

OVERHEID.NL MONITOR 2002

**DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN VAN HET
KWALITEITSONDERZOEK OVERHEIDSWEBITES**



Advies Overheid.nl

Inhoud

Voorwoord	4
Inleiding	5
Samenvatting, vooruitzichten en aanbevelingen	6
Groei van het aantal websites	9
Gebruikersvriendelijkheid	10
Algemene informatie	11
Bestuurlijke informatie	14
Dienstverlening	15
Participatie	18

Voorwoord

De kwaliteit van de overheidswebsites is in het afgelopen jaar aanzienlijk gestegen. Lezing van deze uitgave zal u dat duidelijk maken. 2002 is het jaar waarin overheden massaal de stap van presentatie (informatie) naar communicatie (dienstverlening) hebben gezet. Overheidswebsites worden daarmee een steeds belangrijker instrument om vorm te geven aan een Beter Bestuur voor Burger en Bedrijf. Zij zorgen er voor dat er iedere dag en op elk moment efficiënt en effectief met de overheid kan worden gecommuniceerd.

De Overheid.nl Monitor, het jaarlijkse onderzoek naar de kwaliteit van overheidswebsites, is in 2002 voor de vierde keer uitgevoerd. Er zijn nu bijna 1200 overheidswebsites. Vooral veel kleine gemeenten in ons land hebben het afgelopen jaar de weg naar het web gevonden. Zo goed als alle gemeenten zijn nu online. Kenmerkend voor de starters van 2002 is, dat ze profijt hebben getrokken van het vallen en opstaan van hun voorgangers: veel gemeenten zijn direct met een professionele website naar buiten getreden.

Het rapport van 2001 presenteerde vier aandachtspunten voor 2002:

- de toegankelijkheid van informatie en diensten op overheidswebsites;
- inbedding van internetgebruik in de primaire processen van de overheidsorganisatie;
- zorg dat de gebruiker van de overheidswebsite een stem krijgt en, tot slot:
- benut de kracht van het internet; snelheid, interactie en grafische kracht.

De toenemende kwaliteit van overheidswebsites geeft aan dat de aandachtspunten ter harte zijn genomen.

Een uitdaging voor de komende jaren is het meer en meer inzetten van internet als een natuurlijk middel om de bedrijfsprocessen binnen de overheid te verbeteren; doelmatiger en doeltreffender te laten worden, zodat overheidsmiddelen beter worden aangewend en de burger meer tevreden zal worden.

De belangrijkste bevindingen worden kort en bondig in dit boekje beschreven. De nadruk ligt daarbij op tips en handreikingen. Op de bijgaande Cd-rom worden de onderzoeksresultaten uitgebreider gepresenteerd en gevisualiseerd met tabellen en grafieken. De presentatie is vormgegeven als een 'mobiele website'. U kunt hier naar believen in 'browsen'. Deze Overheid.nl Monitor biedt bijzonder bruikbaar materiaal, zowel voor bestuurders als voor ambtenaren. En ook de burger krijgt hiermee een actueel beeld van de overheid op internet.

Ik wens u veel lees- en browseplezier.

J.W. Remkes
Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Inleiding

Doel van de Overheid.nl Monitor is het in kaart brengen van de kwantiteit en kwaliteit van de activiteit van de Nederlandse overheid op internet.

In de afgelopen vier jaar is het aantal overheidswebsites ruim verdubbeld. Bovendien zijn de sites in de diepte en de breedte enorm gegroeid. Het onderzoek beoogt ook mee te groeien met de ontwikkelingen: een aantal zaken is nieuw in het onderzoek, op andere onderdelen is de lat hoger gelegd.

De rapportage van vorig jaar is een groot succes gebleken. Dat kwam met name door een veranderde opzet van de presentatie: geen fors onderzoeksrapport, maar een handzame en goed leesbare rapportage op hoofdlijnen en uitgebreide presentatie van onderzoeksgegevens op de website van Advies Overheid.nl (www.advies.overheid.nl).

Het onderzoek in 2002 gaat nog een stapje verder: de 'highlights' worden gepresenteerd in dit boekje. De uitgebreide versie van de rapportage staat op Cd-rom. Deze Cd-rom bevat een gebruikersvriendelijke omgeving om de onderzoeksbevindingen en ranglijsten te kunnen lezen in grafiek-, tabel- en leesbare tekstvorm. Op de Cd-rom treft u ook de methodologische verantwoording voor het onderzoek aan, inclusief alle checklists en de gebruikte scoringsmethodiek.

Samenvatting, vooruitzichten en aanbevelingen

Samenvatting

Zowel in de breedte als in de diepte is de kwaliteit van de overheidswebsites in het afgelopen jaar aanzienlijk gestegen.

