

Overheid.nl Monitor 2009

Vragenlijst en toelichting Ministeries

Opdrachtgever	Mevrouw Ivonne Vos-Moeskops, productmanager Overheid.nl Monitor
Auteur	Drs. Bart-Jan Flos, drs. Ageeth de Jager-de Lange & Bas van Rens
Documentnr	Overheid.nl Monitor 2009
Versie	2.0
Datum	27 augustus 2009
Omvang	27 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

1. Overheid.nl Monitor 2009.....	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Opbouw en relatief gewicht van de vragenlijst.....	4
1.3 Berekening van de scores per onderdeel	7
1.4 De Overheid.nl Monitor en uitbesteding van overheidstaken	7
2. Standaarden (onderdeel A).....	8
2.1 Inleiding Standaarden (onderdeel A)	8
2.2 Vragenlijst Standaarden (onderdeel A).....	8
3. Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B).....	12
3.1 Inleiding Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B).....	12
3.2 Vragenlijst Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)	12
4. Dienstverlening (onderdeel C)	15
5. De Burger Centraal (onderdeel D)	16
5.1 Inleiding De Burger Centraal (onderdeel D).....	16
5.2 Vragenlijst De Burger Centraal (onderdeel D)	16
6. Interactieve verwijzingen (onderdeel E)	22
6.1 Inleiding Interactieve verwijzingen (onderdeel E).....	22
6.2 Vragenlijst Interactieve verwijzingen (onderdeel E).....	22
7. Toegankelijkheid (onderdeel F)	24
7.1 Inleiding Toegankelijkheid (onderdeel F).....	24
7.2 Vragenlijst Toegankelijkheid (onderdeel F)	24
8. Zijlijn vragen (onderdeel G).....	27

Tabellen

Tabel 1: Uitleg presentatie vragenlijst Overheid.nl Monitor 2009	5
Tabel 2: Aantal vragen Overheid.nl Monitor 2009	5
Tabel 3: Relatief gewicht onderdelen Overheid.nl Monitor 2009	6

1. Overheid.nl Monitor 2009

1.1 Inleiding

De Overheid.nl Monitor brengt de ontwikkelingen in kaart op het terrein van de elektronische overheid. De monitor vergelijkt websites van overheidsorganisaties met elkaar op basis van een vragenlijst en maakt op basis van deze vergelijking een ranglijst op. De ranglijst maakt inzichtelijk welke overheidsorganisaties voorop lopen met het aanbieden van content en functionaliteiten die ze idealiter op hun website ontsluiten. Ieder najaar vindt het jaaronderzoek plaats op basis van een aangescherpte vragenlijst. Dit jaar voor de tiende keer. Het jaaronderzoek is de nulmeting voor de continue monitor. De continue monitor verwerkt maandelijks – na beoordeling – wijzigingen die overheidsorganisaties en beheerders van standaarden via internet doorgeven

Voor u ligt de vernieuwde vragenlijst voor het jaaronderzoek van de Overheid.nl Monitor 2009. 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 is in de vragenlijst versterkte aandacht voor de prioriteiten uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP) (zie <http://www.e-overheid.nl/nup>). Vragen die gerelateerd zijn aan het NUP zijn in de vragenlijst duidelijk gemarkeerd.

De vragenlijst van de Overheid.nl Monitor 2009 staat niet voor een geheel jaar vast:

1. Gedurende het jaar kan de redactie de toelichting op specifieke vragen of onderdelen aanpassen en aanscherpen. 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 kan de redactie nieuwe vragen aan de bestaande vragenlijst toevoegen. 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

¹ In de werkgroep hebben de volgende organisaties een bijdrage geleverd: Gemeente Almere, Gemeente Helmond, Gemeente Losser, Gemeente Woerden, Wetterskip Fryslan, het IPO, een vertegenwoordiging van alle provincies, Provincie Noord-Brabant, Provincie Utrecht, Provincie Zeeland, Ministerie van Economische Zaken, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Overheid heeft *Antwoord*©. Overheid heeft *Antwoord*© dankt deze organisaties voor hun inbreng.

