

Overheid.nl Monitor

> Prestaties van de e-overheid gemeten

2006



Overheid.nl Monitor 2006

> Prestaties van de e-overheid gemeten

De **Overheid.nl Monitor 2006** brengt de belangrijkste vorderingen en knelpunten bij de ontwikkeling van de elektronische overheid in kaart. De monitor schetst de ontwikkeling cijfermatig, in de tijd en gekoppeld aan beleidsdoelstellingen. De **Overheid.nl Monitor** is een jaarlijkse trend-rapportage van Advies Overheid.nl in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Overheden worden door de **Overheid.nl Monitor** gestimuleerd online beter te presteren en zo de volledig transparante en klantgerichte overheid dichterbij te brengen. De **Overheid.nl Monitor** is gebaseerd op een uitgebreide checklist en bestaat uit zowel een continue als een jaarlijkse monitor. Voor de continue monitor geven overheden verbeteringen door in hun online prestaties, waardoor nieuwe ranglijsten ontstaan. De jaarlijkse monitor is gebaseerd op de beoordeling van de websites door onderzoekers op basis van een aangepaste checklist. Het jaarlijkse onderzoek vormt vervolgens weer het startpunt voor de continue monitor.

De **Overheid.nl Monitor 2006** is samengesteld op basis van verschillende onderzoeken en (deel)rapportages. De deelonderzoeken inclusief de uitgebreide resultaten en onderzoeksrapportages staan online op www.advies.overheid.nl/monitor.

In de **Overheid.nl Monitor 2006** komen drie belangrijke thema's aan de orde: transparantie, dienstverlening en toegankelijkheid.



Advies Overheid.nl bouwt mee aan de e-overheid



Advies Overheid.nl

Postbus 84011
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

T (070) 888 78 50
F (070) 888 78 81
E advies@overheid.nl

www.advies.overheid.nl
www.overheid.nl

ISBN/EAN: 978-90-78851-01-1

> INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4	4 Toegankelijkheid en contact	34
Samenvatting	5	4.1 Inleiding	36
1 Inleiding	8	4.2 Webrichtlijnen	36
2 Transparantie	12	4.3 Gebruiksvriendelijkheid	38
2.1 Inleiding	14	4.4 Beantwoording van e-mail	39
2.2 Standaarden	14	4.5 Participatie	40
2.2.1 Bekendmakingen	14	5 Actieve openbaarheid bij toezichthouders	42
2.2.2 Vergunningen	15	5.1 Inleiding	44
2.2.3 Decentrale regelgeving	16	5.2 Toezicht en openbaarheid: een twee-eenheid	45
2.2.4 Samenwerkende Catalogi	17	5.3 Toezicht en controle	45
2.3 Bestuurlijke informatie	18	5.4 Openbaarheid over de inrichting van het toezicht	47
2.4 Geografische Informatie Systemen (GIS) en ruimtelijke plannen	19	5.5 Openbaarheid over bevindingen van het toezicht	47
2.5 Interactiviteit	20	6 Conclusies en aanbevelingen	50
2.6 Transparantie ministeries	21	6.1 Inleiding	52
3 Dienstverlening	22	6.2 Conclusies	52
3.1 Inleiding	24	6.3 Aanbevelingen	53
3.2 Elektronische dienstverlening 65% in 2007: de meting 2006	25	7 Bijlage: de ranglijsten	56
3.2.1 Gemeenten	26	8 Colofon	62
3.2.2 Provincies, waterschappen en politiekorpsen	28	9 Afkortingen	63
3.2.3 Rijksdiensten	29		
3.3 Elektronische dienstverlening: het perspectief van de burger	30		
3.4 Gepersonaliseerde dienstverlening	31		
3.5 Gebruik DigiD	33		

>VOORWOORD

Google Earth, YouTube, Skype, Second life, LinkedIn, Wikipedia, Hyves. Namen die ons vijf jaar geleden, soms zelfs vorig jaar nog niets zeiden. Nu betekenen ze voor veel mensen een radicaal andere manier van communiceren. Over een paar jaar zullen deze begrippen volledig geïntegreerd zijn in de maatschappij en waarschijnlijk zelfs in de Dikke van Dale staan.

We leven steeds meer digitaal en overal om ons heen ontstaan nieuwe media en interactievormen. Gelukkig blijft de overheid niet achter! Integendeel, ook bij de overheid was 2006 een jaar dat zich kenmerkte door vernieuwing en vooruitgang. De e-overheid raakte steeds verder ingebed in het dagelijkse digitale leven van burgers en bedrijven.

In deze rapportage geven we u een beeld van de groei van de elektronische dienstverlening door de overheid. We kijken naar de toename in transparantie en openbaarheid van overheidsinformatie.

We staan stil bij de belangrijke kabinetsdoelstellingen die afgelopen jaar zijn behaald. Maar ook signaleren we dat we er nog niet zijn. Uit deze trendrapportage blijkt dat er nog het nodige huiswerk voor de overheid ligt!

Ook in 2007 blijft Advies Overheid.nl bestuurders, managers, ambtenaren, bedrijfsleven en intermediairs helpen, stimuleren en adviseren bij het digitaal publiceren van overheidsinformatie en overheidsdienstverlening. Op naar een volledig via internet toegankelijke, toekomstbestendige en transparante overheid.

Hartelijke groet,

Erik Hup

Programmamanager Advies Overheid.nl

> SAMENVATTING

De Overheid.nl Monitor 2006 brengt de belangrijkste vorderingen en knelpunten bij de ontwikkeling van de elektronische overheid in kaart. In de Overheid.nl Monitor 2006 komen drie belangrijke thema's aan de orde: dienstverlening, transparantie en toegankelijkheid.

> **Dienstverlening**

Het kabinet heeft als doel geformuleerd dat 60% van de publieke dienstverlening in 2006 elektronisch moet zijn af te handelen. Deze doelstelling is gehaald. Het niveau van online dienstverlening **gericht op burgers** is in 2006 gestegen tot 61%, **gericht op bedrijven** is het niveau 62%. Gemeenten, provincies, waterschappen en rijksdiensten laten over de volle breedte een stijging van hun niveau van online dienstverlening zien.

Het aanbieden van DigiD door overheden ten behoeve van de elektronische dienstverlening is het afgelopen jaar flink gestegen. Inmiddels gebruikt een kwart van alle gemeenten en 17% van de provincies DigiD. Ook uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, het UWV, het CWI, de SVB, de IB-Groep en het Kadaster zijn aangesloten op DigiD. Geen enkel waterschap was echter in 2006 aangesloten op DigiD. Online identificatie en authenticatie met behulp van DigiD is een de facto standaard voor alle overheden.

Uit onderzoek door professor Van Dijk van Universiteit Twente blijkt dat veel elektronisch overheidsdiensten weinig bekend zijn bij de gebruikers. De onbekendheid van de mogelijkheden om elektronisch zaken te doen met de overheid te doen is bij de gemeenten het grootste, waardoor het gebruik t.o.v. de traditionele dienstverlening nog gering is. Om de e-overheid verder te ontwikkelen tot een veel gebruikte vorm van dienstverlening die aansluit bij de verwachtingen van de gebruikers (burgers en bedrijven) zou een eenduidig meetinstrument voor gebruik en tevredenheid een belangrijke onderbouwing kunnen vormen. Daarnaast kunnen de overheden actief hun gebruikers te wijzen op het aanbod en de voordelen van het gebruik van elektronisch dienstverlening voor burgers en bedrijven.

> **Transparantie & openbaarheid**

Internet maakt een transparante en controleerbare overheid mogelijk. Burgers en bedrijven zijn daardoor in staat hun rechten en plichten tegenover de overheid vorm te geven. In 2006 is de transparantie van de overheid wederom vergroot. Zo publiceren bijvoorbeeld meer organisaties vergunningen, bekendmakingen en regelgeving op internet. Advies Overheid.nl heeft voor dergelijke informatie standaard methoden ontwikkeld ten behoeve van publicatie op het internet. Een groeiende

groep overheden gebruikt deze zogenoemde Internet Publicatiemodellen. Advies Overheid.nl adviseert alle overheden om met gebruik van deze standaarden de transparantie te vergroten. Aan de standaard voor bekendmakingen voldoet 16% van de gemeenten, provincies en waterschappen. Aan de standaard voor vergunningen voldoet 10% van deze overheden.

De kabinetsdoelstelling voor 2006 was dat 50 gemeenten en 8 provincies ten minste één categorie vergunningen (bijvoorbeeld op milieugebied) integraal op internet zouden ontsluiten. Deze doelstelling is behaald met 58 gemeenten en 9 provincies. Wet- en regelgeving is een belangrijk onderdeel van de democratische basisinformatie. Van de onderzochte overheden meldt 27% op de website expliciet alle geldende regelingen online te publiceren, een stijging met 15%.

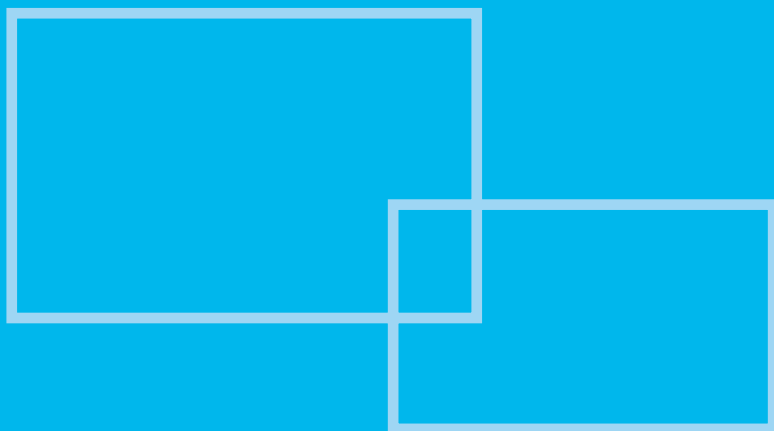
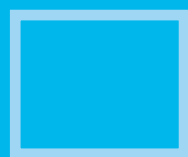
Dit jaar besteedt de Overheid.nl Monitor specifiek aandacht aan de online openbaarheid van toezichthouders. Gebleken is dat het eigen publicatiebeleid van toezichthouders de openbaarheid van informatie sterker bepaalt dan de externe regelgeving waaraan die toezichthouders zich dienen te houden. Hoewel vergelijkbare toezichthouders grotendeels dezelfde externe regels moeten of kunnen volgen, blijken er aanzienlijke

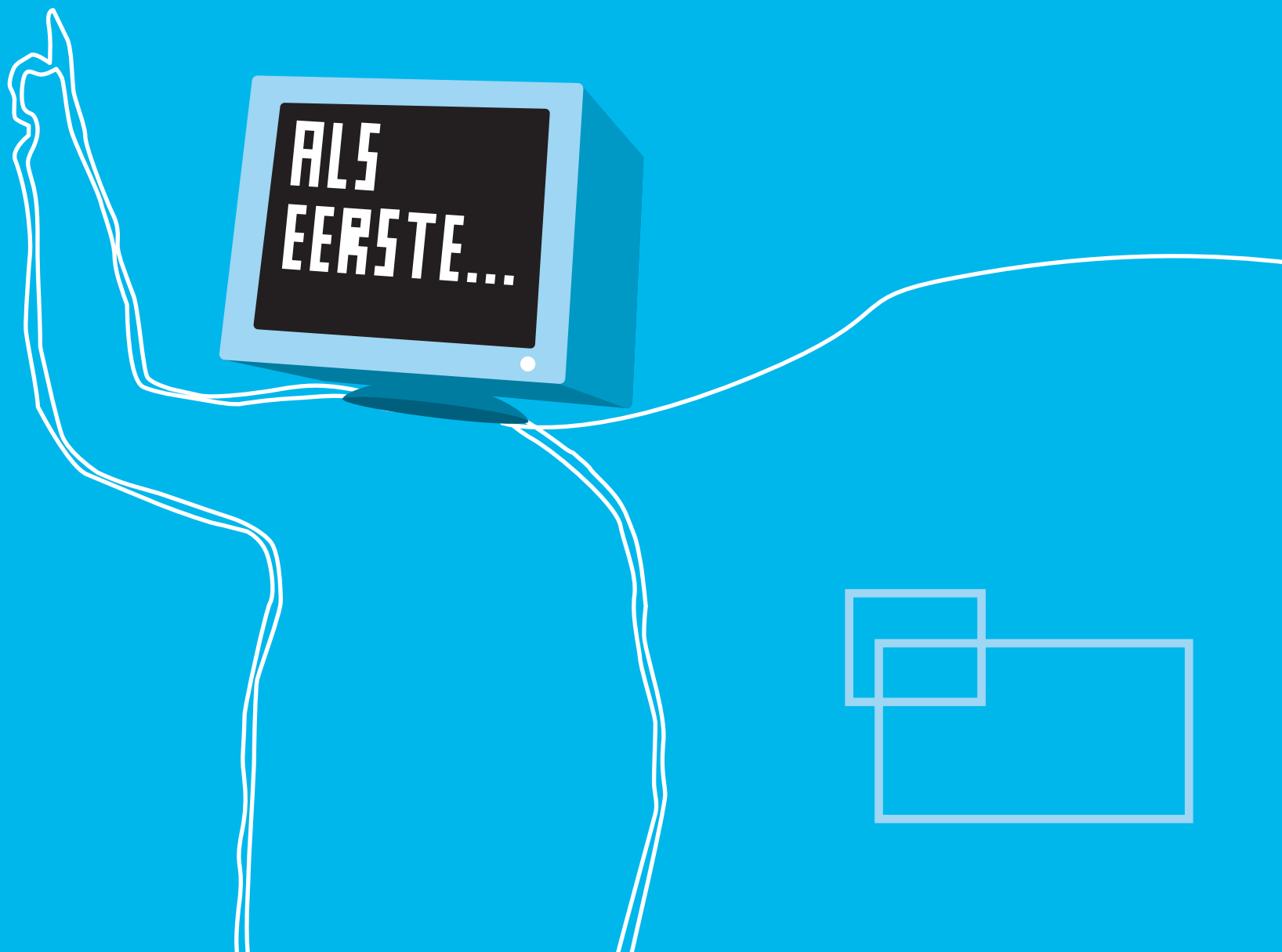
onderlinge verschillen in de mate van openbaarheid van hun informatie op het internet. Er is nog veel ruimte voor groei.

> **Toegankelijkheid en contact**

Nieuwe overheidswebsites moeten voldoen aan bepaalde toegankelijkheidseisen, de zogenoemde webrichtlijnen. In hun opdrachtverlening aan leveranciers kunnen overheden daartoe standaard een dergelijke eis opnemen. Gemiddeld voldoen overheidswebsites slechts voor 49% aan deze richtlijnen. In 2005 was er nog geen enkele organisatie die maximaal scoorde, dit jaar scoren de gemeente Stadskanaal en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport 100%. Burger@Overheid heeft richtlijnen opgesteld voor de elektronische communicatie tussen burgers en overheid. Van de overheden geeft 88% binnen de in de richtlijn gestelde termijn antwoord op een algemene e-mailvraag. Op een specifieke, moeilijkere, e-mailvraag geeft 59% van de overheden antwoord binnen de termijn. De respons binnen de termijn van provincies is fors gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het opstellen van online servicenormen, bijvoorbeeld in de vorm van een handvest, en daar daadwerkelijk naar handelen zorgt voor meer transparantie en gebruiksvriendelijkheid. De BurgerServiceCode en de 'e-mailgedragslijn' van Burger@Overheid geven daarvoor concrete aanknopingspunten.







ALS
EERSTE...



> **1** INLEIDING



> Maak kennis met de familie Kelder: vader Han (45), moeder Marlies (34), zoon Han jr. (11) en dochter Petra (20) uit een eerder huwelijk van Han. Marlies heeft een nieuwe baan, 100 kilometer verwijderd van hun huidige huis en in een andere provincie. De hele familie gaat daarom verhuizen. Al jaren hebben Marlies en Han de wens 'buiten' te gaan wonen en nu kunnen ze een oud huis met grond in de uiterwaarden kopen. Maar om hun droomhuis te kunnen bouwen moeten ze eerst het bestaande huisje afbreken. Han wil een eigen bedrijf starten maar wel genoeg tijd overhouden om met een nieuwe hobby te beginnen: het kweken van gifkikkers. Petra zoekt werk, maar wil eerst trouwen met haar Erik. Ze willen op dezelfde kavel een klein huisje bouwen. Han jr. is motorisch gehandicapt en gaat volgend jaar voor het eerst naar de middelbare school.

Zonder dat ze het zelf goed weten krijgt de familie Kelder veel met verschillende overheden te maken. Net als bij deze familie geldt dat voor iedere burger en elk bedrijf. Zij hebben die overheden ergens voor nodig óf omgekeerd. Het contact kan lopen via verschillende communicatiekanalen zoals telefoon, balie, post, e-mail en/of website.

De Overheid.nl Monitor 2006 brengt de belangrijkste ontwikkelingen van de elektronische overheid in 2006 in kaart en gaat met name in op het internet (e-mail en website), zonder de andere communicatiekanalen daarbij uit het oog te verliezen. De afgelopen jaren heeft het kabinet met het programma Andere Overheid hard gewerkt aan de ontwikkeling van de elektronische overheid.

> Transparantie

De familie Kelder krijgt onder meer te maken met vergunningen, bestemmingsplannen en wet- en regelgeving van verschillende overheidslagen (gemeente, waterschap en provincie). Voor de familie Kelder is er echter maar één overheid en dat is dé overheid.

Internet maakt het mogelijk de overheid transparanter te maken. Burgers en bedrijven moeten in staat zijn hun rechten en plichten tegenover de overheid concreet vorm te geven. Internet kan hen de weg wijzen binnen de overheid. De beleavingswereld van burgers en bedrijven staat daarbij centraal.

Hoofdstuk 2 beschrijft het thema transparantie en de beschikbaarheid van overheidsinformatie. Doelstelling van het kabinet is de overheid transparanter en daardoor inzichtelijker te maken voor burgers en bedrijven. Transparantie gaat over het aanbieden van democratische basisinformatie.

