

Overheid.nl Monitor 2005 – checklist

				Vraagstellingen in checklistonderzoek	Uitleg- en instructietekst t.b.v. onderzoek
				A. Gebruiksvriendelijkheid	
1			25	Bevat de website een zoekmachine?	
2			15	Bevat de website een sitemap?	
3			15	Bevat de website een lijst met veelgestelde vragen FAQ)?	Moet wel gaan om een sitebrede FAQ, dus niet over een specifiek thema.
4			15	Is de website voorzien van informatie/pagina's in het Engels?	
5			15	Bevat de website een helppagina?	Bevat de website een pagina, waarin te lezen is, hoe de website het beste gebruikt kan worden?
6			15	Bevat de website een privacystatement?	
			100		
	Gem	Prv	Wat	B. Transparantie (voor decentrale overheid)	
				<i>Bekendmakingen en vergunningen (22)</i>	
1	11	11	11	Bevat de website de presentatie van de periodieke (wettelijk verplichte) bekendmakingen? (beleidsuitvoerend)	Aanvragen van vergunningen en verstrekte vergunningen. Toelichting: is er een overzicht van (voorgenomen) besluiten die nu ook (conform wettelijke verplichting) in huis-aan-huis bladen bekend gemaakt moeten worden?
2	11	11	11	Bevat de website een volledig overzicht van door de gemeente vanaf een bepaalde datum verstrekte vergunningen?	Eén soort vergunningen is voldoende, maar er moeten minimaal 100 verleende vergunningen op de website staan).
				<i>Bestuurlijke informatie (22)</i>	
3	10	10	10	Ontsluit de website een bestuursinformatiesysteem?	Raadsstukken moeten onderdeel uitmaken van de raadsinfo; het is niet voldoende, als het alleen de notulen betreft. Een presentatie in de vorm van een geordende lijst kan voldoende systematisch zijn; het hoeft hier niet persé om een apart 'raadsinformatiesysteem' te gaan. Het betreft minimaal deels een kwalitatieve beoordeling.
4	6	6	6	Zo ja, bevat dit bestuursinformatiesysteem een archieffunctie, die tenminste één jaar archief bevat?	Kijk de data van de stukken na. De stukken moeten tot minstens één jaar oud zijn.
5	6	6	6	Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar?	Deze vraag kan alleen maar 'ja' scoren, als bestuursinformatiesysteem ook aanwezig is.
				<i>Decentrale regelgeving (22)</i>	
6	9	9	9	Staan er verordeningen op de website? (minimaal 30 bij provincies en gemeenten; minimaal 13 bij waterschappen)	Verordeningen worden eerst als voorstel voorgelegd aan de gemeenteraad. Als zodanig zijn ze vaak terug te vinden in een raadsinformatiesysteem. De behandeling in de gemeenteraad kan echter leiden tot aanpassingen in het voorstel. Na aanvaarding wordt de eventueel aangepaste tekst van het voorstel gepubliceerd in een blad dat 'gemeentebblad' heet. Vervolgens zullen er veelal wijzigingen in bepaalde artikelen van de verordening worden aangebracht. Dit leidt weer tot
7	9	9	9	Betreft dit geconsolideerde verordeningen? (d.w.z. doorlopende teksten waarin later aangebrachte wijzigingen zijn verwerkt)	
8	4	4	4	Wordt op de website de garantie afgegeven dat álle geldende verordeningen op de website staan?	

