



Over de Overheid.nl Monitor

Datum 23 december 2011

Colofon

Projectnaam	Kennisborging Overheid.nl Monitor
Opdrachtgever:	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Projectleiding	Stichting ICTU
Uitvoering	Daadkracht BV
Contactpersoon	Jeroen Pastoor Stichting ICTU Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag M 06 4858 5178 jeroen.pastoor@ictu.nl
Auteurs	Bart-Jan Flos, Daadkracht B.V. B.J.Flos@daadkracht.nl Ageeth de Jager – de Lange, Daadkracht B.V. A.deJager@daadkracht.nl

Inhoud

Colofon—2

1 Inleiding—6

- 1.1 Introductie Overheid.nl Monitor—6
 - 1.1.1 Beleidsinstrument—6
 - 1.1.2 Standaardisatie—6
 - 1.1.3 Benchmark—7
 - 1.1.4 Communicatiemiddel—7
- 1.2 Leeswijzer—7

2 Ontsluiting van de Overheid.nl Monitor als open data—8

- 2.1 Dataverzameling—8
- 2.2 Metadata—8
 - 2.2.1 Introductie—8
 - 2.2.2 OWMS-metadata—8
 - 2.2.3 CBS-codes—8
- 2.3 Ontsluiting online—9

3 Overheid.nl Monitor door de jaren heen—10

- 3.1 Organisatie Overheid.nl Monitor—10
- 3.2 Ontwikkeling Overheid.nl Monitor—11
 - 3.2.1 Jaaronderzoek—11
 - 3.2.2 Continue monitor—12
 - 3.2.3 E-mailresponsonderzoek—13
 - 3.2.4 WebWijzer Award—13
 - 3.2.5 65% dienstverleningsonderzoek—13
 - 3.2.6 Website de5beloften.nl—15
- 3.3 Einde Overheid.nl Monitor—15

4 Overheid.nl Monitor per jaargang per overheidsorganisatie—16

- 4.1 Introductie—16
- 4.2 1999 – 2000—16
 - 4.2.1 Algemeen—16
 - 4.2.2 Gemeenten—17
 - 4.2.3 Deelgemeenten—17
 - 4.2.4 Provincies—17
 - 4.2.5 Waterschappen—18
 - 4.2.6 Ministeries—18
 - 4.2.7 Overig—18
- 4.3 2000 – 2001—18
 - 4.3.1 Algemeen—18
 - 4.3.2 Gemeenten—19
 - 4.3.3 Deelgemeenten—19
 - 4.3.4 Provincies—19
 - 4.3.5 Waterschappen—19
 - 4.3.6 Ministeries—19
 - 4.3.7 Overig—19
- 4.4 2001-2002—19
 - 4.4.1 Algemeen—19
 - 4.4.2 Gemeenten—20

4.4.3	Deelgemeenten—20
4.4.4	Provincies—20
4.4.5	Waterschappen—20
4.4.6	Ministeries—20
4.4.7	Overig—20
4.5	2002-2003—21
4.5.1	Algemeen—21
4.5.2	Gemeenten—21
4.5.3	Deelgemeenten—21
4.5.4	Provincies—22
4.5.5	Waterschappen—22
4.5.6	Ministeries—22
4.5.7	Overig—22
4.6	2003-2004—22
4.6.1	Algemeen—22
4.6.2	Gemeenten—23
4.6.3	Deelgemeenten—23
4.6.4	Provincies—23
4.6.5	Waterschappen—23
4.6.6	Ministeries—23
4.6.7	Overig—23
4.7	2004-2005—23
4.7.1	Algemeen—23
4.7.2	Gemeenten—24
4.7.3	Deelgemeenten—24
4.7.4	Provincies—24
4.7.5	Waterschappen—24
4.7.6	Ministeries—24
4.7.7	Overig—24
4.8	2005-2006—24
4.8.1	Algemeen—24
4.8.2	Gemeenten—25
4.8.3	Deelgemeenten—25
4.8.4	Provincies—25
4.8.5	Waterschappen—25
4.8.6	Ministeries—25
4.8.7	Overig—25
4.9	2006-2007—25
4.9.1	Algemeen—25
4.9.2	Gemeenten—26
4.9.3	Deelgemeenten—26
4.9.4	Provincies—26
4.9.5	Waterschappen—26
4.9.6	Ministeries—26
4.9.7	Overig—26
4.10	2007-2008—26
4.10.1	Algemeen—26
4.10.2	Gemeenten—27
4.10.3	Deelgemeenten—27
4.10.4	Provincies—27
4.10.5	Waterschappen—27
4.10.6	Ministeries—27
4.10.7	Overig—27
4.11	2008-2009—27
4.11.1	Algemeen—27

4.11.2	Gemeenten—28
4.11.3	Deelgemeenten—28
4.11.4	Provincies—28
4.11.5	Waterschappen—28
4.11.6	Ministeries—28
4.11.7	Overig—28
4.12	2009-2011—28
4.12.1	Algemeen—28
4.12.2	Gemeenten—29
4.12.3	Deelgemeenten—29
4.12.4	Provincies—29
4.12.5	Waterschappen—29
4.12.6	Ministeries—29

1 Inleiding

1.1 **Introductie Overheid.nl Monitor**

De Overheid.nl Monitor stimuleerde van 1999 tot en met 2011 overheden online beter te presteren en bracht daarmee de volledig transparante en klantgerichte overheid dichterbij. De Overheid.nl Monitor is in de loop der tijd uitgegroeid tot een instituut voor iedereen die met de elektronische overheid bezig is. Velen hebben in de loop der tijd (terechte) kritiek geuit, maar vrijwel alle overheden vonden tegelijkertijd de plaats op de ranglijst van belang.

De Overheid.nl Monitor was gebaseerd op een uitgebreide checklist en bestond uit zowel een continue als een jaarlijkse monitor. Deze jaarlijkse monitor was gebaseerd op de beoordeling van websites van overheidsorganisaties op basis van een (jaarlijks aangepaste) checklist. Deze onderzoeken waren vervolgens het startpunt voor de continue monitor. Voor deze monitor gaven overheden verbeteringen door in hun online prestaties. Hierdoor ontstonden nieuwe ranglijsten.

De Overheid.nl Monitor is ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Vanaf de oprichting van de stichting ICTU beheert één van de ICTU-programmabureaus de Overheid.nl Monitor.

De Overheid.nl Monitor:

- was een beleidsinstrument (1.1.1)
- bevorderde standaardisatie (1.1.2)
- was een benchmark (1.1.3)
- was een belangrijk communicatiemiddel van en over de elektronische overheid (1.1.4).

1.1.1 *Beleidsinstrument*

De Overheid.nl Monitor had een groot draagvlak onder overheden. Deze monitor stelde een norm voor de minimale set aan functies en functionaliteiten die een overheid online zou moeten bieden. Opname van bepaalde vragen in de checklist had hoge attentiewaarde. Er ging een grote stimulans van uit. De Overheid.nl Monitor bracht zelfs veel beleidsdoelen dichterbij zonder dat daar een juridisch of financieel kader bij nodig was. Duidelijke voorbeelden daarvan zijn de transparantiestandaarden, de (in 2007 behaalde) doelstelling om 65% van de overheidsdiensten online te kunnen afhandelen en het opnemen van de proclamer.

1.1.2 *Standaardisatie*

De Overheid.nl Monitor droeg bij aan standaardisatie van overheidswebsites. De checklist was in de praktijk normstellend en gaf een minimale set aan functies en functionaliteiten die een overheid online moest aanbieden. De Overheid.nl Monitor stimuleerde de facto standaarden als de internetkassa en DigiD.

Andere voorbeelden van standaarden zijn:

- webrichtlijnen
- samenwerkende catalogi
- internetpublicatie van:
 - decentrale regelgeving
 - bekendmakingen
 - vergunningen
- PIP (MijnOverheid.nl).

1.1.3 *Benchmark*

De Overheid.nl Monitor stimuleerde overheden door middel van vergelijking en competitie. De monitor gaf op duidelijke en aansprekende wijze een onafhankelijk, openbaar en controleerbaar totaaloverzicht van de mate van online aanbod van functies en functionaliteiten. De benchmark had een competitieve werking, intern bij overheden, maar ook extern, bijvoorbeeld naar gemeentegrootte en – in vergelijkend perspectief – regionaal.