> **Dienstverlening**

De familie Kelder moet zich inschrijven in de nieuwe gemeente. Dochter Petra gaat daar ook trouwen en heeft daarom een uittreksel nodig van de gemeente waar ze geboren is. De ondertrouw en trouwerij wordt in haar nieuwe woonplaats voltrokken. Voor haar huwelijksreis heeft ze een nieuw paspoort nodig en een visum.

Burgers en bedrijven hebben recht op goede, tijdige en zorgvuldige dienstverlening waarbij de klant centraal staat. Uiteindelijk moet het zo worden dat overheden aan burgers en bedrijven geen gegevens meer vragen die elders al beschikbaar zijn. Daarvoor is samenwerking tussen overheden noodzakelijk. Om deze doelen te realiseren ontwikkelen overheden en uitvoeringsorganisaties een aantal belangrijke basisvoorzieningen, zoals elektronische identificatie met behulp van DigiD (Digitale iDentiteit) en de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) en passen ze deze in de praktijk toe.

Hoofdstuk 3 gaat in op de elektronische dienstverlening van overheden. Het streven van het kabinet is dat eind 2006 minimaal 60% van de totale publieke dienstverlening via het internet kan worden afgehandeld.

> **Toegankelijkheid en contact**

De familie Kelder communiceert het liefst per e-mail. Han jr. is vanwege zijn handicap aangewezen op hulpmiddelen bij het gebruik van de computer.

In hoofdstuk 4 staan de thema's gebruiksvriendelijkheid en contact centraal. Nieuwe overheidswebsites moeten voldoen aan bepaalde technische eisen, zogenoemde webrichtlijnen, zodat ze voor iedereen toegankelijk zijn. Burger@Overheid heeft richtlijnen opgesteld voor de elektronische communicatie tussen burgers en overheid.

> **Toezichthouders**

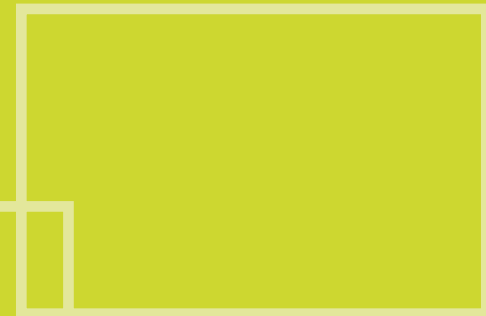
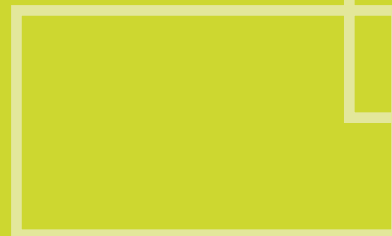
Han jr. mag zelf een school kiezen in zijn nieuwe woonplaats. Maar Han en Marlies willen wel zeker weten dat het een goede school is en dat deze aan alle regels en normen voldoet. Daarom zijn ze op zoek naar objectieve informatie over de kwaliteit van de scholen. Vader Kelder krijgt door zijn nieuwe gifkikkerhobby met veel regels te maken. Het is namelijk een beschermde diersoort die onder de Flora- en Faunawet valt. Toezichthouders, in het geval van de gifkikkers zijn dat de politie, AID, Douane en de Koninklijke Marechaussee, bewaken of alle regels wel worden nageleefd.

Ieder jaar geeft de Overheid.nl Monitor een specifiek onderdeel van de (elektronische) overheid extra aandacht. Hoofdstuk 5 gaat in op de actieve openbaarheid bij toezichthouders.

Hoofdstuk 6 ten slotte bevat een overzicht met de conclusies en aanbevelingen.

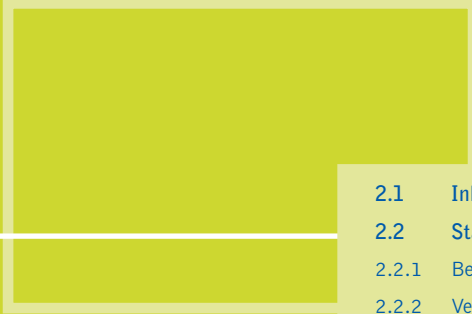


U MOET
DIE KAART
OP





> **2** TRANSPARANTIE

- 
- 2.1 Inleiding
 - 2.2 Standaarden
 - 2.2.1 Bekendmakingen
 - 2.2.2 Vergunningen
 - 2.2.3 Decentrale regelgeving
 - 2.2.4 Samenwerkende Catalogi
 - 2.3 Bestuurlijke informatie
 - 2.4 Geografische Informatie Systemen (GIS) en ruimtelijke plannen
 - 2.5 Interactiviteit
 - 2.6 Transparantie ministeries

> 2.1 Inleiding

De familie Kelder gaat verhuizen en wil gaan bouwen in de uiterwaarden. Door een mooie service van het waterschap en de gemeente krijgt de familie Kelder alle officiële bekendmakingen in de e-mailbox. Zo zijn ze erachter gekomen dat hun toekomstige burens al een vergunning hebben gekregen om te bouwen. Ze moeten zich daarbij wel aan de nodige regeltjes houden maar zij hebben het wel voor elkaar. Han en Marlies maken snel een afspraak met de nieuwe burens, benieuwd als ze zijn naar hun ervaringen. Die afspraak was heel plezierig maar Han en Marlies zijn er niet geruster op geworden, ze krijgen met zo veel overheden te maken. De nieuwe Beleidslijn grote rivieren van het ministerie van Verkeer en Waterstaat maakt het voor het eerst sinds lange tijd weer mogelijk te wonen, werken en recreëren in rivierbeddingen. Het meeste contact hebben de Kelders met de gemeente en het waterschap, maar ook de provincie en de regionale milieudienst zijn er zijdelings bij betrokken. In de gemeenteraad is er nog een uitgebreide discussie geweest over wat wel mocht en wat niet. Han jr. heeft voor zijn pa die vergadering opgezocht en samen hebben ze de hele discussie afgespeeld. Stond allemaal op internet. Ook het bestemmingsplan en de watergebiedplannen stonden online). Han was daar heel blij mee, Han jr. keek echter liever op Google Earth. Toch zijn ze allang blij dat er weer mogelijkheden zijn in de uiterwaarden te bouwen. Volgens het ministerie is dit wel nog verbonden aan strikte voorwaarden.

> 2.2 Standaarden

Voor burgers en bedrijven is het soms lastig die overheidsinformatie te vinden waar zij naar zoeken. Advies Overheid.nl heeft standaarden ontwikkeld voor de publicatie op internet van bekendmakingen, vergunningen, decentrale regelgeving en catalogi van overheidsdiensten. Deze standaarden beschrijven de zoeksleutels (metadata) die overheden aan documenten meegeven. Dankzij deze standaarden kunnen burgers en bedrijven de juiste overheidsinformatie vinden, ook als ze niet weten welke overheid daarvoor verantwoordelijk is. Overheidsbreed zoeken en vinden is onmogelijk als iedere overheidsorganisatie alleen voor zichzelf zoeksleutels zou bedenken.

De standaarden en uitgebreide projectinformatie zijn beschikbaar op www.advies.overheid.nl.

> 2.2.1 Bekendmakingen

Gemeenten maken wekelijks in de plaatselijke bladen bekend welke besluiten zij willen nemen of hebben genomen, zoals het afgeven van een bouwvergunning of het vaststellen van een regeling. Provincies en waterschappen maken hun plannen bekend in dagbladen of in de Staats-

> **Figuur 1** Het project Bekendmakingen is in 2006 bekroond tot 'Beste Overheidsinitiatief 2006' door de Internet Society Nederland



courant. Burgers en bedrijven zijn geïnteresseerd in wat er in de directe woon- en werkomgeving gebeurt en hen raakt. Zij moeten echter actief de papieren publicaties bijhouden om veranderingen in hun

omgeving waar te nemen. Vaak zijn ze dan te laat, omdat ze de krant niet hebben gelezen of niet hebben ontvangen. Burgers met een sticker op de brievenbus, waarop staat dat ongeadresseerde post niet gewenst is, missen hierdoor relevante bekendmakingen. Maar ook burgers of bedrijven die gaan verhuizen naar een andere gemeente willen op de hoogte raken én blijven van alle ontwikkelingen in hun nieuwe omgeving. Via het internet kunnen geïnteresseerde burgers en bedrijven tijdig, proactief en gedetailleerd worden geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen in hun (toekomstige) omgeving. Advies Overheid.nl ontwikkelt en beheert een standaard op internet voor decentrale overheden die bekendmakingen publiceren (gemeenten, deelgemeenten, waterschappen en provincies). Doel is burgers en bedrijven per e-mail te attenderen op bekendmakingen aan de hand van een persoonlijk interesseprofiel.

Eind 2006 heeft het project Bekendmakingen in totaal 150 deelnemers die volgens de standaard (gaan) publiceren. Aan deze standaard voldoet 16% van de onderzochte overheden.

> 2.2.2 Vergunningen

Om wensen als een verbouwing te kunnen realiseren, moet burgers en bedrijven vaak een vergunning aanvragen. Zij hebben er belang bij aanvragen en de tekst van verleende vergunningen van anderen te kunnen raadplegen. Door online raadpleging kunnen burgers en bedrijven efficiënter gebruikmaken van hun recht op inspraak, het indienen van bezwaren of het bijdragen aan handhaving. De vrijblijvendheid verdwijnt overigens langzaam. Zo dwingt het Europese Verdrag van Aarhus Nederlandse overheden zich in te spannen milieu-informatie voor het publiek openbaar te maken.

In 2006 heeft Advies Overheid.nl een landelijke technische standaard vastgesteld voor het publiceren van vergunningen op internet. Het doel van het project Vergunningen is het online beschikbaar stellen en vindbaar

maken van vergunningen en bijhorende informatie. Inmiddels voldoet 10% van de onderzochte overheden aan deze standaard. Provincies lopen met 33% op dit gebied voorop.

De kabinetsdoelstelling voor 2006 was dat 50 gemeenten en 8 provincies ten minste één categorie vergunningen (bijvoorbeeld op milieugebied) integraal op internet zouden ontsluiten. Deze doelstelling is behaald met 58 gemeenten en 9 provincies.

> **Figuur 2** Vergunningen in de gemeente Moerdijk



Als eerste gemeente heeft Moerdijk alle vergunningen op internet geplaatst. Inwoners en bedrijven in Moerdijk kunnen alle vergunningen en aanvragen bekijken. Aanvragers kunnen online zien hoever de ambtenaar is met de behandeling van hun verzoek.

> 2.2.3 Decentrale regelgeving

Wet- en regelgeving is een belangrijk onderdeel van de democratische basisinformatie. Van de onderzochte overheden meldt 27% op de website expliciet alle geldende regelingen online te publiceren, een stijging met 15%.

Burgers en bedrijven bekijken wet- en regelgeving doorgaans alleen om na te gaan of ze in de toekomst iets mogen doen óf om na te gaan wat hun rechtspositie was bij een gebeurtenis in het verleden. Ze hebben daarom behoefte aan een overzicht van wet- en regelgeving met de integrale geldende tekst, inclusief de niet meer geldende versies. Door

Advies Overheid.nl is een landelijke standaard vastgesteld voor het op internet publiceren van decentrale regelgeving die dit mogelijk maakt. Doel van het project is de regelgeving van decentrale overheden via één ingang te ontsluiten. Burgers en bedrijven krijgen zo een betrouwbaar en compleet overzicht van alle geldende en vervallen regelingen op een bepaald moment. Aan deze standaard voldoet inmiddels 7% van de onderzochte overheden (25% van de provincies).

Naar verwachting treedt medio 2008 de Wet elektronische bekendmaking in werking. Overheden zijn vanaf dat moment verplicht hun regelgeving via internet te ontsluiten volgens de standaard.

> **Tabel 1** Scores standaarden transparantie bij gemeenten, provincies en waterschappen in percentages (aantallen), 2006

Standaarden Advies Overheid.nl	Gemeenten % (458)	Provincies % (12)	Waterschappen % (27)	Gemiddeld 2006 % (497)
> 2.2.1 Standaard voor Bekendmakingen				
Worden op de website de periodieke (wettelijk verplichte) bekendmakingen gepubliceerd conform de landelijke standaard?	17% (76)	17% (2)	11% (3)	16% (81)
> 2.2.2 Standaard voor Vergunningen				
Voldoet het online vergunningendossier aan het Internetpublicatiemodel Vergunningen van Advies Overheid.nl?	10% (47)	33% (4)	4% (1)	10% (52)
> 2.2.3 Standaard voor Decentrale Regelgeving				
Worden alle geldende regelingen/verordeningen op de website conform het Internetpublicatiemodel Decentrale Regelgeving getoond?	7% (30)	25% (3)	7% (2)	7% (35)
> 2.2.4 Standaard voor Samenwerkende Catalogi				
Zijn de producten en diensten vindbaar vanuit andere overheidswebsites via de Samenwerkende Catalogi?	14% (66)	92% (11)	7% (2)	16% (79)

> 2.2.4 Samenwerkende Catalogi

Burgers en bedrijven zien de overheid dikwijls als één organisatie. Als een burger bijvoorbeeld wil weten wat de zwemwaterkwaliteit in zijn gemeente is, zal hij wellicht niet direct aan de provincie denken maar veel eerder aan de gemeente. Advies Overheid.nl heeft een landelijke standaard vastgesteld voor samenwerkende catalogi. Die maakt het mogelijk dat geïnteresseerden via de gemeentelijke website vanzelf uitkomen bij de informatie over zwemwaterkwaliteit op de provinciale website. Het project Samenwerkende Catalogi laat alle productcatalogi zo samenwerken dat gebruikers ervan niet meer voor een dichte deur komen te staan bij de elektronische overheid. Burgers en ondernemers worden automatisch doorverwezen naar de juiste plek in de juiste catalogus. Doelstelling van het project is de digitale product- en dienstcatalogi van verschillende overheden vóór 2009 optimaal te laten samenwerken. De productcatalogus van 16% van alle onderzochte overheden voldoet aan deze standaard. De provincies zijn met 92% een uitschieter in het publiceren van hun producten en diensten via de samenwerkende catalogi. Er zijn echter pas drie provincies waarbij het mogelijk is om de catalogi van andere overheden daadwerkelijk te raadplegen.



Figuur 3 De wettenbank van de gemeente Stadskanaal



De gemeente Stadskanaal heeft het werkproces dat betrekking heeft op de regelingenbank door KEMA laten onderzoeken en keuren en dat heeft haar het ISO 9001-certificaat opgeleverd. Een goed werkproces moet ertoe leiden dat de regelingenbank altijd actueel en volledig is en dat de online teksten dezelfde zijn als die op papier. De gemeente Stadskanaal is de enige gemeente die een 100% score heeft behaald op de webrichtlijntoets (zie 4.2).

> 2.3 Bestuurlijke informatie

Burgers en bedrijven moeten de bestuurlijke besluitvorming op een transparante wijze kunnen volgen. Veel onderwerpen waarover een bestuur besluiten neemt raakt burgers en bedrijven direct of indirect. Actieve openbaarmaking van die informatie en de achterliggende bestuurlijke stukken is een belangrijk middel voor publieke verantwoording en invulling van het dualisme. De volgende cijfers geven inzicht in de wijze waarop overheden dit invullen:

- > Het gebruik van zogenoemde **bestuursinformatiesystemen** kende de afgelopen jaren een duidelijke groei. Dit jaar stabiliseert dit op 77% van alle onderzochte overheden. Waterschappen lopen in de ontwikkeling nog achter bij (deel)gemeenten en provincies, maar tonen tegelijkertijd de grootste vooruitgang met 11% tot 70%. Een doorzoekbaar bestuursinformatiesysteem heeft 51% van de onderzochte overheden terwijl alle provincies daarover beschikken.
- > Gemeenten publiceren in meerderheid (72%) het actuele **burgerjaarverslag** online. Dit is een daling met 9%.
- > Alle provincies en vrijwel alle gemeenten (95%) en waterschappen (93%) geven informatie over **calamiteiten- en/of rampenbestrijding** op hun website. Voor de onderzochte overheidsorganisaties als geheel betekent dit een toename met 4%.
- > Een actueel **klanttevredenheidsonderzoek en/of visitatierapport** is op 18% van de onderzochte overheidswebsites te vinden. Maar de verschillen tussen de bestuurslagen zijn groot. Daar waar de helft van de provincies één of meer van dergelijke onderzoeken online heeft staan, is er geen enkel waterschap te vinden dat dit doet.

> **Tabel 2** Scores bestuurlijke informatie bij (deel)gemeenten, provincies en waterschappen in percentages, 2005- 2006

Alle onderzochte overheidsinstanties (aantal)		524	
Bestuurlijke informatie		2005	2006
> Ontsluit de website een bestuursinformatiesysteem?	Ja	78%	77%
	Nee	22%	23%
Antwoordmogelijkheden			
Ja, maar geen archief van meer dan één jaar		7%	9%
Ja, met een archief functie van meer dan één jaar		71%	68%
> Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar?	Ja	51%	51%
	Nee	49%	49%
Antwoordmogelijkheden			
Ja, enkel zoekveld		-	11%
Ja, gecombineerd zoeken (bijvoorbeeld thema en datum i.c.m. een zoekwoord)		-	39%
> Is er een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde Wob-verzoeken worden gepubliceerd?		-	1%

Ministeries (zie 2.6) publiceren al enige tijd gehonoreerde verzoeken op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Voor het eerst is dit jaar onderzocht of gemeenten, provincies en waterschappen dat ook doen. Dit blijkt vrijwel niet het geval (1%). Wel bieden steeds meer overheden audio- of videofragmenten van bestuursvergaderingen aan.

