

Overheid.nl Monitor 2006

Vragenlijst en toelichting

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Algemeen	3
Opbouw van de vragenlijst.....	3
Berekening van de scores	4
Berekening van de scores voor de onderdelen A, B en D.....	4
Onderdeel C.....	4
Berekening van de scores voor onderdeel E	7
Berekening van de eindscore.....	7
Gebruiksvriendelijkheid (Onderdeel A).....	8
Transparantie (onderdeel B).....	10
Transparantievragen voor gemeenten	10
Transparantievragen voor provincies	17
Transparantievragen voor waterschappen	23
Transparantievragen voor ministeries	30
Dienstverlening (onderdeel C)	33
Dienstverlening voor gemeenten.....	33
Dienstverlening voor provincies	40
Dienstverlening voor waterschappen	42
Gepersonaliseerde dienstverlening (Onderdeel D)	43
Gepersonaliseerde dienstverlening voor gemeenten	43
Gepersonaliseerde dienstverlening voor provincies.....	44
Gepersonaliseerde dienstverlening voor waterschappen.....	45
Toegankelijkheid (Onderdeel E)	46

Inleiding

Voor u ligt de vernieuwde vragenlijst voor het jaaronderzoek van de Overheid.nl Monitor 2006. Deze vragenlijst is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen in samenwerking een werkgroep,¹ het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en verschillende projectteams van Advies Overheid.nl en.

Een vernieuwing van de vragenlijst is ieder jaar noodzakelijk. Ten eerste omdat overheidsorganisaties het hele jaar door verbeteringen aanbrengen op hun websites. Daardoor 'scoren' sommige vragen op een gegeven moment bijna bij alle organisaties het maximale aantal punten en zijn ze niet meer discriminerend. Ten tweede is vernieuwing van de vragenlijst noodzakelijk omdat zich gedurende een jaar bepaalde ontwikkelingen kunnen voordoen die zich lenen om in de Overheid.nl Monitor op te nemen. Zo zult u zien dat er dit jaar nieuwe vragen in de lijst zijn opgenomen over projecten van Advies Overheid.nl als Bekendmakingen, Vergunningen op Internet en Decentrale regelgeving.

Algemeen

Opbouw van de vragenlijst

De vragenlijst is als volgt opgebouwd:

- A. Onderdeel A (Gebruiksvriendelijkheid) is gelijk voor zowel gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries
- B. Onderdeel B (Transparantie) is per type organisatie verschillend en geldt voor gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. Er zijn dus 4 verschillende vragenlijsten.
- C. Onderdeel C (Dienstverlening) geldt alleen voor gemeenten, provincies en waterschappen en verschilt per type organisatie. Er zijn dus 3 verschillende vragenlijsten.
- D. Onderdeel D (Gepersonaliseerde dienstverlening) geldt alleen voor gemeenten, provincies en waterschappen en verschilt per type organisatie. Er zijn dus 3 verschillende vragenlijsten.
- E. Onderdeel E (Toegankelijkheid) is gelijk voor zowel gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries.

Voor iedere vraag staat in de eerste kolom het vraagnummer, in de tweede kolom staan achtereenvolgens de vraag, daaronder de antwoordmogelijkheden en daaronder de toelichting bij die vraag. Let wel, niet iedere vraag heeft een toelichting. Tot slot worden in Onderdeel C de vragen op bepaalde punten gescheiden door lichtgrijze balken, met

¹ In de werkgroep zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: gemeente Amsterdam, gemeente Dordrecht, VNG, EGEM, E-Provincies, provincie Utrecht, waterschap Rijnland, Waterschapshuis, Rijksvoorlichtingsdienst / Commissie Nieuwe Media, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Burger@overheid, Advies Overheid.nl, Dialogic, TNS NIPO

Berekening van de scores

Berekening van de scores voor de onderdelen A, B en D

Voor de berekening van de score voor de onderdelen A, B en D worden, voor de betreffende organisatie, het totaal aantal gescoorde punten per vraag bij elkaar opgeteld. Per onderdeel is een totaal aantal van 100 punten te behalen.

Achter ieder antwoord in de vragenlijsten van de onderdelen A, B en D staat tussen haakjes het aantal punten dat met dat antwoord gescoord kan worden. Het hoogste aantal punten dat tussen haakjes staat is de maximale scoringsmogelijkheid voor die vraag.

Onderdeel C

Verklaring van de antwoordmogelijkheden

Per organisatie is uitgezocht, welke van de te onderzoeken diensten op enigerlei wijze worden aangeboden op internet en zijn scores toegekend aan de mate van elektronische beschikbaarheid van de betreffende diensten door het behaalde niveau af te zetten tegen het potentiële niveau van elektronische afhandelbaarheid van de dienst. Voor de mate van elektronische beschikbaarheid is de volgende indeling naar niveaus gehanteerd:

N.v.t.

De N.v.t. optie wordt geselecteerd indien:

- Op de website duidelijk staat dat een bepaald product door de organisatie zelf is afgeschaft en derhalve niet meer wordt aangeboden
- Op de website wordt vermeld dat de organisatie een bepaald product niet heeft.
- Indien een product niet meer bestaat, dus landelijk volledig is afgeschaft.

Indien N.v.t. wordt geselecteerd geldt dat de organisatie voor dat product automatisch de maximale score krijgt toegewezen.

Niveau 0: Geen informatie

De overheidsinstantie heeft geen website of biedt op de website geen of onvoldoende informatie over de betreffende dienst;

Niveau 1: Informatie

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden

De website biedt een aanvraagformulier dat on line kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

Niveau 4: Elektronische transactie

Na de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst, elektronisch wordt afgehandeld.

Bovenstaande niveau-indeling geldt echter niet voor alle onderzochte diensten. Omdat grof vuil bijvoorbeeld niet elektronisch kan worden ingezameld, is een gemeente beperkt tot het elektronisch aanbieden van een te uploaden aanvraagformulier. Toch kan deze dienst op niveau 4 (Transactie) worden aangeboden als er een terugmelding plaatsvindt. Deze gemeentelijke dienst is dus 100% elektronisch uitvoerbaar als een gemeente op de website een elektronisch in te dienen aanvraagformulier aanbiedt en de klant daarvan een elektronische bevestiging ontvangt.

Berekening van de score voor Onderdeel C

De totaalscore wordt verkregen door het behaalde aantal punten door het maximaal aantal te behalen punten te delen. De score voor de fictieve gemeente is dus 27 gedeeld door 42; is 64,3% elektronisch.

Tabel: Voorbeeldberekening percentage elektronische dienstverlening bij fictieve gemeente

Diensten	N.v.t.	1	2	3	4	Gehaald/Maximaal
1. Ophalen huisvuil		*				1 / 1
2. Inzameling grofvuil	N.v.t.					4 / 4
3. Heffing rioolrecht		*				1 / 1
4. Onroerende Zaak Belasting		*	*			2 / 4
5. Afvalstoffenheffing		*				1 / 1
6. Aanvragen bouwvergunning		*	*			2 / 2
7. Melding schade/onderhoud wegen/trottoirs e.d. (wegenonderhoud)		*	*			2 / 4
8. Aanvragen paspoort		*				1 / 3
9. Aankoop/verhuur bouwgrond		*	*			2 / 4
10. Aanvragen rijbewijs		*				1 / 3
11. Inzage bestemmingsplannen		*				1 / 1
12. Aanvragen GBA-uitreksel		*	*	*	*	4 / 4
13. Aanvragen verklaring rondom inkomen en vermogen	N.v.t.					1/1
14. Aanvraag van gehandicaptenvoorziening (WVG)		*				1 / 4
15. Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen		*	*			2 / 4
16. Aanvraag bijstandsuitkering		*				1 / 1
Totaal						27 / 42
Percentage						64,3 %

NB: dit is een fictief voorbeeld; in het onderzoek worden per gemeente méér diensten/producten gemeten.