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 website.

Het doel van de bonuscategorie is driedelig:

1. Nadruk leggen op prioriteiten binnen het bestaande beleid / stimuleren tot halen deadlines.
2. Aan de orde stellen van toekomstige regelgeving waarbij overheidsorganisaties de kans krijgen hierop in een vroeg stadium in te springen.
3. Een impuls geven aan nieuwe ontwikkelingen die waardevol zijn vanuit oogpunt dienstverlening.

Op dit moment zijn er nog geen bonusvragen bekend

1.2 Opbouw en relatief gewicht van de vragenlijst

De vragenlijst is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 Standaarden (onderdeel A);
- Hoofdstuk 3 Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B);
- Hoofdstuk 4 Dienstverlening (onderdeel C);
- Hoofdstuk 5 De Burger Centraal (onderdeel D);
- Hoofdstuk 6 Interactieve verwijzingen (onderdeel E);
- Hoofdstuk 7 Toegankelijkheid (onderdeel F);
- Hoofdstuk 8 Zijlijn vragen (onderdeel G).

De vragenlijst heeft een vaste opbouw in tabelvorm. Aan de hand van de nummers in Tabel 1 krijgt u uitleg over de verschillende kolommen van de vragenlijst.

Tabel 1: Uitleg presentatie vragenlijst Overheid.nl Monitor 2009

Nr.	Oud nr.	Antwoord n gelijk	Gerelateerd aan vraag	NAAM VAN DE CATEGORIE	NUP	Punten
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

- (1) Vraagnummer huidige vragenlijst.
- (2) Indien relevant het oude vraagnummer van de vragenlijst van 2008.
- (3) Is het antwoord / de antwoordcategorie gelijk aan vorig jaar (de toelichting kan dan overigens nog altijd strikter zijn).
- (4) Vraagnummer huidige vragenlijst die gerelateerd is aan voorliggende vraag onder vraagnummer (1).
- (5) Vraag voorzien van antwoordmogelijkheden en toelichting.
- (6) Een sterretje geeft aan dat de vraag een relatie heeft met het NUP.
- (7) Maximaal te behalen aantal punten voor deze vraag.

De onderdelen A tot en met F hebben ieder een verschillend aantal vragen:

Tabel 2: Aantal vragen Overheid.nl Monitor 2009

Aantal vragen onderdelen A tot en met G	Gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries
Standaarden (onderdeel A)	13	10	10	3
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)	12	12	11	7
Dienstverlening (onderdeel C)	33	15	7	0
De Burger Centraal (onderdeel D)	29	21	21	9
Interactieve verwijzingen (onderdeel E)	7	5	5	3
Toegankelijkheid (onderdeel F)	7	7	7	3
Zijlijn vragen (onderdeel G)	0	0	0	0
Totaal	101	70	61	25

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 kunnen scoren in alle onderdelen.

Tabel 3: Relatief gewicht onderdelen Overheid.nl Monitor 2009

Relatief gewicht onderdelen A tot en met G	Gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries
Standaarden (onderdeel A)	17	17	17	15
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)	15	15	15	25
Dienstverlening (onderdeel C)	25	25	25	
De Burger Centraal (onderdeel D)	25	25	25	25
Interactieve verwijzingen (onderdeel E)	3	3	3	10
Toegankelijkheid (onderdeel F)	15	15	15	25
Zijlijn vragen (onderdeel G)				
Totaal	100	100	100	100

Voorbeeld voor een fictieve gemeente, provincie of waterschap:

Score voor A: 60

Score voor B: 52

Score voor C: 65

Score voor D: 50

Score voor E: 80

Score voor F: 70

Eindscore voor deze fictieve overheidsorganisatie: $(60 \cdot 17\%) + (52 \cdot 15\%) + (65 \cdot 25\%) + (50 \cdot 25\%) + (80 \cdot 3\%) + (70 \cdot 15\%) = 59,65$.

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

1.3 Berekening van de scores per onderdeel

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

Achter iedere antwoordcategorie in de vragenlijsten van de onderdelen A, B, D, E en F 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 C

Niet van toepassing voor ministeries.