					<p>voorstellen aan de raad en tot publicaties in het gemeentebblad. Wanneer de tekst van de wijzigingsbesluiten wordt verwerkt in de tekst van de oorspronkelijke verordening spreken we van een geconsolideerde (=bijgewerkte) verordening. Een dergelijke tekst wordt in de regel niet in het gemeentebblad gepubliceerd. We hebben nu onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een voorstel voor een verordening in een raadsstuk. Dit telt in dit kader niet mee als verordening. - De tekst van een verordening of een wijzigingsbesluit zoals die wordt gepubliceerd in het gemeentebblad (niet geconsolideerd) - Een geconsolideerde verordening. <p>Belangrijke verordeningen die in iedere gemeente bestaan zijn onder meer: de algemene plaatselijke verordening (apv), de bouwverordening, de verordening ozb (onroerende zaak belasting).</p> <p>Naast verordeningen (algemeen verbindende voorschriften) worden er soms ook beleidsregels of rechtsregels en interne regels gepubliceerd. Deze zijn wel van belang maar tellen in dit verband niet mee als verordening.</p> <p>NB: Een nieuwe verordening is per definitie NIET geconsolideerd. NB: Als de APV (Algemene Plaatselijke Verordening) niet op de site aanwezig is, dan hier 'Nee' scoren.</p>
				<i>Bestemmingsplannen (14)</i>	
9	5	5	5	Is tenminste één actueel bestemmingsplan/streekplan/watergebiedsplan op de site beschikbaar?	Het gaat níét om 'informatie óver een bestemmingsplan', maar over het online kunnen inzien ván het bestemmingsplan.
10	9	9	9	Zo ja, waaruit bestaat de presentatie van het bestemmingsplan/streekplan/watergebiedsplan? (score 1 tot 5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan bestaat louter uit plaatje (bmp, jpg, pdf-bestand etc.; alleen middels agenda af te leiden wat de bestemmingen zijn (0 pnt); 2. Naast het plaatje is ook het mogelijk om de tekst (voorschriften, artikelen) van het bestemmingsplan te raadplegen (wat mag wel, wat mag niet) (3 pnt); 3. Als de teksten op een wijze zijn gelinkt aan de bestemmingen op het plaatje: klik op plek op de kaart is link naar plek in de tekst (5 pnt); 4. Bestemmingsplan toont zich in uitgebreide view-omgeving; vlakken en teksten gelinkt, inzoomen, informatie opvragen, e.d. (7 pnt); 5. Invullen van adres levert resultaat, dat invuller alles ziet wat i.k.v. bestemmingsplan op dat adres wel/niet kan/mag (9 pnt). <p>NB: Na overleg met DURP: * indien er meerdere plannen worden gepresenteerd, prevaleert bij deze beoordeling het 'beste digitale plan'!</p>

					* IMRO-praktijk is niet meetbaar, want niet goed op site te scannen door onderzoekers. Inhoudelijk geldt, dat de IMRO-standaard zich richt op uitwisseling tussen overheden en geen belang heeft voor de burger/sitebezoeker.
				<i>Thematische ontsluiting (10)</i>	
11	10	10	10	Biedt de website een overzicht van beleidsthema's, -dossiers of specials, met per thema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar (raads)stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben?	
				<i>Overige items (10)</i>	
12	2	3	3	Wordt er informatie gegeven over belangrijke / veelgebruikte telefoonnummers?	Worden bij de verschillende onderdelen van de organisatie doorkiesnummers vermeld? Bij gemeenten moet het hier minimaal gaan om de hulpverleningsnummer: politie, GGD, brandweer; bij andere overheden is een minimumaantal van 3 telefoonnummers van belang; deze dienen gezamenlijk gepresenteerd te worden, dus niet los verspreid over de website.
13	2	X	X	Presenteert de website het Burgerjaarverslag van 2004? (gemeenten)	
14	2	3	3	Is een lijst met komende vergaderingen van het bestuur van de overheidsorganisatie in te zien?	
15	2	2	2	Presenteert de website andere informatie dan bestemmingsplannen in een GIS-toepassing?	
16	2	2	2	Wordt er informatie gegeven over calamiteiten en rampenbestrijding?	'Als de sirene gaat, dan....', coördinatie en verantwoordelijkheden, etc.
	100	100	100		
				B. Transparantie (voor rijksoverheid)	Noties: Voor informatie over Quick Wins, zie: (zie: http://www.andereoverheid.nl/AndereOverheid/Web/Partner+programmas/ElektronischeBereikbaarheid.htm)
1			10	Wordt een overzicht (soms 'wetgevingskalender') gepubliceerd waarin de/alle wetsvoorstellen staan die in procedure/voorbereiding zijn alsmede in welke fase deze verkeren?	NB: relatieve waarde ervan per departement verschilt veel. Daarom niet zomaar 'wetgevingskalender' noemen.
2			15	Is er een binnen Actueel een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde WOB-verzoeken van journalisten worden gepubliceerd?	Quick Win 1
3			15	Publiceert het departement op de website al haar beleidsonderzoeksrapporten?	Quick Win 2
4			15	Thematische ontsluiting: biedt de website een overzicht van beleidsthema's, -dossiers of specials, met per thema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben?	
5			15	Wordt gebruik gemaakt van een vorm van 'activiteitenindex'?	Quick Win 10: Inzicht in beleidsactiviteiten Dit houdt volgens de commissie in dat alle beschikbare informatie op het internet te