Ook organisaties als de Consumentenbond, het CBS, Elsevier Weekblad (scan Waar is het prettig wonen) en het SGBO namen in de loop der jaren (deel)resultaten uit de Overheid.nl Monitor over. Onder meer voor de samenstelling van hun eigen ranglijsten en/of voor weergave van prestaties van overheden binnen een breder kader dan alleen de elektronische overheid.

1.1.4 *Communicatiemiddel*

De Overheid.nl Monitor was een sterk merk. Herkenbaar voor de doelgroep, maar ook voor de pers. De Overheid.nl Monitor leverde doorgaans de meest concrete en zichtbare resultaten van de overheidsinspanningen op het gebied van elektronische dienstverlening, transparantie, participatie en toegankelijkheid.

De openbaarheid, onafhankelijkheid, meetbaarheid en vergelijkbaarheid van de monitor, gepaard gaande met het competitie-element en de maandelijkse update van de ranglijsten, zorgden voor een constante stroom van publiciteit. Veel overheden volgden de ranglijsten nauwgezet en probeerden hoger te scoren door het indienen van wijzigingsverzoeken. Steeds meer overheden namen de controle van de eigen gegevens ter hand en gaven wijzigingsverzoeken door voor de continue monitor (80% van de onderzochte overheidsorganisaties diende in 2007 bijvoorbeeld ruim 4.000 wijzigingsverzoeken in). Veel overheidsorganisaties namen zelfs in de eigen beleidsplannen de doelstelling op beter te scoren in de Overheid.nl Monitor.

Dit versterkt de waarde als beleidsinstrument (1.1.1) en instrument voor standaardisatie (1.1.2) en geeft de betrokkenheid van de overheidsorganisaties weer. Veel redacteurs bij overheidsorganisaties zagen hoog scoren in de Overheid.nl Monitor als onderdeel van hun beroepseer.

Linksom en/of rechtsom zorgde de Overheid.nl Monitor voor een sterke stimulans van overheidsorganisaties en een kwaliteitsverbetering van de websites.

1.2 **Leeswijzer**

In het volgende hoofdstuk vindt u een toelichting op de wijze waarop we informatie van de Overheid.nl Monitor online ontsluiten als open data. Hoofdstuk 3 bevat een toelichting op de ontwikkeling van de Overheid.nl Monitor door de jaren heen. We besluiten met een toelichting op de Overheid.nl Monitor per jaargang per overheidsorganisatie.

2 Ontsluiting van de Overheid.nl Monitor als open data

2.1 Dataverzameling

Bij het verzamelen van bestanden zijn de archieven bij stichting ICTU geraadpleegd. Ook zijn de voormalig projectleiders benaderd met de vraag of zij nog over bestanden beschikten of andere informatie konden aanleveren over de Overheid.nl Monitor. Verder is geput uit het archief van Daadkracht BV. Daadkracht was van 2003 tot en met 2011 nauw betrokken bij de Overheid.nl Monitor en heeft zes jaaronderzoeken geleid en tweemaal ruim een half jaar het projectleiderschap van de Overheid.nl Monitor verzorgd.

Bij sommige bestanden was het niet mogelijk om met absolute zekerheid vast te stellen dat het om de juiste en/of de eindversie ging. Bij de ontsluiting hebben we naar eer en geweten getracht de juiste bestanden te ontsluiten.

De cijfers zoals gepresenteerd in de verschillende jaarpublicaties kunnen op onderdelen verschillen van de resultaten van het jaaronderzoek. Dit verschil is te verklaren doordat er voor de jaarpublicatie soms nog actuelere cijfers beschikbaar kwamen dan die van het jaaronderzoek. In die gevallen zijn uiteraard de meest actuele cijfers gepresenteerd.

2.2 Metadata

2.2.1 *Introductie*

Bij de ontsluiting van de bestanden van de Overheid.nl Monitor als open data sluiten we aan bij de OWMS-metadata. Als extra service zijn diverse bestanden voorzien van CBS-codes.

2.2.2 *OWMS-metadata*

Om de vindbaarheid van de data van de Overheid.nl Monitor te verbeteren, zijn de mappen met databestanden voorzien van metadata. De metadata voldoen aan de Overheid.nl Web Metadata Standaard (OWMS), de metadatastandaard voor informatie van de Nederlandse overheid op internet (zie: <http://standaarden.overheid.nl/owms/>).

Elke map met databestanden bevat een metadatabestand met daarin de volgende metadata:

- identificatie
- titel
- informatietype
- taal
- eindverantwoordelijk
- maker
- locatie
- omschrijving.

2.2.3 *CBS-codes*

In de excel-bestanden vindt u bij onderzochte gemeentelijke- en provinciale organisaties de bijbehorende CBS-gemeente- of provinciecode. In sommige sheets vindt u ook de CBS-codes van andere overheidsorganisaties. Omdat deze codes ten tijde van het ontsluiten van de data niet te verifiëren waren, zijn deze codes niet overgenomen in andere sheets.

2.3 Ontsluiting online

Bij het ontsluiten van de data is er, gezien het grote aantal bestanden, voor gekozen om de data geclusterd te ontsluiten. De data zijn verdeeld over zes categorieën:

- gemeenten
- deelgemeenten
- provincies
- waterschappen
- ministeries
- overig.

Binnen elke categorie zijn de bestanden verzameld per jaargang. Binnen elke categorie zijn de volgende bestandsmappen aanwezig:

- 1999-2000
- 2000-2001
- 2001-2002
- 2002-2003
- 2003-2004
- 2004-2005
- 2005-2006
- 2006-2007
- 2007-2008
- 2008-2009¹
- 2009-2011².

In elke categorie per jaargang hebben we zoveel mogelijk bestanden opgenomen die betrekking hebben op:

- vragenlijst met toelichting
- datasheet jaaronderzoek
- datasheets continue monitor
- jaarpublicatie (boekje met resultaten jaaronderzoek).

Niet van elke categorie en jaargang zijn alle hiervoor genoemde soorten bestanden beschikbaar.

In de bestandsmappen is getracht alleen eindversies van documenten op te nemen en geen conceptversies.

Sommige bestanden komen op meerdere plaatsen terug zoals de jaarpublicatie bij alle overheidsorganisaties.

¹ Sinds 2008 is de Overheid.nl Monitor toegespitst op (deel)gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. In de categorie 'overig' vindt u daarom bestandsmappen tot en met 2007-2008.

² In 2009 is het laatste jaaronderzoek uitgevoerd. De continue monitor was sindsdien gebaseerd op de checklist van 2009. De bestanden van die laatste periode zijn daarom in één map verzameld.

3 Overheid.nl Monitor door de jaren heen

3.1 Organisatie Overheid.nl Monitor

De Overheid.nl Monitor is gestart in 1999 en gestopt in 2011. In de loop der jaren zijn er diverse projectleiders geweest en is de organisatie die verantwoordelijk was voor de uitvoering van het onderzoek gewijzigd. Constante in het geheel is de uiteindelijk opdrachtgever: het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Vanaf de oprichting van Stichting ICTU was één van de ICTU-programmabureaus verantwoordelijk voor de organisatie van de Overheid.nl Monitor.

In onderstaande tabel maken we de diverse wisselingen van de wacht inzichtelijk. Het LinkedIn profiel van de projectleiders is toegevoegd. Als u uit een specifieke periode iets wilt weten, kunt u contact opnemen met de projectleiders.

Periode	Organisatie	Projectleider Overheid.nl Monitor	Uitvoering Jaaronderzoek (uitvoerend bedrijf)
1999-2000	Helpdesk Overheid.nl	Martijn van der Kaaij http://uk.linkedin.com/pub/martijn-van-der-kaaij/4/6a3/91b	1999: Blauw New Media Consulting 2000: NEI Arbeid en Onderwijs
2001-2005	Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl	Niko Winkel http://nl.linkedin.com/pub/niko-winkel/4/86/9b5	2001: Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl 2002: CoolResearch 2003: Daadkracht 2004: Daadkracht i.s.m. Logica CMG 2005: Daadkracht i.s.m. Logica CMG
Feb 2006-jan 2008	Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl Stichting ICTU, programma Overheid heeft <i>Antwoord®</i>	Bastiaan Garnier http://nl.linkedin.com/in/garnier	2006: Daadkracht i.s.m. Logica CMG 2007: Daadkracht i.s.m. TNS NIPO
Jan 2007-aug 2009	Stichting ICTU, programma Overheid heeft <i>Antwoord®</i>	Ivonne Vos-Moeskops http://nl.linkedin.com/pub/ivonne-vos-moeskops/1/956/a11	2008: Panteia
Dec 2008-mei 2009	Stichting ICTU,	Bart-Jan Flos (extern) http://nl.linkedin.com/in/bjflos	Gedurende deze periode is er geen jaaronderzoek uitgevoerd.

	programma Overheid heeft <i>Antwoord@</i>		
Okt 2009- jan 2010	Stichting ICTU, programma e-overheid voor Burgers	Reinier Maljers http://nl.linkedin.com/pub/reinier-maljers/32/15b/812	2009: Daadkracht i.s.m. TNS NIPO
Jan 2010- feb 2011	Stichting ICTU, programma Renoir	Sander Wullink http://nl.linkedin.com/pub/sander-wullink/19/28/56b	Gedurende deze periode is er geen jaaronderzoek uitgevoerd.
Jan 2011- jul 2011	Stichting ICTU, programma Renoir	Bart-Jan Flos (extern) http://nl.linkedin.com/in/bjflos	Gedurende deze periode is er geen jaaronderzoek uitgevoerd.

