuele zwemwaterinformatie?	61.5	
17. Is er informatie over de wegensituatie in de provincie beschikbaar (wegwerkzaamheden)?	53.8	

5) <u>Algemeen</u>	JA	GEM
18. Wordt het bezoekadres van de Provincie vermeld?	76.9	70.6
19. Wordt een telefoonnummer gegeven waar men terecht kan voor vragen?	84.6	84.2
20. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	30.8	25.1
21. Worden op de website aparte functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)	30.8	28.3
22. Kun je e-mailen met de leden van de provinciale staten of gedeputeerde staten?	46.2	

## Regiokorpsen

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	91.7	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	100.0	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	16.7	22.2
4. Zijn er links naar andere regiokorpsen of relevante instanties?	91.7	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	8.3	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	16.7	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 2 weken)?	41.7	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	25.0	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan het waterschap)?	58.3	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	33.3	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	33.3	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	0.0	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	0.0	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	33.3	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	0	18.4
	100	93.8
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)		
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	0	30.7

## B. Content

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
3) Is er informatie over opbouw van het regiokorps op de website aanwezig (organigram/regio's/wie doet wat)?	83.3	72.8
4) Is de basistaak v/d politie omschreven?	75.0	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
5) Wordt beschreven wat politie in de regio aan criminaliteit doet? (veiligheid op straat)	83.3	
6) Zijn de verschillende boetebedragen voor overtredingen weergegeven?	58.3	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
7) Is de naam van de Korpschef vermeld?	83.3	60.9
8) Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	8.3	43.4
9) Is er informatie over het Millennium m.b.t. politie/regiokorpsen (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	41.7	22.5
10) Is een beleidsplan voor de toekomst te raadplegen?	33.3	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
11) Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	8.3	36.1
12) Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?	83.3	
13) Is elektronische aangifte mogelijk?		
14) Zijn er actuele regionale opsporingsberichten in te zien?	0.0	
	33.3	46.9
5) <u>Algemeen</u>		
15) Zijn de bezoekadressen van de lokale politiebureau's vermeld?	41.7	70.6
16) Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?	75.0	84.2
17) Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	83.3	25.1
18) Worden op de website extra entertainment of functionele diensten aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegronden, e.d.)	0.0	28.3

## Universiteiten

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	100.0	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1* doorklikken)	71.4	82.5
3. Is er een sitemap? (overzicht met alle beschibare pagina's van de site)	42.9	22.2
4. Zijn er links naar andere universiteiten of relevante instanties?	85.7	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	14.3	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	100.0	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (minder dan 1 maand)?	85.7	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	92.9	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan de universiteit)?	100.0	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	78.6	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)	71.4	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail- bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	14.3	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	14.3	8.0
14. Is er een (aparte) mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	78.6	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
18. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	7.1	18.4
19. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	100	93.8
20. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	21.4	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met verschillende studies (faculteiten) te vinden?	100.0	72.8
2. Worden de taken van de Universiteit duidelijk omschreven?	78.6	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
Nvt		
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
3. Zijn de namen van de leden van het college van bestuur vermeld?	71.4	60.9
4. Is een agenda met academische plechtigheden /aankondigingen/ /evenementen etc. in te zien?	92.9	43.4
5. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	50.0	22.5
6. Is een beleid (strategisch, instellingsplan etc)) voor de komende jaren beschreven?	64.3	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
7. Is het mogelijk brochures online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	64.3	36.1
8. Is het mogelijk om on-line studieresultaten te bekijken of in te schrijven voor tentamens (hebben studenten toegang tot de studentenadministratie)?	50.0	46.9
9. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?	64.3	
10. Zijn jaarverslagen in te zien op de website?		
11. Is het mogelijk on-line boeken te reserveren in de bibliotheek?	78.6	
12. Is er informatie-deel binnen de site specifiek voor scholieren (aankomende studenten)?	57.1	
13. Is er informatie over aantallen studenten van de verschillende studierichtingen?	100.0	
	28.6	
5) <u>Algemeen</u>	JA	GEM
14. Is het bezoekadres van de instantie vermeld?	92.9	70.6
15. Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?	92.9	84.2
16. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	71.4	25.1
17. Worden op de website aparte functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)	57.1	28.3
18. Is informatie over de universiteits-stad beschikbaar?	78.6	