					vinden moet zijn en dat bestuursorganen verplicht worden activiteitenindexen bij te houden. Activiteitenindexen dragen bij tot het actief openbaar maken van overheidsinformatie. Deze indexen, die een plaats op de websites van ministeries moeten krijgen, geven de burger inzicht in de beleidsactiviteiten van de ministeries. Via regering.nl worden de indexen centraal ontsloten.
6			15	Publiceert het departement vergunningsgerelateerde beschikkingen op internet?	Quick Win 3
7			15	Presenteert de website van het departement een overzicht van de producten en diensten, waarvoor het departement verantwoordelijk is?	Quick Win 9. Een totaaloverzicht hiervan staat op het Overheidsloket van Overheid.nl. Door op elke departementale website een overzicht te plaatsen van de diensten waarvoor dat ministerie verantwoordelijk is, wordt de transparantie van de overheid vergroot. Bovendien worden burgers en bedrijven die op die websites op zoek zijn naar zo'n dienst, ook beter geholpen.
			100		
				C. Interactiviteit en Actualiteit	
1			8	Presenteert de organisatie een richtlijn voor afhandeling van e-mailvragen op de website?	Op http://www.burger.overheid.nl/e-mailgedragslijn/ wordt door het programma Burger@overheid een e-mailgedragslijn geformuleerd. Deze kan door alle overheden gebruikt worden. Het is niet verplicht deze e-mailgedragslijn te hanteren. Een verantwoording van de wijze waarop de organisatie met e-mail omgaat, is afdoende, als daar tenminste responstermijnen worden benoemd. Dus vooral punt C.Afhandeling, zoals genoemd bij Burger@overheid is van belang bij de scoring op dit item. Als geen responstermijn(en) wordt(en) genoemd, dan kan niet gescoord worden op dit item. Een e-mailgedragslijn wordt veelal aangetroffen onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'. Vooral het benoemen van de response-tijden is van belang voor scoring op dit item.
2			15	Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief, waarvoor je je kunt aanmelden?	Algemeen, dus niet alleen voor agenda, vergaderstukken, besluiten.
3			10	Presenteert de overheidsorganisatie eigen vacatures op de website of een link naar www.werkenbijdeoverheid.nl ?	
4			30	Actualiteit: Wanneer vond de laatste update van de site plaats?	1: <=3 dagen geleden (30 pnt); 2: 4 t/m 7 dagen geleden (20 pnt); 3: 8 t/m 14 dagen geleden (10 pnt); 4: meer dan 14 dagen geleden (5 pnt); 5: meer dan 1 maand geleden of niet achterhaalbaar (0 pnt).
5			5	Kunnen folders en brochures worden besteld via de website?	
6			10	Wordt er informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?	
7			22	Toont de website de werking van een instrument voor interactieve beleidsvorming (forum, chat, poll, enquête of weblog), dat betrekking heeft op een bestuurlijk of beleidsrelevant thema, en met minimaal (belofte van) terugkoppeling van resultaten? (niet bij ministeries)	
			100		

				E. Gepersonaliseerde dienstverlening	Onderdeel níét bij ministeries
1			30	Is de organisatie aangesloten op DigiD? (0=nee; aantal op DigiD aangesloten diensten)	1: 0 (nee) 2: 1 of 2 3: 3 tot 5 4: 6 tot 10 5: meer dan 10 diensten aangesloten op DigiD
2			20	Indien 'ja' bij vraag 2 van onderdeel 'Interactiviteit en actualiteit': is deze pro-actieve berichtgeving gebaseerd op een profiel (nieuws op maat)?	
3			15	Bevat de website een mogelijkheid om online de status van een product-/dienstaanvraag te kunnen volgen?	
4			20	Biedt de website de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket ("mijn loket")?	
5			15	Bevat de website een mogelijkheid om rechtstreeks een aangevraagde/verstreckte dienst/product te betalen?	
			100		

D. Dienstverlening:

Score conform meting t.b.v. onderzoek 'Publieke Dienstverlening 65% Elektronisch'.