1.4 De Overheid.nl Monitor en uitbesteding van overheidstaken

Als een overheidsorganisatie bepaalde taken (waar de Overheid.nl Monitor naar vraagt) bijvoorbeeld (niet limitatief):

- uitbestedt aan een andere overheidsorganisatie;
- gezamenlijk verricht met een andere overheidsorganisatie (bijvoorbeeld in een gemeenschappelijke regeling);
- uitbestedt aan een commercieel bedrijf,

kan die overheidsorganisatie op die vragen nog steeds positief scoren. Voorwaarde voor een positieve score in een dergelijk geval is dat de overheidsorganisatie:

- een duidelijke interactieve verwijzing (hyperlink / deeplink) maakt;
- op de eigen website binnen een logische context;
- naar specifieke informatie die in ieder geval gericht is op deze overheidsorganisatie.

Deze handelwijze maakt het voor de bezoeker van de website duidelijk waar de informatie te vinden is.

Overheid heeft Antwoord®

2. Standaarden (onderdeel A)

2.1 Inleiding Standaarden (onderdeel A)

Voor burgers en bedrijven is het soms lastig de juiste overheidsinformatie te vinden waar zij naar zoeken. Inmiddels bestaan er diverse overheidsbrede standaarden voor de publicatie op internet van specifieke informatie. Deze standaarden beschrijven onder meer de zoekleutels (metadata) die overheden aan documenten meegeven. Vaak zijn de standaarden gebaseerd op eenvoudige invoer, maar meervoudig gebruik op onder meer de website van de publicerende overheidsorganisatie en overkoepelende websites als Overheid.nl. Hiermee 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 organisatie eigen zoekleutels gebruikt. Veel van deze standaarden zijn inmiddels als verplichting in wet- en regelgeving opgenomen.

2.2 Vragenlijst Standaarden (onderdeel A)

Nr.	Oud nr.	Antwoord oorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	A: STANDAARDEN	NUP	Punten
				De diverse projectbureaus die verantwoordelijk zijn voor de standaarden leveren input of de betrokken overheidsorganisatie daadwerkelijk voldoet aan de standaard.		
				Europese Dienstenrichtlijn		
A6	A8 A9	Ja	A7, A8	Is de overheidsorganisatie aangesloten op de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi? Nee (0) Ja (5) Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting. Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.	*	40

				<p>Toelichting</p> <p>De landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi is neergelegd in het Informatie Publicatie Model (IPM) Samenwerkende Catalogi van Overheid heeft Antwoord®, dat te vinden is op: http://www.overheidheeftantwoord.nl/producten,samenwerkende-catalogi.</p> <p>Overheidsorganisaties die nieuw aansluiten op de standaard kunnen dit alleen doen op basis van het actuele IPM.</p> <p>Op basis van de standaard voor Samenwerkende Catalogi zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling heeft tot resultaat dat een burger in bijvoorbeeld het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of de rijksoverheid. Andersom zijn gemeentelijke producten ook te vinden in loketten van waterschappen, provincies en het Overheidsloket (rijksproductencatalogus). Overheden die de standaard geïmplementeerd hebben zijn opgenomen in de centrale index van Samenwerkende Catalogi.</p> <p>Burgers en ondernemers vinden productinformatie van deelnemende overheidsorganisaties op</p> <ul style="list-style-type: none"> • de websites van betreffende overheidsorganisaties; • Overheidsloket.overheid.nl; • Overheid.nl; • Antwoordvoorbedrijven.nl; • MijnOverheid.nl (de persoonlijke internetpagina). <p>Aansluiten op Samenwerkende Catalogi is een voorwaarde om deel te nemen aan Antwoordvoorbedrijven.nl en MijnOverheid.nl.</p> <p><i>Relatie met EU Dienstenrichtlijn</i></p> <p>De Dienstenrichtlijn verplicht alle lidstaten een centraal elektronisch loket in te richten. Dienstverleners kunnen hier informatie vinden en procedures afwickelen die nodig zijn om in een land aan de slag te gaan. Het zogenaamde Dienstenloket maakt het voor dienstverleners gemakkelijker om zich in Nederland te vestigen of diensten te verlenen. Samenwerkende Catalogi is een belangrijke bouwsteen voor de productinformatie op www.antwoordvoorbedrijven.nl. Overheden dienen voor 28 december 2009 aan te sluiten op Samenwerkende Catalogi teneinde te voldoen aan de Dienstenrichtlijn. Voor meer informatie zie www.dienstenrichtlijn.ez.nl.</p>		
A7	A11	Nee	A6, A8	Om te voldoen aan de Europese Dienstenrichtlijn dient de overheidsorganisatie zich aan te sluiten op (o.a.) de Berichtenbox van Antwoord® voor bedrijven. Is de overheidsorganisatie aangesloten op de Berichtenbox van Antwoord® voor bedrijven?	*	40