Berekening van de scores voor onderdeel E

Voor onderdeel E geldt dat hier de score van de webrichtlijntoets wordt ingevuld. Dit kan maximaal 100 punten opleveren.

Berekening van de eindscore

Voor de berekening van de eindscore worden de behaalde scores voor de verschillende onderdelen volgens onderstaande tabel gewogen en vervolgens bij elkaar opgeteld.

	Gem.	Prv.	Wat.	Min.
A. Gebruikersvriendelijkheid	10	10	10	10
B. Transparantie	30	30	30	70
C. Dienstverlening	30	30	30	--
D. Gepersonaliseerde dienstverlening	20	20	20	--
E. Toegankelijkheid	10	10	10	20
Totaal	100	100	100	100

Voorbeeld voor een fictieve gemeente

Score voor A: 60

Score voor B: 52

Score voor C: 65

Score voor D: 50

Score voor E: 80

Eindscore voor deze fictieve gemeente:

$$(60 \times 10\%) + (52 \times 30\%) + (65 \times 30\%) + (50 \times 20\%) + (80 \times 10\%) = 59,1$$

Gebruiksvriendelijkheid (Onderdeel A)

Vraagnr	Vraag en antwoord
a1	Bevat de website een zoekmachine?
	ja (15) nee (0)
a2	Biedt de website toegang tot www.overheid.nl ?
	ja (15) nee (0)
	Deze vraag heeft betrekking op het aanwezig zijn een link naar www.overheid.nl of het aanwezig hebben van een banner die doorverwijst naar www.overheid.nl .
a3	Bevat de website een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's)?
	ja (15) nee (0)
	De FAQ dient betrekking te hebben op de feitelijke inhoud van de site (dienstverlening of wetgeving enz.), niet louter op de techniek (de website zelf) en daarnaast over meer dan één onderwerp te gaan.
a4	Is de website voorzien van informatie/pagina's in het Engels?
	ja (15) nee (0)
	De engelstalige informatie moet wel makkelijk toegankelijk zijn voor anderstaligen. Voorbeelden zijn een engels vlaggetje of bijvoorbeeld een knop "English" in het menu van de site.
a5	Bevat de website een privacystatement?
	ja (15) nee (0)
a6	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 (raad)stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben?
	ja (15) nee (0)
	Integraliteit is niet het belangrijkste; het gaat dus niet om 'alle beleidsthema's'. De vraag kan als volgt worden gelezen: Is het mogelijk om via een bepaald thema als ingang tegelijkertijd verschillende soorten documenten te vinden die aan dat thema gekoppeld zijn? (bv. nieuwsberichten, raadstukken, vergunningen, wetgeving, achtergronddocumenten etc.). Denk bij de thema's aan titels die bezoekers van de site aanspreken. De achtergrond van deze vraag is, dat het meer gaat om het 'hoe', dan om het

	'wat'.
a7	Wordt er op de website een overzicht getoond van hetgeen er is veranderd op de site in een bepaalde periode van minimaal een week?
	ja (10) nee (0)

Transparantie (onderdeel B)

Transparantievragen voor gemeenten

Vraagnr	Vraag en antwoord
	Bekendmakingen
b1	Worden op de website de periodieke (wettelijk verplichte) bekendmakingen gepubliceerd cf. de landelijke standaard?
	Nee (0) ja, maar niet doorzoekbaar (4) ja, dynamisch (vrij doorzoekbaar) (7)
	De landelijke standaard voor het publiceren van Bekendmakingen op internet is neergelegd in het Internetpublicatiemodel Bekendmakingen van Advies Overheid.nl, dat op de volgende locatie te vinden is: http://www.advies.overheid.nl/bekendmakingen
b2	Bevat de website de mogelijkheid voor bezoekers om zich te abonneren op een proactieve attenderingsfunctie inzake de bekendmakingen?
	nee (0) ja, alle nieuwe bekendmakingen van de organisatie (4) ja, een selectie op basis van postcode en wijk (6) ja, een selectie op basis van postcode of wijk én een selectie op type bekendmaking (7)
	Vergunningen
b3	Is het mogelijk een vergunningendossier online in te zien, en zo ja: hoeveel typen vergunningen zijn ontsloten?
	nee (0) ja, één type vergunning ontsloten (1) ja, twee typen vergunningen ontsloten (2) ja, drie of meer typen vergunningen ontsloten (3)
	Een summiere verwijzing naar de vergunning is niet voldoende. De vergunning zelf moet minimaal raadpleegbaar zijn inclusief een verwijzing naar het type (bijvoorbeeld milieu- of bouwvergunning), locatie en de status van het dossier.
b4	Voldoet het online vergunningendossier aan het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl?
	nee (0) ja (7)
	Het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl is op de volgende locatie te vinden: http://www.advies.overheid.nl/vergunningen

b5	Via welke zoekingen kunnen deze vergunningen gevonden worden op de eigen website?
	geen zoekingang beschikbaar (0) één zoekingang beschikbaar (1) twee zoekingen beschikbaar (3) alle zoekingen beschikbaar (4)
	Er zijn drie zoekingen mogelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vrije tekst zoeken ○ Zoeken op kenmerken (bv. dossiernummer of status) of thema (bv. wonen) ○ Zoeken via een geografische kaart
	Bestuurlijke informatie
b6	Ontsluit de website een bestuursinformatiesysteem
	nee (0) ja, maar geen archief van meer dan één jaar (3) ja, met een archieffunctie van meer dan één jaar (5)
	Raadsstukken moeten onderdeel uitmaken van het bestuursinformatiesysteem; 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 'bestuursinformatiesysteem' te gaan. Het betreft minimaal deels een kwalitatieve beoordeling.
b7	Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar?
	nee (0) ja, enkel zoekveld (2) ja, gecombineerd zoeken (bijvoorbeeld thema en datum i.c.m. een zoekwoord) (3)
	Bij het maximaal scorende antwoord moet het minimaal mogelijk zijn om ook een zoekterm in te vullen.
b8	Presenteert de website het Burgerjaarverslag van 2005?
	nee (0) ja (2)
b9	Is er een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde WOB-verzoeken worden gepubliceerd?
	nee (0) ja (2)

	Decentrale regelgeving
b10	Worden alle geldende regelingen/verordeningen op de website getoond?
	<p>nee (0) ja, maar niet geconsolideerd (4) ja, geconsolideerd maar niet volgens het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving (7) ja, conform het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving (14)</p>
	<p>Met ‘alle geldende verordeningen’ wordt in dit verband 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften bedoeld. Uiteraard is het tevens mogelijk dat er ook andere regelingen dan algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten.</p> <p>Geconsolideerde verordening: wanneer de tekst van de wijzigingsbesluiten wordt verwerkt in de tekst van de oorspronkelijke verordening is sprake van een geconsolideerde verordening.</p> <p>Toelichting bij antwoord "ja, maar niet geconsolideerd", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o alle geldende verordeningen in de vorm van de originele verordeningen inclusief alle bijbehorende losse wijzigingsbesluiten op de website zijn ontsloten; o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten. <p>Toelichting bij antwoord "ja, geconsolideerd maar niet volgens het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o alle geldende verordeningen geconsolideerd zijn; o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten. <p>Toelichting bij antwoord "ja, conform het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten; o ook vervallen (versies van) regelingen vanaf een, door organisatie zelf, bepaalde datum op de website zijn ontsloten; o zowel geldende als vervallen verordeningen geconsolideerd zijn; o de verordeningen ook raadpleegbaar zijn via de centrale zoekmachine op http://decentraleregelgeving.overheid.nl. <p>Het Internetpublicatiemodel Decentrale Regelgeving van Advies Overheid.nl is opvraagbaar via: http://www.advies.overheid.nl/decentrale-regelgeving/.</p>