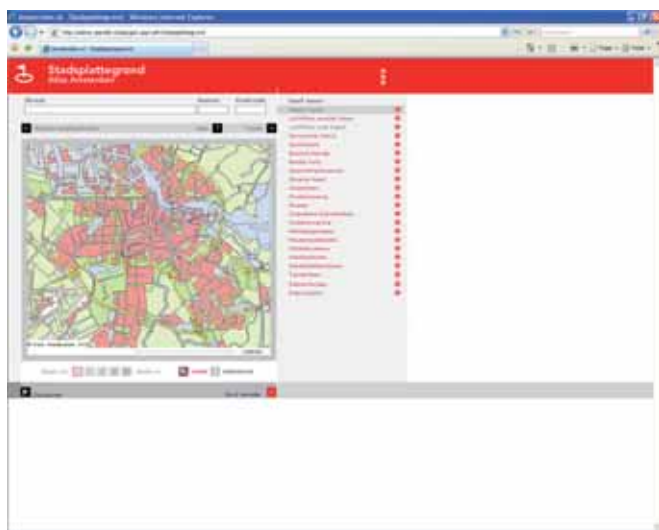
> 2.4 Geografische Informatie Systemen (GIS) en ruimtelijke plannen

Ruimtelijke plannen hebben een grote invloed op de leef- en werk-omgeving van burgers en bedrijven. Een bestemmingsplan bepaalt voor een deel of een burger of bedrijf mag bouwen en hoe het eruit mag komen te zien. Het online aanbieden van ruimtelijke plannen kende de afgelopen jaren een sterke stijging, maar die is inmiddels tot stilstand gekomen. Daar staat tegenover dat de presentatie ervan is verbeterd. Veel overheden die een nieuw plan in voorbereiding nemen, gebruiken daarvoor online een GIS-toepassing.

De presentatie van andere GIS-toepassingen op overheidssites stijgt flink tot 82% in 2006. Alle waterschappen en provincies bieden een GIS-toepassing op hun website aan. Dit betreft vaak een gedigitaliseerde versie van de adressengids, inclusief een GIS-applicatie van de bebouwde kom, een interactieve risicokaart of een verwijzing daarnaar.

> Tabel 3 Scores GIS en ruimtelijke plannen bij (deel)gemeenten, provincies en waterschappen in percentages, 2005-2006			
Alle onderzochte overheidsinstanties (aantal)		524	
GIS & ruimtelijke plannen		2005	2006
> Is ten minste één actueel bestemmingsplan, streekplan of watergebiedsplan op de site beschikbaar? Ja			
		42%	41%
Antwoordmogelijkheden "Ja"			
Plan bestaat louter uit plaatje.		28%	2%
Naast plaatje is het ook mogelijk om de tekst van het streekplan te raadplegen.		10%	28%
Teksten en plaatje zijn gelinkt: plek op kaart is link naar relevante tekst.		1%	1%
Streekplan toont zich in uitgebreide view-omgeving: vlakken en teksten gelinkt.		3%	5%
Invullen van adres laat zien wat wel en wat niet mag in het kader van het streekplan op dat adres.		1%	4%
Presenteert de website andere informatie dan een bestemmingsplan, streekplan of watergebiedsplan in een eigen GIS-toepassing?		54%	82%

> **Figuur 4** Interactieve stadsplattegrond van de gemeente Amsterdam



De gemeente Amsterdam biedt haar burgers op de website een interactieve stadsplattegrond aan. Dit helpt burgers de weg te vinden. Bijvoorbeeld politiebureaus in de buurt zijn zo eenvoudig te vinden. Afbeeldingen of bouwtekeningen van een bepaald adres kunnen in het gemeentearchief worden opgezocht.

> **2.5 Interactiviteit**

Burgers en bedrijven willen graag weten wat ze kunnen verwachten als ze online communiceren met de overheid. Daarop stemmen ze immers hun acties af. Het vermelden van responstijden op e-mail verschaft burgers en bedrijven die duidelijkheid. Dit jaar laat een trendbreuk zien met voorgaande jaren voor gemeenten, provincies en waterschappen. Het percentage overheden dat online een richtlijn voor responstijden presen-

teert daalt met 10% naar 19%. Met andere woorden: een ruime meerderheid van 81% presenteert geen richtlijn voor responstijden op e-mail. Het overgrote deel van de provincies (92%) en waterschappen (70%) heeft een elektronische nieuwsbrief. Bij gemeenten is een stijging te zien met 8% tot 37%. Het aantal overheidswebsites waarop het mogelijk is folders te bestellen of te downloaden is ten opzichte van 2005 met 12% gedaald. Online informatie over klachtenprocedures is vrijwel

> **Tabel 4** Scores interactiviteit bij (deel)gemeenten, provincies en waterschappen in percentages, 2005-2006

Alle onderzochte overheidsinstanties (aantal)		524	
Interactiviteit		2005	2006
> Wordt er op de site (apart, in een disclaimer of de colofon) een expliciete vermelding gemaakt van responstijden op e-mails?	Ja	29%	19%
	Nee	71%	81%
> Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief, waarvoor je je apart kunt aanmelden?	Ja	31%	40%
	Nee	69%	60%
> Zijn er folders en brochures beschikbaar via de website?	Ja	84%	72%
	Nee	16%	28%
Antwoordmogelijkheden			
Ja, online bestellen en aflevering per post		6%	
Ja, online bestellen en elektronische aflevering		66%	
> Wordt er informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?	Ja	91%	92%
	Nee	9%	8%
Antwoordmogelijkheden			
Ja, algemene termen		28%	
Ja, proces stap voor stap beschreven		64%	

gemeengoed: alle onderzochte overheden scoren boven de 90%. Dit jaar is een verdieping aangebracht in de vraagstelling waaruit blijkt dat de klachtenprocedure op 64% van de overheidswebsites stap voor stap is uitgelegd. Op 28% is de klachtenprocedure summier beschreven. Net als in 2005 publiceert 82% van de onderzochte overheden online de belangrijkste telefoonnummers.

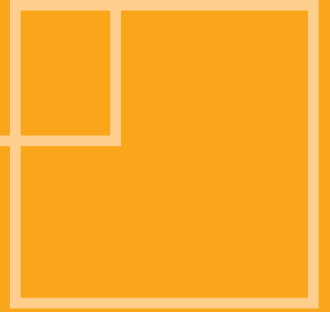
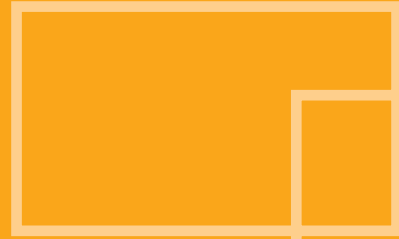
> 2.6 Transparantie ministeries

Besluiten van het Rijk hebben gevolgen voor burgers en bedrijven. Indirect via decentrale overheden, zoals bij de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, maar ook direct zoals bij de invoering van het nieuwe stelsel voor de zorgverzekering. Ministeries laten op het gebied van transparantie een stijgende lijn zien. Het gaat daarbij om het publiceren van gehonoreerde Wob-verzoeken, een elektronische nieuwsbrief en online folders. Het aantal ministeries dat een overzicht van in behandeling zijnde wetsvoorstellen (wetgevingskalender) op haar website heeft, stabiliseert op 31%. Voor het eerst is de mogelijkheid gemeten online te participeren in de besluitvorming van ministeries. Tijdens de onderzoeksperiode bieden het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deze mogelijkheid. In verhouding tot 2005 geven meer ministeries informatie over de klachtenprocedure. Ook vermelden meer ministeries expliciet de responstijden op e-mail.

> **Tabel 5** Scores transparantie bij ministeries in percentages, 2004-2006

Ministeries			
Democratische basisinformatie	2004	2005	2006
Wordt een overzicht (soms wetgevingskalender) gepubliceerd waarin alle wetsvoorstellen staan die in procedure/voorbereiding zijn alsmede in welke fase deze verkeren?	38%	31%	31%
Is er binnen Actueel een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde Wob-verzoeken worden gepubliceerd?	46%	77%	92%
Wordt gebruikgemaakt van een vorm van 'activiteitenindex'?	8%	8%	38%
Publiceert het departement vergunningsgerelateerde beschikkingen op internet?	*	*	46%
Presenteert de website van het departement een overzicht van de producten en diensten op het overheidsloket van Overheid.nl?	*	*	15%
Wordt er op de site (apart, in een disclaimer of de colofon) expliciet melding gemaakt van responstijden op e-mails?	39%	39%	46%
Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief waarvoor je je kunt aanmelden?	77%	69%	92%
Zijn er folders en brochures beschikbaar via de website?	*	77%	85%
Wordt informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?	*	23%	38%
Bevat de website een mogelijkheid voor burgers om te participeren in besluitvorming?	*	*	15%
> * vraag is niet gesteld			

ANDERS
NOG IETS?





> 3 Dienstverlening

- 3.1 Inleiding
- 3.2 Elektronische dienstverlening
65% in 2007: de meting 2006
 - 3.2.1 Gemeenten
 - 3.2.2 Provincies, waterschappen en politiekorpsen
 - 3.2.3 Rijksdiensten
- 3.3 Elektronische dienstverlening:
het perspectief van de burger
- 3.4 Gepersonaliseerde dienstverlening
- 3.5 Gebruik DigiD

> 3.1 Inleiding

Bij een verhuizing komt altijd meer kijken dan gepland. Het doorgeven van een verhuizing aan de nieuwe gemeente is vanzelfsprekend, maar het zit de familie Kelder niet mee. De fiets van dochter Petra is gestolen en ze is ervan overtuigd dat de politie 'm niet meer vindt. Ze vindt het dan ook verspilde moeite naar het politiebureau te gaan maar doet toch maar online aangifte omdat ze dat van pa Kelder moet. Zelf vindt ze het eigenlijk veel belangrijker de stank door te geven die al de hele ochtend in de wijk hangt. Ze heeft van de gemeente begrepen dat ze daarvoor bij het Milieu-informatie- en Klachtenpunt van de provincie moet zijn. Dan heeft Han ook nog een belastingaanslag gebouwd/ongebouwd gekregen van het waterschap voor het volgende jaar. Dan is het huis echter niet meer van de familie Kelder. Han gaat daarom online bezwaar aantekenen. Al met al geen ideale voorbereiding, temeer daar Petra nog steeds geen werk heeft. Ze heeft zich inmiddels wel ingeschreven bij het CWI waar ze haar cv online heeft achtergelaten. Potentiële werkgevers kunnen haar zo gemakkelijk vinden. De familie is erg blij dat ze veel zaken bij diverse overheden direct online kunnen regelen. Eigenlijk is Petra veel drukker

bezig met haar trouwerij. Ze baalt ervan dat ze haar geboorteakte niet online kan bestellen in haar geboorteplaats. Ze heeft gebeld naar die gemeente en te horen gekregen dat ze nog niet zo ver zijn met online dienstverlening. De medewerker aan de telefoon gaf aan dat de gemeente wel grote plannen heeft, maar moeite heeft een goede projectleider voor de online dienstverlening te vinden. Dat is wel anders in de gemeente waar ze gaat wonen. Zelfs als de afstand niet zo groot zou zijn, zou ze nog een voorkeur hebben zo veel mogelijk verplichte zaken met de gemeente online af te handelen in plaats van te bellen of aan de balie te verschijnen. De ondertrouw was veel beter geregeld. Na identificatie met DigiD kon ze direct een afspraak maken. Vanaf dat moment had Petra een eigen huwelijksdossier waarmee ze vrijwel alles rond haar huwelijk online kon regelen zoals het kiezen van een trouwlocatie, -datum en -ambtenaar. Bij alle keuzes die ze maakte hoefde ze gelukkig niet telkens opnieuw al haar gegevens online in te vullen. Daar stond Petra niet bij stil, die gegevens had de gemeente immers al.

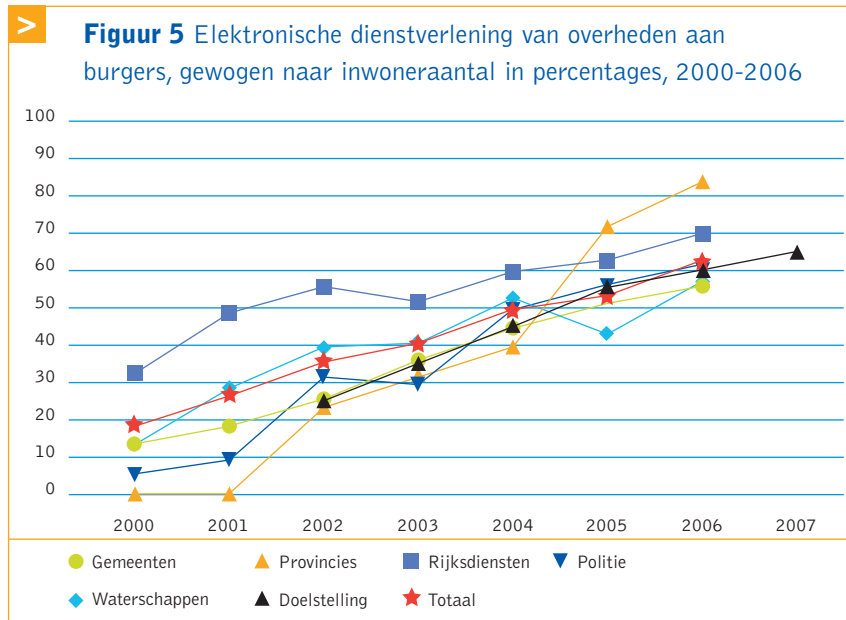
> 3.2 Elektronische dienstverlening 65% in 2007: de meting 2006

Het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven is een belangrijke doelstelling van het kabinet. Internet speelt daarbij een belangrijke rol. Het kabinetsstreven is dat eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via het internet moet kunnen worden afgehandeld (65% elektronische dienstverlening). De tussentijdse doelstelling voor 2006 is 60%. Internet maakt overheidsdienstverlening onafhankelijk van tijd en plaats. Elektronische dienstverlening levert daarmee een bijdrage aan de kabinetsdoelstelling de administratieve lasten van bedrijven en burgers met 25% te verminderen.

Eind 2000 is een nulmeting uitgevoerd naar het niveau van de elektronische dienstverlening binnen de publieke sector. Dit niveau is uitgesplitst naar online dienstverlening gericht op enerzijds burgers en anderzijds bedrijven. Vanaf 2001 is dit onderzoek jaarlijks herhaald. Omdat het onderzoek aanbodgericht van opzet is (welke online diensten zijn beschikbaar voor burgers en bedrijven?), zijn de percentages voor burgers en bedrijven apart gewogen. Elektronisch beschikbare dienstverlening voor burgers is voor iedere gemeente en provincie gewogen naar inwoneraantal. Diensten aan bedrijven zijn gewogen met werkgelegenheidscijfers. De percentages dienstverlening van gemeenten, provincies, waterschappen, politiekorpsen en rijksdiensten gericht op burgers en bedrijven zijn gewogen met het percentage dienstverleningscontacten van de verschillende overheden. Met deze weging is het niveau van de online dienstverlening van de overheid als geheel berekend.

Dienstverlening burgers

De overheden tonen over de volle breedte een stijging van het niveau van online dienstverlening aan burgers. De grootte van de organisatie lijkt bepalend voor het gemiddelde niveau ervan. Gemeenten en waterschappen halen de doelstelling net niet in 2006 (-3%). De overige onderzochte organisaties halen deze wel. De overheid als geheel haalt de doelstelling voor 2006 met een gemiddelde van 61%.



Dienstverlening bedrijven

Overheden laten over de volle breedte een stijging zien van het niveau van online dienstverlening aan bedrijven. Alleen de rijksdiensten halen ruim de norm van 60%. De rijksdiensten weten het gewogen gemiddelde daardoor dusdanig te beïnvloeden dat de overheid als geheel een gemiddelde van 62% online dienstverlening gericht op bedrijven haalt.

> 3.2.1 Gemeenten

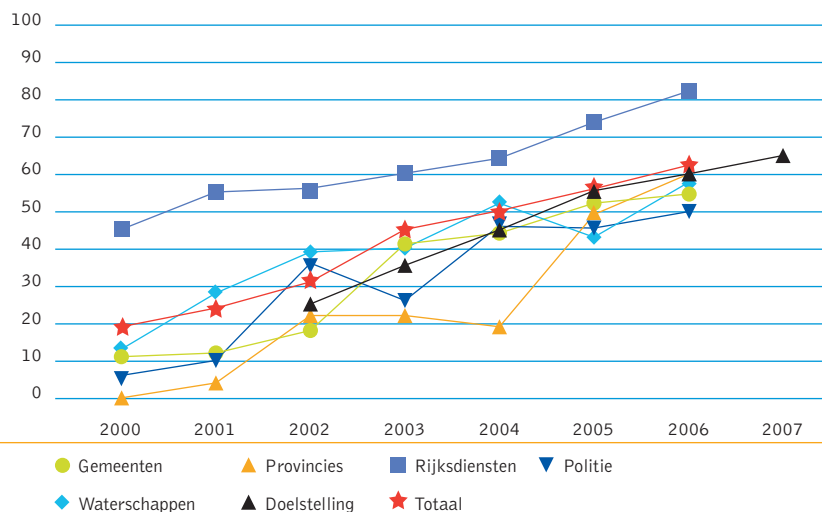
Het onderzoek is uitgevoerd op de websites van alle 458 Nederlandse gemeenten en is gericht op 22 gemeentelijke diensten gericht op burgers en 12 op bedrijven.

> Figuur 7 Chatten bij het Bedrijvenloket



Ondernemers die op zoek zijn naar informatie van de overheid kunnen hun vragen via de chat stellen aan een voorlichter van het bedrijvenloket. Chatten is laagdrempeliger dan telefoneren. Vergeliken met e-mail krijgt de ondernemer bovendien sneller antwoord. De voorlichter kan bijvoorbeeld direct een toelichting vragen als de vraag niet helder is. Ondernemers krijgen dan meteen antwoord. Ook kan de voorlichter van het bedrijvenloket vragen eenvoudig doorschakelen naar collega's of andere overheidsorganisaties. Chatten is mogelijk op werkdagen tijdens kantooruren.