3.2

Ontwikkeling Overheid.nl Monitor

De Overheid.nl Monitor is gestart als een relatief plat onderzoeksinstrument waarbij onderzoekers keken of bepaalde informatie al dan niet op een website stond. Was de informatie beschikbaar, dan scoorde de overheidsorganisatie. In de loop der tijd zijn er steeds meer kwalitatieve elementen aan toegevoegd. De objectieve meetbaarheid van functies en functionaliteiten, gecombineerd met haar 'simpelheid' bleef belangrijk ('the beauty of simplicity'). Tegelijkertijd besteedde de Overheid.nl Monitor steeds meer aandacht aan kwalitatieve meting, aan de wijze waarop overheden content, functies en functionaliteiten op hun website ontsloten. Dit was onder meer terug te zien in de waardering van de transparantiestandaarden die steeds meer voorwaarden stelde aan de presentatie van content en aan de waardering van gepersonaliseerde dienstverlening. Hierbij was een goede uitleg essentieel voor een maximale waardering. De checklist kreeg daarbij ook steeds meer kwaliteitsniveaus waarop bij een specifiek checklist-item gescoord kon worden. De meest simpele variant van een checklist-item leverde uiteindelijk geen punten meer op.

De Overheid.nl Monitor vormde tot en met 2007 de basis voor de jaarpublicatie Overheid.nl Monitor, een jaarlijkse trendrapportage van Stichting ICTU. Deze jaarpublicatie brengt de belangrijkste vorderingen en knelpunten bij de ontwikkeling van de elektronische overheid in kaart. De jaarpublicatie schetst de ontwikkeling cijfermatig, in de tijd, gekoppeld aan beleidsdoelstellingen.

3.2.1

Jaaronderzoek

De Overheid.nl Monitor³ bracht de kwantiteit en kwaliteit van de Nederlandse overheid op internet in kaart. Het meten vond plaats aan de hand van jaarlijks bijgestelde checklists. De checklists kenden elk jaar (deels wisselende) hoofdthema's. De verschillende checklist-items kenden een eigen weging binnen een hoofdthema. De hoofdthema's zelf kenden ten op zichte van elkaar ook nog een

³ Tot 2003 is de meest gebruikte term "De Kwaliteitsmonitor Overheidswebsites". Vanaf het jaaronderzoek 2003 gaat het om de Overheid.nl Monitor. In voorliggend document zullen we zoveel mogelijk spreken over de Overheid.nl Monitor.

weging. De afzonderlijke scores leidden na weging van deze verschillende factoren tot ranglijsten per soort overheidsorganisatie.

De checklists kwamen tot stand door inbreng van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, medewerkers van Stichting ICTU, adviseurs en een projectgroep met wisselende samenstelling van ICTU-medewerkers en afvaardiging van te onderzoeken overheidsorganisaties. Zeker in de laatste jaren werden de voorlopers gevraagd (vertegenwoordigers van de koplopers van het voorgaande jaaronderzoek) te participeren in deze projectgroep.

Op basis van het projectoverleg en de ervaring van de onderzoekers veranderde de checklist. Er verdween een onderdeel of aan een onderdeel werden uitgebreidere voorwaarden gesteld. Dit zorgde voor een groter onderscheidend vermogen van de checklist.

Het aanscherpen van (de toelichting op) onderdelen van de checklist is relevant voor de interpretatie van de kale onderzoeksgegevens. De jaarpublikaties bevatten checklistonderdelen in meerjarig perspectief waarbij de achterliggende vraag zo maximaal mogelijk vergelijkbaar gemaakt is met voorgaande jaren.

Het checklistonderzoek vond volledig plaats op internet. Het is jaarlijks door meerdere onderzoekers uitgevoerd in één of anderhalve maand (meestal in de periode september – oktober). Om een consistent beeld te kunnen geven, vond voorafgaand aan elk jaaronderzoek een uitgebreide afstemming plaats tussen de onderzoekers. Waar nodig kregen vragen uit de checklist een toelichting, zodat de onderzoekers vergelijkbare items op vergelijkbare wijze konden beoordelen. Deze toelichting kwam ook online beschikbaar. Voor de uitwisseling van relevante onderzoeksgegevens en uitvoeringsvragen maakten de onderzoekers sinds 2003 gebruik van een online forum en chat functionaliteit.

Onderzoeksonderdelen kunnen zo diep en onlogisch verstopt zitten in een website dat ze vrijwel niet te vinden zijn. De aanpak van de onderzoekers was erop gebaseerd dat items binnen een redelijke tijdsperiode vindbaar moesten zijn. Het checklistonderzoek was altijd een momentopname. Websites konden gewijzigd en/of vernieuwd worden gedurende de onderzoeksperiode.

Vanaf 2003 vond na afronding van het jaaronderzoek een zogenaamde consultatieronde plaats. Gedurende een korte periode konden overheidsorganisaties de ingevulde checklist raadplegen en verbeteren door beargumenteerd online wijzigingsverzoeken in te dienen. Bij elke vraag waarvan de overheidsorganisatie vond dat zij een andere score verdiende, kon zij met een klikpad of rechtstreekse url naar het betreffende item om een andere score voorstellen. De onderzoekers beoordeelden de wijzigingsverzoeken en keurden deze zonder verdere toelichting goed of wezen deze beargumenteerd af.

3.2.2

Continue monitor

Vanaf 2001 volgde direct na het jaaronderzoek de continue monitor⁴. Startpunt hiervoor was steeds het voorafgaande jaaronderzoek. De checklist van het jaaronderzoek werd ook gebruikt voor de continue monitor. In de eerste jaren betrof dit een beperkter deel van de checklist. Later ging het om de gehele checklist. Overheidsorganisaties hadden de mogelijkheid om wijzigingsverzoeken in te dienen. Hierbij gold dezelfde werkwijze als bij de hiervoor genoemde consultatieronde. De

⁴ Data van de eerste jaren van de continue monitor zijn niet (meer) beschikbaar. In 2008 is een nieuw instrument in gebruik genomen voor de verwerking van onderzoeksdata waardoor het eenvoudiger werd onderzoeksgegevens te genereren en op te slaan als bestand.

redactie van de Overheid.nl Monitor beoordeelde wijzigingsverzoeken die voorzien waren van een klikpad of een directe url. Deze werden goedgekeurd of beargumenteerd afgewezen, waarna maandelijks nieuwe ranglijsten via de website van de Overheid.nl Monitor gepubliceerd werden. Overheidsorganisaties die tussen twee jaaronderzoeken verbeteringen doorvoerden op hun website of een geheel nieuwe website lanceerden, konden daarmee hun positie in de ranglijst aantoonbaar verbeteren.

3.2.3 *E-mailresponsonderzoek*

Van 1999 tot en met 2008 omvatte het jaaronderzoek naast het checklistonderzoek ook een e-mailresponsonderzoek. Doel daarvan was de e-mailresponsnelheid en de kwaliteit van overheidsorganisaties in kaart te brengen.

Eerste stap in elk e-mailresponsonderzoek was het verzamelen van e-mailadressen. Hiervoor bezochten de onderzoekers alle overheidswebsites om het algemene e-mailadres van de organisatie of de directe internetadressen van de relevante contactformulieren te achterhalen. Vervolgens stuurden de onderzoekers naar elke overheidsorganisatie een algemene vraag (die naar verwachting direct door de frontoffice te beantwoorden was) en een specifieke vraag (die naar verwachting voor beantwoording doorgestuurd moest worden naar de backoffice). De overheidsorganisaties ontvingen de vragen als een unieke, op naam gestelde e-mail. Voor de ontvanger was niet duidelijk dat het bericht afkomstig was van de Overheid.nl Monitor en onderdeel uitmaakte van een e-mailresponsonderzoek. Van elke responsmail registreerden de onderzoekers de datum van ontvangst en de soort reactie⁵.