	Samenwerkende Catalogi
b11	Zijn de producten en diensten vindbaar vanuit andere overheidswebsites via de Samenwerkende Catalogi?
	nee (0) ja (6)
	Middels de "Samenwerkende Catalogi" zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling heeft tot resultaat dat een burger in bijv. het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of het rijk. Andersom worden gemeenteproducten ook gevonden vanuit loketten van waterschappen, provincies of het Overheidsloket (rijksproducten).
b12	Kunnen vanuit de productencatalogus van de organisatie ook producten en diensten van andere overheden gevonden worden via de Samenwerkende Catalogi
	nee (0) ja (6)
	Middels de "Samenwerkende Catalogi" zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling heeft tot resultaat dat een burger in bijv. het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of het rijk. Andersom worden gemeenteproducten ook gevonden vanuit loketten van waterschappen, provincies of het Overheidsloket (rijksproducten).
	GIS & Plannen
b13	Is tenminste één actueel bestemmingsplan op de site beschikbaar?
	nee, niet aanwezig op de site (0) plan bestaat louter uit plaatje (1) naast plaatje is het ook mogelijk om de tekst van het bestemmingsplan te raadplegen (3) teksten en plaatje zijn gelinkt: plek op kaart is link naar relevante tekst (5) bestemmingsplan toont zich in uitgebreide view-omgeving: vlakken en teksten gelinkt (6) invullen van adres laat zien wat wel en wat niet mag i.h.k.v. het bestemmingsplan op dat adres (8)
	Het gaat níet om 'informatie óver een bestemmingsplan', maar over het online kunnen inzien ván het bestemmingsplan. '[...] op de site' betekent dat de pagina(s) waarop het bestemmingsplan wordt vertoond, integraal deel uitmaken van de website, dwz. onder het hoofddomein van de site vallen (externe site integreren in structuur website valt onder deze definitie) Indien er meerdere plannen worden gepresenteerd, prevaleert bij deze beoordeling het 'beste digitale plan'

b14	Presenteert de website andere informatie dan bestemmingsplannen in een eigen GIS-toepassing?
	ja (4) nee (0)
	Dit betreft vaak een gedigitaliseerde versie van de gemeentegids, inclusief een GIS-applicatie van de gemeentelijke bebouwde kom, of een verwijzing naar de risicokaart waar de organisatie gegevens voor aan moet leveren.
	Interactiviteit
b15	Wordt er op de site (apart, in een disclaimer of de colofon) een expliciete vermelding gemaakt van response-tijden op e-mails?
	nee (0) ja (3)
	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) expliciet word(t)(en) genoemd, dan kan niet gescoord worden op dit item. Een e-mailgedragslijn wordt veelal aangetroffen onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'.
b16	Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief, waarvoor je je apart kunt aanmelden?
	ja (3) nee (0)
	Deze vraag richt zich op alle mogelijke informatie, dus niet alleen op agenda, vergaderstukken, besluiten.
b17	Zijn er folders en brochures beschikbaar via de website?
	nee (0) ja, online bestellen en aflevering per post (1) ja, online bestellen en elektronische aflevering (2)
	Het antwoord is "nee" indien er alleen een telefoonnummer op de site staat vermeld waar folders en brochures vervolgens telefonisch kunnen worden aangevraagd. Elektronische aflevering houdt in: per e-mail of als download.

b18	Wordt er informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?
	nee (0) ja, algemene termen (1) ja, proces stap voor stap beschreven (2)
	Vaak is informatie over de klachtenprocedure terug te vinden in/bij de productencatalogi, kan echter ook heel goed op een andere plaats worden weergegeven op de site.
	Participatie
b19	Heeft de website de mogelijkheid om online te discussiëren over bepaalde bestuurlijke of beleidsrelevante thema's? (forum, discussielijst)
	nee (0) ja (2)
	Zijn er themaspecifieke forums/discussion threads? Hierbij is het wel van belang dat er vermeld dient te worden wat er met de informatie wordt gedaan.
b20	Staan op de website de namen en contactgegevens van de bestuurders vermeld die direct betrokken zijn bij het thema/onderwerp?
	nee (0) ja, namen (1) ja, namen en contactgegevens (2)
b21	Is er een weblog van een bestuurder aanwezig op de website?
	nee (0) ja (1)
	Het is mogelijk dat de bestuurders die een weblog bijhouden, dat soms op persoonlijke titel doen en buiten de officiële website. Indien het weblog in dezelfde stijl is als de officiële site en er een link is vanaf de officiële site naar het weblog, dan mag deze vraag met "ja" worden beantwoord. Het weblog dient wel 'actueel' te zijn. De grens ligt daarbij bij 6 maanden geleden.
b22	Wordt er informatie gegevens over belangrijke / veelgebruikte telefoonnummers?
	nee (0) ja, maar minder dan de minimumvereisten (0) ja, maar verspreid over de site (niet bij elkaar) (1) ja, gezamenlijk gepresenteerd (2)
	Bij gemeenten moet het hier minimaal gaan om de hulpverleningsnummers: politie, GGD/Spoeisende Hulp, brandweer.

	Klanttevredenheid
b23	Wordt op de site een actueel klanttevredenheidsonderzoek en/of visitatierapport gepubliceerd?
	nee (0) ja (3)
	Actueel houdt hier in: niet ouder dan twee jaar.
	Overig
b24	Wordt er informatie gegeven over calamiteiten en rampenbestrijding?
	ja (2) nee (0)
	'Als de sirene gaat, dan....'. Informatie over onder meer coördinatie en verantwoordelijkheden.

Transparantievragen voor provincies

Vraagnr	Vraag en antwoord
	Bekendmakingen
b1	Worden op de website de periodieke (wettelijk verplichte) bekendmakingen gepubliceerd cf. de landelijke standaard?
	Nee (0) ja, maar niet doorzoekbaar (4) ja, dynamisch (vrij doorzoekbaar) (7)
	De landelijke standaard voor het publiceren van Bekendmakingen op internet is neergelegd in het Internetpublicatiemodel Bekendmakingen van Advies Overheid.nl, dat op de volgende locatie te vinden is: http://www.advies.overheid.nl/bekendmakingen
b2	Bevat de website de mogelijkheid voor bezoekers om zich te abonneren op een proactieve attenderingsfunctie inzake de bekendmakingen?
	nee (0) ja, alle nieuwe bekendmakingen van de organisatie (4) ja, een selectie op basis van postcode en wijk (6) ja, een selectie op basis van postcode of wijk én een selectie op type bekendmaking (7)
	Vergunningen
b3	Is het mogelijk een vergunningendossier online in te zien, en zo ja: hoeveel typen vergunningen zijn ontsloten?
	nee (0) ja, één type vergunning ontsloten (1) ja, twee typen vergunningen ontsloten (2) ja, drie of meer typen vergunningen ontsloten (3)
	Een summiere verwijzing naar de vergunning is niet voldoende. De vergunning zelf moet minimaal raadpleegbaar zijn inclusief een verwijzing naar het type (bijvoorbeeld milieu- of bouwvergunning), locatie en de status van het dossier.
b4	Voldoet het online vergunningendossier aan het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl?
	nee (0) ja (7)
	Het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl is op de volgende locatie te vinden: http://www.advies.overheid.nl/vergunningen

b5	Via welke zoekingen kunnen deze vergunningen gevonden worden op de eigen website?
	geen zoekingang beschikbaar (0) één zoekingang beschikbaar (1) twee zoekingen beschikbaar (3) alle zoekingen beschikbaar (4)
	Er zijn drie zoekingen mogelijk: Vrije tekst zoeken Zoeken op kenmerken (bv. dossiernummer of status) of thema (bv. wonen) Zoeken via een geografische kaart
	Bestuurlijke informatie
b6	Ontsluit de website een bestuursinformatiesysteem
	nee (0) ja, maar geen archief van meer dan één jaar (3) ja, met een archieffunctie van meer dan één jaar (5)
	Stukken moeten onderdeel uitmaken van de het bestuursinformatiesysteem; 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 'bestuursinformatiesysteem' te gaan. Het betreft minimaal deels een kwalitatieve beoordeling.
b7	Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar?
	nee (0) ja, enkel zoekveld (2) ja, gecombineerd zoeken (bijvoorbeeld thema en datum i.c.m. een zoekwoord) (3)
	Bij het maximaal scorende antwoord moet het minimaal mogelijk zijn om ook een zoekterm in te vullen.
b9	Is er een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde WOB-verzoeken worden gepubliceerd?
	nee (0) ja (3)
	Decentrale regelgeving
b10	Worden alle geldende regelingen/verordeningen op de website getoond?
	nee (0) ja, maar niet geconsolideerd (4) ja, geconsolideerd maar niet volgens het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving (7) ja, conform het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving (14)
	Met 'alle geldende verordeningen' wordt in dit verband 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften bedoeld. Uiteraard is het tevens mogelijk dat er ook andere