> **Figuur 6** Elektronische dienstverlening van overheden aan bedrijven, gewogen met werkgelegenheidscijfers in percentages, 2000-2006



Dienstverlening burgers

Burgers gebruiken gemeentelijke websites onder meer om een verhuizing door te geven, een bevolkingsuittreksel uit de GBA te bestellen of het WOZ-taxatieverslag in te zien. Het percentage online dienstverlening van gemeenten als geheel groeit met 5,7% tot 56,9%. De gemeente Leidschendam-Voorburg behaalt de hoogste score met 97%. Het inwoneraantal van de gemeente lijkt bepalend voor het niveau van online dienstverlening. Hoe groter de gemeente, hoe hoger het niveau. De gemeente Wierden (ruim 23.000 inwoners) staat niettemin in de top 5 met haar percentage van 81,8% online dienstverlening voor burgers. De groep *nét* onder de grootste gemeenten maakt de grootste groei door. Het verschil tussen het gemiddeld online dienstverleningsniveau van gemeenten met minder dan 25.000 inwoners en gemeenten met meer dan 100.000 inwoners is 21,8%. Alleen de grootste gemeenten voldoen op dit moment gemiddeld aan de doelstelling van 60% in 2006.

Dienstverlening bedrijven

Het percentage online dienstverlening aan bedrijven van gemeenten als geheel groeit met 3,7% tot 55,5%. De gemeenten Den Bosch, Den Haag, Enschede, Helmond en Wierden scoren het hoogst met 85,3%. De gemeente Wierden zorgt dus ook bij de dienstverlening aan bedrijven voor een positieve uitschieter van een kleine gemeente (tot 25.000 inwoners). Alleen de grootste gemeenten voldoen gemiddeld aan de beleidsdoelstelling van 60% elektronische dienstverlening in 2006. Ook voor de dienstverlening aan bedrijven maakt de groep net onder de grootste gemeenten duidelijk de grootste groei door. Het verschil tussen het gemiddeld online dienstverleningsniveau van kleine gemeenten (minder dan 25.000 inwoners) en de grootste gemeenten (meer dan 100.000 inwoners) is 20,1%.



Tabel 6 Scores elektronische dienstverlening aan burgers gerelateerd aan gemeentegrootte in percentages, gewogen naar inwoneraantal, 2000-2006

Burgers	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting	4-meting	5-meting	6-meting
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Gewogen naar inwoneraantal:							
Gemeenten <25.000	3,9%	8,7%	23,0%	35,3%	37,3%	43,4%	46,7%
Gemeenten 25.000-49.999	8,6%	12,6%	24,1%	34,4%	37,7%	44,2%	50,4%
Gemeenten 50.000-99.999	13,1%	11,6%	26,4%	34,3%	41,8%	48,3%	57,3%
Gemeenten 100.000>	26,5%	29,6%	26,3%	39,8%	54,5%	64,9%	68,5%
Totaal gemeenten	13,4%	17,6%	24,9%	36,3%	43,5%	51,2%	56,9%



Tabel 7 Scores elektronische dienstverlening aan bedrijven gerelateerd aan gemeentegrootte in percentages, gewogen met werkgelegenheidscijfers, 2000-2006

Bedrijven	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting	4-meting	5-meting	6-meting
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Gewogen met werkgelegenheidscijfers:							
Gemeenten <25.000	6,0%	3,1%	14,7%	40,5%	25,6%	45,0%	46,9%
Gemeenten 25.000-49.999	6,0%	5,3%	14,7%	39,8%	32,4%	46,7%	48,8%
Gemeenten 50.000-99.999	6,0%	6,6%	16,9%	39,6%	41,9%	48,9%	54,3%
Gemeenten 100.000>	19,0%	17,5%	22,2%	46,0%	70,8%	63,0%	67,0%
Totaal gemeenten	11,0%	12,2%	18,0%	42,6%	44,2%	51,8%	55,5%

Gemeentegrootte

Uit de cijfers voor online dienstverlening blijkt een duidelijk verband tussen gemeentegrootte en het percentage elektronische dienstverlening (burgers en bedrijven gezamenlijk). Hoe groter de gemeente, hoe hoger het percentage. De grootste stijgers zien we niettemin bij de kleine en kleinere gemeenten. Deze gemeenten hebben overigens ook het meeste 'te winnen'. De grootste stijger is de gemeente Ouderkerk (ruim 8.000 inwoners) met 34% tot 58%. De gemeenten Papendrecht (31.000 inwoners), Kampen (49.000) en Velsen (68.000) stijgen met 30%.

> 3.2.2 Provincies, waterschappen en politiekorpsen

Provincies

Burgers en bedrijven gebruiken het internet om bijvoorbeeld te klagen bij een Milieu-informatie- en Klachtenpunt of over een bestuursorgaan. Het onderzoek bevat 4 provinciale diensten voor burgers en 8 voor bedrijven. De online dienstverlening van provincies maakt ten opzichte van 2005 een sterke groei door. De provinciale dienstverlening voor burgers voldoet met een gemiddelde van 83,7% ruim aan het beleidsstreven naar 60% elektronische dienstverlening in 2006. Dit is een stijging met 11,6%. Alleen de provincie Zeeland voldoet met haar 40% niet. Ook in 2005 behaalde deze provincie 40%.

Drie provincies halen de norm van 60% dienstverlening voor bedrijven. Gemiddeld halen de provincies deze norm net niet: 58,4%. Toch stijgt het gemiddelde percentage online dienstverlening met 9,8%.

De provincie Utrecht is met een opvallende opmars bezig. In de Overheid.nl Monitor 2005 stond deze provincie nog stijf onderaan met 40% elektronische dienstverlening voor burgers en 34,5% voor bedrijven. In een jaar tijd klimt deze provincie van de (gedeelde) laatste plaats naar de eveneens gedeelde hoogste plaats, zowel voor de online dienstverlening voor burgers (100%!) als voor bedrijven (62,1%).

De koppositie deelt de provincie Utrecht met de provincie Noord-Holland en een derde provincie, respectievelijk Groningen (burgers) en Zuid-Holland (bedrijven).



Tabel 8 Scores elektronische dienstverlening bij provincies, gewogen naar inwoneraantal (burgers) en met werkgelegenheidscijfers (bedrijven), 2000-2006

	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting	4-meting	5-meting	6-meting
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Voor burgers	0,0%	0,0%	22,8%	30,1%	38,7%	72,1%	83,7%
Voor bedrijven	0,0%	4,0%	21,6%	22,7%	19,3%	48,6%	58,4%

Waterschappen

Alle 27 waterschappen maken op hun website gebruik van het zogenoemde waterschapsloket. Hierin zijn 35 producten en diensten opgenomen die alle waterschappen vanuit hun wettelijke taakuitoefening leveren. Daarnaast biedt ieder waterschap online naar schatting 5 tot 10 diensten die specifiek voor de eigen situatie zijn. Het onderzoek bevat 3 diensten zoals een 'aanvraag kwijtschelding van waterschapsbelasting' die zowel op bedrijven als burgers gericht zijn en 2 producten die specifiek op bedrijven gericht zijn.

De opening van het waterschapsloket heeft een zeer positief effect op het online dienstverleningsniveau van waterschappen. Dat niveau laat een toename met ruim 14% zien gericht op burgers en bedrijven. Op dit moment voldoen ze nog niet volledig aan het beleidsstreven van 60% in 2006.

Het waterschap Rivierenland heeft de koppositie verworven voor de online dienstverlening gericht op burgers (100%, evenals waterschap Regge en Dinkel) en bedrijven (90%).

> **Tabel 9** Scores elektronische dienstverlening bij waterschappen, 2000-2006

	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting	4-meting	5-meting	6-meting
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Voor burgers	13,0%	27,6%	38,7%	40,4%	51,9%	42,6%	57,1%
Voor bedrijven	13,0%	27,6%	38,7%	40,4%	51,9%	43,3%	57,4%

Regiokorpsen van politie

Het onderzoek bevat 5 diensten gericht op burgers en 4 gericht op bedrijven. Informatie over boetes en het aangeven van klachten over politieoptredens zijn bijvoorbeeld diensten die zowel voor burgers als voor bedrijven onderzocht zijn. Vrijwel alle politiekorpsen gebruiken het portaal www.politie.nl als basis voor hun website. Dit portaal heeft een grote potentie het dienstverleningsniveau voor de politie als geheel snel naar een hoger plan te brengen.

Het online dienstverleningsniveau van alle regiokorpsen gericht op burgers stijgt met 4,5% naar 60%. Daarmee voldoen zij precies aan de

kabinetsdoelstelling. De doelstelling voor bedrijven halen de regiokorpsen van politie met 50,2% niet. Wel stijgt dit niveau weer na een jaar van stilstand. De politieregio's Drenthe en Friesland behouden de koppositie voor elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven.

3.2.3 Rijksdiensten

Tot de rijksdiensten behoren bijvoorbeeld de Belastingdienst, met diverse aangiften voor burgers en bedrijven, en het CWI met mogelijkheden voor bedrijven om vacatures te plaatsen en voor burgers om een cv te plaatsen en vacatures te doorzoeken.

Er zijn 13 rijksdiensten onderzocht met in totaal 21 producten gericht op burgers en 22 producten gericht op bedrijven. De elektronische dienstverlening van rijksdiensten voor burgers stijgt van 63,1% naar 70,3%. De score van de digitale dienstverlening voor bedrijven loopt op van 74,3% naar 81,6%. De online dienstverlening van rijksdiensten gericht op burgers en bedrijven voldoet hiermee aan de kabinetsdoelstelling van 60% digitale dienstverlening in 2006. De elektronische dienstverlening gericht op bedrijven scoort ruim 10% hoger dan voor burgers.

> **Tabel 10** Scores elektronische dienstverlening bij regiokorpsen van politie, 2000-2006

	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting	4-meting	5-meting	6-meting
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Voor burgers	5,0%	8,8%	31,3%	29,1%	48,6%	55,5%	60,0%
Voor bedrijven	6,0%	10,0%	36,0%	26,0%	45,6%	45,6%	50,2%

> **Tabel 11** Scores elektronische dienstverlening bij rijksdiensten, 2000-2006

	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting	4-meting	5-meting	6-meting
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Voor burgers	32%	47,5%	53,6%	50,6%	59,3%	63,1%	70,3%
Voor bedrijven	45%	55,5%	55,5%	60,2%	64,2%	74,3%	81,6%

> **Figuur 8** Het Kadaster heeft specifieke internetproducten



Rijksdiensten ontwikkelen producten specifiek voor internet. Deze zijn niet via de reguliere kanalen beschikbaar. Het koopsommenoverzicht van het Kadaster is hiervan een voorbeeld. Het toont alle verkochte woningen en appartementen inclusief de transactiedatum en de koopsom in een bepaald postcodegebied. Bij het Kadaster kan de bezoekers alle pagina's laten voorlezen.

> **Figuur 9** Het Digitaal Loket van de gemeente Enschede



In Enschede kunnen burgers en bedrijven onder meer kadastrale informatie opvragen, aangifte doen van verhuizing, het eigen taxatieverslag inzien en een afspraak maken voor diverse producten.

> 3.3 Elektronische dienstverlening: het perspectief van de burger

“Burgers hebben een positieve houding ten aanzien van elektronische overheidsdiensten”, concludeert professor Van Dijk van de Universiteit Twente in zijn rapport ‘[Gebruik van Nederlandse elektronische overheidsdiensten in 2006](#)’. Die positieve houding is sterker naarmate

de burger jonger en hoger opgeleid is en meer computer- en internet-ervaring heeft. Van de Nederlandse internetgebruikers heeft 71% ooit een elektronische dienst van de overheid gebruikt en heeft 37,8% ooit een e-mail naar de overheid gestuurd. Voor de totale bevolking zijn deze percentages respectievelijk 56% en 29,7%. Er is een groot verschil tussen het willen gebruiken en het daadwerkelijk gebruiken van deze diensten. Het gebruik van elektronische overheidsdiensten is in 2006

beperkt tot circa twee derde van de Nederlandse bevolking. Het potentieel ligt vooral in de groei van het gebruik bij degenen die deze diensten niet kennen of nauwelijks gebruiken, maar wel willen gebruiken. Dit potentieel is het grootst voor gemeenten. Het aanbod van elektronische diensten is onvoldoende bekend bij burgers. Meer en betere voorlichting hierover via de geijkte voorlichtingskanalen, traditionele dienstverleningskanalen en een herinrichting van websites kan dit potentieel aanboren.

Voor het zoeken van informatie over de overheid hebben internetters een voorkeur voor internet (55%), op grote afstand gevolgd door de telefoon (20%). Ook voor transactiediensten zoals het aanvragen van een vergunning zijn websites het favoriete kanaal (35%), gevolgd door de balie (27%). De Nederlandse bevolking gebruikt voor haar contacten met de overheid gemiddeld het minst graag de brief, gevolgd door balie en e-mail. Telefoon en websites zijn het populairst.

De verschillende kanalen behalen gemiddeld het rapportcijfer 6,4. Websites scoren volgens Van Dijk als contactkanaal het hoogst met 6,8 gevolgd door balie en e-mail. De meeste respondenten geven zessen en vooral zevens.

Voor het afnemen van overheidsdiensten gebruiken Nederlandse burgers meerdere kanalen tegelijk. De kanalen hebben verschillende communicatiecapaciteiten. Voor balie en telefoon zijn vooral het persoonlijke contact en het directe antwoord belangrijk. Het kanaal post/schriftelijk gebruiken burgers vooral vanwege de zekerheid, duidelijkheid en het gemak. Websites en e-mail blijken aantrekkelijk vanwege het gemak, de 24-uurs beschikbaarheid en de snelheid.

dergelijke voorziening is de mogelijkheid om online de status van een aanvraag te kunnen volgen of proactief per e-mail bericht te krijgen dat het rijbewijs of paspoort binnenkort verloopt. De Persoonlijke Internet Pagina (PIP) gaat de komende jaren de gepersonaliseerde dienstverlening een impuls geven. De PIP beoogt een veilige en betrouwbare omgeving op internet te zijn waarin burgers en bedrijven diensten kunnen afnemen bij verschillende overheidsorganisaties. Via de PIP kunnen burgers en bedrijven onder meer eigen gegevens inzien, corrigeren en hergebruiken en transacties in gang zetten. Ook kunnen zij de voortgang van de afhandeling volgen en afspraken maken voor een bezoek aan een overheidsorganisatie.

De gepersonaliseerde dienstverlening van (deel)gemeenten, provincies en waterschappen als geheel is gestegen met 7% tot 17%. Verantwoordelijk voor deze stijging zijn de toename in het gebruik van DigiD met 17% tot 24% en de toename van de online betaalmogelijkheden met 10%.

Tabel 12 Scores gepersonaliseerde dienstverlening bij gemeenten, provincies en waterschappen in percentages, 2005-2006

Gepersonaliseerde dienstverlening	Totaal 2005	Totaal 2006
Is de organisatie aangesloten op DigiD?	7%	24%
Indien de website de mogelijkheid tot het abonneren op een digitale nieuwsbrief mogelijk maakt, is deze proactieve dienstverlening gebaseerd op een profiel (nieuws op maat)?	17%	21%
Bevat de website een mogelijkheid om online de status van een product-/dienstaanvraag te kunnen volgen?	10%	14%
Biedt de website de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket ('mijn loket')?	5%	7%
Bevat de website een mogelijkheid om rechtstreeks een aangevraagde/verstreckte dienst/product te betalen?	9%	19%
Gewogen gemiddelde	10%	17%

3.4 Gepersonaliseerde dienstverlening

Overheden ontwikkelen en implementeren diensten op maat om online dienstverlening mogelijk en eenvoudiger te maken. Een voorbeeld van een

Meervoudig gebruik van slechts eenmalig verstrekte gegevens draagt bij aan de kabinetsdoelstelling de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Door aan burgers en bedrijven niet meer te vragen dan strikt noodzakelijk is, nemen de irritatie en de administratieve lasten af. Eind 2005 heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de Monitor Meervoudig Gebruik Gegevens (MMGG) ontwikkeld en uitgevoerd. In deze monitor staan 120 overheidsproducten en -diensten centraal die burgers en bedrijven met een formulier kunnen aanvragen. Dit zijn de producten uit het onderzoek 65% elektronische dienstverlening die via een formulier kunnen worden aangevraagd, aangevuld met die producten die hoog scoren op administratieve lasten voor bedrijven en burgers. De MMGG meet het aantal velden op een formulier dat burgers en bedrijven moeten invullen. De inzet van basisregistraties en -voorzieningen zoals DigiD, burgerservicenummer (BSN) en PIP zal tot kortere formulieren leiden. Daarnaast verdwijnt een aantal producten doordat de uitwisseling van gegevens binnen de overheid op een andere manier kan worden geregeld (uittreksel GBA, verklaring Omtrent Gedrag) of door het pro-actief aanbieden van diensten zoals kwijschelding van gemeentelijke belastingen.

De MMGG beoogt cijfermatig de afname van de administratieve lasten door inzet van de basisvoorzieningen in het dienstverleningsproces inzichtelijk te maken. In 2007 vindt de éénmeting van de MMGG plaats. Dan blijkt of de hoeveelheid in te vullen gegevens daadwerkelijk afneemt én de daarmee gepaard gaande administratieve lasten voor burgers en bedrijven verminderen.



Figuur 10 'Mijn loket' in Leidschendam-Voorburg



De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft 'Mijn Loket', een persoonlijk en beveiligd loket. Hier kan een inwoner zien welke persoonlijke gegevens bij de gemeente bekend zijn. Als deze vervolgens een elektronische aanvraag wil doen dan worden de bekende gegevens alvast ingevuld. In 'Mijn Loket' vinden inwoners ook hun eerdere elektronische aanvragen of meldingen. De gemeente zet DigiD in voor 'Mijn Loket'.