De gebruikersvriendelijkheid is toegenomen op bijna alle terreinen. Een belangrijk negatief punt blijft dat de toegankelijkheid nog steeds niet aan de minimumeisen voldoet.

De wijze waarop de overheden omgaan met de algemene informatiefunctie van de website is wel sterk verbeterd in 2002. De nieuwsrubrieken worden meer en beter gebruikt en de websites zijn actueler dan vorig jaar. Verbetering houdt echter nog niet in dat geconcludeerd kan worden dat het resultaat 'goed' is. Een belangrijk voorbeeld hiervan vormen de zeer matige resultaten van de e-mailresponsmeting.

Waar vorig jaar 7 van elke 10 e-mails niet inhoudelijk werden beantwoord, gebeurt dat nu nog bij 5 van elke 10. Weliswaar een verbetering ten opzichte van vorig jaar maar nog steeds ver onder de maat. Hieruit blijkt dat veel overheidsorganisaties internet nog onvoldoende serieus nemen en dat zij niet beseffen dat het bezit van een website verplichtingen schept richting burger en ondernemer.

Opvallend is dat juist veel democratische basisinformatie op bestuurlijk terrein relatief vaak nog ontbreekt: college- of raadsprogramma's, beleidsvisies, rampenplannen, gemeentelijke verordeningen en algemene uitleg over het functioneren van het bestuurlijk apparaat komen nog op veel websites van gemeenten niet voor.

Daarentegen maken notulen, vergaderstukken, agenda's en besluitenlijsten steeds vaker deel uit van met name gemeentelijke websites.

Op het gebied van dienstverlening via internet zijn in 2002 belangrijke vorderingen gemaakt. Het betreft vooral de informatievoorziening die bij veel organisaties aanmerkelijk is verbeterd. Echter de stap naar 'digitale intake' en transactie via internet is in veel gevallen nog te groot gebleken. Zo kan in veel gevallen een aanvraagformulier voor een overheidsproduct of -dienst nog niet via internet worden verkregen.

Met de participatie (communicatie en interactie met de burger via de website) is het nog steeds vrij mager gesteld. Het jaar 2002 geeft op dat terrein geen verbetering te zien.

Eerder lijkt zelfs sprake van een verslapping van de aandacht ervoor. Met name gemeenten en ministeries scoren lager op activiteiten op dit terrein dan in 2001.

Vooruitzichten

Inmiddels beschikken de meeste overheidsorganisaties wel over een website. In 2003 zal voor het eerst geen sprake zijn van een substantiële groei. Er is met name een kwalitatieve groei te verwachten. Websites worden uitgebreider en interactiever. Langzamerhand krijgen websites ook steeds vaker de functie van 'levend naslagwerk', met name bij het ontsluiten van bestuurlijke - en beleidsinformatie.

Hoewel op het terrein van de eerste fase van internetgebruik - informatieverstrekking - ook nog de nodige winst te maken valt, wordt steeds duidelijker dat nu een nieuwe fase is aangebroken. Interactie en transactie zijn de sleutelwoorden voor de ontwikkeling voor 2003 en daarna.

Het aanbod van dienstverlenende informatie op de website wordt geleidelijk maar gestaag uitgebreid met mogelijkheden om rechtstreeks aanvragen voor dienstverlening en productverstrekking te doen. De meeste gemeenten hebben het afgelopen half jaar een digitale gemeentelijke productencatalogus in gebruik genomen. Een rijksproductencatalogus wordt in de eerste helft van 2003 verwacht. Een provinciale catalogus is eveneens in ontwikkeling. Een logische en heel nuttige volgende stap voor 2003 is het digitaal beschikbaar stellen van aanvraagformulieren voor overheidsdiensten en -producten. Zowel op landelijk als regionaal en lokaal niveau is daarmee een forse stap voorwaarts te zetten op weg naar transactionele dienstverlening via internet door de overheid. In deze fase moet ook gaan blijken of het gebruik van internet voor overheden tot concrete efficiëntie- en effectiviteitsverbeteringen kan leiden. Een juiste organisatie van digitale dienstverlening is daarbij een absolute voorwaarde.

De interactie, in dit onderzoek met name tot uitdrukking komend in de participatiefuncties, heeft het afgelopen jaar sterk te lijden gehad van gebrek aan concreet resultaat.

Veel experimenten bleken niet succesvol: In 2003 gaan veel gemeenten, gesteund door een subsidie van het Ministerie van BZK, aan de slag met nieuwe experimenten. Deze experimenten kunnen nieuwe inzichten verschaffen voor de succesvolle inzet van het medium internet als interactief beleidsinstrument. We hopen dat deze experimenten ertoe leiden dat volgend jaar een meer positieve conclusie over dit onderwerp zal kunnen worden getrokken.

