

Overheid.nl Monitor 2008

Vragenlijst en toelichting Ministeries

Opdrachtgever	Mevrouw Ivonne Vos-Moeskops, productmanager Overheid.nl Monitor
Auteur	Drs. Bart-Jan Flos, drs. Ageeth de Lange
Documentnr	Overheid.nl Monitor 2008
Versie	1.0
Datum	9 juli 2008
Omvang	15 pagina's

■ ■ ■ ■ ■ Wilhelmina van Pruysenweg 104 2595 AN Den Haag | | Postbus 84011 2508 AA Den Haag
 [T] 070 888 7850 [F] 070 888 78 88 [E] overheidheeftantwoord@ictu.nl [W] www.overheidheeftantwoord.nl

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Algemeen	4
Opbouw van de vragenlijst.....	4
Aantal vragen	5
Berekening van de scores	5
<i>Berekening van de scores voor de onderdelen B en E</i>	5
<i>Berekening van de scores voor onderdeel F</i>	5
<i>Berekening van de eindscore</i>	6
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)	7
Transparantie voor ministeries	7
Burgerbetrokkenheid en participatie (onderdeel E)	11
Burgerbetrokkenheid en participatie voor ministeries	11
Toegankelijkheid (onderdeel F)	14
Toegankelijkheid voor gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries	14

Inleiding

Voor u ligt de vernieuwde vragenlijst voor het jaaronderzoek van de Overheid.nl Monitor 2008. Deze vragenlijst is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen in samenwerking met een werkgroep¹, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en verschillende projectteams van Overheid heeft Antwoord®.

Een vernieuwing van de vragenlijst is ieder jaar noodzakelijk. Ten eerste omdat overheidsorganisaties het hele jaar door verbeteringen aanbrengen op hun websites. Daardoor 'scoren' sommige vragen op een gegeven moment bijna bij alle organisaties het maximale aantal punten en zijn ze niet meer onderscheidend. Ten tweede is vernieuwing van de vragenlijst noodzakelijk omdat zich gedurende een jaar bepaalde ontwikkelingen voordoen die zich lenen voor opname in de Overheid.nl Monitor. Zo zult u zien dat dit jaar diverse nieuwe transparantie- en participatievragen in de lijst zijn opgenomen.

De vragenlijst van de Overheid.nl Monitor 2008 is minder statisch van opzet door twee nieuwe elementen:

1. Gedurende het jaar zal de toelichting op de vragenlijst op onderdelen aangepast en aangescherpt worden. Overheidsorganisaties blijken steeds creatiever in hun pogingen hoog te scoren op de Overheid.nl Monitor. Aanscherping van de toelichtingen zorgt ervoor dat de monitor blijft meten wat het beoogt te meten.
2. Gedurende het jaar zullen nieuwe vragen aan de bestaande vragenlijst toegevoegd worden. Het gaat hierbij om nieuwe, belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de elektronische overheid. Met deze nieuwe vragen zijn bonuspunten te verdienen die direct invloed zullen hebben op de tussenstanden in de continue monitor. De zogenaamde bonusvragen leveren bonuspunten op in de totaalscore. Theoretisch kan dit ervoor zorgen dat overheidsorganisaties een totaalscore van meer dan 100% gaan halen. Gevolg van deze bonusvragen is dat geen enkele overheidsorganisatie meer zeker is van een hoge notering. De aankondiging van bonusvragen gaat via de elektronische nieuwsbrief van Overheid heeft Antwoord® die aan te vragen is via de website.

¹ In de werkgroep hebben de volgende organisaties een bijdrage geleverd: Burgerlink, Het Waterschapshuis, gemeente Rotterdam, gemeente Woerden, VNG, het IPO, een vertegenwoordiging van alle provincies, provincie Utrecht, provincie Zuid-Holland, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Ministerie van Economische Zaken en Overheid heeft Antwoord®.