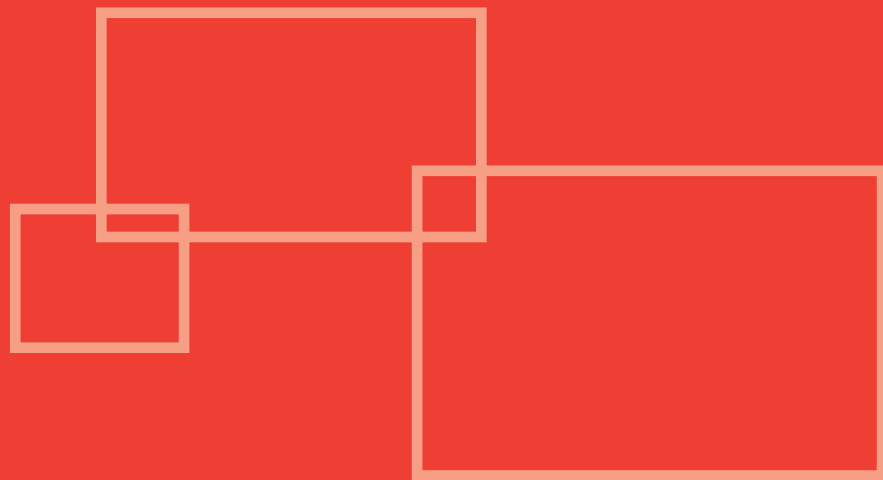
> 3.5 Gebruik DigiD

DigiD (Digitale iDentiteit) is een gemeenschappelijk systeem van en voor alle overheidsorganisaties die daarmee de identiteit kunnen verifiëren van online klanten (authenticatie). Burgers kunnen bij DigiD een gebruikersnaam met wachtwoord aanvragen, eventueel aangevuld met sms-authenticatie. De gebruikersnaam met wachtwoord is gekoppeld aan een uniek nummer, het burgerservicenummer (BSN). Bedrijven gebruiken hun toegangscode van de Kamer van Koophandel om zich online bekend te maken. Deze toegangscode is gekoppeld aan een uniek handelsregisternummer (HR-nummer, ook wel KvK-nummer genoemd).

> **Figuur 11** Logo DigiD: je eigen inlogcode voor de hele overheid



Grote uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, het UWV, het CWI, de SVB, de IB-Groep en het Kadaster zijn aangesloten op DigiD. Van de gemeenten is dat een kwart en van de provincies 17%. Geen enkel waterschap maakte in 2006 gebruik van DigiD. Vanaf 2006 is het mogelijk met de DigiD-inlogcode de aangifte inkomstenbelasting via internet te doen. Hiervan hebben ruim 530.000 belastingplichtigen in 2006 gebruikgemaakt.





> 4 TOEGANKELIJKHEID EN CONTACT

- 4.1 Inleiding
- 4.2 Webrichtlijnen
- 4.3 Gebruiksvriendelijkheid
- 4.4 Beantwoording van e-mail
- 4.5 Participatie

> 4.1 Inleiding

De familie Kelder moet veel regelen voor de aanstaande verbouwing en verhuizing naar de nieuwe gemeente. Pa en ma hebben drukke banen waar ze nog veel moeten afronden. De afstand tot de nieuwe gemeente is groot. Bij voorkeur sturen ze ambtenaren dan ook rechtstreeks e-mails om te overleggen of extra informatie en uitleg te krijgen. Zoonlief Han jr. bezoekt de gemeentelijke website vooral om zich te oriënteren op de nieuwe woonplaats. Door zijn motorische handicap is hij bij het gebruik van de computer aangewezen op hulpmiddelen.

Dankzij het navolgen van webrichtlijnen bij de bouw van de gemeentelijke website kan Han jr. deze informatie zonder problemen bekijken. Wat een verschil met de website van de gemeente waar de familie Kelder nu nog woont. Naar die website gaat hij maar niet meer. De teksten en links op die website zijn zo klein dat hij amper kan navigeren. Ook aan de gebruiksvriendelijkheid van die website kan het nodige worden verbeterd.

Pa en ma Kelder hebben meestal heel simpele vragen aan de gemeente en het waterschap in hun nieuwe woonplaats en krijgen daar snel antwoord op. Zodra het wat meer inhoudelijke vragen zijn, merken ze dat het al wat langer duurt. Leuk vinden ze het om de politiek alvast een beetje te volgen aan de hand van de weblogs van de bestuurders. Ze weten nog niet altijd waar het exact om gaat, maar krijgen wel een beeld van wat er speelt.

> 4.2 Webrichtlijnen

Overheidswebsites moeten toegankelijk zijn voor alle burgers en bedrijven. Een functiebeperking mag geen beletsel zijn. De overheid wil haar online informatie en diensten toegankelijker, duurzamer, beter uitwisselbaar en vindbaar maken. Voor het bouwen van websites bestaan internationaal erkende afspraken in de vorm van webstandaarden. Door de Nederlandse overheid zijn deze vertaald in 125 webrichtlijnen voor een toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige website.

Waarom bouwen conform de webrichtlijnen?

- > De website is veel sneller en beter bestand tegen piekbelasting.
- > De vindbaarheid door zoekmachines als Google en de nieuwe overheidszoekdienst verbetert enorm. De bouwkwaliteit van ongeveer een kwart van de huidige overheidswebsites is zo matig dat Google pagina's niet vindt.
- > De software die bezoekers gebruiken hoeft aan minder eisen te voldoen.
- > De kosten van het beheer van een website dalen. Door de scheiding tussen vorm en inhoud zijn aanpassingen aan de site eenvoudig uit te voeren.
- > Burgers met functiebeperkingen kunnen de website optimaal raadplegen. Websites die gebouwd zijn conform de webrichtlijnen voldoen volledig aan de norm van Waarmerk drempelvrij.nl.

> **Tabel 13** Scores webrichtlijntoets van alle onderzochte overheden in percentages, 2006

Webrichtlijntoets	(Deel)gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries	Gemiddeld
Aantal	485	12	27	13	537
Score webrichtlijntoets	48,3%	50,5%	50,5%	62,7%	48,7%

De Tweede Kamer heeft haar zorg uitgesproken over de toegankelijkheid van overheidswebsites. Dit leidde tot het Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites in juni 2006 dat voorschrijft dat alle nieuwe websites van de rijksoverheid dienen te voldoen aan de webrichtlijnen. De kabinetsdoelstelling is dat dit eind 2010 voor alle overheidssites geldt. In het gezamenlijk manifest '**Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid!**' benadrukken de minister van Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties en de voorzitters van het Interprovinciaal Overleg, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Unie van Waterschappen het belang van de webrichtlijnen. Ondertekenaars van het manifest – naar verwachting de meerderheid van de gemeenten – leggen zichzelf op, dat ze eind 2010 voldoen aan de webrichtlijnen.

Advies Overheid.nl meet de webrichtlijnen met een geautomatiseerd instrument. Per overheidsorganisatie zijn 20 webpagina's getoetst waarna een gemiddelde score is berekend. In 2005 behaalde geen enkele organisatie een 100% score. In 2006 lukte dit de gemeente Stadskanaal en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wel. Gemiddeld scoren de overheidswebsites 48,7% op de webrichtlijntoets.

> **Figuur 12** Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: www.minvws.nl



Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) staat net als vorig jaar aan de top van de ranglijst van de Overheid.nl Monitor. De website voldoet volledig aan de webrichtlijnen voor de overheid en is gebaseerd op de zogenoemde Stijlgids voor corporate websites van ministeries.

> 4.3 Gebruiksvriendelijkheid

De scores met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid laten zien of informatie op een overheidswebsite goed te vinden is. De sites van ministeries en provincies presteren met 87% en 88% het best. Zowel provincies, waterschappen en ministeries scoren gemiddeld 80% of hoger waar gemeenten op een gemiddelde van 62% uitkomen.

In 2006 hebben bijna alle onderzochte websites (99%) een zoekmachine. De website Overheid.nl is hét internetportaal van de Nederlandse overheid en wijst de weg naar alle overheidsinformatie, wetteksten en Kamer-

stukken. Door naar dit portaal te verwijzen ontsluit 77% van alle overheden indirect de gehele elektronische overheid. Het gebruik van lijsten met veelgestelde vragen, **frequently asked questions** (FAQ's), groeit gestaag. Waar in 2001 een zesde van de onderzochte overheden FAQ's gebruikten, is dat in 2006 gestegen tot 77%. Ruim twee derde van de onderzochte websites heeft een privacystatement in 2006. Dat is een stijging met 17% ten opzichte van 2005. De provincies en ministeries hebben zonder uitzondering zo'n statement. Gemeenten, bij uitstek een bestuurslaag met veel klantcontacten, blijven met 67% achter bij deze ontwikkeling. Toch laten de gemeenten een verbetering zien met 18% ten opzichte van 2005. Beleidsthema's geven de bezoekers van een

> **Tabel 14** Scores gebruiksvriendelijkheid van alle onderzochte overheden in percentages, 2006

Gebruiksvriendelijkheid	(Deel)gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries	Gemiddeld
Aantal	485	12	27	13	537
Bevat de website een zoekmachine?	99%	100%	96%	100%	99%
Biedt de website toegang tot www.overheid.nl ?	75%	83%	93%	85%	77%
Bevat de website een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's)?	75%	100%	96%	92%	77%
Is de website voorzien van informatie/pagina's in het Engels?	47%	100%	67%	92%	50%
Bevat de website een privacystatement?	67%	100%	85%	100%	69%
Biedt de website een overzicht van beleidsthema's, -dossiers of specials, met per thema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar (raads)stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben?	39%	100%	93%	100%	45%
Wordt er op de website een overzicht getoond van hetgeen er is veranderd op de site in een bepaalde periode van minimaal een week?	33%	25%	33%	46%	33%
Gemiddeld	62%	87%	80%	88%	64%

overheidswebsite een breder inzicht in wat speelt rond een bepaald thema. Voorbeelden daarvan zijn een bundeling van nieuwsberichten, bestuursstukken en vergunningen rond een bepaald thema. Vrijwel alle provincies, ministeries en waterschappen bieden beleidsthema's aan op hun website. Gemeenten scoren met 39% fors lager. Niettemin is er over de gehele linie een stijging met 17% waar te nemen.

De gebruiksvriendelijkheid van overheidssites is duidelijk toegenomen. Evenals voorgaande jaren scoren de gemeenten beduidend lager dan de andere bestuurslagen. Doordat gemeenten met hun grote aantal in het gewogen gemiddelde sterk doorwegen, beïnvloeden ze het totaalresultaat sterk in neerwaartse richting.

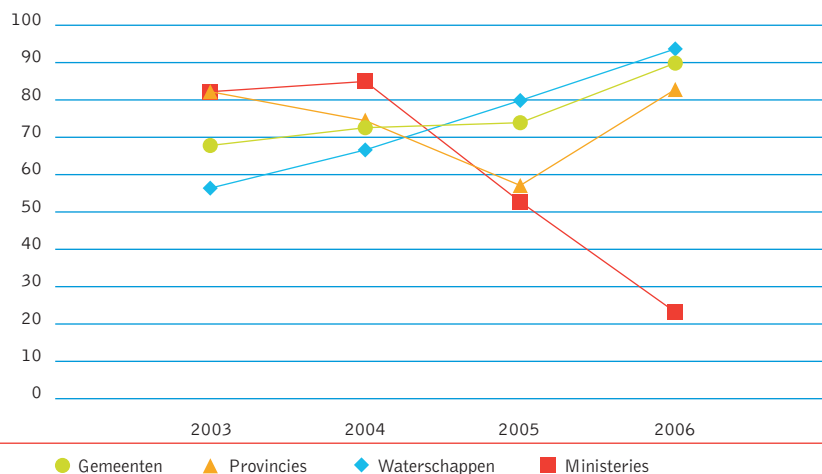


4.4 Beantwoording van e-mail

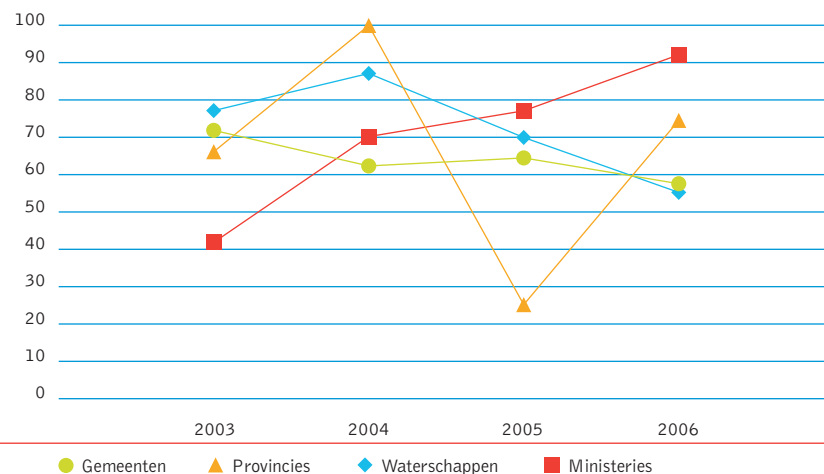
Door het ICTU-programmabureau Burger@Overheid is een 'e-mailgedragslijn' opgesteld. Deze gedragslijn geeft aan hoe overheden moeten handelen bij de ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail. In september 2006 zijn twee e-mails verstuurd naar alle (deel)gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. Eén e-mail met een algemene vraag die de frontoffice direct kan beantwoorden en één e-mail met een specifieke vraag. Die laatste is lastiger en vraagt beantwoording door een specialist. De e-mailgedragslijn van Burger@Overheid geeft aan dat de norm voor antwoorden op algemene vragen maximaal twee werkdagen is. De norm voor specifieke vragen



Figuur 13 Respons van alle onderzochte overheden op een algemene e-mailvraag binnen de termijn van twee werkdagen in percentages, 2003–2006



Figuur 14 Respons van alle onderzochte overheden op een specifieke e-mailvraag binnen de termijn van tien werkdagen in percentages, 2003–2006



luit maximaal tien werkdagen. Overheden kunnen de termijn voor specifieke vragen verlengen als de beantwoording ervan meer tijd vergt. Op de algemene e-mailvraag geeft 88% van de overheden binnen de termijn antwoord. Op de specifieke vraag is dat 58,8%. De respons van provincies binnen de termijn is fors gestegen met 25% voor de algemene vraag en 50% voor de specifieke vraag. Opvallend is dat de respons binnen de termijn op de algemene vraag bij ministeries daalt met 30,8% tot 23,1%, terwijl de respons op de specifieke vraag stijgt met 15,3% tot 92,3%.

Op een algemene vraag reageert 8,9% van alle overheden niet, een daling met 6,4%. De non-respons op de specifieke e-mailvraag steeg daarentegen met 6,7% tot 38,5%.

Tabel 15 Scores participatie bij (deel)gemeenten, provincies en waterschappen in percentages, 2006

Heeft de website de mogelijkheid om online te discussiëren over bepaalde bestuurlijke of beleidsrelevante thema's?

(forum, discussielijst)	2005	2006
Gemeenten	41%	21%
Provincies	83%	33%
Waterschappen	22%	4%
Gewogen gemiddelde	41%	21%

4.5 Participatie

Op enkele gemeenten na zijn de namen en/of contactgegevens van bestuurders op alle overheidswebsites gekoppeld aan de relevante beleidsthema's. In de praktijk gebeurt dat doorgaans op basis van de

portefeuilleverdeling. Voor burgers en bedrijven is hierdoor duidelijk wie bestuurlijk verantwoordelijk is.

Internet is bij uitstek geschikt voor interactieve communicatie tussen burgers en bestuurders. Het percentage online discussies bij de onderzochte overheden daalt echter aanzienlijk van 41% naar 21%.

De helft van de provincies heeft één of meer bestuurders die een dagboek bijhouden.

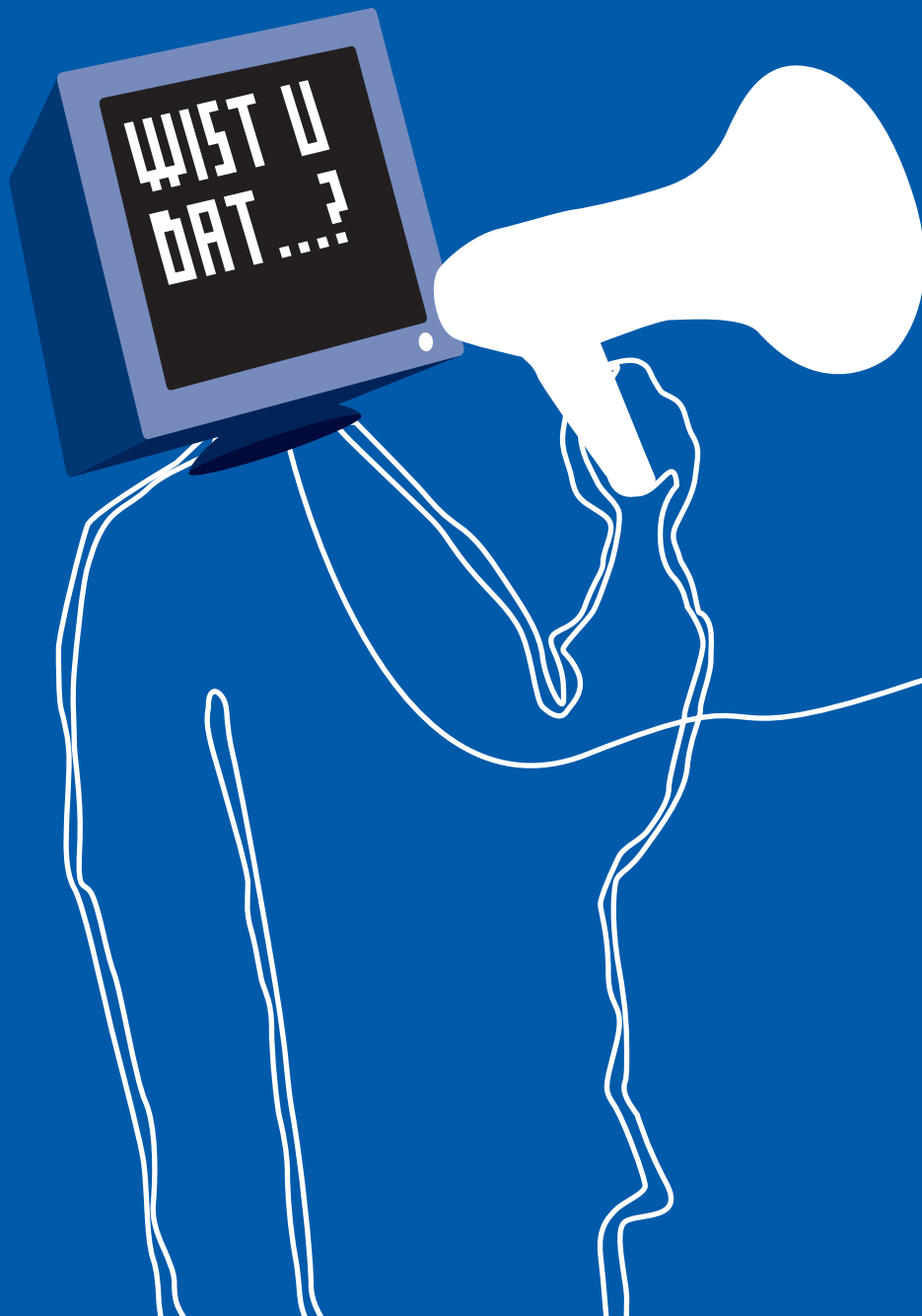
Voor de onderzochte overheden gezamenlijk is dit gemiddeld 15%.