	<p>regelingen dan algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten.</p> <p>Geconsolideerde verordening: wanneer de tekst van de wijzigingsbesluiten wordt verwerkt in de tekst van de oorspronkelijke verordening is sprake van een geconsolideerde verordening.</p> <p>Toelichting bij antwoord "ja, maar niet geconsolideerd", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o alle geldende verordeningen in de vorm van de originele verordeningen inclusief alle bijbehorende losse wijzigingsbesluiten op de website zijn ontsloten; o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten. <p>Toelichting bij antwoord "ja, geconsolideerd maar niet volgens het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o alle geldende verordeningen geconsolideerd zijn; o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten. <p>Toelichting bij antwoord "ja, conform het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten; o ook vervallen (versies van) regelingen vanaf een, door organisatie zelf, bepaalde datum op de website zijn ontsloten; o zowel geldende als vervallen verordeningen geconsolideerd zijn; o de verordeningen ook raadpleegbaar zijn via de centrale zoekmachine op http://decentraleregelgeving.overheid.nl. <p>Het Internetpublicatiemodel Decentrale Regelgeving van Advies Overheid.nl is opvraagbaar via: http://www.advies.overheid.nl/decentrale-regelgeving/.</p>
	Samenwerkende Catalogi
b11	Zijn de producten en diensten vindbaar vanuit andere overheidswebsites via de Samenwerkende Catalogi?
	<p>nee (0) ja (6)</p>
	Middels de "Samenwerkende Catalogi" zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling heeft tot resultaat dat een burger in bijv. het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of het rijk. Andersom worden gemeenteproducten ook gevonden vanuit loketten van waterschappen, provincies of het Overheidsloket (rijksproducten).
b12	Kunnen vanuit de productencatalogus van de organisatie ook producten en diensten van andere overheden gevonden worden via de Samenwerkende Catalogi
	<p>nee (0) ja (6)</p>
	Middels de "Samenwerkende Catalogi" zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling heeft tot resultaat dat een

	burger in bijv. het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of het rijk. Andersom worden gemeenteproducten ook gevonden vanuit loketten van waterschappen, provincies of het Overheidsloket (rijksproducten).
	GIS & Plannen
b13	Is tenminste één actueel streekplan op de site beschikbaar?
	nee, niet aanwezig op de site (0) plan bestaat louter uit plaatje (1) naast plaatje is het ook mogelijk om de tekst van het streekplan te raadplegen (3) teksten en plaatje zijn gelinkt: plek op kaart is link naar relevante tekst (5) streekplan toont zich in uitgebreide view-omgeving: vlakken en teksten gelinkt (6) invullen van adres laat zien wat wel en wat niet mag i.h.k.v. het streekplan op dat adres (8)
	Het gaat níét om 'informatie óver een streekplan', maar over het online kunnen inzien ván het streekplan. '[...] op de site' betekent dat de pagina(s) waarop het streekplan wordt vertoond, integraal deel uitmaken van de website, dwz. onder het hoofddomein van de site vallen (externe site integreren in structuur website valt onder deze definitie) Indien er meerdere plannen worden gepresenteerd, prevaleert bij deze beoordeling het 'beste digitale plan'
b14	Presenteert de website andere informatie dan streekplannen in een eigen GIS-toepassing?
	ja (4) nee (0)
	Interactiviteit
b15	Wordt er op de site (apart, in een disclaimer of de colofon) een expliciete vermelding gemaakt van response-tijden op e-mails?
	nee (0) ja (3)
	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 déze 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) expliciet word(t)(en) genoemd, dan kan niet gescoord worden op dit item. Een e-mailgedragslijn wordt veelal aangetroffen onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'.
b16	Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief, waarvoor je je apart kunt aanmelden?
	ja (3)

	nee (0)
	Deze vraag richt zich op alle mogelijke informatie, dus niet alleen op agenda, vergaderstukken, besluiten.
b17	Zijn er folders en brochures beschikbaar via de website?
	nee (0) ja, online bestellen en aflevering per post (1) ja, online bestellen en elektronische aflevering (2)
	Het antwoord is "nee" indien er alleen een telefoonnummer op de site staat vermeld waar folders en brochures vervolgens telefonisch kunnen worden aangevraagd. Elektronische aflevering houdt in: per e-mail of als download.
b18	Wordt er informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?
	nee (0) ja, algemene termen (1) ja, proces stap voor stap beschreven (2)
	Vaak is informatie over de klachtenprocedure terug te vinden in/bij de productencatalogi, kan echter ook heel goed op een andere plaats worden weergegeven op de site.
	Participatie
b19	Heeft de website de mogelijkheid om online te discussiëren over bepaalde bestuurlijke of beleidsrelevante thema's? (forum, discussielijst)
	nee (0) ja (2)
	Zijn er themaspecifieke forums/discussion threads? Hierbij is het wel van belang dat er vermeld dient te worden wat er met de informatie wordt gedaan.
b20	Staan op de website de namen en contactgegevens van de bestuurders vermeld die direct betrokken zijn bij het thema/onderwerp?
	nee (0) ja, namen (1) ja, namen en contactgegevens (2)
b21	Is er een weblog van een bestuurder aanwezig op de website?
	nee (0) ja (2)
	Het is mogelijk dat de bestuurders die een weblog bijhouden, dat soms op persoonlijke titel doen en buiten de officiële website. Indien het weblog in dezelfde stijl is als de officiële site en er een link is vanaf de officiële site naar het weblog, dan mag deze vraag met "ja" worden beantwoord. Het weblog dient wel 'actueel' te zijn. De grens ligt daarbij bij 6 maanden geleden.
b22	Wordt er informatie gegevens over belangrijke / veelgebruikte telefoonnummers?

	nee (0) ja, maar minder dan de minimumvereisten (0) ja, maar verspreid over de site (niet bij elkaar) (1) ja, gezamenlijk gepresenteerd (2)
	Het gaat om minimaal drie telefoonnummers.
	Klanttevredenheid
b23	Wordt op de site een actueel klanttevredenheidsonderzoek en/of visitatierapport gepubliceerd?
	nee (0) ja (3)
	Actueel houdt hier in: niet ouder dan twee jaar.
	Overig
b24	Wordt er informatie gegeven over calamiteiten en rampenbestrijding?
	ja (2) nee (0)
	'Als de sirene gaat, dan....'. Informatie over onder meer coördinatie en verantwoordelijkheden.