Algemeen

Opbouw van de vragenlijst

De vragenlijst voor ministeries is als volgt opgebouwd:

- Onderdeel B Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie;
- Onderdeel E Burgerbetrokkenheid en participatie
- Onderdeel F Toegankelijkheid
- Bonusvragen (later toe te voegen tijdens de continue monitor)

Voor iedere vraag staat in de eerste kolom het vraagnummer, in de tweede kolom staat indien relevant het oude vraagnummer van de vragenlijst van 2007. In de breedste kolom staat de vraag, daaronder de antwoordmogelijkheden en daaronder (in veel gevallen) de toelichting bij die vraag met in de laatste kolom staan de punten per vraag.

Aantal vragen

De onderdelen A tot en met F hebben ieder een verschillend aantal vragen. Het onderdeel toegankelijkheid meet 47 van de 125 webrichtlijnen. Het relatieve gewicht van de onderdelen wordt duidelijk in het onderdeel "Voor onderdeel F geldt dat hier de score van de webrichtlijnen toets wordt gerelateerd aan de maximaal te behalen 75 punten, eventueel aangevuld met een claim ten aanzien van het voldoen aan de webrichtlijnen.

Berekening van de **eindscore**".

Aantal vragen onderdelen A tot en met F	Gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries
A. Standaarden	12	12	11	0
B. Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid	19	18	18	12
C. Dienstverlening	34	17	7	0
D. Gepersonaliseerde dienstverlening	9	6	6	0
E. Burgerbetrokkenheid en participatie	13	12	11	5
F. Toegankelijkheid	2	2	2	2
Totaal	89	67	55	19

Berekening van de scores

Berekening van de scores voor de onderdelen B en E

Achter ieder antwoord in de vragenlijsten van de onderdelen B en E staat tussen haakjes het aantal punten dat met dat antwoord gescoord kan worden. Het hoogste aantal punten dat tussen haakjes staat, is de maximaal te behalen score voor die vraag. Het optellen van de maximale scores bij elkaar leidt tot een maximale score van 100%.

Berekening van de scores voor onderdeel F

Voor onderdeel F geldt dat hier de score van de webrichtlijnen toets wordt gerelateerd aan de maximaal te behalen 75 punten, eventueel aangevuld met een claim ten aanzien van het voldoen aan de webrichtlijnen.

Berekening van de eindscore

De onderdelen A tot en met F hebben ieder een relatief gewicht bij de berekening van de totaalscore. De gewichten voor de onderdelen A tot en met F zijn hieronder te vinden. Het relatieve gewicht van de verschillende onderdelen is voor gemeenten, provincies en waterschappen gelijk. Voor de ministeries geldt een alternatieve berekening doordat deze niet scoren in alle onderdelen.

Relatief gewicht onderdelen A tot en met F	Gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries
A. Standaarden	15	15	15	
B. Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid	15	15	15	30
C. Dienstverlening	20	20	20	
D. Gepersonaliseerde dienstverlening	15	15	15	
E. Burgerbetrokkenheid en participatie	20	20	20	30
F. Toegankelijkheid	15	15	15	40
Totaal	100	100	100	100

Voorbeeld voor een fictief ministerie

Score voor B: 52

Score voor E: 80

Score voor F: 70

Eindscore voor dit fictieve ministerie: $(52 \cdot 30\%) + (80 \cdot 30\%) + (70 \cdot 40\%) = 67,60$.

Toevoeging van de zogenaamde bonusvragen gedurende de uitvoering van de continue monitor leidt tot een directe verhoging van de eindscore.

Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

Transparantie voor ministeries

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	B: TRANSPARANTIE: OPENBAARHEID VAN OVERHEIDSINFORMATIE	Punten
				Toegang tot de overheid	
B1	B2	Ja		<p>Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website de overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting De overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl maakt het mogelijk om in één keer te zoeken in vrijwel alle overheidswebsites die bij Overheid.nl bekend zijn. Daarnaast wordt ook gezocht op de site Overheid.nl zelf, in het bijzonder binnen de onderdelen Overheidsloket en Overheidsorganisaties. De zoekdienst biedt toegang tot meer dan 1600 overheidsites en tot alle wet- en regelgeving op centraal en decentraal niveau, alle officiële publicaties, alle producten en dienstencatalogi van de Nederlandse overheid en een groeiend aantal vergunningen en bekendmakingen. Over de implementatie van de overheidsbrede zoekdienst is informatie beschikbaar voor webmasters. Deze is te vinden op http://www.overheid.nl/webmasters/</p>	5
				Bestuurlijke informatie	
B7	B10	Ja		<p>Geeft de overheidsorganisatie aan op welke wijze een burger een WOB-verzoek (Wet Openbaarheid van Bestuur) moet of kan indienen?</p> <p>Nee (0) Ja (3) Ja, er is tevens een overzicht van documenten die behoren bij reeds gehonoreerde WOB-verzoeken (10)</p> <p>Toelichting</p>	10