Kortom: overheden zullen serieuzer werk moeten maken van de communicatie met de burger via de website. En dit zal zeker ook tot uitdrukking moeten komen in een verbeterde e-mailrespons!

Aanbevelingen

Aansluitend op de conclusies uit het onderzoek formuleert Advies Overheid.nl de volgende bijzondere aandachtspunten als speerpunten voor Nederlandse overheidsorganisaties in 2003:

Ga aan de slag met digitale dienstverlening

Veel overheden zijn nog niet of slechts op kleine schaal bezig met de ontwikkeling van digitale intake en transactie. Een belangrijke stap waarmee in 2003 vooruitgang kan worden geboekt is het plaatsen van formulieren op de website waarmee overheidsproducten en -diensten kunnen worden aangevraagd. Bij voorkeur zodanig dat vanuit de huiskamer het formulier kan worden ingevuld en teruggestuurd naar de overheid. Voor de meeste producten en diensten is hiervoor geen enkele belemmering aanwezig. Ook niet op het terrein van beveiliging of elektronische handtekening.

Verbeter de toegankelijkheid van de website

Vorig jaar is dit thema ook al als speerpunt voor 2002 genoemd. Het afgelopen jaar heeft echter slechts een marginale verbetering te zien gegeven. Veel overheidswebsites voldoen nog steeds niet aan de minimale toegankelijkheidseisen. Daarom is toegankelijkheid ook voor 2003 een speerpunt.

Communiceer met de burger

In de afgelopen jaren werd geëxperimenteerd met onlinediscussies en chatsessies. Concreet resultaat bleek daarbij vaak moeilijk aanwijsbaar.

Advies Overheid.nl meent dat niet het gebruik van gereedschappen voor interactieve beleidsvorming zelf hierin ter discussie staat, maar vooral de wijze waarop dat gebeurt. Veel experimenten zijn te vrijblijvend en te ongeorganiseerd om tot het gewenste resultaat te komen. De burger heeft behoefte aan inbedding van deze experimenten in concrete en bij de burger levende thema's.

Verbeterde communicatie met de burger door internetgebruik moet ook tot uiting komen in een betere e-mailrespons. Neem e-mail als communicatiemedium dus serieus!

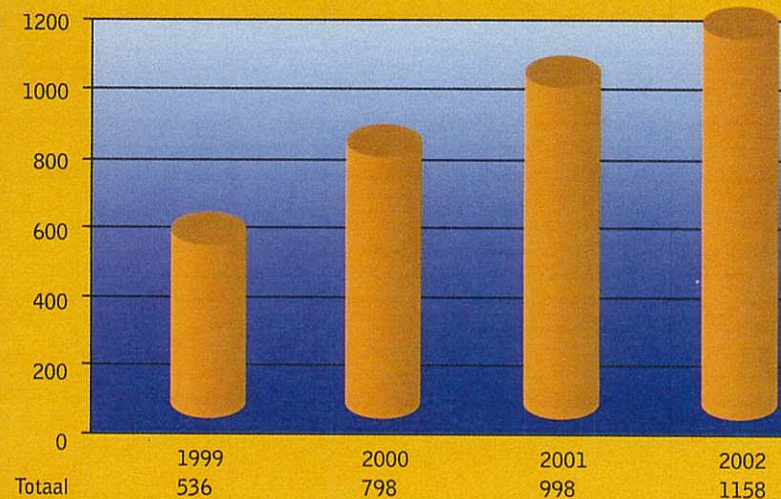
Leer van en met elkaar

Nog te vaak gaan overheden aan de slag met nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden zonder dat zij zich daarbij vooraf voldoende afvragen of soortgelijke ervaringen niet ook al elders zijn opgedaan. Het potentieel om van elkaar te leren, ervaringen uit te wisselen, eigen ervaringen publiek bekend te maken, instrumentontwikkeling gezamenlijk aan te pakken etc. is nog ten dele onbenut. Laat die kans niet liggen!

Groei van het aantal websites

In 2002 zijn 1158 websites onderzocht. Dat zijn 162 websites meer dan in 2001. Vooral het aantal gemeentelijke websites is sterk gestegen, namelijk 150 nieuwe gemeentelijke websites zagen het licht. In oktober 2002 waren er in totaal 495 gemeentelijke websites. In 2003 zullen er nog meer overheidswebsites bij komen maar de grote groei is inmiddels voorbij. De laatste gemeenten zullen online gaan en nog een aantal ZBO's zal de weg naar internet vinden. Bij de andere categorieën draait het steeds om enkele organisaties.