## Varia

### A. Internet vragen

2) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	34.5	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	72.4	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	24.1	22.2
4. Zijn er links naar andere relevante organisaties?	37.9	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	6.9	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	44.8	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	51.7	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	44.8	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan de eigen organisatie)?	58.6	56.4
10. Is er een vacaturebank (voor de eigen organisatie)? (zoeken via menustructuur)	17.2	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres of met formulier)?	79.3	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	10.3	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	10.3	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	31.0	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	17.2	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	89.7	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	31.0	30.7





## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met verschillende diensten/producten van de organisatie beschreven? ('wie doet wat'/organigram)	48.3	72.8
2. Is de taakomschrijving van de organisatie omschreven?	72.4	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
Nvt		
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
3. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?	41.4	60.9
4. Is een agenda met aankondigingen/vergaderingen etc. in te zien?	41.4	43.4
5. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	17.2	22.5
6. Is het beleid voor de komende jaren beschreven?	31.0	33.3
7. Is de begroting voor 1999 of 2000 weergegeven?	3.4	
4) <u>Dienstverlening</u>		
8. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	34.5	36.1
9. Zijn rapporten/adviezen (of andere output/producten van de organisatie) te raadplegen op de website?	34.5	46.9
10. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?	3.4	
11. Zijn jaarverslagen in te zien op de website?	27.6	
5) <u>Algemeen</u>		
12. Is het bezoekadres van de instantie vermeld?	55.2	70.6
13. Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?	58.6	84.2
14. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	34.5	25.1
15. Worden op de website aparte functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: spelletjes, plattegrond etc)	6.9	28.3

## Waterschappen

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	9.5	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	66.7	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	0.0	22.2
4. Zijn er links naar andere waterschappen of relevante instanties?	52.4	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	0.0	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	0.0	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 2 maanden)?	38.1	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	38.1	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan het waterschap)?	28.6	56.4
10. Is er een vacaturebank voor de eigen organisatie? (zoeken via menustructuur)	14.3	23.8
1) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	90.5	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	23.8	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	4.8	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	38.1	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	18.2	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	90.9	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	27.3	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met de diensten/afdelingen van het waterschap?	57.1	72.8
2. Worden de taken van het waterschap duidelijk omschreven (waterbeheersplan)?	90.5	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
3. Staan er besluiten van het waterschapsbestuur beschreven?	19.0	
4. Is beschreven wie omslag (waterschapsbelasting) moet betalen?	42.9	
5. Is het tarief van de omslag beschreven?	9.5	
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
6. Staan de namen van de leden van het huidige bestuur vermeld?	23.8	60.9
7. Is er informatie te vinden over de laatste verkiezingen?	52.4	
8. Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	14.3	43.4
9. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het waterschap (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig? (maatregelen)	9.5	22.5
10. Is een beleid (maatregelen) voor de komende jaren beschreven?	42.9	33.3
4) <u>Dienstverlening</u>		
11. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	47.6	36.1
12. Is er actuele informatie over de waterstand binnen de regio? (waterkering/berging/bemaling)	33.3	46.9
13. Is er informatie over de kwaliteit van het zwemwater binnen de regio?		
14. Is er een mogelijkheid om watervervuiling te melden (wateralarm)?	4.8	
15. Is het mogelijk om een rondleiding te krijgen in het Waterschap? (educatieve aspecten)	9.5	
	14.3	
5) <u>Algemeen</u>		
16. Is het bezoekadres van het waterschap vermeld?	71.4	70.6
17. Is het telefoonnummer van het waterschap vermeld?	81.0	84.2
18. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	4.8	25.1
19. Worden op de website functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: plattegrond, spelletjes etc)?	33.3	28.3