3.2.4 *WebWijzer Award*

De WebWijzer Award is door de minister van Grote Steden en -Integratiebeleid in 1999 ingesteld als aanmoediging voor overheidsorganisaties om de kwaliteit van hun website te verbeteren. De Award werd vanaf het begin toegekend door een onafhankelijke jury.

In de eerste twee jaren van zijn bestaan werd de Award maandelijks toegekend. Uit de maandprijzen werd vervolgens een jaarprijs gekozen.

Vanaf 2001 is voor een andere opzet gekozen. In plaats van twaalf maandprijzen en één jaarprijs, is gekozen voor drie (jaar) Awards:

- Webwijzer Award voor de overall beste website
- Webwijzer Award voor de meest innovatieve website
- Webwijzer Award voor de beste startende overheidsorganisatie.

De WebWijzer Award was direct en indirect verbonden met de Overheid.nl Monitor. In de beginjaren was er een aparte website met best practices. Deze is later ingewisseld voor de continue monitor.

3.2.5 *65% dienstverleningsonderzoek*

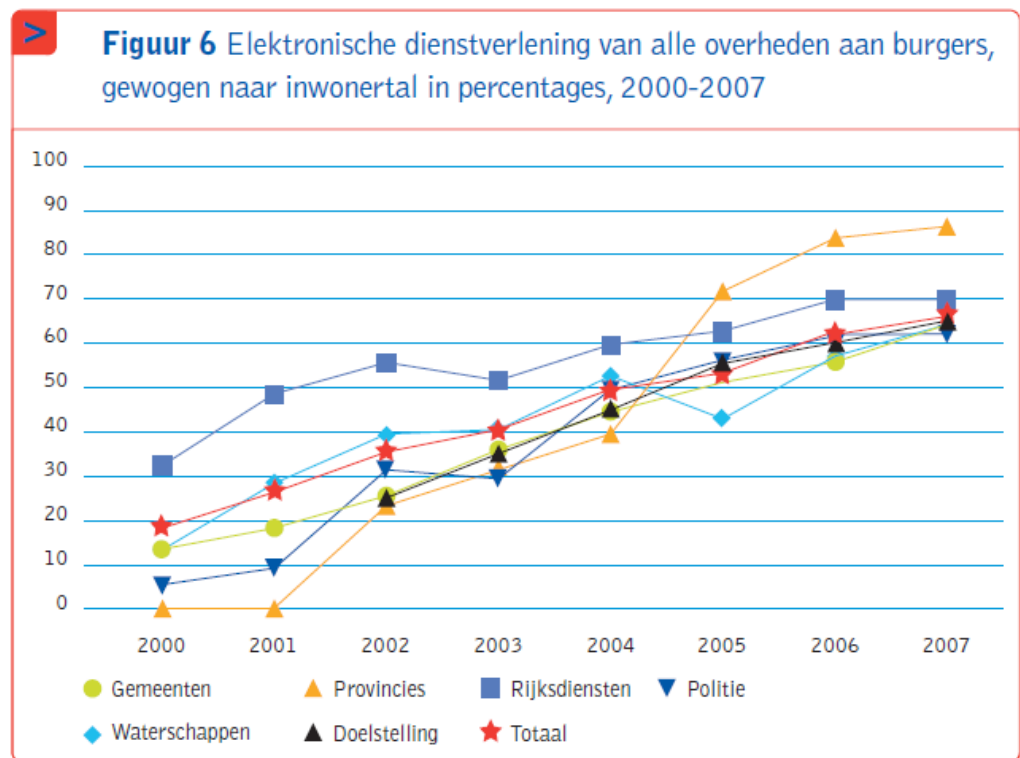
Na een nulmeting met honderd producten in 2000 is het aanbod van de elektronische dienstverlening jaarlijks onder de loep genomen en vertaald naar jaarlijkse beleidsdoelstellingen (onder andere 25% in 2002). Het 65% dienstverleningsonderzoek was onderdeel van de Overheid.nl Monitor. Begin 2003 is de meerjarige doelstelling geformuleerd dat in 2007 65% van het aanbod van publieke dienstverlening via internet is af te handelen. De 65%-doelstelling uit 2003 was zeer ambitieus. Ten tijde van het formuleren van deze doelstelling hadden nog

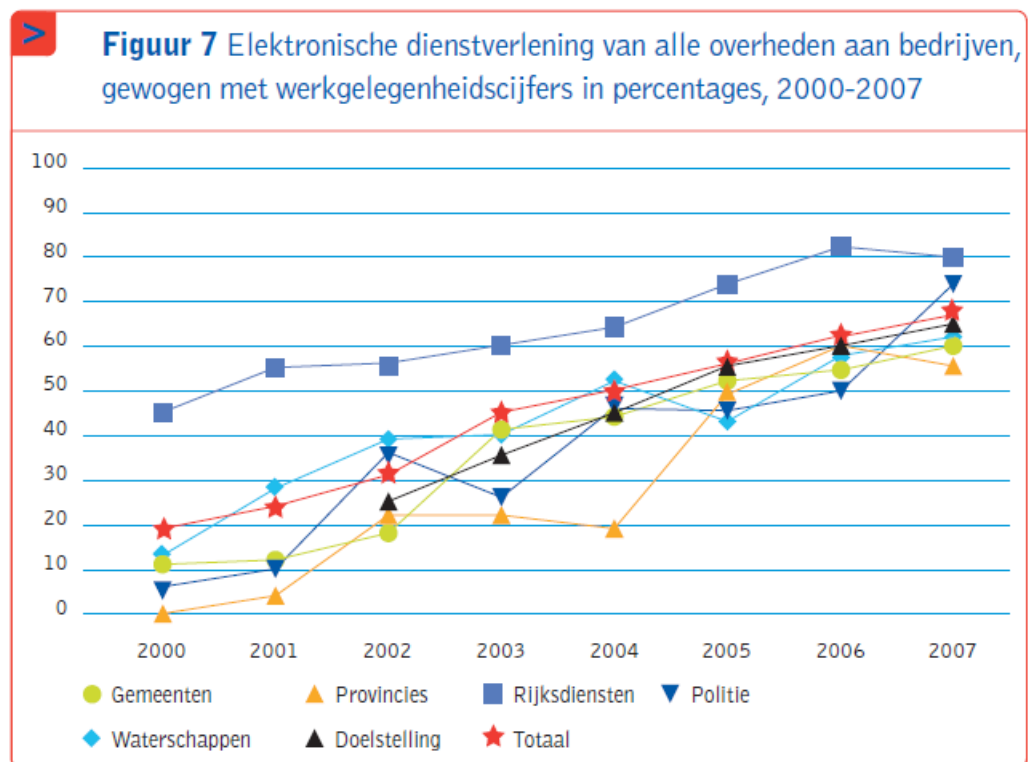
⁵ Bij de data die we als open data ontsluiten zitten niet in elke bestandsmap afzonderlijke bestanden van het e-mailresponsonderzoek. In de jaarrapportages komen de resultaten van het e-mailresponsonderzoek wel terug.

niet alle gemeenten en waterschappen een eigen website. Als een overheidsorganisatie al een website had, ging het vaak om een gedigitaliseerde 'omgevallen folderkast'.

Uiteindelijk boden overheden in 2007 67% van hun producten elektronisch aan. De overheid haalde de ambitieuze 65%-kabinetsdoelstelling voor burgers met 66% en voor bedrijven met 68%. Het competitie-element en de transparantie van de monitor hebben in belangrijke mate bijgedragen aan het bereiken van de doelstelling.

Onderstaande figuren (en hun nummering) zijn afkomstig uit de jaarpublicatie Overheid.nl Monitor 2007.





3.2.6

Website *de5beloften.nl*

Vanaf maart 2010 was de Overheid.nl Monitor gekoppeld aan de '5 beloften aan de burger'. De 5 beloften-campagne moest leiden tot een betere dienstverlening aan burgers. De bijbehorende checklist laat in één oogopslag zien hoe gemeenten ervoor staan als het gaat om een klantvriendelijke, bereikbare en transparante overheid. Daarnaast bood de checklist zo'n veertig maatregelen om tot een betere dienstverlening te komen. De maatregelen waren ingedeeld naar doelstellingen, oftewel '5 beloften aan de burger':

1. De dienstverlening is mensgericht;
2. Burgers kunnen hun zaken snel en zeker regelen;
3. Altijd de juiste deur: optimale ketensamenwerking;
4. We vragen gegevens slechts eenmaal op;
5. We zijn transparant en aanspreekbaar.