Kwantiteit: groei van het aantal websites



Gebruikersvriendelijkheid

Bij het onderzoeken van de gebruikersvriendelijkheid van overheidswebsites is ondermeer gekeken naar zoekfuncties, inrichting, meertaligheid, toegankelijkheid en verantwoording. De Cd-rom presenteert de resultaten op het aspect gebruikersvriendelijkheid uitgebreid met tekst en grafieken.

Zoekmachines (74%, tegenover 59% vorig jaar), sitemaps (43% t.o. 29% vorig jaar) en lijsten van Frequently Asked Questions (31% t.o. 18% vorig jaar) komen relatief vaker voor op overheidswebsites dan in 2001. Ook op het terrein van de inrichting van de websites wordt verbetering aangetoond ten opzichte van het onderzoeksresultaat van een jaar geleden. De hoofdstructuur blijft bij meer sites altijd zichtbaar (88% t.o. 82% vorig jaar). Te lange pagina's zijn minder vaak aanwezig en, indien wel aanwezig, vaker voorzien van internet navigatiemogelijkheden (46% t.o. 59% vorig jaar). In 2001 toonde 26% van de overheidswebsites informatie in een andere taal. In 2002 is dit toegenomen tot 38%. Een inhoudelijke verantwoording of colofon wordt gepresenteerd op 53% van de overheidswebsites. Dit was in 2001 nog slechts het geval bij 35%.

In het onderzoek van vorig jaar bleek dat relatief weinig overheidsorganisaties prioriteit gaven aan het toegankelijk(er) maken van de website. Voor het onderhavig onderzoek is een geautomatiseerde toegankelijkheidstoets uitgevoerd. Van de homepage van alle overheidswebsites werd gemeten of voldaan werd aan de minimale eisen: de 'prioriteit-1' ijkpunten van de 'Web Content Accessibility Guidelines' van het World Wide Web Consortium (W3C).

In 2002 blijkt de toegankelijkheid van overheidswebsites nauwelijks verbeterd te zijn. In 2001 bleek 84% van de overheidswebsites niet te voldoen aan de minimumeisen voor toegankelijkheid. In 2002 is dit percentage licht afgenomen tot 78%. Op de Cd-rom treft u meer informatie aan over de toegankelijkheid van overheidswebsites.

Conclusies

Op bijna alle fronten is de gebruikersvriendelijkheid van de overheidswebsites in het afgelopen jaar sterk toegenomen: de scores voor 2002 zijn significant beter dan in 2001. De toegankelijkheid van overheidswebsites is, hoewel licht verbeterd ten opzichte van vorig jaar, echter nog steeds onvoldoende. De grafiek op pagina 11 zet de bevindingen op een rij.

Overzicht gebruikersvriendelijkheid, percentage "ja-scores"

□ 2001 □ 2002



Algemene informatie

In dit onderdeel komen de algemene informatieve faciliteiten van de website aan de orde. Veelal gaat het om mogelijkheden die op iedere website thuishoren, of het nu overheid is of niet. Worden telefoonnummers, adresgegevens en openingstijden vermeld? Is er een e-mailadres aanwezig op de website? Is er een nieuwsrubriek? Worden vacatures vermeld? Ook de actualiteit van de websites is een belangrijk onderwerp van onderzoek. De Cd-rom presenteert de gedetailleerde uitkomsten met uitgebreide tekst en grafieken.

Contactinformatie

Veel gebruikers hebben de website (slechts) nodig om een adres of telefoonnummer te vinden. Zij gebruiken de website dus als telefoonboek of Gouden Gids. Een eerste gemak voor de gebruiker is: vermeld de bereikbaarheidsgegevens centraal op de website. Adresgegevens worden vermeld op veruit de meeste overheidswebsites: 95%. Openingstijden worden vermeld op 60% van de overheidswebsites. Een algemeen e-mailadres of -formulier komt inmiddels voor op 93% van alle overheidswebsites. In 2001 was hiervan sprake bij 84%.

E-mailrespons

Halverwege oktober 2002 is naar 1158 overheidsinstanties een e-mail gestuurd. Per soort overheid is daarbij een op de organisatie toegesneden, gemakkelijk en zonder veel arbeidstijd te beantwoorden, e-mailvraag gesteld. Gedurende 15 werkdagen is respons op deze e-mail afgewacht en is de binnengekomen e-mailreactie beoordeeld en geregistreerd. Analyse van de respons die binnenkwam binnen 15 werkdagen na het versturen van het e-mailinformatieverzoek leverde de volgende bevindingen op.