Figuur 15 Discussieforum van de provincie Limburg



De provincie Limburg heeft een discussieforum op haar website. Ze heeft voor de deelnemers aan het forum gebruikersvoorwaarden opgesteld. Burgers missen de aanwezigheid van politici op het forum.







> 5 ACTIEVE OPENBAARHEID BIJ TOEZICHTHOUDERS

- 5.1 Inleiding
- 5.2 Toezicht en openbaarheid:
een twee-eenheid
- 5.3 Toezicht en controle
- 5.4 Openbaarheid over de inrichting
van het toezicht
- 5.5 Openbaarheid over bevindingen
van het toezicht

> 5.1 Inleiding

Ieder jaar geeft de Overheid.nl Monitor een specifiek onderdeel van de (elektronische) overheid extra aandacht. Dit jaar heeft Advies Overheid.nl toezichthouders onderzocht.

Han jr. gaat in zijn nieuwe woonplaats naar school. Hij kan kiezen uit twee scholen. Han en Marlies vinden dat Han jr. zelf mag kiezen maar hebben toch maar eens een kijkje genomen bij de onderwijsinspectie. Deze overheidsorganisatie houdt toezicht op scholen en maakt duidelijk hoe zij dat doet. Van alle scholen voor het voortgezet onderwijs is een recent verslag te vinden in de vorm van kwaliteitskaarten. Vader Han is overigens teruggekomen van zijn voornemen gifkikkers te gaan kweken. Er waren te veel regels waaraan hij zich zou moeten houden. Hij zou bovendien regelmatig controles krijgen en die moeite was het hem uiteindelijk toch niet waard.

> Figuur 16 De Inspectie van het Onderwijs



De Inspectie van het Onderwijs heeft kwaliteitskaarten van scholen op haar website staan. Aan de hand van een filmpje legt de inspectie haar werkwijze uit.



5.2 Toezicht en openbaarheid: een twee-eenheid

Toezichthouders zijn belast met het bewaken van de naleving van wettelijke voorschriften, maar toezicht is niet vanzelfsprekend. Een goede toezichthouder legt uit waarom hij toezicht houdt, hoe zijn onafhankelijkheid gewaarborgd is en welke keuzes hij maakt bij de uitvoering van zijn taak. Daarnaast maakt hij zijn bevindingen zo actief mogelijk openbaar. Dat laatste is niet alleen in het algemeen maatschappelijk belang, maar ook in het belang van de toezichthouder zelf. Bij toezicht is immers nog geen sprake van handhaving door middel van dwang. Het zijn slechts de vreemde ogen die dwingen en zonder openbaarheid valt er weinig te zien. Gecontroleerde organisaties zijn zich er meestal zeer van bewust dat hun gegevens openbaar zijn gemaakt en zullen hun gedrag daar over het algemeen op aanpassen. Er zijn in Nederland meer dan 100 toezichthouders. Dit onderzoek is gebaseerd op 25 daarvan. De selectie is zo samengesteld dat de belangrijkste toezichthouders zijn vertegenwoordigd en dat er voldoende spreiding is over de soorten van toezicht. De websites van deze toezichthouders zijn bezocht en de bevindingen zijn ten minste op hoofdlijnen aan hen voorgelegd. Het kabinetsstandpunt is dat toezichthouders hun bevindingen ten minste op hoofdlijnen en zoveel mogelijk actief openbaar maken. Het algemene belang van openbaarheid kan echter op gespannen voet staan met de belangen van diegene waarop toezicht wordt gehouden. Denk hierbij aan bijvoorbeeld privacyschending of economische schade. Maar ook de belangen van de toezichthouder zelf, zoals opsporing, of zelfs landsbelangen kunnen in het gedrang komen. Bij het openbaar maken van informatie houdt de toezichthouder hier rekening mee. De normen die bepalen of een toezichthouder zijn bevindingen openbaar maakt of juist geheim houdt, zijn neergelegd in diverse regelingen. De belangrijkste is de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Op grond van deze wet moeten de meeste toezichthouders uit eigen beweging (actief) en op verzoek (passief) informatie verstrekken, tenzij sprake is van één of meer expliciet genoemde weigeringsgronden.



5.3 Toezicht en controle

Er zijn drie soorten toezicht:

- 1 **Interbestuurlijk toezicht:** gericht op de uitvoering van publieke taken door lagere overheden.
- 2 **Uitvoeringstoezicht:** gericht op de uitvoering van publieke taken door zelfstandige organisaties zoals scholen of ziekenhuizen.
- 3 **Nalevingstoezicht:** gericht op de naleving van wet- en regelgeving door burgers en bedrijven (dit onderzoek besteedt voor deze vorm van toezicht alleen aandacht aan bedrijven).

Uitvoering van het toezicht vindt op drie manieren plaats:

- 1 **Dekkende controle:** heeft betrekking op alle organisaties die aan toezicht onderworpen zijn.
- 2 **Incidentele controle:** ad-hoc controle van individuele organisaties, bijvoorbeeld bij incidenten.
- 3 **Steekproefsgewijze controle:** systematische controle van een groep organisaties.

Bij incidentele en steekproefsgewijze controle speelt het praktische probleem dat er een verschil is tussen de organisaties die wel en die niet zijn gecontroleerd. Er kan rechtsongelijkheid ontstaan als de gegevens van de controle naar buiten worden gebracht. Bij incidentele controle weegt het maatschappelijk belang over het algemeen zwaarder dan het privacybelang van de individuele organisatie. Er is meestal een directe aanleiding voor de controle zoals problemen rond voedselveiligheid of productveiligheid. Bij steekproefsgewijze controle is dat vaak niet het geval. De controle heeft veelal een signalerende functie zoals het globaal beschrijven van het gedrag van een specifieke doelgroep.

> Tabel 16 Informatie op het internet over de inrichting van het toezicht

		Toezichtplan	Operationele details	Beschikbaarheid op website
> Interbestuurlijk toezicht (op lagere overheden)				
Inspectie Openbare Orde en Veiligheid	IOOV	■ ■ ■	□	◆
Inspectie Werk en Inkomen	IWI	■ ■ ■	□	◆
Provincie Groningen	GR	■ ■	□	◆
Provincie Noord-Brabant	NH	■ ■	□	◆
Provincie Utrecht	UT	■ ■	□	◆
Provincie Zuid-Holland	ZH	■ ■	□	◆
VROM-Inspectie	VROM	■ ■	□	◆
> Uitvoeringstoezicht (op de uitvoering van een publieke taak door zelfstandige organisaties)				
Dienst Wegverkeer	RDW	■ ■ ■	□	◆
Inspectie Jeugdzorg	IJZ	■ ■ ■	□	◆
Inspectie voor de Gezondheidszorg	IGZ	■ ■ ■	■	◆
Onderwijsinspectie	OWI	■ ■ ■	■	◆
> Nalevingstoezicht (op bedrijven)				
Agentschap Telecom	AT	□	●	●
Algemene Inspectiedienst	AID	■ ■	□	◆
Arbeidsinspectie	ARBI	■ ■	■	◆ ◆
Autoriteit Financiële Markten	AFM	■ ■ ■	□	◆
College Bescherming Persoonsgegevens	CBP	■ ■	□	◆ ◆
College Toezicht op de Kansspelen	CTvdK	■ ■	□	◆
Commissariaat voor de Media	CvdM	■ ■	□	◆
Directie Toezicht Energie	DTe	■ ■	□	◆
Inspectie Verkeer en Waterstaat	IVW	■ ■ ■	□	◆
Nederlandse Emissieautoriteit	NEa	■ ■	■	◆
Nederlandse Mededingingsautoriteit	NMa	■ ■ ■	□	◆
Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit	OPTA	■ ■ ■	□	◆
Staatstoezicht op de Mijnen	SODM	■ ■ ■	□	◆
Voedsel en Waren Autoriteit	VWA	■ ■ ■	□	◆ ◆
> ● niet van toepassing □ niet aanwezig ■ wel aanwezig ■ ■ zonder onderbouwing ■ ■ ■ met onderbouwing ◆ indirect (via link) ◆ ◆ direct op website				

> 5.4 Openbaarheid over de inrichting van het toezicht

De keuzes die toezichthouders voorafgaand aan de feitelijke uitvoering van het toezicht maken, bepalen hoe zij informatie gaan verzamelen en beoordelen en hoe zij eventueel gaan ingrijpen. Deze keuzes kunnen toezichthouders vastleggen in een toezichtplan. Bij de beoordeling van de openbaarheid van deze informatie op internet zijn de volgende drie aspecten van het openbare toezichtplan relevant:

- 1 **Soort informatie:** de recent verschenen toezichtvisie 'Minder last, meer effect' (Tweede Kamer 2005-2006, 27831, nr. 15) pleit voor een solide onderbouwing van de keuzes die de toezichthouder maakt met betrekking tot de toezichtobjecten, de doelen, de methoden en de inzet van capaciteit.
- 2 **Mate van detail:** uit ervaring van verschillende toezichthouders blijkt dat organisaties die vooraf duidelijk zijn geïnformeerd over de wijze van toezicht en handhaving zich beter aan de gestelde normen houden.
- 3 **Wijze van publicatie:** direct als tekst op de website of indirect als te downloaden document zoals een jaarverslag. De eerste optie geniet de voorkeur vanuit het oogpunt van toegankelijkheid en vindbaarheid, de laatste optie biedt meer ruimte voor uitleg.

Vrijwel alle toezichthouders publiceren een toezichtplan op internet. De meerderheid geeft een onderbouwing van de gemaakte keuzes voor de inrichting van hun toezicht. Meestal is het toezichtplan in het jaarverslag opgenomen dat via de website is te downloaden. Het aantal toezichthouders in het onderzoek dat vooraf operationele details op het internet bekendmaakt, is beperkt tot twee toezichthouders op uitvoering en twee

op naleving. Het inspectieprotocol van de Nederlandse Emissieautoriteit (NEa) is via de website te downloaden zodat bedrijven zich optimaal kunnen voorbereiden. Dit vergemakkelijkt volgens de NEa niet alleen de uitvoering van inspecties, maar heeft ook invloed op het uiteindelijke presteren van de organisaties. De Arbeidsinspectie volgt een soortgelijke redenering. Op haar website citeert de inspectie de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: **"Informeren is beter dan beboeten"**. Het is beter bedrijven correct te informeren, waardoor ze zich aan duidelijke regels kunnen houden, dan ze volop te beboeten.

> 5.5 Openbaarheid over bevindingen van het toezicht

De meeste toezichthouders voeren maar één soort toezicht uit al zijn er enkele uitzonderingen. Zo betreft het werk van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) overwegend interbestuurlijk toezicht, maar houdt zij ook uitvoeringstoezicht op de politie. Ten behoeve van het onderzoek zijn toezichthouders altijd ingedeeld in die categorie waarin ze het merendeel van hun werk verrichten. Verschillende toezichthouders zien toe op de naleving van meerdere wetten. De juridische context, en daarmee de beleidsruimte van de toezichthouder in kwestie, kan van wet tot wet verschillen. Om recht te doen aan deze variëteit is voor deze gevallen per toezichthouder de openbaarheid van informatie voor meerdere wetten bekeken. Daar waar relevant is er bij actieve openbaarheid via internet onderscheid gemaakt tussen toezichtinformatie in enge zin (voldoet een organisatie wel of niet aan de norm?) en handhaving-informatie (hoe vaak en op welke manier is er ingegrepen bij overtreding van de norm?).

<div> <div></div> <div>Tabel 17 Mate van openbaarheid van toezichthouders op internet</div> </div>		Toezichtinformatie			Handhavingsinformatie		
		incidenteel	steekproef	dekkend	incidenteel	steekproef	dekkend
> Interbestuurlijk toezicht (op lagere overheden)							
Inspectie Werk en Inkomen	Wet Werk en Bijstand & Wet Sociale Werkvoorziening	●	■	●	●	●	●
	Wet op de kinderopvang	■■■	■	●	●	●	●
Inspectie Openbare Orde en Veiligheid	Brandweerwet m.b.t. rampen en zware ongevallen	■■■	●	●	●	●	●
	Brandweerwet m.b.t. brandweerzorg	■■■	■■■	■	●	●	●
Provincie Groningen	Wet Regionale Ordening m.b.t. toetsing gemeentelijke bestemmingsplannen	●	●	■■■	●	●	●
Provincie Noord-Brabant	Wet Regionale Ordening m.b.t. toetsing gemeentelijke bestemmingsplannen	●	●	■■■	●	●	●
Provincie Utrecht	Wet Regionale Ordening m.b.t. toetsing gemeentelijke bestemmingsplannen	●	●	■■■	●	●	●
Provincie Zuid-Holland	Wet Regionale Ordening m.b.t. toetsing gemeentelijke bestemmingsplannen	●	●	■■■	●	●	●
VROM-inspectie	Wet milieubeheer	■■■	■■■	■	■■	■	■
Voedsel- en Warenautoriteit	Drank- en horecawetgeving	■	■	■	■	■	■
> Toezicht op de uitvoering van publieke taken door zelfstandige organisaties (uitvoeringstoezicht)							
Inspectie voor de Volksgezondheid	Gezondheidswet	■■■	■	■■■	■■■	■	■■■
Inspectie Jeugdzorg	Wet op de Jeugdzorg	■■■	■	●	●	●	●
Inspectie Openbare Orde en Veiligheid	Politiewet m.b.t. politiezorg	●	■■■	●	●	●	●
Onderwijsinspectie	Wet op het Onderwijstoezicht	●	■■■	■■■	●	■■■	■■■
RDW	Wegenverkeerswet m.b.t. erkenningsregeling APK en toezicht						
	op de uitvoering van APK, LPG, SB en TA	●	■	■	●	■	■
> Toezicht op bedrijven (handhavingstoezicht)							
Autoriteit Financiële Markten	Wet op het financieel toezicht 2007	■■■	●	■	■■■	●	■
Arbeidsinspectie	Arbowet & arbeidstijdenwet	■	■	■	■	■	■
	Besluit Risico's Zware Ongevallen	●	●	■■■	●	●	■■■
AID	Vreemdelingen WAV	■	■	●	■	■	●
	Wet milieubeheer	■	■	●	■	■	●
	Landbouwwet	■	■	●	■	■	●
Agentschap Telecom	Kaderwet LNV-subsidies	■	■	●	■	■	●
	Telecommunicatiewet	□	●	□	■■■	●	□
College Bescherming Persoonsgegevens	Wet Bescherming Persoonsgegevens	■■■	■	■	■■■	■	■
College Toezicht op de Kansspelen	Wet op de Kansspelen	□	□	●	●	●	●
Commissariaat voor de Media	Mediawet	■■■	■	■■■	■■■	■	■■■
Directie Toezicht Energie	Electriciteitswet & Gaswet	■■■	■	■■■	■■■	■	■■■
Inspectie Verkeer en Waterstaat	Wet vervoer gevaarlijke stoffen	■	■	■	■	■	■
	Wet Luchtvaart/Luchtvaartwet	■■■	●	■■■	■■■	●	■
	Spoorwegwet	■■■	■	■■■	■■■	■	■■■
	Wegenverkeerswet	■	■	●	□	□	●
Nederlandse Emissieautoriteit	Wet milieubeheer m.b.t. handel in NOx en CO2 emissierechten	■■■	●	■	■■■	●	■
Nederlandse Mededingingsautoriteit	Mededingingswet	■■■	■■■	■■■	■■■	■■■	■■■
OPTA	Telecommunicatiewet	■■■	●	■■■	■■■	●	■■■
Staatstoezicht op de Mijnen	Mijnbouwwet	■■■	■	■	■■■	■	■
	Waterleidingwet & Wet verontreiniging oppervlaktewateren	●	●	■	●	●	■
Voedsel en Warenautoriteit	Warenwet & Hygiënewetgeving m.b.t. voedselveiligheid	■■■	■■■	■■■	■	■	■
	Wetgeving algemene Productveiligheid	■■■	■	●	■■■	■	●
	Tabakswet	■	■	●	■■■	■	●
<div> <div></div> <div> <div>● niet van toepassing</div> <div>□ niet aanwezig</div> <div>■ geaggregeerd</div> <div>■ individueel (geanonimiseerd)</div> <div>■■■ individueel (naam en toenaam)</div> </div> </div>							

De mate van detail is voor incidentele controles het hoogst en voor steekproefsgewijze controle het laagst. Dekkende controle neemt een middenpositie in. Deze verdeling is voor alle drie soorten toezicht gelijk. Binnen de verschillende vormen van controle en ook binnen de soorten van toezicht is de spreiding echter aanzienlijk. In alle categorieën zijn er toezichthouders die maximaal scoren, zoals de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) bij steekproefsgewijze controle. Deze uitkomst suggereert dat er bij veel toezichthouders nog mogelijkheden zijn voor een grotere openbaarheid.