De '5 beloften' zijn tot stand gekomen op basis van knelpunten die burgers zelf ervaren. Twaalf elementen van de website '5 beloften' werden beoordeeld via de Overheid.nl Monitor volgens het principe: centraal beheer, meervoudig gebruik.

3.3

Einde Overheid.nl Monitor

In 2009 is het laatste jaaronderzoek uitgevoerd. In de loop van 2011 besloot het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, dat de Overheid.nl Monitor in die vorm zou stoppen. De focus in de overheidsbrede monitoring ligt sindsdien op nieuw beleid, zoals het succesvol invoeren van onderdelen van het iNUP. De laatste continue monitor is juni 2011 gepresenteerd.

De Overheid.nl Monitor geeft de geschiedenis weer van de elektronische overheid in Nederland. Daarom is besloten de beschikbare data als open data beschikbaar te stellen.

4 Overheid.nl Monitor per jaargang per overheidsorganisatie

4.1 **Introductie**

De Overheid.nl Monitor is in 1999 gestart. Toentertijd zijn in totaal 580 overheidswebsites onderzocht (adviesorganen, ambassades, diensten gemeenten, diensten ministeries, diensten onderzoek, gemeenten, Kamers van Koophandel, ministeries, Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, provincies, rechterlijke macht, regiokorpsen, universiteiten, varia, Staten Generaal, waterschappen en ZBO's). Dit was in een periode dat het merendeel van de overheidsorganisaties *geen* website had. Bij het eerste onderzoek had bijvoorbeeld slechts 29% van de gemeenten en 32% van de waterschappen een eigen website. Het aantal onderzochte websites is vervolgens gestegen tot het hoogst aantal onderzochte websites in het jaaronderzoek 2004: 1.128 websites. Daarna is het aantal onderzochte websites afgenomen door samenvoeging en/of opheffing van organisaties. Het onderzoek richtte uiteindelijk de focus op ministeries en decentrale overheidsorganisaties. De ministeries zijn uiteindelijk onder centraal beheer gekomen waardoor er na 2009 in de continue monitor geen wijzigingen bij ministeries meer zijn geweest.

4.2 **1999 – 2000**

4.2.1 *Algemeen*

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Blauw New Media Consulting in opdracht van Helpdesk Overheid.nl, onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In 1999 zijn in totaal 580 overheidswebsites onderzocht van adviesorganen, ambassades, diensten gemeenten, diensten ministeries, diensten onderzoek, gemeenten, Kamers van Koophandel, ministeries, Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, provincies, rechterlijke macht, regiokorpsen van politie, universiteiten, varia, Staten Generaal, waterschappen en ZBO's.

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

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

² incl. site gezamenlijke provincies

³ incl. site unie van waterschappen

⁴ excl. sites vestigingen Kamers van Koophandel en Regiokorpsen (aparte vragenlijsten)

De websites zijn beoordeeld op de twee hoofdcategorieën: internet en content. Deze waren weer onderverdeeld naar subcategorieën. De vragen per overheidsorganisatie (kunnen) verschillen.

Veel (semi-)overheidsorganisaties hadden nog geen website. Vanaf september 1999 was www.overheid.nl beschikbaar als centrale toegangspoort voor overheidsinformatie.

4.2.2 Gemeenten

Tijdens de uitvoering van het onderzoek waren er 538 gemeenten. Hiervan hadden 158 organisaties (29%) een werkende website en waren er 26 (5%) onder constructie.

4.2.3 Deelgemeenten

De deelgemeenten zijn in 1999 niet apart onderzocht.

4.2.4 Provincies

Alle provincies hadden een eigen website. Daarnaast was er een site van de provincies gezamenlijk (dit betrof overigens niet de website van het IPO als organisatie).

4.2.5 Waterschappen

Tijdens de uitvoering van het onderzoek waren er 65 waterschappen (inclusief de Unie van Waterschappen). Hiervan hadden 21 organisaties (32%) een werkende website en was er 1 (2%) onder constructie.

4.2.6 Ministeries

Alle ministeries hadden een eigen website.

4.2.7 Overig

In de rubriek 'overige' zijn onderzocht: adviesorganen, ambassades, diensten van gemeenten, diensten van ministeries, Kamer van Koophandels, Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, rechterlijke macht, regiokorpsen van politie, Staten Generaal, universiteiten en ZBO's.

4.3 2000 – 2001

4.3.1 Algemeen

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door NEI Arbeid en Onderwijs in opdracht van Helpdesk Overheid.nl, onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De opzet van de monitor is grotendeels gehandhaafd ten opzichte van de nulmeting. Aan de monitor zijn enkele punten toegevoegd waarop de websites zijn beoordeeld. In 2000 zijn er uiteindelijk 798 websites bereikt en beoordeeld. Dit is een groei van 49% ten opzichte van 1999. Deze stijging geeft de onstuimige groei van het internet goed weer.

Categorieën	Aantal org. per categorie:	Aantal werkende sites 1999	Aantal werkende sites 2000	procent toename	Niet bereikbaar ^{a)}	in procent van totaal 2000	Totaal 2000
Adviesorganen	31	12	19	58%			19
Ambassades	630	28	50	79%	5	9%	55
Diensten gemeente		20	24	20%	1	1%	25
Diensten ministeries		28	48	71%	10	17%	58
Diensten onderzoeksgelateerd ^{d)}		69	61	-12%	9	13%	70
Gemeenten ^{b)}	537	158	229	45%	34	13%	263
Kamers van Koophandel ^{c)}	22	21	22	5%			22
Ministeries	14	13	14	8%			14
Openbaar ministerie	24	21	21	0%			21
Provincies ^{c)}	13	13	13	0%			13
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	40	22	24	9%	1	4%	25
Rechterlijke macht	91	2	17	750%	5	23%	22
Regiokorpsen	25	13	25	92%			25
Staten Generaal	2	2	2	0%			2
Universiteiten	14	14	14	0%			14
Varia		28	68	143%	1	1%	69
Waterschappen ^{c)}	65	21	33	57%	5	13%	38
Zelfstandige bestuursorganen	221	51	114	124%	10	8%	124
Totaal	1729	536	798	49%	81	9%	879

a) Niet bereikbare sites zijn in aanbouw (under construction), of zijn na 5 pogingen niet bereikt, of zijn om andere redenen niet bereikt gedurende de onderzoeksperiode.

b) Omvat ook sites van deelgemeenten; aantal organisaties per categorie omvat enkel de gemeenten zelf, niet de deelgemeenten.

c) Inclusief gezamenlijke site.

d) Dit geldt ook voor andere categorieën dan Diensten onderzoeksgelateerd: Ten opzichte van 1999 zijn een aantal instanties in andere categorieën ondergebracht, omdat hun indeling achteraf beter in een andere categorie had kunnen plaatsvinden.

4.3.2 *Gemeenten*

Tijdens de uitvoering van het onderzoek waren er 537 (deel)gemeenten. Hiervan hadden 229 gemeenten (45%) een werkende website en waren er 34 (13%) niet bereikbaar.

4.3.3 *Deelgemeenten*

De deelgemeenten zijn nog niet uitgesplitst en zitten tussen de resultaten van de gemeenten.

4.3.4 *Provincies*

Alle provincies hadden een eigen website. Daarnaast was er een site van de provincies gezamenlijk (dit betrof overigens niet de website van het IPO als organisatie).

4.3.5 *Waterschappen*

Tijdens de uitvoering van het onderzoek waren er 65 waterschappen (inclusief Unie van Waterschappen). Hiervan hadden 33 organisaties (57%) een werkende website en waren 5 websites (13%) niet bereikbaar.

4.3.6 *Ministeries*

Alle ministeries hadden een eigen website en zijn onderzocht.

4.3.7 *Overig*

In de rubriek 'overige' zijn onderzocht: adviesorganen, ambassades, diensten van gemeenten, diensten van ministeries, diensten onderzoeksgelateerd, Kamer van Koophandel, Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, rechterlijke macht, regiokorpsen van politie, Staten Generaal, universiteiten, varia en ZBO's.