Bijna 23% van de overheidsinstanties reageerde nog dezelfde dag met een inhoudelijke respons. Ruim 40% reageerde binnen 3 werkdagen. Tussen de 4e en de 15e werkdag kwam nog 10% binnen. Bijna de helft reageerde binnen 15 werkdagen in het geheel niet. Nog eens 4% respons werd ontvangen in een periode tussen 2 weken en 2 maanden na verzending van het e-mailinformatieverzoek. Dus 46% van de overheidsorganisaties had na 2 maanden nog geen inhoudelijke reactie gegeven. Op de Cd-rom worden de e-mailresponsresultaten uitgebreid gepresenteerd.

Berichtgeving en actualiteit

Belangrijk doel van de website is berichtgeving van gebeurtenissen. Hierbij gaat het om dynamische informatie, dus informatie met actualiteitswaarde.

Op bijna 85% van de overheidswebsites is een nieuwsrubriek aanwezig. Ten tijde van de vorige meting, oktober 2001, betrof dit bijna 82%. Het is nog niet algemeen gebruik dat de nieuwsrubriek op de homepage van de website wordt getoond. Nog steeds hebben veel websites een statische homepage en zijn de regelmatig aan verandering onderhevige pagina's (vaak de nieuwspagina's!) enkel via een link vanaf deze homepage te bereiken. Overheidsinstanties maken steeds vaker gebruik van een mailinglist of e-mailnieuwsbrief. Een e-mailnieuwsbrief kan variëren van een opgemaakte digitale krant, die per e-mail naar 'abonementhouders' wordt toegestuurd, tot een eenvoudig emailbericht, eventueel met verwijzingen naar nieuwe informatie op de website. Het gebruik van een e-mailnieuwsbrief steeg van bijna 9% naar ruim 17%.

Een nieuw item in het onderzoek Overheid.nl Monitor betreft de vraag of de site ook update-informatie vermeldt, namelijk wat er nieuw is op de website. Zo'n rubriek komt voor op 14% van de overheidswebsites. Een ruime meerderheid van de websites biedt via de website rapporten, nota's en/of brochures aan (bijna 64%). In 2001 gold dit nog voor slechts 36%.

De actualiteit van overheidswebsites is in 2002 gestegen ten opzichte van een jaar daarvoor. In 2001 bleek 37% de laatste drie dagen nog ververs. In 2002 is dit percentage gestegen naar ruim 46%. Het aantal websites dat de afgelopen maand niet is bijgewerkt, daalde in dezelfde periode van 30% naar 21%.

Conclusies

Uit de gepresenteerde onderzoeksresultaten blijkt dat de wijze waarop de overheden omgaan met de algemene informatiefunctie van de website in 2002 sterk is verbeterd. De nieuwsrubrieken worden meer en beter gebruikt en de websites zijn actueler dan vorig jaar. Steeds meer overheden zoeken pro-activiteit bij het verspreiden van informatie. Steeds vaker wordt gebruik gemaakt van e-mailnieuwsbrieven en de mogelijkheid om internet te gebruiken bij het ontsluiten van brochures en rapporten.

Actieve vermelding van wat nieuw is op de site komt ook steeds vaker voor. Deze reclame voor de eigen informatie is dan ook zeker aanbevelenswaardig voor overheden die er nog geen gebruik van maken.

In onderstaande grafiek worden de resultaten samengevat. Op de Cd-rom treft u de gedetailleerde onderzoeksresultaten.

Een vergelijking met de meting in oktober 2001 laat zien dat de e-mailrespons verbeterd is. De aanzienlijke daling van de nonrespons maakt duidelijk dat met informatieverzoeken per e-mail beter wordt omgegaan. Toch blijft het verontrustend dat door bijna de helft van de overheidsorganisaties - binnen een onderzoekstermijn van twee maanden (!) - geen inhoudelijk antwoord wordt gegeven op een serieuze vraag van een bezoeker.

Overzicht algemene informatie, percentage "ja-scores"

□ 2001 □ 2002



* Vraag geen deel van het onderzoek in 2001

Bestuurlijke informatie

Bij gemeentelijke overheidsorganisaties wordt verstaan onder bestuurlijke informatie de gegevens over bestuur en bestuursleden. Dit betreft (onder meer) notulen, besluiten en informatie inzake gemeentelijke verordeningen. Bij provincies gaat het om stateninformatie, inrichting van het provinciaal bestuur en provinciale verordeningen. Bij de rijksoverheden wordt bestuurlijke informatie onder meer gevormd door wetten en wetsvoorstellen. Bij de overige overheden betreft het onder meer de taak en werkwijze. In deze paragraaf wordt de bestuurlijke informatie vanuit twee perspectieven beschreven: de statische bestuurlijke informatie (taak, werkwijze, organisatie) en de dynamische bestuurlijke informatie (terugkoppeling van de bestuursactiviteiten: agenda, besluiten, notulen, etc.).