				<p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom niet mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p>Toelichting</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is de volledige goedkeuring (inclusief administratieve afhandeling) van de aansluiting op de Berichtenbox door Antwoord® voor Bedrijven.</p> <p><i>Berichtenbox</i></p> <p>Het Nederlandse digitale Dienstenloket, onderdeel van de Dienstenrichtlijn, is ondergebracht bij Antwoord® voor bedrijven. Alle dienstverleners binnen de EU moeten vanaf 2010 via een Berichtenbox op de website www.antwoordvoorbedrijven.nl kunnen communiceren met veel verschillende Nederlandse overheidsorganisaties. Antwoord® voor bedrijven is een initiatief van de rijksoverheid. De website www.antwoordvoorbedrijven.nl maakt overheidsinformatie van gemeenten, provincies, waterschappen en de rijksoverheid toegankelijk. Via Antwoord® voor bedrijven krijgen ondernemers informatie over wetten en regels, vergunningen en vereisten, belastingen en subsidies die voor hen van belang zijn. Daarnaast ontvangen ondernemers telefonisch, via chat en via e-mail antwoord op hun vragen aan de overheid.</p> <p>Antwoord® voor bedrijven maakt met een speciale Berichtenbox beveiligd berichtenverkeer mogelijk. Via dit kanaal kan de ondernemer overheidsorganisaties vragen stellen, procedures uitvoeren en formaliteiten afwickelen. Alle overheidsorganisaties die betrokken zijn bij de afhandeling van vergunningen en formaliteiten die onder de Dienstenrichtlijn vallen, moeten zich voor 28 december 2009 aansluiten op de Berichtenbox. Ook zijn ze verplicht hun processen zo in te richten dat ze aanvragen en antwoorden elektronisch via deze berichtenbox kunnen afhandelen. Dat betekent niet dat het hele administratieve proces elektronisch moet verlopen. Maar als een dienstverlener via de Berichtenbox contact zoekt, dan moet hij ook antwoord krijgen via dit communicatiekanaal.</p> <p>Voor de aansluitvoorwaarde, procedure en stappenplan zie http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/participanten. Voor meer informatie zie www.dienstenrichtlijn.ez.nl.</p>		
A8			A6, A7	Voldoet de overheidsorganisatie aan de belangrijkste elektronische voorwaarden van de Europese Dienstenrichtlijn: aansluiting op Samenwerkende Catalogi, de Berichtenbox en het Interne Markt Informatie Systeem?	*	20