Transparantievragen voor waterschappen

Vraagnr	Vraag en antwoord
	Bekendmakingen
b1	Worden op de website de periodieke (wettelijk verplichte) bekendmakingen gepubliceerd cf. de landelijke standaard?
	Nee (0) ja, maar niet doorzoekbaar (4) ja, dynamisch (vrij doorzoekbaar) (7)
	De landelijke standaard voor het publiceren van Bekendmakingen op internet is neergelegd in het Internetpublicatiemodel Bekendmakingen van Advies Overheid.nl, dat op de volgende locatie te vinden is: http://www.advies.overheid.nl/bekendmakingen
b2	Bevat de website de mogelijkheid voor bezoekers om zich te abonneren op een proactieve attenderingsfunctie inzake de bekendmakingen?
	nee (0) ja, alle nieuwe bekendmakingen van de organisatie (4) ja, een selectie op basis van postcode en wijk (6) ja, een selectie op basis van postcode of wijk én een selectie op type bekendmaking (7)
	Vergunningen
b3	Is het mogelijk een vergunningendossier online in te zien, en zo ja: hoeveel typen vergunningen zijn ontsloten?
	nee (0) ja, één type vergunning ontsloten (1) ja, twee typen vergunningen ontsloten (2) ja, drie of meer typen vergunningen ontsloten (3)
	Een summiere verwijzing naar de vergunning is niet voldoende. De vergunning zelf moet minimaal raadpleegbaar zijn inclusief een verwijzing naar het type (bijvoorbeeld milieu- of bouwvergunning), locatie en de status van het dossier.
b4	Voldoet het online vergunningendossier aan het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl?
	nee (0) ja (7)
	Het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl is op de volgende locatie te vinden: http://www.advies.overheid.nl/vergunningen
b5	Via welke zoekingen kunnen deze vergunningen gevonden worden op de eigen website?

	Geen zoekingang beschikbaar (0) één zoekingang beschikbaar (1) twee zoekingen beschikbaar (3) alle zoekingen beschikbaar (4)
	Er zijn drie zoekingen mogelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vrije tekst zoeken ○ Zoeken op kenmerken (bv. dossiernummer of status) of thema (bv. wonen) ○ Zoeken via een geografische kaart
	Bestuurlijke informatie
b6	Ontsluit de website een bestuursinformatiesysteem
	nee (0) ja, maar geen archief van meer dan één jaar (3) ja, met een archieffunctie van meer dan één jaar (5)
	Stukken moeten onderdeel uitmaken van de het bestuursinformatiesysteem; 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 'bestuursinformatiesysteem' te gaan. Het betreft minimaal deels een kwalitatieve beoordeling.
b7	Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar?
	nee (0) ja, enkel zoekveld (2) ja, gecombineerd zoeken (bijvoorbeeld thema en datum i.c.m. een zoekwoord) (3)
	Bij het maximaal scorende antwoord moet het minimaal mogelijk zijn om ook een zoekterm in te vullen.
b9	Is er een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde WOB-verzoeken worden gepubliceerd?
	nee (0) ja (3)
	Decentrale regelgeving
b10	Worden alle geldende regelingen/verordeningen op de website getoond?
	nee (0) ja, maar niet geconsolideerd (4) ja, geconsolideerd maar niet volgens het Internetpublicatiemodel Decentrale

	<p>regelgeving (7)</p> <p>ja, conform het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving (14)</p>
	<p>Met ‘alle geldende verordeningen’ wordt in dit verband 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften bedoeld. Uiteraard is het tevens mogelijk dat er ook andere regelingen dan algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten.</p> <p>Geconsolideerde verordening: wanneer de tekst van de wijzigingsbesluiten wordt verwerkt in de tekst van de oorspronkelijke verordening is sprake van een geconsolideerde verordening.</p> <p>Toelichting bij antwoord "ja, maar niet geconsolideerd", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o alle geldende verordeningen in de vorm van de originele verordeningen inclusief alle bijbehorende losse wijzigingsbesluiten op de website zijn ontsloten; o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten. <p>Toelichting bij antwoord "ja, geconsolideerd maar niet volgens het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o alle geldende verordeningen geconsolideerd zijn; o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten. <p>Toelichting bij antwoord "ja, conform het Internetpublicatiemodel Decentrale regelgeving", dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> o er op de website een verklaring staat waarin wordt aangegeven dat 100% van de geldende algemeen verbindende voorschriften op de website zijn ontsloten; o ook vervallen (versies van) regelingen vanaf een, door organisatie zelf, bepaalde datum op de website zijn ontsloten; o zowel geldende als vervallen verordeningen geconsolideerd zijn; o de verordeningen ook raadpleegbaar zijn via de centrale zoekmachine op http://decentraleregelgeving.overheid.nl. <p>Het Internetpublicatiemodel Decentrale Regelgeving van Advies Overheid.nl is opvraagbaar via: http://www.advies.overheid.nl/decentrale-regelgeving/.</p>
	<p>Samenwerkende Catalogi</p>
b11	<p>Zijn de producten en diensten vindbaar vanuit andere overheidswebsites via de Samenwerkende Catalogi?</p>
	<p>nee (0)</p> <p>ja (6)</p>
	<p>Middels de "Samenwerkende Catalogi" zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling</p>

	heeft tot resultaat dat een burger in bijv. het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of het rijk. Andersom worden gemeenteproducten ook gevonden vanuit loketten van waterschappen, provincies of het Overheidsloket (rijksproducten).
b12	Kunnen vanuit de productencatalogus van de organisatie ook producten en diensten van andere overheden gevonden worden via de Samenwerkende Catalogi
	nee (0) ja (6)
	Middels de "Samenwerkende Catalogi" zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling heeft tot resultaat dat een burger in bijv. het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of het rijk. Andersom worden gemeenteproducten ook gevonden vanuit loketten van waterschappen, provincies of het Overheidsloket (rijksproducten).
	GIS & Plannen
b13	Is tenminste één actueel watergebiedsplan of waterbeheersplan op de site beschikbaar?
	nee, niet aanwezig op de site (0) plan bestaat louter uit plaatje (1) naast plaatje is het ook mogelijk om de tekst van het plan te raadplegen (3) teksten en plaatje zijn gelinkt: plek op kaart is link naar relevante tekst (5) plan toont zich in uitgebreide view-omgeving: vlakken en teksten gelinkt (6) invullen van adres laat zien wat wel en wat niet mag i.h.k.v. het plan op dat adres (8)
	Het gaat níét om 'informatie óver een plan', maar over het online kunnen inzien ván het plan. '[...]' op de site' betekent dat de pagina(s) waarop het plan wordt vertoond, integraal deel uitmaken van de website, dwz. onder het hoofddomein van de site vallen (externe site integreren in structuur website valt onder deze definitie) Indien er meerdere plannen worden gepresenteerd, prevaleert bij deze beoordeling het 'beste digitale plan'
b14	Presenteert de website andere informatie dan watergebiedsplannen of waterbeheersplannen in een eigen GIS-toepassing?
	ja (4) nee (0)
	Interactiviteit
b15	Wordt er op de site (apart, in een disclaimer of de colofon) een expliciete vermelding gemaakt van response-tijden op e-mails?

	<p>nee (0)</p> <p>ja (3)</p>
	<p>Op http://www.burger.overheid.nl/e-mailgedraglijn/ wordt door het programma Burger@overheid een e-mailgedraglijn geformuleerd. Deze kan door alle overheden gebruikt worden. Het is niet verplicht deze e-mailgedraglijn 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) expliciet word(t)(en) genoemd, dan kan niet gescoord worden op dit item. Een e-mailgedraglijn wordt veelal aangetroffen onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'.</p>
b16	<p>Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief, waarvoor je je apart kunt aanmelden?</p>
	<p>ja (3)</p> <p>nee (0)</p>
	<p>Deze vraag richt zich op alle mogelijke informatie, dus niet alleen op agenda, vergaderstukken, besluiten.</p>
b17	<p>Zijn er folders en brochures beschikbaar via de website?</p>
	<p>nee (0)</p> <p>ja, online bestellen en aflevering per post (1)</p> <p>ja, online bestellen en elektronische aflevering (2)</p>
	<p>Het antwoord is "nee" indien er alleen een telefoonnummer op de site staat vermeld waar folders en brochures vervolgens telefonisch kunnen worden aangevraagd. Elektronische aflevering houdt in: per e-mail of als download.</p>
b18	<p>Wordt er informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?</p>
	<p>nee (0)</p> <p>ja, algemene termen (1)</p> <p>ja, proces stap voor stap beschreven (2)</p>
	<p>Vaak is informatie over de klachtenprocedure terug te vinden in/bij de productencatalogi, kan echter ook heel goed op een andere plaats worden weergegeven op de site.</p>
	<p>Participatie</p>
b19	<p>Heeft de website de mogelijkheid om online te discussiëren over bepaalde bestuurlijke of beleidsrelevante thema's? (forum, discussielijst)</p>