				<p>De WOB onderscheidt actieve en passieve openbaarheid van bestuur. In het eerste geval geeft de overheid uit eigen beweging informatie over beleid en uitvoering. In het tweede geval doet iemand een verzoek tot openbaarmaking van bepaalde overheidsinformatie: het WOB-verzoek.</p> <p>Informatie over de mogelijkheid een WOB-verzoek in te dienen leidt tot een positieve score. Het doen van een WOB-verzoek is vormvrij. Voor een maximale score is vereist dat de overheidsorganisatie een overzicht publiceert van gehonoreerde WOB-verzoeken voorzien van de daarbij behorende documenten. Als een overheidsorganisatie online aangeeft dat er in de laatste vijf jaar geen WOB-verzoeken zijn geweest leidt dit ook tot de maximale score.</p>	
B9	B11	Nee Laatste antwoordcategorie is nieuw		<p>Biedt de overheidsorganisatie de actuele begroting op haar website aan?</p> <p>Nee (0) Ja, integraal (5) Ja, publieksversie (5) Ja, integraal én publieksversie (10)</p> <p>Toelichting De begroting moet zichtbaar en eenvoudig te vinden zijn voor burgers. Het gaat hier om een kwalitatieve meting. De informatie moet niet enkel zijn opgenomen in een Bestuursinformatiesysteem. Voor een positieve score dient de gehele tekst van de begroting beschikbaar te zijn. Een meerjarenbegroting met daarin de jaren 2008 en 2009 leidt onder gestelde voorwaarde ook tot een positieve score. Begrotingsdocumenten van meer dan 16 pagina's leiden niet tot een positieve score op "publieksversie". Als de overheidsorganisatie de begroting én een publieksvriendelijke versie van de begroting gecombineerd presenteert (bijvoorbeeld een begrotingskrant) levert dat de maximale score op.</p>	10
				Communicatie met en van de overheid	
B13	B19	Ja		<p>Biedt de overheidsorganisatie op haar website snel en eenvoudig alle relevante contactinformatie (bezoekadres, postadres, openingstijden, telefoonnummer(s) en mailadres) en is deze contactinformatie met één klik vanaf iedere pagina bereikbaar?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting Voor de bezoeker van de website moet in één oogopslag duidelijk zijn dat er meerdere communicatiekanalen zijn om de overheidsorganisatie te benaderen. De bezoeker kiest uiteindelijk zelf het gewenste kanaal. Voor een positieve score is vereist dat de contactpagina met maximaal één klik te bereiken is vanaf <u>iedere webpagina</u> van de overheidsorganisatie.</p>	5
B16	B24	Ja		Bevat de website een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's)?	5

				<p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting De FAQ dient in ieder geval betrekking te hebben op specifieke diensten van de overheidsorganisatie en daarnaast beschikbaar zijn voor meer dan één product of dienst.</p>	
B17	B25	Ja		<p>Bevat de website een privacystatement?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting Geeft de overheidsorganisatie op haar website aan op welke wijze ze om gaat met de persoonsgegevens die ze verkrijgt. Indien het privacystatement zich beperkt tot de gegevens die verzameld worden door puur het surfen over de website is dat onvoldoende voor een positieve score.</p>	5
B18	B26	Ja		<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een proclaimer?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting Een proclaimer doet het omgekeerde van een disclaimer. De overheidsorganisatie geeft in een proclaimer minimaal aan dat ze verantwoordelijk is voor de inhoud van de website en er alles aan doet deze actueel en juist te houden. Vaak staat daar nog een verzoek bij aan de bezoeker om als ze iets tegen komen dat niet correct of verouderd, dit te melden. De proclaimer is afgeleid van de BurgerServiceCode van Burger@Overheid.nl (tegenwoordig Burgerlink.nl) zie http://www.burgerlink.nl/linkhome/burgerservicecode.</p>	5
				Specifiek ministeries	
B20	B30	Ja		<p>Publiceert de overheidsorganisatie een overzicht (soms wetgevingskalender) waarin de/alle wetsvoorstellen staan die in procedure/voorbereiding zijn alsmede in welke fase deze verkeren?</p> <p>Nee (0) Ja (15)</p>	15
B21	B31	Ja		Publiceert de overheidsorganisatie op haar website beleidsonderzoeksrapporten?	15