				<p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p>Toelichting</p> <p>Voorwaarden voor een positieve score zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> de volledige aansluiting (inclusief administratieve afhandeling) op het Interne Markt Informatiesysteem (IMI); een positieve score op zowel A7 als A6. <p>U krijgt hiermee een bonus op het voldoen aan de belangrijkste elektronische voorwaarden van de Europese Dienstenrichtlijn.</p> <p><i>Interne Markt Informatie Systeem (IMI)</i></p> <p>De samenwerking op het gebied van toezicht vindt plaats via het door de Europese Commissie ontwikkelde elektronische IMI. Via het IMI kunnen toezichthouders zoals gemeenten, provincies, inspecties en handhavers bij collega's in andere lidstaten informatie inwinnen, inspecties aanvragen of de betrouwbaarheid checken. Overheidsorganisaties kunnen zelf vragen stellen, maar ook ontvangen. Overheidsorganisaties zijn verplicht vragen van Europese collega's die via het IMI binnenkomen te beantwoorden.</p> <p>Voor de aansluitvoorwaarde, procedure en stappenplan zie http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl/administratieve-samenwerking/aansluiten-op-imi</p> <p>Voor meer informatie zie http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl/administratieve-samenwerking/imi</p>		
				Totaal		100

3. Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

3.1 Inleiding Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

Toegang tot informatie is een belangrijke voorwaarde om binnen een democratie goed te kunnen handelen. Burgers en bedrijven mogen dan ook van de overheid verwachten dat ze transparant is in haar handelen en helder verantwoording aflegt over haar prestaties. Tegen relatief lage kosten en onafhankelijk van tijd en plaats maakt internet deze informatie-uitwisseling en transparantie mogelijk. De aandacht voor dat laatste aspect is internationaal breed gedragen. Een 'open overheid' geldt als een sleutelement van modernisering, dat leidt tot een effectievere, efficiënte en legitieme overheid.

3.2 Vragenlijst Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

Nr.	Oud nr.	Antw oorde n gelijk	Gerel ateer d aan vraag	B: TRANSPARANTIE: OPENBAARHEID VAN OVERHEIDSINFORMATIE	NUP	Punten
				Bestuurlijke informatie		
B3	B9	Ja	B10	<p>Biedt de overheidsorganisatie de actuele begroting op haar website aan?</p> <p>Nee (0) Ja, integraal (10) Ja, publieksversie (10) Ja, integraal én publieksversie (15)</p> <p>Toelichting</p> <p>De begroting moet zichtbaar en eenvoudig te vinden zijn voor burgers en gaat over 2009 en / of latere jaren. Het gaat hier om een kwalitatieve meting. De informatie moet niet enkel zijn opgenomen in een Bestuursinformatiesysteem.</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor een positieve score op "integraal" dient de gehele tekst van de begroting beschikbaar te zijn. Een meerjarenbegroting met daarin de jaren 2009 en 2010 leidt onder gestelde voorwaarde ook tot een positieve score. Begrotingsdocumenten tot 16 pagina's (bijvoorbeeld een begrotingskrant) leiden tot een positieve score op "publieksversie" (objectieve maatstaf). Als het om meer pagina's gaat vindt een nadere meer subjectieve beoordeling plaats. Deze beoordeling gaat uit van de publieksgerichtheid en is er met name op gericht om die overheidsorganisaties die een rijk geïllustreerde publieksversie van een begroting online hebben staan daarvoor niet te bestraffen. 		15

				Als de overheidsorganisatie de begroting én een publieksvriendelijke versie van de begroting gecombineerd presenteert levert dat de maximale score op.		
B5	B7	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 (8) Ja, er is tevens een overzicht van documenten die behoren bij reeds gehonoreerde WOB-verzoeken (15)</p> <p>Toelichting 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. 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>		15
B10	E7	Ja	B3	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een actueel financieel jaarverslag?</p> <p>Nee (0) Ja (15)</p> <p>Toelichting Voorwaarde voor een positieve score is dat het financieel jaarverslag van 2008 en/of 2009 beschikbaar is. Dit financieel jaarverslag moet voor een positieve score in zijn geheel beschikbaar zijn en ingaan op de financiën van de overheidsorganisatie als geheel. Het is met andere woorden onvoldoende als er een financieel jaarverslag van een project of een afdeling / directie of de Rekenkamer beschikbaar is. Het financieel jaarverslag is doorgaans beschikbaar in combinatie met de jaarrekening. Het financieel jaarverslag 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.</p>		15
				Specifiek ministeries		
B13	B20	Ja		Publiceert de overheidsorganisatie een overzicht waarin de/alle wetsvoorstellen staan die in procedure/voorbereiding zijn alsmede in welke fase deze verkeren?		20