Items voor gemeenten, provincies en waterschappen; géén items voor ministeries.

Scoringsmogelijkheden:

0=geen info ; 1=info; 2=download; 3=upload; 4=transactie ;

Scoring als volgt: "maximale score" delen door "feitelijke score". Elk product krijgt dus een eigen procent-score. Voorbeeld: als 'download' wordt gescoord op een product dat als maximaal haalbaar 'transactie' kent, dan wordt 2 op 4 gescoord, dus 50%. Als er 'info' wordt gescoord op een product dat als maximaal haalbaar niveau 'info' kent, dan wordt 1 of 1 gescoord, dus 100%.

De geaggregeerde score wordt berekend door de score-percentages op te tellen en te delen door het aantal diensten, dat bij het onderdeel betrokken is. Zo ontstaat per soort overheid (gemeente, provincie, waterschap) een procentscore. Deze procentscore telt voor 30% mee in de constructie van de rankings.

Voor de maximale score per product-/dienstverleningsitem: zie tweede kolom in tabel hieronder.

Nr.	Max.	Dienstverlening – gemeenten
1	1	Ophalen huisvuil
2	4	Inzameling grof vuil
3	1	Heffing rioolrecht
4	4	Onroerende Zaak Belasting (OZB)
5	1	Afvalstoffenheffing
6	2	Aanvragen bouwvergunning
7	4	Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs e.d. (wegenonderhoud)
8	3	Aanvragen paspoort
9	4	Aankoop/verhuur bouwgrond
10	3	Aanvragen rijbewijs
11	1	Inzage bestemmingsplannen
12	4	Aanvragen GBA-uittreksel
13	3	Aanvragen verklaring omtrent inkomen en vermogen
14	4	Aanvraag van een gehandicaptenvoorziening (WVG)
15	4	Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen
16	3	Aanvraag bijstandsuitkering
17	4	Doorgeven verhuizing
18	4	Melding schade openbaar groen
19	4	Aanvragen kapvergunning
20	4	Bezwaarschrift indienen
21	4	Aanvraag parkeervergunning

22	4	Aanvraag evenementenvergunning
23	1	Inzameling bedrijfsafval
24	4	Aanvragen milieuvergunning
25	4	Aankoop/verhuur bedrijfsterreinen
26	4	Aanvragen in/uitritvergunning
		Dienstverlening - provincies
1	4	Indienen milieuklachten bij het Milieu informatie klachtenpunt
2	1	Raadplegen risicokaart
3	1	Raadplegen informatie over zwemmen in open water
4	4	Indienen klacht over bestuursorgaan
5	4	Aanvragen milieuvergunning
6	4	Aanvragen vergunning onttrekken grondwater of infiltreren water
7	4	Aanvragen subsidie cultuurbereik
8	4	Aangifte grondwaterheffing (provinciale belasting)
9	4	Melding(splacht) ontbranding (afsteken) vuurwerk
		Dienstverlening - waterschappen
1	4	Bezwaarschrift/verzoek om vermindering waterschapsbelastingheffing
2	4	Aanvraag kwijtschelding van waterschapbelasting
3	4	Bezwaar besluit bestuursorgaan
4	4	Meldingsplicht waterhuishouding
5	4	Aangifte verontreinigingsheffing

Weging van de verschillende onderdelen t.o.v. elkaar:

	Gem	Prv.	Wat.	Min.
Gebruiksvriendelijkheid	5	5	5	8
Toegankelijkheid (Webrichtlijnen-toets)	10	10	10	17
Actualiteit en interactiviteit	10	10	10	20
Transparantie	30	30	30	55
Dienstverlening (*)	30	30	30	--
Gepersonaliseerde dienstverlening	15	15	15	--
-- Totaal	100	100	100	