Statische bestuurlijke informatie

Op 94% van de gemeentelijke websites worden de namen van bestuursleden vermeld. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan dat van 2001. Ook de portefeuilleverdeling wordt meestal wel vermeld (87%). De meeste overheden tonen informatie over organisatie, taken en werkwijze. Ook worden in de meeste gevallen bij andere overheden de namen van belangrijke bestuurders genoemd (bestuursleden, ministers, ambassadeurs, korpsbeheerder, Commissaris van de Koningin).

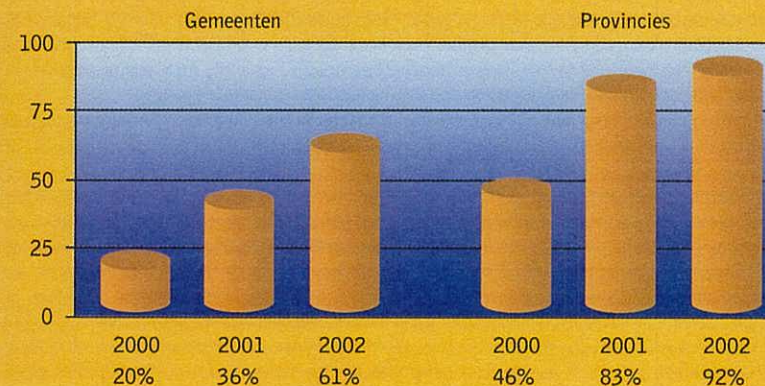
De statische bestuursinformatie blijft echter op een aantal specifieke terreinen nog achter. Zo is uitleg over het functioneren van het gemeentelijk bestuur nog niet algemeen op de gemeentelijke websites. Ruim 61% van de gemeenten toont deze basisinformatie. Ook andere organisaties tonen vaak geen informatie over beleidsplannen of -afspraken voor de komende jaren (74% doet dit niet). Op 53% van de waterschapswebsites wordt geen informatie over het waterbeheersplan getoond.

Veel gemeentelijke websites tonen nog geen verordeningen (53%). Daarentegen tonen provincie-websites bijna allemaal wel verordeningen.

Dynamische bestuursinformatie

Bij 61% van de gemeentelijke websites is sprake van systematische publicatie van bestuurlijke informatie. Meestal met een specifiek bestuursinformatiesysteem waarin notulen, voorstellen en besluiten zijn terug te vinden. In 2000 was dit het geval bij 20% en in 2001 bij 36%. Een aanzienlijke toename dus. Provincies waren al verder met het publiceren van deze bestuurlijke informatie. Inmiddels publiceren bijna alle provincies deze informatie. Ook besluitenlijsten komen steeds vaker voor op gemeentelijke websites. Vorig jaar nog bij 53%, nu reeds bij 68%. En hetzelfde geldt voor een agenda met informatie over komende raadsvergaderingen. Deze komt nu voor bij 88% van de gemeenten. In 2001 gold dat voor 55%.

Raads- cq. stateninformatie op websites van gemeenten en provincies



Conclusie

Steeds meer overheden verbeteren de ontsluiting van bestuurlijke informatie op de website. Bestuursinformatiesystemen maken steeds vaker deel uit van met name gemeentelijke websites. Ook agenda-informatie en besluitenlijsten komen steeds vaker voor. Opvallend is dat juist veelal democratische basisinformatie op bestuurlijk terrein vaak nog ontbreekt. Op de Cd-rom is ook hierover meer informatie terug te vinden.

Dienstverlening

Bij dienstverlening wordt vaak onderscheid gemaakt in vier niveaus, met een toenemende mate van interactie tussen overheid en burger:

1. informatieverstrekking,
2. downloadbare formulieren (thuis invullen en via post verzenden),
3. 'intake' via uploadbare formulieren (direct via de website terug te sturen) en
4. transactie, waarbij niet alleen de aanvraag maar ook de verstrekking en de financiële afwikkeling verlopen via internet.

De gemeentelijke producten- en dienstencatalogus

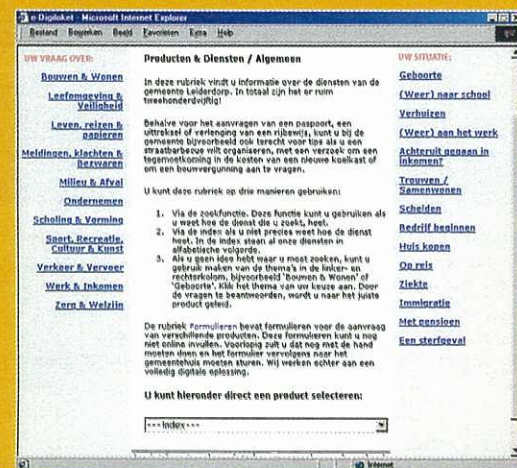
Gemeenten bieden producten en diensten meestal aan door middel van een producten- en dienstencatalogus. Inmiddels bevat 80% van de gemeentelijke websites zo'n catalogus. Het afgelopen jaar zijn er massaal productencatalogi op gemeentelijke websites geïmplementeerd: ten tijde van de meting in oktober 2001 bood nog slechts 16% van de toen op het internet aanwezige gemeenten een productencatalogus aan. De meting van het resultaat op het onderdeel dienstverlening is voor gemeentelijke websites volledig toegespitst op het gebruik van een producten- en dienstencatalogus.