				<p>Nee (0) Ja (20)</p> <p>Toelichting Trefwoord: wetgevingskalender.</p>		
B14	B21	Ja		<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website beleidsonderzoeksrapporten?</p> <p>Nee (0) Ja, alle openbare onderzoeken beperkt tot een of meer beleidsterreinen (5) Ja, alle openbare rapporten, departementsbreed (expliciet vermeld) (15)</p>		15
B15	B22	Ja		<p>Maakt de overheidsorganisatie op haar website gebruik van een vorm van 'activiteitenindex'?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting Een activiteitenindex draagt 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. Regering.nl ontsluit de indexen op centraal niveau.</p>		10
B16	B23	Ja		<p>Presenteert de overheidsorganisatie op haar website een overzicht van alle producten en diensten, waarvoor ze verantwoordelijk is?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p>		10
				Totaal		100

4. Dienstverlening (onderdeel C)

Niet van toepassing voor ministeries.

5. De Burger Centraal (onderdeel D)

5.1 Inleiding De Burger Centraal (onderdeel D)

Merkbare verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven en de vermindering van administratieve lasten zijn hoofddoelen van het kabinet. Internet maakt overheidsdiensten 24 uur per dag beschikbaar. Beschikbaarheid van overheidsproducten via internet helpt bij het oplossen van de tien grootste knelpunten van burgers in hun relatie met de overheid. Uitgangspunt daarbij is dat de burger centraal staat en dat de overheid zich servicegericht opstelt.

5.2 Vragenlijst De Burger Centraal (onderdeel D)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelij k	Ger elat eerd aan vraa g	D: DE BURGER CENTRAAL	NU P	Punte n
				Communicatie met en van de overheid		
D13	D7	Ja		<p>Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich aanmelden voor een e-mail nieuwsbrief?</p> <p>Nee (0) Ja (4) Ja, het is mogelijk een selectie te maken uit thema's of onderwerpen (gepersonaliseerde e-mail nieuwsbrief) (10)</p> <p>Toelichting De mogelijkheid voor bezoekers om een elektronische nieuwsbrief van de overheidsorganisatie te ontvangen leidt tot een positieve score. Voor de maximale positieve score is vereist dat de bezoeker de keuze heeft uit onderwerpen en/of thema's (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> <p>Als een bezoeker moet inloggen om zich te kunnen abonneren (bijvoorbeeld in een 'Mijn Loket') moet van te voren duidelijk zijn welke (personalisatie)mogelijkheden de nieuwsbrief heeft.</p>		10

			<p>Denk bij relevante toepassingen voor overheidsorganisaties (niet limitatief) aan (eventueel verder te personaliseren):</p> <ul style="list-style-type: none"> • nieuws / persberichten; • evenementen; • officiële bekendmakingen / publicaties; • vergaderstukken; • bestuursbesluiten; • agenda bestuursvergadering; • et cetera. <p>Deze vraag leidt niet tot een positieve score als een overheidsorganisatie enkel en alleen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruik maakt van de attenderingsfunctie van Overheid.nl (zorgt bij A2 voor de maximale score); • gebruik maakt van RSS feeds (zorgt bij D14 voor een positieve score). 		
D14	B24		<p>Biedt de overheidsorganisatie de bezoeker op haar website de mogelijkheid zich te 'abonneren' op RSS-feeds?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uitlegt hoe RSS werkt en • suggesties doet welke (gratis) readers de bezoeker kan gebruiken en • ten minste één (verwijzing naar een) RSS feed op haar welkomstpagina aanbiedt. <p>Denk bij relevante toepassingen voor overheidsorganisaties (niet limitatief) aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuws / persberichten • Evenementen • Officiële bekendmakingen / publicaties • Weblogs bestuurders • Agenda bestuurders • Besluiten bestuurders <p>RSS (Really Simple Syndication) is een technisch hulpmiddel waarmee een bezoeker zich kan abonneren op vernieuwingen van (een deel van) een website. De bezoeker kan doorgaans zelf de te ontvangen onderwerpen / thema's aangeven. Om een RSS-feed actief te kunnen ontvangen heeft de bezoeker een RSS-reader nodig.</p>		10