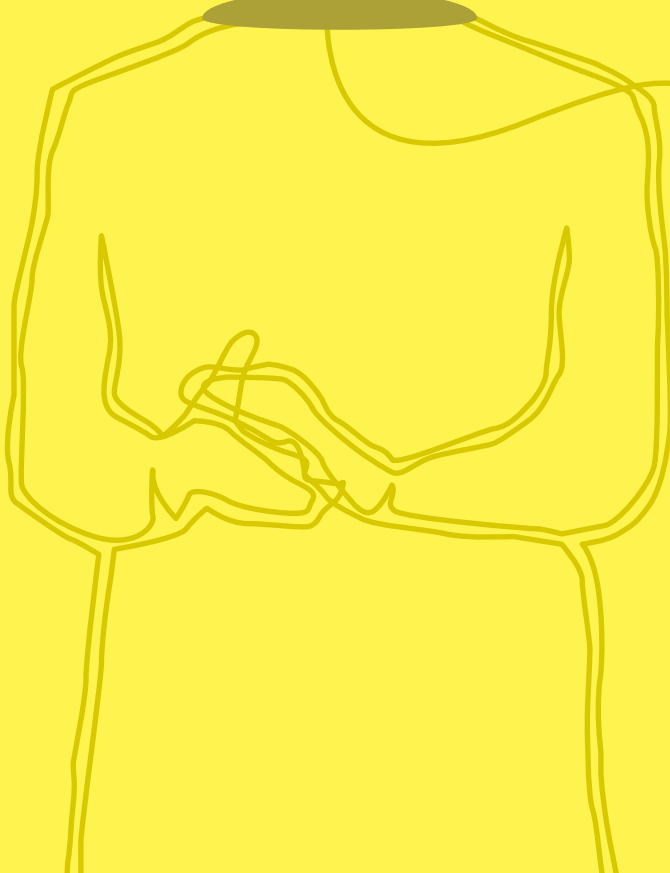
>

The screenshot shows a Windows XP desktop with a single window open, displaying a Joomla! website. The browser's address bar shows the URL "http://www.joomla.org/". The website content includes a Joomla! logo, a navigation menu, and a list of links. The Joomla! administrator interface is visible, showing a table of users with columns for name, email, and date. The table contains the following data:

Id	Ime	Email	Datum
1	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
2	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
3	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
4	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
5	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
6	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
7	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
8	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
9	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008
10	Administrator	administrator@joomla.org	14-07-2008

Per bedrijf komt minimaal de volgende informatie op de website beschikbaar:

- In twee pilots, omtrent vloeibaar frituurvet in de horeca en residuen van bestrijdingsmiddelen op groenten en fruit, geeft de VWA een concrete invulling aan het streven naar volledige transparantie.





> **6** CONCLUSIES EN
AANBEVELINGEN

> 6.1 Inleiding

In deze trendrapportage zijn belangrijke vorderingen en knelpunten in 2006 bij de ontwikkeling van de elektronische overheid in kaart gebracht. De conclusies staan in 6.2, de aanbevelingen in 6.3.

> 6.2 Conclusies

- 1 Het kabinet heeft als doel geformuleerd dat 60% van de publieke dienstverlening in 2006 elektronisch moet zijn af te handelen. Deze doelstelling is gehaald. Het niveau van online dienstverlening **gericht op burgers** was 61%, **gericht op bedrijven** was 62%. De overheden laten over de volle breedte een stijging zien van het niveau van online dienstverlening. Dit is een voortzetting van de trend van de afgelopen jaren.
- 2 Er is een duidelijk verband tussen gemeentegrootte en het percentage elektronische dienstverlening. Hoe groter de gemeente, hoe hoger het percentage. De grootste stijger zien we niettemin bij de kleine gemeenten (tot 25.000 inwoners).
- 3 Het aanbieden van DigiD door overheden ten behoeve van de elektronische dienstverlening is het afgelopen jaar flink gestegen. Inmiddels gebruikt een kwart van alle gemeenten en 17% van de provincies DigiD. Geen enkel waterschap was echter in 2006 aangesloten op DigiD. Online identificatie en authenticatie met behulp van DigiD is een de facto standaard voor overheden.
- 4 Op het gebied van transparantie heeft Advies Overheid.nl voor een aantal vaste onderdelen van overheidswebsites publicatiestandaarden ontwikkeld en neergelegd in Internet Publicatiemodellen. Begin 2006 is gestart met een landelijke implementatie van deze standaarden. Voor een onderdeel als bekendmakingen gebruikt inmiddels 16% van de overheden de standaard. Voor vergunningen is dat 10%, voor decentrale regelgeving 7% en voor samenwerkende catalogi 16%. De kabinetsdoelstelling dat in 2006 50 gemeenten en 8 provincies ten minste één categorie vergunningen (bijvoorbeeld op milieugebied) integraal op internet dienen te ontsluiten is behaald. Met het vaststellen van de standaarden en de landelijke uitrol daarvan is een fundament gelegd voor het vergroten van de transparantie van overheden in de komende jaren.

- 5 Van de Nederlandse internetgebruikers heeft 71% ooit een elektronische dienst van de overheid gebruikt en 38% een e-mail naar de overheid gestuurd. Voor de gehele bevolking is dit percentage respectievelijk 56% en 30%. Dit blijkt uit onderzoek door professor Van Dijk van Universiteit Twente. Uit deze cijfers blijkt dat overheden een substantieel deel van de Nederlandse bevolking, maar ook specifiek van de internetgebruikers, vooralsnog niet bereiken.
- 6 De gemiddelde toegankelijkheidsscore van overheidswebsites is 49%. Alleen de gemeente Stadskanaal en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport behalen 100%. Advies Overheid.nl meet de toegankelijkheid van overheidswebsites met een webrichtlijntoets. Kern van de webrichtlijnen is een set van 125 aanwijzingen voor het realiseren van een toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige website. Nederlandse overheidswebsites scoren daarmee gemiddeld onvoldoende.
- 7 Overheidswebsites scoren gemiddeld 64% op het gebied van gebruiksvriendelijkheid. Op dit punt richt het onderzoek zich op de vraag of informatie op een website goed te vinden is. Provincies, waterschappen en ministeries scoren gemiddeld 80% of hoger waar gemeenten op een gemiddelde van 62% uitkomen. Op dit punt is zeker nog verbetering mogelijk.
- 8 Van de overheden geeft 88% binnen de termijn antwoord op een algemene e-mailvraag. Op een specifieke e-mailvraag geeft 59% van de overheden antwoord binnen de termijn. De respons binnen de termijn van provincies is zeer fors gestegen. Dit blijkt uit het e-mailresponsonderzoek van Advies Overheid.nl, waarbij als uitgangspunt de e-mailgedraglijn van Burger@Overheid is gehanteerd.
- 9 Hoewel toezichthouders grotendeels dezelfde regels moeten of kunnen volgen, blijken er aanzienlijke onderlinge verschillen in de mate van openbaarheid van hun informatie op het internet. Het interne publicatiebeleid van toezichthouders bepaalt de openbaarheid veel sterker dan de juri-

dische context. In alle categorieën toezicht zijn er vergelijkbare toezichthouders die op het internet maximale openbaarheid betrachten op het gebied van toezicht en/of handhaving. Hier is ruimte voor vergroting van de transparantie.

- 10 Het kabinetsstandpunt is dat toezichthouders hun bevindingen ten minste op hoofdlijnen en zoveel mogelijk actief openbaar moeten maken. In meer dan een derde van de onderzochte gevallen geven interbestuurlijke toezichthouders nog niet de maximale openheid van zaken.



6.3 Aanbevelingen

Dienstverlening

In 2007 staat – evenals de afgelopen jaren – de kabinetsdoelstelling centraal dat eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via het internet moet kunnen worden afgehandeld. Met het aanbod van de mogelijkheden stoppen de ontwikkelingen echter niet. Het is raadzaam en stimulerend, nieuwe doelen te bepalen voor de komende jaren. De huidige doelstelling van 65% is langzaam zijn stimulerende rol aan het verliezen. Koplopers zitten tegen de 100% score en de achterlopers lopen steeds meer in. Om ook voor de koplopers een stimulerend doel te hebben verdient het de aanbeveling een monitor te gebruiken waarin beleidsdoelen zoals eenmalige gegevensverstrekking, dienstverlening op maat, pro-activiteit van die dienstverlening, de presentatie van formulieren en de leesbaarheid en begrijpelijkheid van informatie over producten en diensten zijn opgenomen met meerjarige doelstellingen. Een duidelijk beeld van het feitelijk gebruik en tevredenheid van de elektronische overheid door burgers en bedrijven ontbreekt. Wat burgers en bedrijven willen van een elektronische overheid is voor een overheidsorganisatie vaak nog niet duidelijk. Het is wenselijk dat overheden dit voor zichzelf in kaart brengen om zo hun aanbod af te

kunnen stemmen op de wensen van burgers en bedrijven. Daarnaast is een eenduidige en daarmee vergelijkbare set aan meetinstrumenten om het gebruik van de gehele elektronische overheid te monitoren en te analyseren nog niet voorhanden. Dergelijke meetinstrumenten maken het mogelijk te rapporteren aan het management en nog gericht prioriteiten aan te brengen in de organisatiespecifieke aansluiting bij de wensen van de gebruiker. Aanbevolen wordt dit ontwikkelen.

Vergroot Transparantie

Vanuit het streven naar een transparantere overheid met maximale openbaarheid (binnen de wettelijke grenzen) is het wenselijk dat overheden de publicatiestandaarden voor bekendmakingen, vergunningen, decentrale regelgeving en de productencatalogi voortvarend implementeren. Burgers en bedrijven kunnen daardoor via internet kennisnemen van voor hen relevante informatie die veelal in onderlinge samenhang gepresenteerd kan worden.

Er is de nodige ruimte voor toezichthouders om nog zwaarder in te zetten op de openbaarheid van toezichtinformatie.

Zorg voor maximale toegankelijkheid

Ten behoeve van de toegankelijkheid van websites bestaan inmiddels standaarden in de vorm van webrichtlijnen. Alle overheden dienen te

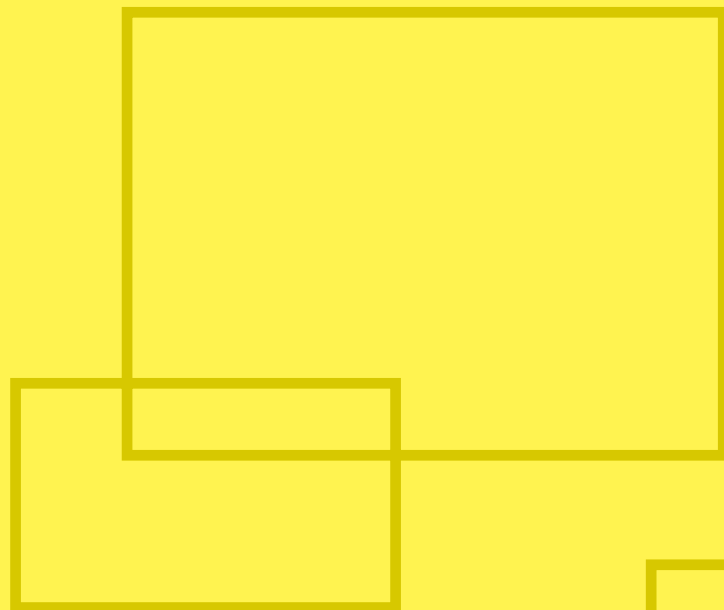
streven naar een maximale toegankelijkheid en derhalve een maximale score op webrichtlijnen. In hun opdrachtverlening aan leveranciers kunnen overheden daartoe standaard een dergelijke eis opnemen.

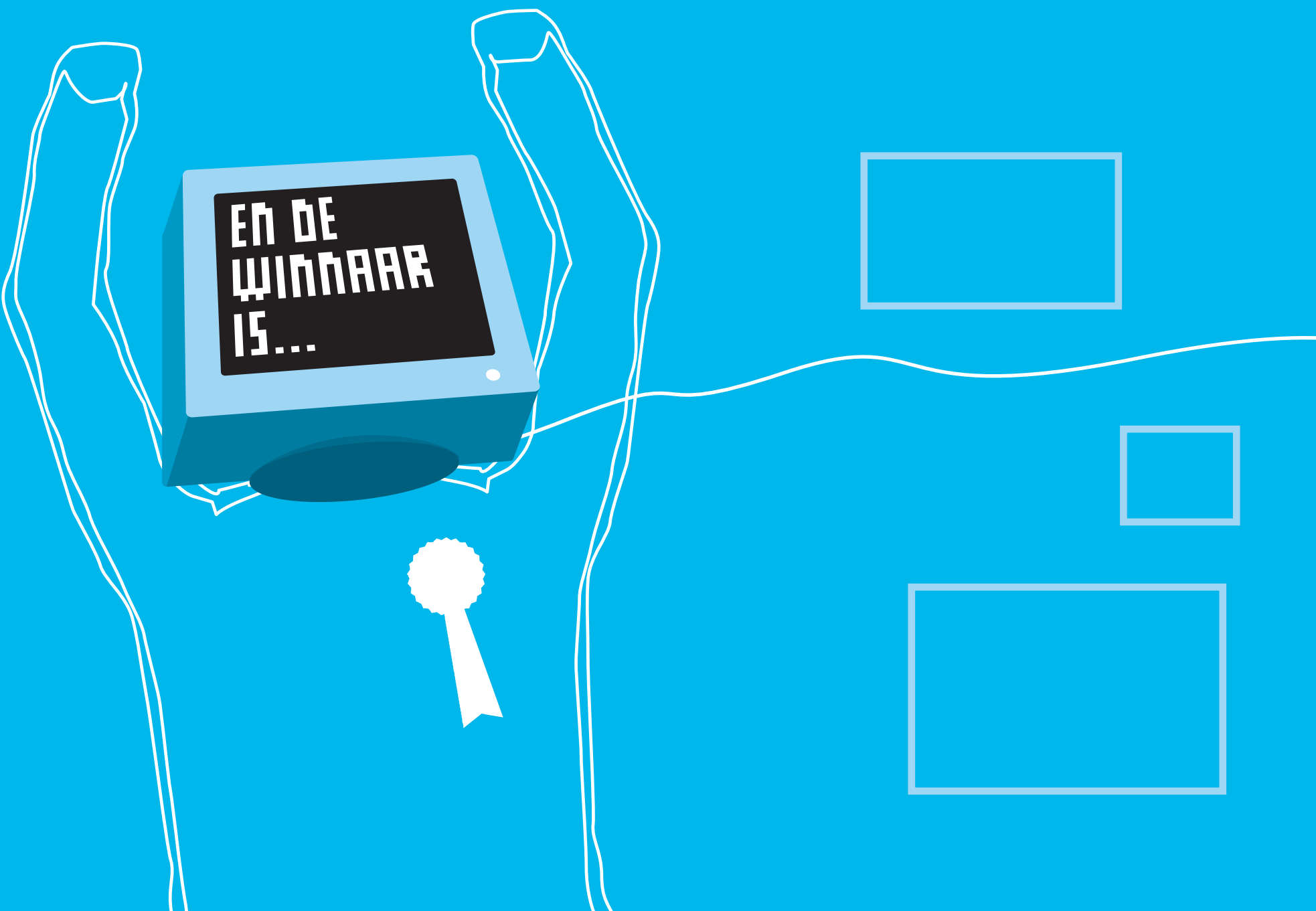
Burgers en bedrijven staan centraal bij de grote inspanningen van overheden op internet. Het zou goed zijn als er meer duidelijkheid komt wat burgers en bedrijven kunnen verwachten van de overheid op internet. Het opstellen van online servicenormen, bijvoorbeeld in de vorm van een handvest, en daar daadwerkelijk naar handelen zorgt voor meer transparantie en gebruiksvriendelijkheid. De BurgerServiceCode en de 'e-mail-gedragslijn' van Burger@Overheid geven daarvoor concrete aanknopingspunten. Een vaste terugkoppeling van de prestaties op dit gebied in het (burger)jaarverslag zal de online servicenormen binnen en buiten de overheidsorganisatie verankeren.

Communiceer!

Overheden timmeren online hard aan de weg, maar burgers en bedrijven weten vaak niet wat overheden online te bieden hebben. Betere voorlichting over het aanbod van elektronische overheidsdiensten en -informatie stimuleert het gebruik ervan. Maak voor burgers en bedrijven inzichtelijk wat ze eraan hebben om de website te bezoeken en investeer in voorlichting over het elektronisch aanbod van overheidsdiensten en -informatie aan burgers en bedrijven.








A whiteboard graphic with a white border and a white eraser on the left side. The text is written on the whiteboard. In the bottom right corner, there are two overlapping light blue rectangles.