	nee (0) ja (2)
	Zijn er themaspecifieke forums/discussion threads? Hierbij is het wel van belang dat er vermeld dient te worden wat er met de informatie wordt gedaan.
b20	Staan op de website de namen en contactgegevens van de bestuurders vermeld die direct betrokken zijn bij het thema/onderwerp?
	nee (0) ja, namen (1) ja, namen en contactgegevens (2)
b21	Is er een weblog van een bestuurder aanwezig op de website?
	nee (0) ja (2)
	<p>Het is mogelijk dat de bestuurders die een weblog bijhouden, dat soms op persoonlijke titel doen en buiten de officiële website. Indien het weblog in dezelfde stijl is als de officiële site en er een link is vanaf de officiële site naar het weblog, dan mag deze vraag met "ja" worden beantwoord.</p> <p>Het weblog dient wel ‘actueel’ te zijn. De grens ligt daarbij bij 6 maanden geleden.</p>
b22	Wordt er informatie gegevens over belangrijke / veelgebruikte telefoonnummers?
	nee (0) ja, maar minder dan de minimumvereisten (0) ja, maar verspreid over de site (niet bij elkaar) (1) ja, gezamenlijk gepresenteerd (2)
	Het gaat om minimaal drie telefoonnummers.
	Klanttevredenheid
b23	Wordt op de site een actueel klanttevredenheidsonderzoek en/of visitatierapport gepubliceerd?
	nee (0) ja (3)
	Actueel houdt hier in: niet ouder dan twee jaar.
	Overig

b24	Wordt er informatie gegeven over calamiteiten en rampenbestrijding?
	ja (2) nee (0)
	'Als de sirene gaat, dan....'. Informatie over onder meer coördinatie en verantwoordelijkheden.

Transparantievragen voor ministeries

Vraagnr	Vraag en antwoord
b1	Wordt een overzicht (soms wetgevingskalender) gepubliceerd waarin de/alle wetsvoorstellen staan die in procedure/voorbereiding zijn alsmede in welke fase deze verkeren?
	ja (10) nee (0)
b2	Is er een binnen Actueel een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde WOB-verzoeken worden gepubliceerd?
	ja (10) nee (0)
b3	Publiceert het departement op de website beleidsonderzoeksrapporten?
	nee (0) ja, alle openbare onderzoeken beperkt tot een of meer beleidsterreinen (5) ja, alle openbare rapporten, departementsbreed (expliciet vermeld) (10)
b4	Wordt gebruik gemaakt van een vorm van 'activiteitenindex'?
	ja (5) nee (0)
	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 www.regering.nl worden de indexen centraal ontsloten.
b5	Publiceert het departement vergunningsgerelateerde beschikkingen op internet?
	nee (0) ja, een selectie (3) ja, alle beschikkingen (5) ja, een selectie cf de landelijke standaard (7) ja, alle beschikkingen cf de landelijke standaard, of informatie dat het departement dergelijke beschikkingen niet kent (10)
	de landelijke standaard voor het publiceren van Vergunningen op Internet is te vinden in het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl en is op de volgende locatie te downloaden:

	http://www.advies.overheid.nl/vergunningen
b6	Presenteert de website van het departement een overzicht van de producten en diensten, waarvoor het departement verantwoordelijk is, uit het overheidsloket van Overheid.nl?
	nee (0) ja (10)
b7	Staan op de website de namen en contactgegevens van de bestuurders vermeld die direct betrokken zijn bij het thema / onderwerp?
	nee (0) ja, namen (5) Ja, namen en contactgegevens (10)
b8	Wordt er op de site (apart, in een disclaimer of de colofon) een expliciete vermelding van response-tijden op e-mails gemaakt?
	nee (0) ja (10)
	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) expliciet word(t)(en) genoemd, dan kan niet gescoord worden op dit item. Een e-mailgedragslijn wordt veelal aangetroffen onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'.
b9 (c2)	Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief, waarvoor je je kunt aanmelden?
	ja (10) nee (0)
b10	Zijn er folders en brochures beschikbaar via de website
	nee (0) ja, bestellen online en aflevering per post (2) ja, bestellen online en elektronische aflevering (5)
	Het antwoord is "nee" indien er alleen een telefoonnummer op de site staat vermeld waar folders en brochures vervolgens telefonisch kunnen worden aangevraagd. Elektronische aflevering houdt in: per e-mail of als download.

b11	Wordt informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?
	nee (0) ja, in algemene termen (2) ja, proces stap voor stap beschreven (5)
b12	Bevat de website een mogelijkheid voor burgers om te participeren in besluitvorming?
	Ja (5) Nee (0)
	Bij deze vraag dient gedacht te worden aan inspraakmogelijkheden of andere participatie bij de voorbereiding wetgeving, of andere besluitvorming. De vermelding van enkel een emailadres is niet voldoende

Dienstverlening (onderdeel C)

Dienstverlening voor gemeenten

Vraagnr	Vraag en antwoord
c1	Ophalen huisvuil
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
	Informatiedienst over het ophalen van huisvuil. Verwijzingen naar subsites t.a.v. bv. Milieuinformatie (zoals Sita of van Gansewinkel) kunnen, indien de juiste info wordt geleverd, ook meetellen. Soms te vinden onder term "afvalkalender".
c2	Inzameling grofvuil
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Transactie: elektronisch aanvraagformulier voor het aanvragen van ophalen van grofvuil. Hierbij moet een terugmelding komen wanneer het grofvuil wordt opgehaald. Zonder terugmelding betreft het een uploadbaar formulier. Er zijn gemeenten die dit hebben uitbesteed bij een call-centre. Indien dan alleen sprake is van telefonische dienstverlening, dan geen scoring op schaal van elektronische dienstverlening (dus: informatie). Verwijzingen naar subsites t.a.v. bv. Milieuinformatie (zoals Sita of van Gansewinkel) kunnen, indien de juiste info wordt geleverd, ook meetellen.
c3	Heffing rioolrecht (ook voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
	De eigenaren/gebruikers van panden die aangesloten zijn op de gemeentelijke riolering betalen voor het gebruik daarvan rioolrechten. Dit betreft een informatiedienst; het gaat om het vinden van informatie over rioolrechtenheffing.
c4	Onroerende Zaak Belasting (OZB) (ook voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2)

	Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Deze dienst kan tot maximaal transactieniveau scoren bij de mogelijkheid tot het opvragen van een kopie van het OZB-taxatieverslag of het WOZ-taxatieverslag. De OZB wordt door de inwoners van alle Nederlandse gemeenten betaald voor tal van gemeentelijke voorzieningen. Hoeveel een inwoner of bedrijf daaraan bijdraagt via de OZB is afhankelijk van de waarde van de woning of bedrijf. Voor een inwoner geldt dat een gedeelte van de OZB door de bewoner van een pand betaal moet worden en een gedeelte door de eigenaar van een pand (een eigen huis bezitter betaalt dus beide onderdelen). Het verslag hoeft niet digitaal te worden toegestuurd door de gemeent; dat mag ook per post.
c5	Afvalstoffenheffing (ook voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
	De gemeente is wettelijk verplicht om te zorgen dat huishoudelijke afvalstoffen verwijderd worden. De kosten die de gemeente hiervoor maakt, worden via de afvalstoffenheffing in rekening gebracht. Het tarief van de afvalstoffenheffing bestaat voor een groot deel uit vaste kosten, zoals personeelskosten, het rijden van de vuilnisauto's, de containers voor glas en papier en andere materiaalkosten.
c6	Aanvragen bouwvergunning (ook voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2)
	Normaliter: verwijzing naar site van VROM, alwaar in het vergunningenloket PDF-formulieren te downloaden zijn. Maximale score is aldus download. Een link naar de homepage van VROM volstaat echter niet, er moet wel naar de juiste informatie gelinkt worden. Waar het om gaat is dat de gemeente een rechtstreekse link gelegd moet hebben naar het deel over Bouwen en Verbouwen van VROM.
c7	Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs e.d. (wegenonderhoud)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Melding van schade/onderhoud aan wegen/trottoirs en publieke ruimte e.d; klachten en meldingen openbare voorzieningen. Het gaat hier níét om de melding van de gemeente, dat er ergens onderhoud plaatsheeft, het gaat om de mogelijkheid van de burger om melding te maken van... C7 en C18 zitten mogelijkwerwijs in hetzelfde 'product', zoals bijvoorbeeld onder