D15	B13	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 (10)</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>	*	10
Waar kan de burger op rekenen in haar communicatie met overheidsorganisaties					
D18	B17	Ja	<p>Bevat de website een privacystatement?</p> <p>Nee (0) Ja (13)</p> <p>Toelichting Geeft de overheidsorganisatie op haar website aan op welke wijze ze omgaat 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. Voor een voorbeeld zie het privacystatement van Burgerlink: http://www.burgerlink.nl/privacy/privacy.html.</p>	*	13
D19	B18	Ja	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een proclamer?</p> <p>Nee (0) Ja (14)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is vereist dat de website <u>geen</u> disclaimer bevat. Een proclamer doet het omgekeerde van een disclaimer. De overheidsorganisatie geeft in een proclamer minimaal aan dat ze verantwoordelijk is voor de inhoud van de website en er alles aan doet deze actueel en juist te houden. De proclamer is afgeleid van de BurgerServiceCode van Burger@Overheid.nl (tegenwoordig Burgerlink.nl) zie http://www.burgerlink.nl/burgerservicecode/burgerservicecode.xml. In het kader van het NUP is afgesproken dat voor eind 2010 overheidsorganisaties <u>geen</u> disclaimer gebruiken op haar website. In plaats daarvan vermelden overheidsorganisaties in een proclamer:</p>	*	14

				<ul style="list-style-type: none"> aan welke normen met betrekking tot actualiteit, volledigheid en betrouwbaarheid de aangeboden informatie voldoet; onder welke voorwaarde de bezoeker de informatie kan hergebruiken. <p>Dit zijn zwaardere eisen dan in voorgaande jaren. Voor een voorbeeld zie de proclamer van Burgerlink: http://www.burgerlink.nl/copyright/copyright.html.</p>		
D20	E8	Ja		<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een Kwaliteitshandvest?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p><u>Toelichting</u> Voor een positieve score is noodzakelijk dat het kwaliteitshandvest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. duidelijk zichtbaar beschikbaar is voor haar klanten; 2. op de welkomspagina van de overheidsorganisatie en/of op de startpagina van het digitaal loket; 3. integraal beschikbaar is. <p>Het kabinet en de VNG streven ernaar dat alle overheidsorganisaties met burgercontacten uiterlijk in 2011 werken met kwaliteitshandvesten. In een kwaliteitshandvest doet een overheidsorganisatie een aantal concrete beloften aan haar klanten (burgers en bedrijven) over de dienstverlening die ze aanbiedt. Deze normen zijn toegankelijk voor alle (potentiële) klanten en zijn altijd duidelijk zichtbaar op de plaats van handeling (bijvoorbeeld aan de balie of op de website). Een handvest kan kort en krachtig zijn. In een kwaliteitshandvest concretiseert de overheidsorganisatie wat haar klanten mogen verwachten. Door deze helderheid te geven, zullen de klanten geen overspannen, maar juist reële verwachtingen hebben.</p> <p>Een Kwaliteitshandvest kent ook andere benamingen zoals (niet limitatief) burgerhandvest, servicehandvest, dienstverleningshandvest, servicenormen en dienstverleningsbeloften.</p> <p>Voor meer informatie over kwaliteitshandvesten zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> http://www.burgerlink.nl/kwaliteitshandvesten; http://www.minbzk.nl/onderwerpen/openbaar-bestuur/goed-openbaar/kwaliteitshandvesten. 		10
D21	E9	Ja		<p>Bevat de website van de overheidsorganisatie een expliciete vermelding van de responstijden op e-mails?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p>		10