## Zelfstandige Bestuursorganen

### A. Internet vragen

1) <u>Presentatie en navigatie</u>	JA	GEM
1. Kun je zoeken op trefwoord (en werkt de zoekfunctie)?	56.9	40.8
2. Blijft een hoofdmenustructuur altijd zichtbaar binnen de hele site? (minimaal 1 keer doorklikken)	86.3	82.5
3. Is er een sitemap? (opbouw/uitleg site/site-map)	23.5	22.2
4. Zijn er links naar andere ZBO's of relevante instanties?	68.6	65.2
5. Is er een link naar <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a> ?	0.0	8.0
6. Is er een 'meertalige' button (vlag) op de homepage (bijv. Engels)?	51.0	36.5
2) <u>Actualiteit (compleetheid)</u>		
7. Zijn er actuele persberichten (jonger dan 1 maand)?	52.9	46.2
8. Is er een archief beschikbaar met persberichten (overzicht naar datum (meerdere maanden) of onderwerp of zoekfunctie)?	51.0	47.1
9. Is er een nieuwsfunctie (relevant nieuws, anders dan persberichten of andere bronnen dan de ZBO)?	51.0	56.4
10. Is er een vacaturebank (voor de eigen organisatie)? (zoeken via menustructuur)	35.3	23.8
3) <u>Interactiviteit</u>		
11. Bestaat de mogelijkheid om per e-mail in het algemeen vragen te stellen (met algemeen email-adres)?	90.2	84.5
12. Bestaat de mogelijkheid om (via Nieuwsgroepen/Chatten/e-mail-bord/discussie-platformen) over een bepaald onderwerp te discussieren?	2.0	9.1
13. Kun je via e-mail op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwsberichten (bijvoorbeeld via een mailinglijst)?	17.6	8.0
14. Is er een mogelijkheid om suggesties te doen over de site (inhoud/opbouw)?	52.9	49.5
4) <u>Servicekwaliteit</u>		
15. Wordt adequaat gereageerd op de vraag of de instelling informatie kan verschaffen over de millenniumbestendigheid van de betreffende organisatie (binnen 48 uur).	29.4	18.4
16. Is de site toegankelijk voor oudere browsers (Netscape v. 3.01)	94.1	93.8
17. Is de site geschikt voor blinden/slechtzienden; is de lettergrootte op de <i>gehele website</i> aan te passen m.b.v. de browser.	29.5	30.7

## B. Content vragen

1) <u>Taak en werkwijze</u>	JA	GEM
1. Is er een lijst/overzicht met de diensten/funcies van de organisatie?	90.2	72.8
2. Zijn de taken van de organisatie duidelijk omschreven?	92.2	72.6
2) <u>Wet en regelgeving</u>		
Nvt		
3) <u>Bestuurlijke informatie</u>		
3. Zijn de namen van de leden van het bestuur/directie/college vermeld?	51.0	60.9
4. Is een agenda met aankondigingen/activiteiten/evenementen etc. in te zien?	27.5	43.4
5. Is er informatie over het Millennium m.b.t. het werkterrein van de organisatie (in tekst, samenvatting of met een link) aanwezig?	23.5	22.5
6. Is het beleid voor de komende jaren beschreven?		
7. Is (een samenvatting van) de begroting weergegeven op de website?	35.3	33.3
	23.5	
4) <u>Dienstverlening</u>		
8. Is het mogelijk brochures/rapporten online (per e-mail/formulier) aan te vragen?	56.9	36.1
9. Zijn rapporten/adviezen (of andere output van de organisatie) te raadplegen op de website?	58.8	46.9
10. Is er informatie te vinden over het indienen van een klacht (klachtenprocedure)?		
11. Zijn jaarverslagen in te zien op de website?	35.3	
	31.4	
5) <u>Algemeen</u>		
12. Is het bezoekadres van de instantie vermeld?	86.3	70.6
13. Is het telefoonnummer van de instantie vermeld?	94.1	84.2
14. Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	31.4	25.1
15. Worden op de website functionele diensten of extra entertainment aangeboden? (bijvoorbeeld: plattgrond , spelletjes etc)?	23.5	28.3
16. Kan gemaïld worden met de leden van het bestuur (of directie)?	5.9	