	'meldingen woon- en leefomgeving'; dan dienen echter wel in de productbeschrijving beide onderwerpen (wegen / groen) worden benoemd.
c8	Aanvragen paspoort
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3)
	<p>Uploadbaar formulier wordt goedgekeurd wanneer het mogelijk is via internet middels het formulier een afspraak te maken om het document aan te vragen. Wettelijk is bepaald dat bij aanvraag en bij ophalen fysieke aanwezigheid is vereist.</p> <p>Dit geldt niet voor machtiging bijschrijven kind of machtiging voor een minderjarige om een paspoort af te halen.</p>
c9	Aankoop/verhuur bouwgrond
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	<p>Voor scoring van 'transactie' is het voldoende wanneer men via internet kan intekenen op een stuk grond en men een bevestiging ontvangt dat men in de procedure zit, of als men zichzelf kan aanmelden voor een wachtlijst en men een bevestiging ontvangt dat men op die lijst staat.</p> <p>Trefwoorden voor dit produkt zijn onder meer : grondbedrijf, erfpacht. Het verlengen of afkopen van erfpacht telt bij deze vraag ook mee.</p>
c10	Aanvragen rijbewijs
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3)
	<p>Uploadbaar formulier wordt goedgekeurd wanneer het mogelijk is via internet middels het formulier een afspraak te maken om het document aan te vragen. Wettelijk is bepaald dat bij aanvraag en bij ophalen fysieke aanwezigheid is vereist.</p>
c11	Inzage bestemmingsplannen (ook voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
	Het gaat hier om de inzage in bestemmingsplannen. In productencatalogi komt ook

	<p>‘bestemmingsplan, vrijstelling’ voor. Dit is iets anders. Dit product is vaak ook buiten de productencatalogi, dus gewoon op de website, te vinden.</p>
c12	Aanvragen GBA-uitreksel
	<p>N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)</p>
	<p>Het uittreksel burgerlijke stand wordt vaak verward met een uittreksel uit de administratie van de gemeente (GBA), waarin de gemeente verklaart dat u in de betreffende gemeente staat ingeschreven. Men kan een uittreksel uit het GBA alleen verkrijgen bij de gemeente waar men op dat moment staat ingeschreven. Hier telt alleen: GBA-uitreksel. Andere trefwoorden: Afschrift uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) personen Digitaal toesturen en/of betalen is niet voorwaardelijk voor niveau transactie. Voorbeelden van een uittreksel GBA zijn 'bewijs van in leven zijn' en 'bewijs Nederlanderschap'. Afschrift GBA is hetzelfde als een uittreksel GBA.</p>
c13	Aanvragen verklaring omtrent inkomen en vermogen
.	N.v.t.
	Dit product bestaat inmiddels niet meer. De wettelijke basis is verdwenen.
c14	Aanvraag van een gehandicaptenvoorziening (WVG)
	<p>N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)</p>
	<p>Aanvraag van rolstoel-, woon- en of vervoersvoorzieningen. Transactioniveau is de maximale score bij deze vraag. Soms is sprake van formulier voor algemene WVG-aanvraag, soms zijn er één of meer aparte formulieren. In beide gevallen mag gescoord worden, dus ook bij een formulier voor één specifieke gehandicaptenvoorziening. Benamingen: gehandicapten voorziening (WVG); gehandicapten en ouderen voorzieningen (WVG); Het product komt soms niet met deze woorden voor, maar wel via andere voorzieningen: rolstoelvoorziening, woonvoorziening, vervoersvoorziening, leerlingenvervoer, leerplichtwet vrijstelling. Maar soms ook anders: WVG-rolstoelvoorziening, WVG- vervoersvoorziening, Voor het jaaronderzoek geldt dat er naar maximaal 3 gehandicaptenvoorzieningen wordt gekeken, waarna de hoogst scorende de scoring realiseert. Belangrijk is ook, dat het mogelijk is dat 'het product' "Aanvraag gehandicaptenvoorziening" geen hoog dienstverleningsniveau oplevert, terwijl het</p>

	aparte product 'Aanvraag woonvoorziening' wél hoger scoort. Aldus: het is níét voldoende sec naar product "Aanvraag gehandicaptenvoorziening" te zoeken, doch ook naar minimaal 2 andere specifieke voorzieningen, zoals rolstoel-, woon- of vervoervoorziening.
c15	Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Bij deze vraag kan worden gedacht aan alle heffingen: rioolrecht, afvalstoffenheffing, hondenbelasting. Dit is voornamelijk voor mensen met een bijstandsuitkering en zal voornamelijk verzorgd worden door de Dienst Sociale Zaken. Gescoord mag worden als er voor minimaal één belasting of heffing een kwijtschelding aangevraagd kan worden. Deze dienst kan maximaal op transactieniveau worden aangeboden.
c16	Aanvraag bijstandsuitkering
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
	<p>Aanvragen bijstandsuitkering kan maximaal 'informatie' scoren want uitvoering wordt verzorgd door de Dienst Sociale Zaken (Sociale Dienst). Tegenwoordig (ook) te vinden in het Centrum voor Werk en Inkomen.</p> <p>Let op! Andere producten, zoals bijzondere bijstand en bijstand voor zelfstandigen, worden in deze vraag niet bedoeld!</p>
c17	Doorgeven verhuizing
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	<p>Indien er meerdere formulieren/mogelijkheden zijn voor verhuizen binnen gemeente, naar andere gemeente en/of naar buitenland, dan mag de hoogst score worden geregistreerd.</p> <p>Trefwoorden: adreswijziging, vertrek uit gemeente</p>
c18	Melding schade openbaar groen
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2)

	Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	NB: 7 en 18 zitten mogelijkwerwijs in hetzelfde 'product', zoals bijvoorbeeld onder 'meldingen woon- en leefomgeving'; dan dienen echter wel in de productbeschrijving beide onderwerpen (wegen / groen) worden benoemd. Ander trefwoord: groenvoorziening.
c19	Aanvragen kapvergunning
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c20 (d20)	Bezwaarschrift indienen (ook voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Indien men het niet eens is met een besluit van een gemeentelijk bestuursorgaan (het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de raad) kan men binnen 6 weken na bekendmaking verzending van een besluit een bezwaarschrift indienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Maximaal niveau is transactie, vanuit het idee dat je een kant en klaar invulformulier kunt aanbieden dat de burger kan opsturen via het internet. Het bezwaar wordt dus volledig digitaal ingediend.
c21 (d21)	Aanvraag parkeervergunning (ook voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Een parkeervergunning (of ontheffing) is een vergunning die toestaat te parkeren op plaatsen waar anderen in vergelijkbare omstandigheden dat niet mogen of ervoor moeten betalen. De invalidenparkeerkaart/-plaats scoort níét op dit item.
c22 (d22)	Aanvraag evenementenvergunning (ook voor bedrijven)
	N.v.t.

	Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c23 (d23)	Inzameling bedrijfsafval (alleen voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
	Dit is een informatiedienst; op zich geen strikt gemeentelijke taak. Verwijzingen naar subsites t.a.v. bv. Milieuinformatie (zoals Sita of van Gansewinkel) kunnen, indien de juiste info wordt geleverd, ook meetellen. Soms te vinden in de afvalkalender
c24	Aanvragen milieuvergunning (alleen voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c25	Aankoop/verhuur bedrijfsterreinen (alleen voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Ook verlengen of afkopen van erfpacht telt mee. Voor scoring van 'transactie' is het voldoende wanneer men via internet kan intekenen op een stuk grond (eindproduct = bevestiging dat je in de procedure zit) of als men zichzelf kan aanmelden voor een wachtlijst (eindproduct = bevestiging dat je op die lijst staat). Andere trefwoorden om hierop te komen: grondbedrijf, erfpacht.
c26	Aanvragen in/uitritvergunning (alleen voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)

Dienstverlening voor provincies

Vraagnr	Vraag en antwoord
c1	Indienen milieuklachten bij het Milieu informatie klachtenpunt (voor burgers en bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c2	Raadplegen risicokaart (voor burgers en bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
c3	Raadplegen informatie over zwemmen in open water (voor burgers)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1)
c4	Indienen klacht over bestuursorgaan (voor burgers en bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c5	Aanvragen milieuvergunning (voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c6	Aanvragen vergunning onttrekken grondwater of infiltreren water (voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)

c7	Aanvragen cultuursubsidie (voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c8	Aangifte grondwaterheffing (provinciale belasting) (voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c9	Melding(splicht) ontbranding (afsteken) vuurwerk (voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)

Dienstverlening voor waterschappen

Vraagnr	Vraag en antwoord
c1	Bezwaarschrift/verzoek om vermindering waterschapsbelastingheffing (voor burgers en bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c2	Aanvraag kwijtschelding van waterschapbelasting (voor burgers en bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c3	Bezwaar besluit bestuursorgaan (voor burgers en bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
c4	Meldingsplicht waterhuishouding (voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)
	Meldingsplicht waterhuishouding staat in deze gelijk aan de meldingsplicht grondwateronttrekking
c5	Aangifte verontreinigingsheffing bedrijven (voor bedrijven)
	N.v.t. Geen informatie (niveau 0) Informatie (niveau 1) Downloadbaar formulier (niveau 2) Uploadbaar formulier (niveau 3) Transactie (niveau 4)

Gepersonaliseerde dienstverlening (Onderdeel D)

Gepersonaliseerde dienstverlening voor gemeenten

Vraagnr	Vraag en antwoord
d1	Is de organisatie aangesloten op DigiD?
	ja (20) nee (0)
d2	Indien ja bij vraag B16: betreft dit een gepersonaliseerde nieuwsbrief? (d.w.z. gebruiker kan zelf selectie maken van onderwerpen)
	n.v.t. (0) ja (20) nee (0)
	Voorbeelden zijn AmsterdamMail of de daarop gebaseerde standaard EGEMmail module
d3	Bevat de website een mogelijkheid om online de status van een product-/dienstaanvraag te kunnen volgen?
	ja (20) nee (0)
	Dit wordt vaak gecombineerd met DigiD-authenticatie: Men geeft zijn eigen inloggegevens en kan vervolgens zien, hoe het op dat moment gesteld is met zijn dienstverleningsaanvraag. Hoeft niet op pull technology (zelf opvragen) te zijn gebaseerd maar kan ook op basis van push technology (emails worden verstuurd naar elke afgeronde fase in het proces. Een Bevestigingsbericht na ontvangst telt niet mee.
d4	Biedt de website de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket ("mijn loket")?
	ja (20) nee (0)
	De organisatie kent de persoonlijke gegevens van de aanvrager al, inclusief het scala aan loketdiensten, waarin hij/zij geïnteresseerd is. Zo kan de organisatie op basis van inloggegevens-ingave een persoonlijk loket ('mijn loket') tonen.
d5	Bevat de website een mogelijkheid om rechtstreeks een aangevraagde/verstekte dienst/product te betalen?
	ja (20) nee (0)

Gepersonaliseerde dienstverlening voor provincies

Vraagnr	Vraag en antwoord
d1	Is de organisatie aangesloten op DigiD?
	ja (20) nee (0)
d2	Indien ja bij B16: betreft dit een gepersonaliseerde nieuwsbrief? (d.w.z. gebruiker kan zelf een selectie maken van onderwerpen)
	n.v.t. (0) ja (20) nee (0)
	Voorbeelden zijn AmsterdamMail of de daarop gebaseerde standaard EGEMmail module
d3	Bevat de website een mogelijkheid om online de status van een product-/dienstaanvraag te kunnen volgen?
	ja (20) nee (0)
	Dit wordt vaak gecombineerd met DigiD-authenticatie: Men geeft zijn eigen inloggegevens en kan vervolgens zien, hoe het op dat moment gesteld is met zijn dienstverleningsaanvraag. Hoeft niet op pull technology (zelf opvragen) te zijn gebaseerd maar kan ook op basis van push technology (emails worden verstuurd naar elke afgeronde fase in het proces. Een Bevestigingsbericht na ontvangst telt niet mee.
d4	Biedt de website de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket ("mijn loket")?
	ja (20) nee (0)
	De organisatie kent de persoonlijke gegevens van de aanvrager al, inclusief het scala aan loketdiensten, waarin hij/zij geïnteresseerd is. Zo kan de organisatie op basis van inloggegevens-ingave een persoonlijk loket ('mijn loket') tonen.
d5	Bevat de website een mogelijkheid om rechtstreeks een aangevraagde/verstekte dienst/product te betalen?
	ja (20) nee (0)

Gepersonaliseerde dienstverlening voor waterschappen

Vraagnr	Vraag en antwoord
d1	Is de organisatie aangesloten op DigiD?
	ja (20) nee (0)
d2	Indien ja bij vraag B16: betreft dit een gepersonaliseerde nieuwsbrief? (d.w.z. gebruiker kan zelf een selectie maken van onderwerpen)
	n.v.t. (0) ja (20) nee (0)
	Voorbeelden zijn AmsterdamMail of de daarop gebaseerde standaard EGEMmail module
d3	Bevat de website een mogelijkheid om online de status van een product-/dienstaanvraag te kunnen volgen?
	ja (20) nee (0)
	Dit wordt vaak gecombineerd met DigiD-authenticatie: Men geeft zijn eigen inloggegevens en kan vervolgens zien, hoe het op dat moment gesteld is met zijn dienstverleningsaanvraag. Hoeft niet op pull technology (zelf opvragen) te zijn gebaseerd maar kan ook op basis van push technology (emails worden verstuurd naar elke afgeronde fase in het proces. Een Bevestigingsbericht na ontvangst telt niet mee.
d4	Biedt de website de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket (mijn loket)?
	ja (20) nee (0)
	De organisatie kent de persoonlijke gegevens van de aanvrager al, inclusief het scala aan loketdiensten, waarin hij/zij geïnteresseerd is. Zo kan de organisatie op basis van inloggegevens-ingave een persoonlijk loket ('mijn loket') tonen.
d5	Bevat de website een mogelijkheid om rechtstreeks een aangevraagde/verstreckte dienst/product te betalen?
	ja (20) nee (0)

Toegankelijkheid (Onderdeel E)

Vraagnr	Vraag en antwoord
e1	Score webrichtlijnen-toets
	Maximum score: 100
	<p>Toetsing wordt door Advies Overheid.nl uitgevoerd. Voor meer informatie over de webrichtlijnen: www.webrichtlijnen.overheid.nl.</p> <p>Een hertoetsing op de webrichtlijnen voor de Overheid.nl Monitor kan aangevraagd worden via webrichtlijnen@overheid.nl. Vermeld daarbij expliciet "hertoetsing Overheid.nl Monitor". Voorwaarde daarbij is dat u aannemelijk kunt maken dat een nieuwe meting een ander resultaat op zal leveren omdat u een verbetering heeft aangebracht. De URL van het testrapport dat u na enige tijd zult ontvangen kunt u dan bij uw mutatievoorstel op deze vraag invoeren.</p>