				<p>Nee (0) Ja, alle openbare onderzoeken beperkt tot een of meer beleidsterreinen (5) Ja, alle openbare rapporten, departementsbreed (expliciet vermeld) (15)</p>	
B22	B32	Ja		<p>Maakt de overheidsorganisatie op haar website gebruik van een vorm van 'activiteitenindex'?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting Activiteitenindexen dragen bij tot het actief openbaar maken van overheidsinformatie. Deze indexen, die een plaats op de websites van ministeries moeten krijgen, geven de burger inzicht in de beleidsactiviteiten van de ministeries. Via www.regering.nl worden de indexen centraal ontsloten.</p>	10
B23	B33	Ja		<p>Presenteert de overheidsorganisatie op haar website een overzicht van de producten en diensten, waarvoor het departement verantwoordelijk is, uit het overheidsloket van Overheid.nl?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p>	5
B24	B34	Ja		<p>Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich aanmelden voor een e-mail nieuwsbrief?</p> <p>Nee (0) Ja (5) Ja, het is mogelijk een selectie te maken uit thema's of onderwerpen (gepersonaliseerde e-mail nieuwsbrief) (10)</p> <p>Toelichting Deze vraag richt zich op alle mogelijke informatie, dus niet alleen op agenda, vergaderstukken, besluiten of bekendmakingen.</p> <p>Bij de maximale positieve score gaat het om een gepersonaliseerde e-mail nieuwsbrief. Als een overheidsorganisatie op één pagina twee e-mail nieuwsbrieven presenteert rondom één thema leidt dit ook tot de maximale score.</p>	10
				Totaal	100

Burgerbetrokkenheid en participatie (onderdeel E)

Burgerbetrokkenheid en participatie voor ministeries

Nr.	Oud nr.	Antw oorde n gelijk	Gerel ateer d aan vraag	E: PARTICIPATIE	Punten
E1	E1	Ja		<p>Biedt de overheidsorganisatie op haar website de mogelijkheid om te discussiëren over bestuurlijke of beleidsrelevante thema's (forum, discussielijst)?</p> <p>Nee (0) Ja (20)</p> <p>Toelichting Zijn er themaspecifieke forums / discussion threads? Voorwaarde voor een positieve score is dat de overheidsorganisatie aangeeft wat ze met de informatie gaat doen. Deelname van politici aan een dergelijke discussie is doorgaans een indicatie dat de overheidsorganisatie de discussie serieus neemt.</p>	20
E4	E4	Ja		<p>Biedt de overheidsorganisatie op haar website ruimte voor maatschappelijke initiatieven?</p> <p>Nee (0) Ja, de website bevat (minimaal 10) interactieve verwijzingen (8) Ja, de website biedt zelf ruimte voor maatschappelijke initiatieven (20)</p> <p>Toelichting Maatschappelijke initiatieven zijn initiatieven van burgers gericht op het beïnvloeden van overheidsbeleid (van agendavorming tot en met uitvoering en toezicht). Denk bij maatschappelijke initiatieven onder meer aan wijkraden, geografisch georganiseerde communitysites (wijken, straten), inhoudelijk georganiseerde communitysites (geluidsoverlast, natuur, verkeer & vervoer, etc.) en persoonlijke websites van burgers. Het enkel bieden van een gestructureerd overzicht van ten minste tien interactieve verwijzingen (hyperlinks) leidt tot een positieve score.</p> <p>Overheidsorganisaties die op de eigen website ruimte bieden aan maatschappelijke initiatieven behalen de maximale score. Deze ruimte kan bestaan uit</p> <ul style="list-style-type: none"> • een lijst van ten minste tien interactieve verwijzingen <u>voorzien van een uitleg</u> van de maatschappelijke initiatieven (een nadere toelichting op de maatschappelijke initiatieven is met andere woorden een voorwaarde voor een hogere 	20