> **7** BIJLAGE: DE RANGLIJSTEN

> Top 25 (Deel)gemeenten

Nr.	Score	Naam	Website	2004	2005	2006	Vershil 2005-2006
							
1	91,89	Dordrecht	www.dordrecht.nl	1	6	1	5
2	84,48	Enschede	www.enschede.nl	58	1	2	-1
3	76,48	Leidschendam-Voorburg	www.leidschendamvoorburg.nl	18	18	3	15
4	73,96	Rotterdam	www.rotterdam.nl	10	3	4	-1
5	73,25	Assen	www.assen.nl	2	61	5	56
6	72,81	Arnhem	www.arnhem.nl	44	7	6	1
7	72,08	Amsterdam	www.amsterdam.nl	5	4	7	-3
8	71,53	Papendrecht	www.papendrecht.nl	348	258	8	250
9	70,80	Zoetermeer	www.zoetermeer.nl	41	52	9	43
10	70,63	Amsterdam - Stadsdeel Noord	www.noord.amsterdam.nl	278	64	10	54
11	69,96	Heemstede	www.heemstede.nl	95	139	11	128
12	69,93	Amsterdam - Stadsdeel Zeeburg	www.zeeburg.nl	80	14	12	2
13	69,72	`s-Gravenhage	www.denhaag.nl	31	2	13	-11
14	68,00	Wierden	www.wierden.nl	232	5	14	-9
15	67,60	Capelle aan den IJssel	www.capelle-ijssel.nl	100	54	15	39
16	67,01	Amsterdam - Stadsdeel Centrum	www.binnenstad.amsterdam.nl	67	68	16	52
	67,01	Amsterdam - Stadsdeel Slotervaart	www.slotervaart.nl	380	215	16	199
18	66,50	Amsterdam - Stadsdeel Westerpark	www.westerpark.amsterdam.nl	333	70	18	52
19	66,44	Amsterdam - Stadsdeel Oost / Watergraafsmeer	www.oost-watergraafsmeer.nl	53	8	19	-11
20	66,25	Amsterdam - Stadsdeel Oud-West	www.oudwest.amsterdam.nl	166	45	20	25
21	66,01	Utrecht	www.utrecht.nl	38	55	21	34
22	65,93	Amsterdam - Stadsdeel Zuideramstel	www.zuideramstel.amsterdam.nl	286	225	22	203
23	65,90	Amsterdam - Stadsdeel Zuidoost	www.zuidoost.amsterdam.nl	169	17	23	-6
24	65,31	Leiden	www.leiden.nl/gemeente	105	37	24	13
25	64,51	Rotterdam - Deelgemeente Kralingen-Crooswijk	www.kc.rotterdam.nl	329	34	25	9

> Top 5 gemeenten tot 25.000 inwoners				
	Naam	Inwoneraantallen	Score 2005	Score 2006
1	Wierden	23374	80,13	68,00
2	Aalburg	12217	71,87	61,98
3	Oud-Beijerland	23325	45,07	58,03
4	Son en Breugel	15028	58,12	57,43
5	Olst	16987	52,01	57,38

> Top 5 gemeenten 50.000 tot 100.000 inwoners				
	Naam	Inwoneraantallen	Score 2005	Score 2006
1	Leidschendam-Voorburg	73722	68,27	76,48
2	Assen	61901	60,60	73,25
3	Capelle aan den IJssel	65297	61,77	67,60
4	Delft	95369	75,40	63,61
5	Alkmaar	94253	51,26	62,55

> Top 5 gemeenten 25.000 tot 50.000 inwoners				
	Naam	Inwoneraantallen	Score 2005	Score 2006
1	Papendrecht	30985	46,11	71,53
2	Heemstede	25642	51,81	69,96
3	Beverwijk	37042	66,47	64,08
4	De Ronde Venen	34341	59,55	58,63
5	Heusden	43053	49,43	57,43

> Top 5 gemeenten met meer dan 100.000 inwoners				
	Naam	Inwoneraantallen	Score 2005	Score 2006
1	Dordrecht	119584	79,52	91,89
2	Enschede	153102	87,66	84,48
3	Rotterdam	598604	81,70	73,96
4	Arnhem	141776	78,18	72,81
5	Amsterdam	739459	80,65	72,08

> Ranglijst provincies							
Nr.	Score	Naam	Website	2004	2005	2006	Vershil 2005-2006
1	63,20	Limburg	www.limburg.nl	8	1	1	0
2	63,06	Flevoland	www.flevoland.nl	6	11	2	9
3	59,83	Utrecht	www.provincie-utrecht.nl	12	12	3	9
4	55,33	Zeeland	www.zeeland.nl	3	4	4	0
5	53,23	Overijssel	www.overijssel.nl	5	2	5	-3
6	51,50	Friesland	www.fryslan.nl	7	5	6	-1
7	50,70	Groningen	www.provinciegroningen.nl	2	9	7	2
8	47,80	Noord-Brabant	www.brabant.nl	11	3	8	-5
9	47,10	Gelderland	www.gelderland.nl	4	7	9	-2
10	45,43	Noord-Holland	www.noord-holland.nl	1	10	10	0
11	44,73	Zuid-Holland	www.zuid-holland.nl	9	6	11	-5
12	42,10	Drenthe	www.drenthe.nl	10	8	12	-4

> Ranglijst waterschappen

Nr.	Score	Naam	Website	2004	2005	2006	Vershil 2005-2006
1	55,30	Waterschap Vallei & Eem	www.wve.nl	2	1	1	0
2	52,00	Hoogheemraadschap van Rijnland	www.rijnland.net	1	2	2	0
3	51,70	Waterschap Rivierenland	www.wsr.nl	18	5	3	2
4	50,40	Waterschap Regge en Dinkel	www.wrd.nl	7	20	4	16
5	49,70	Waterschap Aa en Maas	www.aaenmaas.nl	14	15	5	10
6	49,40	Waterschap Veluwe	www.veluwe.nl	3	3	6	-3
7	48,80	Waterschap Groot Salland	www.wgs.nl	13	8	7	1
8	48,10	Waterschap Roer en Overmaas	www.overmaas.nl	35	12	8	4
9	47,80	Hoogheemraadschap van Delfland	www.hhdelfland.nl	9	17	9	8
10	47,70	Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden	www.hdsr.nl	10	4	10	-6
11	45,80	Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard	www.schielandendekrimpenerwaard.nl	-	19	11	8
12	44,30	Waterschap Peel en Maasvallei	www.wpm.nl	20	14	12	2
13	44,00	Waterschap Rijn en IJssel	www.wrij.nl	5	16	13	3
14	43,70	Waterschap De Dommel	www.dommel.nl	11	6	14	-8
15	41,90	Waterschap Hollandse Delta	www.wshd.nl	-	7	15	-8
16	40,30	Waterschap Zuiderzeeland	www.zuiderzeeland.nl	32	9	16	-7
17	39,50	Waterschapsbedrijf Limburg	www.wbl.nl	29	23	17	6
18	35,30	Waterschap Velt en Vecht	www.veltenvecht.nl	21	25	18	7
19	35,20	Waterschap Brabantse Delta	www.brabantsedelta.nl	4	13	19	-6
20	32,20	Waterschap Hunze en Aa's	www.hunzeenaas.nl	6	10	20	-10
21	32,00	Waterschap Noorderzijlvest	www.noorderzijlvest.nl	8	11	21	-10
	32,00	Wetterskip Fryslân	www.wetterskipfryslan.nl	19	18	21	-3
23	31,60	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	www.hhs-agv.nl	16	26	23	3
24	29,40	Hoogheemraadschap Hollands-Noorderkwartier	www.hhnk.nl	12	21	24	-3
25	27,90	Waterschap Zeeuwse Eilanden	www.wze.nl	26	22	25	-3
26	26,20	Waterschap Reest en Wieden	www.reest-wieden.nl	27	24	26	-2
27	15,30	Waterschap Zeeuws-Vlaanderen	www.wszv.nl	34	27	27	0

> Ranglijst ministeries

Nr.	Score	Naam	Website	2004	2005	2006	Verschil 2005-2006
1	84,60	Volksgezondheid, Welzijn en Sport	www.minvws.nl	2	1	1	0
2	80,90	Economische Zaken	www.ez.nl	1	3	2	1
3	69,90	Financiën	www.minfin.nl	10	5	3	2
4	68,90	Verkeer en Waterstaat	www.minvenw.nl	5	7	4	3
5	67,70	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	www.minbzk.nl	4	4	5	-1
6	58,90	Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	www.minlnv.nl	8	8	6	2
7	52,20	Buitenlandse Zaken	www.minbuza.nl	7	10	7	3
8	52,00	Sociale Zaken en Werkgelegenheid	www.minszw.nl	12	2	8	-6
9	47,30	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	www.minocw.nl	6	9	9	0
10	45,30	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	www.minvrom.nl	9	6	10	-4
11	44,50	Justitie	www.justitie.nl	3	12	11	1
12	39,10	Defensie	www.mindef.nl	11	11	12	-1
13	29,30	Algemene Zaken	www.minaz.nl	13	13	13	0

> 8 COLOFON

> Overheid.nl Monitor 2006

De Overheid.nl Monitor 2006 is een uitgave van Advies Overheid.nl

> Projectleider

Bastiaan Garnier (Advies Overheid.nl)

> Publicatie Overheid.nl Monitor 2006

> Redactie

Bart-Jan Flos, Heleen Romeijn, Frank van Rutten (Daadkracht) en Bastiaan Garnier

> Ontwerp en opmaak

Schuttelaar & Partners – Creative Media, Den Haag

> Druk

Giethoorn Ten Brink, Meppel

> Oplage

3.000 exemplaren

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

> Onderzoek

> Onderzoeksopzet

Christiaan Holland, Robbin te Velde (Dialogic) en Bastiaan Garnier

> Analyse en Rapportage

Bart-Jan Flos, Heleen Romeijn, Esra Oyan, Erwin Snijder (Daadkracht), Martine Schiffeleers (LogicaCMG) en Bastiaan Garnier

> Checklistonderzoek

Bart-Jan Flos, Peter van der Meer, Heleen Romeijn, Lea Toebak, Robert van Vliet (Daadkracht), Martine Schiffeleers (LogicaCMG), Hans Blezer en Bastiaan Garnier

> Online onderzoeksinstrument

Sjoerd Visscher (Q42)

> E-mail responsanalyse

Bart-Jan Flos, Heleen Romeijn, Esra Oyan (Daadkracht), Martine Schiffeleers (LogicaCMG)

> Rapportage 65% publieke dienstverlening elektronisch

Bart-Jan Flos, Heleen Romeijn, Esra Oyan (Daadkracht), Martine Schiffeleers (LogicaCMG)

> Monitor Meervoudig Gebruik van Gegevens

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Openbaarheid van Toezicht

Robbin te Velde, Bram Kaashoek en Marc de Vries (Dialogic)

> Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006

Jan van Dijk, Marieke Hanenburg en Willem Pieterse (Universiteit Twente)

> 9 AFKORTINGEN

- > **AFM** de Autoriteit Financiële Markten is de juridische rechtsopvolger van de Stichting Toezicht Effectenverkeer (STE). AFM houdt toezicht op het gedrag van participanten in de financiële markten, waaronder financiële dienstverleners, beurzen, bemiddelaars, accountants.
- > **AID** de Algemene Inspectiedienst is een onderdeel van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. De dienst houdt zich bezig met de controle op naleving van de regelgeving die het ministerie opstelt.
- > **ARBI** de Arbeidsinspectie is een onderdeel van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en ziet toe op de regels rondom werk zoals de Arbeidsomstandighedenwetgeving.
- > **AT** Agentschap Telecom is de overheidsorganisatie die het gebruik van de etherfrequenties in brede zin in Nederland reguleert en controleert. Agentschap Telecom is onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken.
- > **BSN** Burgerservicenummer is een uniek persoonsnummer dat als nummer gelijk is aan het sofinummer. Het heeft echter een ander wettelijk kader waardoor een breder gebruik mogelijk is.
- > **CBP** het College Bescherming Persoonsgegevens, vroeger de Registratiekamer geheten, houdt toezicht op het beheer van persoonsgegevens.
- > **CvdM** het Commissariaat voor de Media is het orgaan dat toeziet op de naleving van de Mediawet. Het houdt het financiële toezicht en het programmatoezicht op televisie- en radio-omroepen in Nederland.
- > **CWI** het Centrum voor Werk en Inkomen is een overheidsinstelling die instaat voor arbeidsbemiddeling en aanvragen voor WW- of Bijstandsuitkeringen ontvangt.
- > **CTvdK** het College van Toezicht op de Kansspelen. Kerntaak is het houden van toezicht op de naleving van de Wet op de kansspelen door de vergunninghouders van de landelijke kansspelen.
- > **DigiD** (spreek uit: 'Die-gie-dee') staat voor Digitale Identiteit. Het is een systeem waarmee Nederlandse overheden op internet iemands identiteit kunnen verifiëren.
- > **DTe** de Directie Toezicht Energie valt onder het Ministerie van Economische Zaken en is een onderdeel van de Nederlandse Mededingingsautoriteit. De DTe is de controlerende instantie voor de energiemarkt, wat inhoudt dat hij toezicht houdt op uitvoering en naleving van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet.
- > **FAQ's** Frequently Asked Questions. Een FAQ-lijst vermeldt veelgestelde vragen over een onderwerp en de antwoorden daarop.
- > **GBA** De Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens is in Nederland de benaming voor hetgeen tot 1994 het bevolkingsregister heette.
- > **GIS** geografische informatiesysteem waarmee (ruimtelijke) gegevens/informatie over geografische objecten kunnen worden opgeslagen, beheerd, bewerkt, geanalyseerd en/of gepresenteerd.
- > **HR-nummer** handelsregisternummer.
- > **IB-groep** de Informatie Beheer Groep is een zelfstandig bestuursorgaan dat in opdracht van de minister van Onderwijs een aantal onderwijswetten en -regelingen op het gebied van financiering en informatiebeheer uitvoert.
- > **ICT** Informatie- en Communicatietechnologie is het verzamelwoord voor alles wat zich met informatiesystemen, telecommunicatie en computers bezighoudt. Hieronder valt het ontwikkelen en beheren van systemen, netwerken, databanken en websites.
- > **ICTU** de stichting ICTU is in 2001 door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten opgericht. ICTU helpt overheden beter te presteren met ICT. Daarbij draait het om het verbeteren van werkprocessen bij en tussen overheden en om betere dienstverlening aan en interactie met burgers.
- > **IGZ** de Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg en bewaakt de rechten van de patiënt.
- > **IJZ** de Inspectie Jeugdzorg richt haar toezicht vooral op de veilige ontwikkeling van het kind. De inspectie signaleert waar de grootste risico's zitten en brengt die onder de aandacht van de instellingen en de overheid.
- > **IOOV** de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid is ingesteld door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, in overeenstemming met de minister van Justitie. De Inspectie OOV

oefent de taken uit van de voormalige Inspectie voor de Politie en de Inspectie Brandweerzorg en Rampenbestrijding.

- > **ISO 9001-certificaat** De ISO 9001:2000 norm stelt een aantal eisen aan het kwaliteitssysteem van een organisatie en de manier waarop de organisatie met het kwaliteitsbeleid om gaat. Wanneer een externe audit heeft plaatsgevonden kan de organisatie een certificaat ontvangen waaruit blijkt dat zij voldoet aan de eisen die door de norm worden gesteld.
- > **IWV** de Inspectie Verkeer en Waterstaat bewaakt en bevordert de veiligheid van het transport op de weg, in de scheepvaart, in de lucht en op het spoor.
- > **IWI** de Inspectie Werk en Inkomen houdt onafhankelijk toezicht op de uitvoering van het beleid op het terrein werk en inkomen.
- > **KEMA** KEMA werd in 1927 in Arnhem gevestigd als keuringsinstituut voor de Nederlandse elektriciteitssector.
- > **KvK** Kamer van Koophandel.
- > **MMGG** Monitor Meervoudig Gebruik Gegevens. In deze monitor staan 120 overheidsproducten en -diensten die burgers en bedrijven met een formulier kunnen aanvragen centraal.
- > **NEa** de Nederlandse Emissieautoriteit wordt het bevoegd gezag met de taak toezicht te houden op de emissiehandel in NOx en CO2.
- > **NMa** de Nederlandse Mededingingsautoriteit handhaaft het verbod op kartels en misbruik van economische machtsposities en houdt toezicht op 'concentraties', zoals allianties, bedrijfsfusies en -overnames.
- > **OPTA** de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit is een onafhankelijke instantie, die toeziet op de naleving van de wet- en regelgeving op het gebied van telecommunicatie.
- > **OWI** de Inspectie van Onderwijs beoordeelt de kwaliteit van het onderwijs van bijna alle onderwijsinstellingen in Nederland.
- > **PIP** Een Persoonlijke Internetpagina is een veilige en betrouwbare omgeving op internet waarin een gebruiker zijn zaken kan regelen met verschillende overheidsorganisaties.

- > **RDW** de RDW is een zelfstandig bestuursorgaan van de Nederlandse overheid. De Wegenverkeerswet 1994 spreekt van een Dienst Wegverkeer maar bepaalt dat deze dienst wordt aangeduid als RDW. Hoofdtak is het bijhouden van de levensloop van Nederlandse voertuigen en het beheer van de bijhorende documenten, zoals kentekens.
- > **SodM** het Staatstoezicht op de Mijnen houdt toezicht op alle activiteiten in het kader van exploratie en productie van delfstoffen.
- > **SVB** de Sociale Verzekeringsbank is verantwoordelijk voor de uitvoering van het AOW-pensioen, de nabestaandenuitkering Anw, de kinderbijslag en enkele andere regelingen.
- > **SZW** het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft als taak het stimuleren van de werkgelegenheid, moderne arbeidsrelaties en het zorg dragen voor een activerende sociale zekerheid.
- > **UWV** Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen is per 1 januari 2002 tot stand gekomen als resultaat van de samenvoeging van de vroegere uitvoeringsinstanties Cadans, GAK, GUO, USZO en Cordares (voorheen SFB).
- > **VROM-inspectie** staat voor een betere naleving van het VROM-beleid en de wet- en regelgeving. Dit resulteert in een betere kwaliteit van de leefomgeving.
- > **VWA** de Voedsel en Waren Autoriteit in Nederland is op 10 juli 2002 opgericht. Een van haar kerntaken is toezicht houden. Medewerkers van de VWA controleren of bedrijven en instellingen zich houden aan geldende wetten en regels.
- > **Wob** de Wet openbaarheid van bestuur uit 1980 regelt de inzage van bepaalde documenten van de overheid. De wet garandeert de mogelijkheid voor burgers documenten over een bestuurlijke aangelegenheid bij een bestuursorgaan op te vragen.
- > **ZBO** een zelfstandig bestuursorgaan is in Nederland een organisatie die overheidstaken uitvoert, maar die niet direct onder het gezag van een ministerie valt.

Advies Overheid.nl bouwt mee aan de e-overheid