Bijna 65% van de gemeenten heeft een productencatalogus met minimaal 150 producten. Veel gemeenten zijn eerst aan de slag gegaan met het gestalte geven van de productenverzameling. Veelal werd daarvoor een standaard productencatalogus gebruikt. Het koppelen van digitale formulieren is vaak verschoven naar de tweede fase van de implementatie. Vijftig of meer formulieren komen dan ook nog slechts voor op 39% van de gemeentelijke websites. Steeds vaker gaan gemeenten over tot het gebruik van formulieren op de website die rechtstreeks via internet naar de gemeente kunnen worden teruggestuurd. Zo'n 40% van de door gemeenten online gebruikte formulieren kan direct via internet worden teruggestuurd.

Ook is onderzocht in welke mate sprake is van een vraaggerichte ontsluiting van het dienstverleningsaanbod: hoe wordt de catalogus aangeboden aan de gebruiker? Biedt deze verschillende ingangen om bij het juiste product uit te komen?

Ruim 32% van de gemeenten biedt een productencatalogus aan die per levensgebeurtenis ontsloten wordt en 70% van de gemeenten hanteert ook een themagerichte ontsluiting. Een trefwoordenlijst binnen de productencatalogus wordt aangetroffen bij 47% van de gemeenten en een open zoekfunctie op trefwoord bij 52%.

De gemeentelijke producten en dienstencatalogus op de website van gemeente Leiderdorp



Dienstverlening door andere overheden

Meer dan 90% van de overheidswebsites (excl. gemeenten) scoort 'ja' op de vraag bevat de website informatie over diensten en producten van de organisatie. Het monitoronderzoek bevatte per soort overheid meerdere items die betrekking hebben op het informatief dienstverleningsaanbod van overheden. Op deze items wordt in het algemeen redelijk tot goed gescoord. Internet leent zich echter bij uitstek als middel voor daadwerkelijke dienstverlening.

In de rapportage over 2001 werd beschreven dat verschillende overheden als 'early adopters' reeds terreinverkenning bezig zijn met het mogelijk maken van directe dienst- en/of productverstrekking via de website. Een paar aansprekende voorbeelden zijn het aanvragen van een uittreksel uit het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel en de digitale belastingaangifte bij de Belastingdienst.

Inmiddels kan bij ruim 30% van de regiokorpsen digitaal aangifte worden gedaan.

In september 2002 liet de Arrondissementsrechtbank in Den Bosch weten dat in het afgelopen jaar het aantal digitale aangiftes met 19% gestegen was.

Op één na alle universiteiten bieden de mogelijkheid om digitaal boeken te reserveren in de bibliotheek. De Informatie Beheer Groep heeft het gemakkelijker gemaakt voor studenten om zich via de website aan te melden voor studiefinanciering.

Dat digitale dienstverlening algemeen bruikbaar is bewijst de belastingdienst.

Het afgelopen jaar werden 4,4 miljoen aangiftes per diskette of modem ontvangen.

In 2001 waren dat er nog slechts 1,8 miljoen.

Conclusie

De dienstverlening van overheden via internet is, met name op het niveau van informatieverstrekking, in 2002 behoorlijk gegroeid. De stap naar meer interactie en transactie gaat echter nog langzaam. De digitale intake is de volgende stap. Niet alleen de website moet daarop ingericht worden, ook de ambtelijke organisatie moet dan veranderen. Aanvragen voor diensten en producten komen via internet binnen en vragen om afhandeling. Bij veel overheidsorganisaties heerst nog schroom om deze volgende stap te zetten. Onder andere omdat men problemen vreest met betrekking tot beveiliging. Dat die vrees vaak onterecht is blijkt uit het eind 2002 verschenen rapport Verantwoorde elektronische overheidsdienstverlening. (Zie voor meer informatie over dit rapport de website van Advies Overheid.nl: www.advies.overheid.nl/formulieren.)

Gemeentelijke overheden zijn druk doende met het digitaliseren van dienstverlening. Van het grote aantal diensten en producten van rijksoverheden wordt nog maar een bescheiden aantal via het internet aangeboden. Op dit terrein is nog erg veel winst te boeken.