Een aantal organisaties is ten opzichte van een jaar eerder ondergebracht in een andere, meer passende categorie. Dat kan de cijfers wat vertekenen.

4.4 **2001-2002**

4.4.1 *Algemeen*

Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl heeft in 2001 de organisatie van het onderzoek zelf ter hand genomen. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst bestaand uit gesloten vragen met dichotome (ja/nee) en ordinale (goed/matig/slecht) antwoordmogelijkheden.

Inclusief een categorie 'overige' zijn zeventien verschillende typen overheidsinstellingen te onderscheiden. De kwaliteit van de websites is belicht vanuit vier invalshoeken: gebruikersvriendelijkheid, (bestuurlijke) informatie, dienstverlening en participatie.

Een groot aantal vragen, met name betrekking hebbend op de gebruikersvriendelijkheid, is voor elke overheidswebsite hetzelfde. Een groot aantal vragen over 'informatie' en 'dienstverlening' verschilt per type overheid.

De beoordelingscriteria van het onderzoek van 2000 vormen de basis van de in dit onderzoek gebruikte vragenlijsten. Ze zijn echter wel enigszins gewijzigd: er zijn vragen aan toegevoegd, vragen uit verwijderd en vragen anders geformuleerd. Er waren vier hoofdthema's: gebruikersvriendelijkheid, (bestuurlijke) informatie, dienstverlening en participatie. In 2001 is een flink fundament onder de verdere ontwikkelingen van de Overheid.nl Monitor gelegd.

In oktober 2001 zijn 996 overheidswebsites, die bereikbaar waren via www.overheid.nl, onderzocht aan de hand van de vragenlijsten. De resultaten geven dan ook de situatie weer van oktober 2001.

Sinds oktober 2001 is er ook een continue monitor (zie 3.2.2).

Categorie	Aantal websites		% Toename	
	1999	2000	2001	2000-2001
Adviesorganen	12	19	28	47
Ambassades	28	50	63	26
Diensten van ministeries	28	48	151	215
Gemeenten	158	229	345	51
GGD'en			35	
Kamers van Koophandel	21	22	21	-5
Ministeries	13	14	15	7
Openbaar ministerie	21	21	25	19
Provincies	13	13	12	-8
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	22	24	22	-8
Rechterlijke macht	2	17	33	94
Regiokorpsen	13	25	25	0
Staten Generaal	2	2	2	0
Universiteiten	14	14	14	0
Waterschappen	21	33	50	52
Zelfstandige bestuursorganen	51	114	95	-17
Overige websites	117	153	60	-61
Totaal	536	798	996	+25

4.4.2 *Gemeenten*

Tijdens de uitvoering van het onderzoek waren er 529 (deel)gemeenten. Hiervan hadden 345 gemeenten (65%) een website.

4.4.3 *Deelgemeenten*

De deelgemeenten zijn nog niet uitgesplitst en zitten tussen de resultaten van de gemeenten.

4.4.4 *Provincies*

Alle provincies hadden een eigen website. De gezamenlijke site van de provincies werd dit jaar meegenomen in het onderzoek.

4.4.5 *Waterschappen*

In 2001 zijn in de categorie waterschappen 50 websites onderzocht, waaronder de website van de Unie van Waterschappen. 10 Waterschappen hadden nog geen website.

4.4.6 *Ministeries*

Alle ministeries hadden een eigen website en zijn onderzocht.

4.4.7 *Overig*

In de rubriek 'overige' zijn onderzocht: adviesorganen, ambassades, diensten van ministeries, GGD'en, Kamer van Koophandel, Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, rechterlijke macht, regiokorpsen van politie, Staten Generaal, universiteiten, ZBO's en overige websites.

Ten opzichte van het onderzoek in de voorgaande jaren is de indeling gewijzigd: de onderdelen 'diensten van gemeenten' en 'diensten onderzoeksgerelateerd' komen niet meer voor. Deze websites komen nu veelal voor onder de categorie 'diensten van ministeries' en 'overige'. De categorie 'GGD'en' is nieuw in 2001.

4.5 2002-2003

4.5.1 Algemeen

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door CoolResearch in opdracht van Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In 2002 zijn 1.158 websites onderzocht. Dat zijn 162 websites meer dan in 2001. Vooral het aantal gemeentelijke websites was sterk gestegen: 150 nieuwe gemeentelijke websites zagen het licht; in oktober 2002 waren er 495 gemeentelijke websites.

De kwaliteit van de websites is beoordeeld aan de hand van vijf criteria die de kwaliteit van de overheidswebsite bepalen:

- gebruikersvriendelijkheid
- algemene informatie
- bestuurlijke informatie
- dienstverlening
- participatie.

Voor het aanbod van elektronische diensten bedroeg het streefpercentage 25%.

Tabel: Ontwikkeling aantal overheidswebsites sinds 1999

Categorieën	aantal websites				groei per jaar in percentage			totaal aantal organisaties	organisaties zonder website
	1999	2000	2001	2002	2000	2001	2002		
Adviesorganen	12	19	28	29	58,33	47,37	3,57	36	7
Ambassades	28	50	63	90	78,57	26	42,86	91	1
Diensten van ministeries	28	48	151	153	71,43	214,58	1,32	153	0
GGD'en			34	38			11,76	47	9
Gemeenten *3	158	229	345	495	44,94	50,66	43,48	521	26
Kamers van Koophandel *2	21	22	22	*	4,76	0			
Ministeries	13	14	15	13	7,69	7,14	-13,33	13	0
Openbaar ministerie	21	21	25	27	0	19,05	8	27	0
Provincies *1	13	13	12	13	0	-7,69	8,33	13	0
Publiekrechtelijke bedrijfsorgan	22	24	23	23	9,09	-4,17	0	28	5
Rechterlijke macht	2	17	33	30	750	94,12	-9,09	30	0
Regiokorpsen	13	25	25	26	92,31	0	4	26	0
Staten Generaal	2	2	2	3	0	0	50	3	0
Universiteiten	14	14	14	14	0	0	0	14	0
Varia	117	153	60	56	30,77	-60,78	-6,67	56	0
Waterschappen	21	33	51	47	57,14	54,55	-7,84	50	3
Zelfstandige bestuursorganen	51	114	95	101	123,53	-16,67	6,32	186	85
Totaal	536	798	998	1158	48,88	25,06	16,03	1294	136

4.5.2 Gemeenten

Tijdens de uitvoering van het onderzoek waren er 521 (deel)gemeenten. Hiervan hadden 495 gemeenten (95%) een website.

4.5.3 Deelgemeenten

De deelgemeenten zijn nog niet uitgesplitst en zitten tussen de resultaten van de gemeenten.

4.5.4 *Provincies*

Alle provincies hadden een eigen website. De gezamenlijke site van de provincies is in 2001 niet meegenomen in het onderzoek. In 2002 is de website van het IPO mede onderzocht.

4.5.5 *Waterschappen*

Als gevolg van herindeling is het aantal waterschappen afgenomen ten opzichte van 2001. In 2002 zijn 47 websites onderzocht binnen de categorie waterschappen, waaronder de website van de Unie van Waterschappen. 3 Waterschappen hadden nog geen website (6%).

4.5.6 *Ministeries*

Alle ministeries hadden een eigen website en zijn onderzocht.

4.5.7 *Overig*

In de rubriek 'overige' zijn onderzocht: adviesorganen, ambassades, diensten van ministeries, GGD'en, Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, rechterlijke macht, regiokorpsen van politie, Staten Generaal, universiteiten, varia en ZBO's.

De regionale Kamers van Koophandel zijn vanaf 2002 niet meer onderzocht. De regie van die organisaties lag centraal bij de landelijke KvK. Die website is in 2002 als ZBO onderzocht.

4.6 **2003-2004**

4.6.1 *Algemeen*

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Daadkracht in opdracht van Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De Kwaliteitsmonitor Overheidswebsites heet met ingang van dit jaar Overheid.nl Monitor. In 2003 zijn 1.124 websites onderzocht. De kernoverheden zijn inmiddels zo goed als allemaal voorzien van een eigen website. Ten tijde van het onderzoek, oktober 2003, waren één gemeente en twee waterschappen nog niet online.

De kwaliteit van de websites is beoordeeld aan de hand van dezelfde vijf hoofdcriteria als in 2002:

- gebruikersvriendelijkheid
- algemene informatie
- bestuurlijke informatie
- dienstverlening
- participatie.

Binnen die hoofdcriteria zijn wel vragen gewijzigd, aangescherpt, verwijderd en toegevoegd.