				<p>score) tot en met</p> <ul style="list-style-type: none"> • een apart onderdeel op de website waar de maatschappelijke initiatieven webruimte krijgen. In dit geval is het niet noodzakelijk dat die ruimte op het domein (lees: internetadres) van de overheidsorganisatie zelf is. Het moet wel herkenbaar zijn dat de overheidsorganisatie de maatschappelijke initiatieven ondersteunt. 	
E9	B18	Ja		<p>Bevat de website van de overheidsorganisatie een expliciete vermelding van de responstijden op e-mails?</p> <p>Nee (0) Ja (20)</p> <p>Toelichting Bezoekers van een website moeten van te voren op de hoogte (kunnen) zijn van de wijze waarop de overheidsorganisatie met e-mail omgaat. Voorwaarde voor een positieve score is dat de overheidsorganisatie expliciet responstermijn(en) noemt. Veel overheidsorganisaties plaatsen de e-mailgedragslijn onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'. Ook komt deze regelmatig terug in een Kwaliteitshandvest.</p>	20
E10	B22	Nee t/m opti e 3 gelij k		<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website informatie over de klachtenprocedure?</p> <p>Nee (0) Ja, algemene termen (1) Ja, proces stap voor stap beschreven (6) Ja, elektronisch indienen klacht (10) Ja, keuze inzet DigiD bij elektronisch indienen klacht (20)</p> <p>Toelichting Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Burgers kunnen een klacht indienen over het optreden en handelen van personen bij een overheidsorganisatie (bejegeningklachten). Het gaat hierbij expliciet niet om losliggende stoptegels e.d. Vaak is informatie over de klachtenprocedure terug te vinden in/bij de productencatalogi, kan echter ook heel goed op een andere plaats worden weergegeven op de site.</p> <p><i>Algemene termen:</i> Wat is een klacht en hoe kan ik een klacht indienen? <i>Stap voor stap:</i> Wat is een klacht, wanneer kan ik een klacht indienen, hoe kan ik een klacht indienen, wanneer krijg ik een antwoord op mijn ingediende klacht (tijdsprocedure). Stappen: informatie over: wat is een klacht, wanneer kan ik een klacht indienen, hoe kan ik een klacht indienen, wanneer krijg ik antwoord op mijn ingediende klacht.</p>	20

				<p><i>Elektronisch indienen</i></p> <p>Elektronisch indienen betekent in dit geval met een formulier of per mail, maar niet met behulp van bijvoorbeeld een pdf of een Word document. Dit kan met of zonder DigiD.</p> <p>Voor de maximale score geeft de overheidsorganisatie nadrukkelijk <i>de mogelijkheid</i> om mét, maar ook zonder authenticatie met behulp van DigiD elektronisch een klacht in te dienen. Een overheidsorganisatie waarbij het <i>alleen</i> mogelijk is een klacht na authenticatie met DigiD in te dienen, of waar het <i>niet</i> mogelijk is met DigiD een klacht in te dienen komt niet in aanmerking voor de maximale score.</p>	
E13				<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een actueel tevredenheidonderzoek ten aanzien van de website?</p> <p>Nee (0) Ja (20)</p> <p>Toelichting</p> <p>Alleen publicatie van één of meer recente tevredenheidonderzoeken over de website (maximaal één jaar oud) leidt tot een positieve score. De overheidsorganisatie kan de tevredenheid op diverse manieren meten. Bijvoorbeeld met een online enquête of een (burger)panel bijeenkomst. Een rapport met de weergave en een analyse van de uitkomsten is een voorwaarde voor een positieve score.</p>	20
				Totaal	100

Toegankelijkheid (onderdeel F)