Participatie

Niet alleen open communicatie met de gebruiker via e-mail is mogelijk op een website. Ook is het mogelijk op thematische en georganiseerde wijze communicatie en interactie met gebruikers aan te gaan.

Opvallend is dat relatief veel provincies (38%) gebruik maken van digitale discussies en andere mogelijkheden om de gebruikers van de website bij bestuurlijke zaken te betrekken. Gemeenten blijven hier sterk achter met slechts 11%. Een vergelijking met de onderzoeksresultaten van vorig jaar leert dat er geen stijgende lijn in zit. Bij ministeries en gemeenten is het percentage organisaties dat zich met deze vormen van interactieve beleidsvorming bezighoudt zelfs gedaald: gemeenten scoorden op discussies vorig jaar nog 12%.

Ministeries scoorden vorig jaar 27% tegen nu slechts 8%.

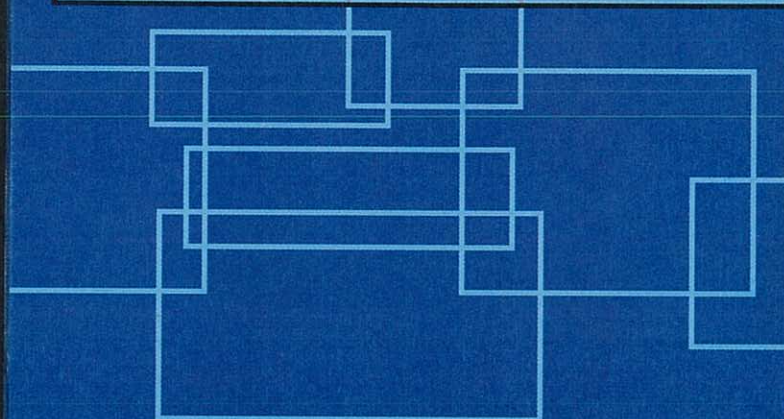
Deze bevinding strookt met ervaringen. Enige jaren geleden werden vaker chat-sprekuren door gemeenten/wethouders georganiseerd dan nu het geval is. De ervaringen met de experimenten waren ook niet altijd positief. De deelname was vaak beperkt, waardoor het enthousiasme van de organiserende overheidsorganisatie weer afnam. De Cd-rom presenteert de onderzoeksresultaten uitgebreider.

COLOFON

Uitgave van:	Advies Overheid.nl
Dataverzameling:	CoolResearch BV
Eindredactie en vormgeving:	CoolImpact BV
Druk:	Tapes
Redactie:	Erik Hup en Raph de Rooij
Onderzoek, redactie en eindredactie:	Niko Winkel
Oplage:	3000 exemplaren

Januari 2003

Het is toegestaan informatie uit deze publicatie te vermenigvuldigen en/of te kopiëren,
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.



De beste overheidswebsites in 2002

Top 10 Websites van gemeenten:

- 1 Wassenaar
- 1 Dordrecht
- 3 Wierden
- 4 Valkenswaard
- 4 Tilburg
- 6 Rotterdam
- 7 Lisse
- 8 Eindhoven
- 9 Boxtel
- 10 's-Gravenhage
- 10 Wijk bij Duurstede

Top 3 Websites van provincies:

- 1 Noord-Brabant
- 2 Utrecht
- 2 Fryslan

Top 3 Websites van waterschappen:

- 1 Hoogheemraadschap van Rijnland
- 2 Waterschap Vallei en Eem
- 3 Waterschap Rijn en IJssel

Top 3 Websites van ministeries:

- 1 Financiën
- 2 Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- 2 Economische Zaken

Beste website 'Adviesorganen':

Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie

Beste website 'Ambassades':

Consulaat-Generaal Duitsland - Hamburg

Beste website 'Diensten van ministeries':

Keuringsdienst van Waren

Beste website 'GGD'en':

GGD Zuidelijk Zuid-Limburg

Beste website 'Openbaar Ministerie':

Arrondissementsparket Dordrecht

Beste website 'Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties':

Bedrijfschap Horeca en Catering

Beste websites 'Rechterlijke Macht':

Rechtbank Leeuwarden en Rechtbank Utrecht

Beste website '(Regiokorpsen van) politie':

Korps Landelijke Politiediensten

Beste website 'Universiteiten':

Erasmus Universiteit

Beste website 'Zelfstandige Bestuursorganen':

Koninklijke Bibliotheek

OVERHEID.NL MONITOR 2002

KWALITEITSONDERZOEK OVERHEIDSWEBSITES

De mobiele website

OVERHEID.NL MONITOR 2002

De mobiele website

KWALITEITSONDERZOEK OVERHEIDSWEBSITES



Advies Overheid.nl