De Overheid.nl Monitor 2003 was samengesteld uit een aantal deelonderzoeken:

- checklistonderzoek naar aspecten van gebruiksvriendelijkheid, informatie, dienstverlening en participatiemogelijkheden op 1.124 websites;
- generieke toets op de mate van technische toegankelijkheid van 1.124 overheidswebsites met behulp van een zogenaamde spiderrobot;
- steekproefonderzoek naar gebruik van digitale dienstverlening bij overheidswebsites;

- analyse van de geaggregeerde jaarresultaten van het instrument Servicemeter, over de mate van tevredenheid over het gebruik van websites en dienstverlening aan een fysieke balie en;
- e-mailresponsanalyse bij 1.098 overheidswebsites, die een e-mailadres op de website presenteerden.

Verder is gebruik gemaakt van bevindingen uit: de nulmeting van dienstverleningsniveaus in de rijksproductencatalogus op www.overheid.nl in december 2003 en de nulmeting van PKI-gerelateerde transacties bij enkele rijksoverheden.

Voor het aanbod van elektronische diensten bedroeg het streefpercentage 35%.

4.6.2 Gemeenten

Op één na beschikten alle gemeenten over een website.

4.6.3 Deelgemeenten

De deelgemeenten zijn nog niet uitgesplitst en zitten tussen de resultaten van de gemeenten.

4.6.4 Provincies

Alle provincies hadden een eigen website. Er is geen gezamenlijke site meegenomen in het onderzoek.

4.6.5 Waterschappen

In 2003 zijn 45 websites van waterschappen onderzocht. Twee waterschappen hadden nog geen website.

4.6.6 Ministeries

Alle ministeries hadden een eigen website en zijn onderzocht.

4.6.7 Overig

In de rubriek 'overige' zijn onderzocht: BVE-instellingen (nieuw onderdeel), diensten van ministeries, hbo-instellingen (nieuw onderdeel), Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, rechterlijke macht, regiokorpsen van politie, Staten Generaal, universiteiten, varia en ZBO's.

Adviesorganen, ambassades en GGD'en zijn vanaf 2003 niet meer onderzocht.

4.7 2004-2005

4.7.1 Algemeen

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Daadkracht in samenwerking met Logica CMG in opdracht van Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In totaal zijn de websites van 1.128 organisaties onderzocht.

Het onderdeel gebruikersvriendelijkheid is komen te vervallen in het checklistonderzoek. Daarvoor in de plaats is een onderzoek gekomen met een generiek instrument (spidersoftware). De overige vier hoofdcriteria zijn gebleven:

- algemene informatie
- bestuurlijke informatie
- dienstverlening
- participatie.

De Overheid.nl Monitor 2004/2005 was samengesteld uit een aantal deelonderzoeken:

- checklistonderzoek naar aspecten van gebruiksvriendelijkheid, informatie, dienstverlening en participatiemogelijkheden op 1.128 websites;
- generieke toets op de mate van technische toegankelijkheid, kwaliteit van webinterfaces en gebruik van metadata van 1.128 overheidswebsites met behulp van een zogenaamde spiderrobot;
- 'Publieke dienstverlening 65% Elektronisch': de vijfde jaarlijkse meting van het digitaal dienstverleningsniveau van de overheid;
- analyse van de geaggregeerde jaarresultaten van het instrument Servicemeter, over de mate van tevredenheid over gebruik van website en dienstverlening aan fysieke balie.
- e-mailresponsanalyse bij 1.109 overheidswebsites, die een e-mailadres op de website presenteerden;
- onderzoek naar het gebruik van overheidsdienstverlening via internet, éénmeting en;
- onderzoek naar PKI-gerelateerde transacties bij enkele rijksoverheden in 2004, éénmeting.

Voor het aanbod van elektronische diensten bedroeg het streefpercentage 45%.

4.7.2 Gemeenten

Alle gemeenten beschikken over een website.

4.7.3 Deelgemeenten

De deelgemeenten zijn nog niet uitgesplitst en zitten tussen de resultaten van de gemeenten.

4.7.4 Provincies

Alle provincies hadden een eigen website. Deze zijn alle onderzocht.

4.7.5 Waterschappen

Het aantal waterschappen is door herindeling gedaald naar 37. Al deze waterschappen beschikken over een website en zijn meegenomen in het onderzoek.

4.7.6 Ministeries

Alle ministeries hadden een eigen website en zijn onderzocht.

4.7.7 Overig

In de rubriek 'overige' zijn onderzocht: BVE-instellingen, diensten van ministeries, hbo-instellingen, Openbaar Ministerie, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties, regiokorpsen van politie, Staten Generaal, universiteiten, varia en ZBO's.

De rechterlijke macht is vanaf 2004 niet meer onderzocht.

4.8 2005-2006

4.8.1 Algemeen

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Daadkracht in samenwerking met Logica CMG in opdracht van Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In totaal zijn 546 websites onderzocht van (deel)gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. De rubriek 'overige' is komen te vervallen.

In vergelijking met 2004 is in de aard en opzet van het onderzoek gewijzigd wat zich onder meer uit in het sterk beperken van de te onderzoeken organisaties.

De hoofdcriteria in 2005 waren:

- gebruiksvriendelijkheid
- transparantie
- interactiviteit en actualiteit
- dienstverlening
- gepersonaliseerde dienstverlening.

Voor het aanbod van elektronische diensten bedroeg het streefpercentage 55%.

4.8.2 *Gemeenten*

De websites van alle 494 gemeenten en deelgemeenten zijn onderzocht.

4.8.3 *Deelgemeenten*

De deelgemeenten zijn nog niet uitgesplitst en zitten tussen de resultaten van de gemeenten.

4.8.4 *Provincies*

De websites van alle 12 provincies zijn onderzocht.

4.8.5 *Waterschappen*

Door herindeling van waterschappen is het aantal onderzochte sites in 2005 gedaald naar 27. De websites van al deze organisaties zijn onderzocht.

4.8.6 *Ministeries*

De websites van alle 13 ministeries zijn onderzocht.

4.8.7 *Overig*

De categorie 'overige' binnen het checklistonderzoek is in 2005 vervallen. De Overheid.nl Monitor onderzoekt vanaf dat moment alleen nog (deel)gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. Het dienstverleningsonderzoek van rijksdiensten en politiekorpsen loopt door tot en met het jaaronderzoek van 2007-2008.

4.9 **2006-2007**

4.9.1 *Algemeen*

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Daadkracht in samenwerking met Logica CMG in opdracht van Stichting ICTU, programma Advies Overheid.nl / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De hoofdcriteria in 2006 zijn voor een groot deel gelijk aan die van 2005. Het onderdeel 'toegankelijkheid' heeft een prominenter plek gekregen ten koste van interactiviteit en actualiteit:

- gebruiksvriendelijkheid
- transparantie
- dienstverlening
- gepersonaliseerde dienstverlening
- toegankelijkheid.

In 2006 besteedde de Overheid.nl Monitor specifiek aandacht aan de online openbaarheid van toezichthouders. Gebleken is dat het eigen publicatiebeleid van

toezichthouders de openbaarheid van informatie sterker bepaalt dan de externe regelgeving waaraan die toezichthouders zich dienen te houden. Hoewel vergelijkbare toezichthouders grotendeels dezelfde externe regels moeten of kunnen volgen, blijken er aanzienlijke onderlinge verschillen in de mate van openbaarheid van hun informatie op het internet. Er is nog veel ruimte voor groei.

Voor het aanbod van elektronische diensten bedroeg het streefpercentage 60%.

4.9.2 *Gemeenten*

De websites van alle 458 (deel)gemeenten zijn onderzocht.

4.9.3 *Deelgemeenten*

De deelgemeenten zijn nog niet uitgesplitst en zitten tussen de resultaten van de gemeenten.

4.9.4 *Provincies*

De websites van alle 12 provincies zijn onderzocht.

4.9.5 *Waterschappen*

De websites van alle 27 waterschappen zijn onderzocht.

4.9.6 *Ministeries*

De websites van alle 13 ministeries zijn onderzocht.

4.9.7 *Overig*

De categorie 'overige' binnen het checklistonderzoek is in 2005 vervallen. De Overheid.nl Monitor onderzoekt vanaf dat moment alleen nog (deel)gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. Het dienstverleningsonderzoek van rijksdiensten en politiekorpsen loopt door tot en met het jaaronderzoek van 2007-2008.