Toegankelijkheid voor gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	F: TOEGANKELIJKHEID	
F1	F1	Ja		<p>Score automatische webrichtlijnen-toets (47 van de 125 webrichtlijnen)</p> <p>Maximum score: 75</p> <p>Toelichting</p> <p>Toetsing wordt door Overheid heeft Antwoord® uitgevoerd. Voor meer informatie over de webrichtlijnen: www.webrichtlijnen.overheid.nl.</p> <p>Een hertoetsing op de webrichtlijnen voor de Overheid.nl Monitor kan aanvraagd worden via webrichtlijnen@overheid.nl. Vermeld daarbij expliciet "hertoetsing Overheid.nl Monitor". Voorwaarde daarbij is dat u aannemelijk kunt maken dat een nieuwe meting een ander resultaat op zal leveren omdat u een verbetering heeft aangebracht. De URL van het testrapport dat u na enige tijd zult ontvangen kunt u dan bij uw mutatievoorstel op deze vraag invoeren.</p> <p>Waarom bouwen conform de webrichtlijnen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een website die gebouwd is volgens het kwaliteitsmodel webrichtlijnen is doorgaans sneller, beter te indexeren door zoekmachines, zal probleemloos functioneren in uiteenlopende browsers en is eenvoudiger en goedkoper te beheren - Met de webrichtlijnen kan het opdrachtgeverschap aanzienlijk kan worden versterkt: het kwaliteitsmodel webrichtlijnen bevat instrumenten waarmee kan tijdens het bouwproces kan worden gestuurd en bij oplevering kan worden gecontroleerd of de website qua de bouwkwaliteit voldoen aan de (contractueel) overeengekomen afspraken. - De website sluit geen gebruikers uit, ook geen mensen met een handicap. Websites die zijn gebouwd zijn conform de webrichtlijnen voldoen volledig aan de norm van Waarmerk drempelvrij.nl. 	75
F2				<p>Heeft de overheidsorganisatie een claim op haar website staan ten aanzien van de Webrichtlijnen of toegankelijkheid en kan ze deze onderbouwen (een conformiteitsverklaring door de eigenaar of maker van een website)?</p> <p>Nee (0)</p>	25

			<p>Ja (25)</p> <p>Voor een positieve score is het noodzakelijk dat de overheidsorganisatie op haar website claimt dat ze voldoet aan de webrichtlijnen, drempelsweg.nl en/of drempelvrij.nl.</p> <p>Overheidsorganisaties die opgenomen zijn in het register van toegankelijke websites op www.drempelvrij.nl/register/#register1 én die het groene logo voeren, behalen automatisch een positieve score. Het gaat hierbij nadrukkelijk om de hoofdsite (volgens het model www.overheidsorganisatie.nl). Een groen logo voor deelsites als een digitale balie, wettenbank of een bestuursinformatiesysteem leidt niet (vanwege dat enkele feit) tot een positieve score. Een oranje logo leidt <u>niet</u> tot een positieve score, dit is een onderbouwing van het tegendeel, namelijk dat de website van de overheidsorganisatie nog niet volledig toegankelijk is.</p> <p>Overheidsorganisaties die de claim onderbouwen met een openbaar onderzoeksrapport gebaseerd op het “caesura en sampling document” en het “normdocument”, beide beschikbaar via www.drempelvrij.nl/webrichtlijnen komen in aanmerking voor een positieve score. Overheidsorganisaties met een dergelijk rapport kunnen een dergelijk rapport voorleggen ter toetsing aan de servicedesk Webrichtlijnen (webrichtlijnen@overheid.nl). De servicedesk toetst achtereenvolgens op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het voldoen aan de minimum eisen aan de rapportage (vastgelegd in het “caesura en sampling document” en het “normdocument”). Het gaat ondermeer om <ul style="list-style-type: none"> ◦ het aantal onderzochte pagina's; ◦ internetadressen van de pagina's ◦ gedetailleerde rapportage per pagina, voor elke pagina per ijkpunt én voor elk ijkpunt per succescriterium; • automatische controle; • steekproefsgewijze handmatige controle. <p>De servicedesk koppelt de uitslag terug aan de overheidsorganisatie. Een positief oordeel van de servicedesk leidt tot een positieve score.</p>	
				100