4.10 **2007-2008**

4.10.1 *Algemeen*

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Daadkracht in samenwerking met TNS NIPO in opdracht van Stichting ICTU, programma Overheid heeft *Antwoord*[®] / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Het jaaronderzoek maakt naast het checklistonderzoek gebruik van het e-mailresponsonderzoek van Stichting ICTU, programma Overheid heeft *Antwoord*[®] en onderzoeken naar audiovisuele verslaglegging (in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) en eParticipatie (in opdracht van Stichting ICTU, programma Burger@Overheid en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties).

De checklist van de Overheid.nl Monitor 2007 kende vijf hoofdthema's:

- transparantie
 - transparantie I: standaarden
 - transparantie II: openbaarheid van overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid
- dienstverlening
- gepersonaliseerde dienstverlening
- participatie
- toegankelijkheid.

De checklist van de Overheid.nl Monitor beoordeelde:

- 78 aspecten van alle 443 gemeentelijke websites
- 78 aspecten van alle 27 websites van deelgemeenten
- 57 aspecten van alle 12 provinciale websites
- 53 aspecten van alle 27 websites van waterschappen
- 21 aspecten van alle 13 websites van ministeries.

Daarnaast zijn de websites van politiekorpsen en rijksdiensten onderzocht in het kader van het 65% dienstverleningsonderzoek.

Veel onderdelen uit de checklist van de Overheid.nl Monitor 2007 waren terug te voeren op de BurgerServiceCode. Dit is een gedragscode voor digitale contacten tussen overheid en burger en is opgesteld door Stichting ICTU, programma Burger@Overheid, een onafhankelijk forum dat de digitale overheid stimuleerde vanuit het burgerperspectief.

Voor het aanbod van elektronische diensten bedroeg het streefpercentage 65%.

4.10.2 Gemeenten

De websites van alle 443 gemeenten zijn onderzocht.

4.10.3 Deelgemeenten

De websites van alle 27 deelgemeenten zijn onderzocht. De deelgemeenten zijn een aparte categorie geworden binnen de Overheid.nl Monitor met een eigen ranglijst.

4.10.4 Provincies

De websites van alle 12 provincies zijn onderzocht.

4.10.5 Waterschappen

De websites van alle 27 waterschappen zijn onderzocht.

4.10.6 Ministeries

De websites van alle 13 ministeries zijn onderzocht.

4.10.7 Overig

De categorie 'overige' binnen het checklistenonderzoek is in 2005 vervallen. De Overheid.nl Monitor onderzoekt vanaf dat moment alleen nog (deel)gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. Het dienstverleningsonderzoek van rijksdiensten en politiekorpsen loopt door tot en met het jaaronderzoek van 2007-2008.

4.11 2008-2009

4.11.1 Algemeen

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Panteia in opdracht van Stichting ICTU, programma Overheid heeft *Antwoord*[®] / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Van het jaaronderzoek is geen rapportage (jaarpublikatie) verschenen.

De checklist van de Overheid.nl Monitor beoordeelde:

- 89 aspecten van alle 443 gemeentelijke websites
- 89 aspecten van alle 27 websites van deelgemeenten
- 76 aspecten van alle 12 provinciale websites
- 55 aspecten van alle 27 websites van waterschappen

- 19 aspecten van alle 13 websites van ministeries.

De hoofdthema's waren:

- standaarden
- transparantie: openbaarheid van overheidsinformatie
- dienstverlening
- gepersonaliseerde dienstverlening
- burgerbetrokkenheid en participatie
- toegankelijkheid
- bonusvragen (uiteindelijk niet ingevuld).

Bij de publicatie van de resultaten van het jaaronderzoek is vertraging opgetreden waardoor er in de laatste maanden van 2008 geen continue monitor is geweest.

4.11.2 *Gemeenten*

De websites van alle 443 gemeenten zijn onderzocht.

4.11.3 *Deelgemeenten*

De websites van alle 27 deelgemeenten zijn onderzocht.

4.11.4 *Provincies*

De websites van alle 12 provincies zijn onderzocht.

4.11.5 *Waterschappen*

De websites van alle 27 waterschappen zijn onderzocht.

4.11.6 *Ministeries*

De websites van alle 13 ministeries zijn onderzocht.

4.11.7 *Overig*

Met het beëindigen van het dienstverleningsonderzoek in 2007, is ook een einde gekomen aan de categorie 'overig'.

4.12 **2009-2011**

4.12.1 *Algemeen*

Het jaaronderzoek is uitgevoerd door Daadkracht in samenwerking met TNS NIPO in opdracht van Stichting ICTU, programma Overheid heeft *Antwoord*[®] / het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Van het jaaronderzoek 2009 is geen rapportage verschenen. In 2009 is voor het laatst een jaaronderzoek uitgevoerd. Sinds dat jaaronderzoek zijn wel de maandelijkse ranglijsten van de continue monitor verschenen. Met name bij gemeenten zijn er wel nog updates van deelgegevens en specifieke organisaties geweest. Bij de publicatie van de resultaten van het jaaronderzoek is vertraging opgetreden waardoor er in de laatste maanden van 2008 geen continue monitor is geweest.

De checklist van de Overheid.nl Monitor beoordeelde:

- 101 aspecten van alle 441 gemeentelijke websites
- 101 aspecten van alle 27 websites van deelgemeenten
- 70 aspecten van alle 12 provinciale websites
- 61 aspecten van alle 27 websites van waterschappen
- 25 aspecten van alle 13 websites van ministeries.

De hoofdthema's waren:

- standaarden
- transparantie: openbaarheid van overheidsinformatie
- dienstverlening
- burger centraal
- interactieve verwijzingen
- toegankelijkheid
- zijlijnvrAGEN (uiteindelijk niet ingevuld).

De Overheid.nl Monitor is per 1 januari 2010 officieel ondergebracht bij Stichting ICTU, programma RENOIR. RENOIR ondersteunt de implementatie en realisatie van het Nationaal Uitvoeringsprogramma betere Dienstverlening en e-overheid (NUP), en de regie die daarop wordt gevoerd.

De laatste ranglijst van de Overheid.nl Monitor (continue monitor) is op 22 juni 2011 gepubliceerd.

4.12.2

Gemeenten

Tijdens het jaaronderzoek 2009 zijn de websites van alle 441 gemeenten onderzocht.

Met ingang van 2010 is het aantal gemeenten als gevolg van herindeling gedaald naar 431 gemeenten. Per 1 januari 2011 waren er nog 418 gemeenten in Nederland. Onderzoekers van Daadkracht in samenwerking met TNS NIPO in opdracht van Stichting ICTU, programma RENOIR hebben de nieuw gevormde gemeenten apart beoordeeld. De scores zijn daarbij aan betreffende gemeenten voorgelegd ter mogelijke verbetering en vervolgens doorgevoerd in de ranglijsten.

De twaalf elementen uit de Overheid.nl Monitor die gekoppeld waren aan de website 'de 5 beloften' (zie 3.2.6) zijn in april 2011 door onderzoekers van Daadkracht onderzocht in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In de continue monitor van mei 2011 zijn de resultaten van dat deelonderzoek tot uiting gekomen in de ranglijst voor gemeenten. Deze resultaten zijn daarbij uiteraard ook verwerkt op de website 'de 5 beloften'. De deelgemeenten zijn in dit kader niet separaat onderzocht.

4.12.3

Deelgemeenten

Tijdens het jaaronderzoek 2009 zijn de websites van alle 27 deelgemeenten onderzocht. Op 1 mei 2010 vond een herindeling van Amsterdamse stadsdelen plaats en werd de gemeente Rozenburg een deelgemeente van Rotterdam. Het aantal deelgemeenten kwam daarmee op 21 organisaties. De deelgemeenten van Amsterdam zijn in die periode opnieuw onderzocht.

4.12.4

Provincies

De websites van alle 12 provincies zijn onderzocht.

4.12.5

Waterschappen

De websites van alle 27 waterschappen zijn in 2009 onderzocht. Met ingang van 1 januari 2011 is het aantal waterschappen door herindeling gedaald naar 26.

4.12.6

Ministeries

De websites van alle 13 ministeries zijn onderzocht. Met ingang van augustus 2010 zijn er geen wijzigingen meer geweest in de ranglijst van ministeries. Sindsdien is er geen maandelijkse ranglijst meer gepresenteerd. Bovendien hebben de ministeries

gezamenlijk hun websites gerealiseerd. Monitoring van verschillen had daardoor geen zin meer.