			<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 <u>expliciet</u> responstermijn(en) noemt.</p> <p>Veel overheidsorganisaties plaatsen de e-mailgedragslijn onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'. Ook komt deze regelmatig terug in een Kwaliteitshandvest.</p>		
D22	E10		<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website informatie over de klachtenprocedure?</p> <p>Nee (0) Ja, proces stap voor stap beschreven (6) Ja, elektronisch indienen klacht (13)</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 stoeptegels 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>Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie duidelijk maakt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. wat een klacht is; 2. hoe een burger / bedrijf een klacht kan indienen; 3. wanneer een burger / bedrijf een klacht kan indienen; 4. wanneer een burger / bedrijf een antwoord krijgt op de ingediende klacht (tijdsprocedure); <p>Voor een maximale score gelden alle eisen die ook voor een positieve score gelden met daarenboven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. de mogelijkheid om elektronisch een klacht in te dienen. 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. 6. expliciete gelijkstelling van de elektronische klacht met de schriftelijke klacht. 		13
D23	E11		<p>Heeft de overheidsorganisatie een lokaal meldpunt administratieve lastenverlichting?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p>		10

				Toelichting Een lokaal meldpunt administratieve lastenverlichting komt (niet limitatief) voor in de vorm van een meldpunt <ul style="list-style-type: none"> • (tegen)strijdige regels; • last van regels; • bureaucratische rompslomp; Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie nadrukkelijk de mogelijkheid openstelt om elektronisch een melding door te geven. Elektronisch doorgeven betekent in dit geval met een formulier of per mail, maar niet met behulp van bijvoorbeeld een pdf of een Word document. <p>Overheidsorganisaties die op basis van een dergelijk meldpunt de regelgeving aangepast hebben en ervoor gekozen hebben daarom nu geen meldpunt meer aan te bieden komen niet in aanmerking voor een positieve score. Alleen die overheidsorganisatie die open (blijven) staan voor het terugdringen van administratieve lasten komt hiervoor in aanmerking. Het enkel en alleen doorverwijzen naar een landelijk meldpunt leidt niet tot een maximale score op dit onderdeel.</p>		
				Totaal		100

6. Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

6.1 Inleiding Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

Burgers en bedrijven zien de overheid vaak als één geheel. Het is dan ook van belang dat overheidsorganisaties doorverwijzen naar een aantal belangrijke overheidswebsites.

6.2 Vragenlijst Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

Nr.	Oud nr.	Antw oorde n gelijk	Gerel ateer d aan vraag	G: VERWIJZINGEN	NUP	
E5	B19	Nee		Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar www.nederlandtegenterrorisme.nl en/of www.nctb.nl ? Nee (0) Ja (20) Toelichting Overheidsorganisaties kunnen burgers en bedrijven voorbereiden op en voorlichten over de dreiging van terrorisme. De verwijzing naar www.nederlandtegenterrorisme.nl en/of www.nctb.nl helpt daarbij. Voor een positieve score is vereist dat de interactieve verwijzing geplaatst is bij de informatie over rampenbestrijding en/of veiligheid op de website van de overheidsorganisatie.		20
E6	E11	Nee		Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar www.lastvandeoverheid.nl ? Nee (0) Ja (40) Toelichting Op het meldpunt LastvandeOverheid.nl kunnen burgers hun ervaren administratieve last of overbodige 'regeldrukke' melden. De melders schrijven over maatregelen van het rijk maar bijvoorbeeld ook wat ze ervaren als ze een vergunning aanvragen. De service van het meldpunt is gratis voor (mede-)overheden en uitvoeringsorganisaties. Het enige dat de overheidsorganisatie hoeft te doen is online doorverwijzen naar dit meldpunt.		40

				Voor een positieve score is vereist dat de interactieve verwijzing geplaatst is bij de (product)informatie over klachten, bezwaar en/of beroep op de website van de overheidsorganisatie.		
E7				<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar de nationale ombudsman op www.ombudsman.nl en/of naar de lokale ombudsman?</p> <p>Nee (0) Ja (40)</p> <p>Toelichting De Nationale ombudsman kan klachten behandelen over bijna alle overheidsinstanties. Een klacht moet voldoen aan een aantal voorwaarden. Voor een positieve score is vereist dat de interactieve verwijzing geplaatst is bij de (product)informatie over klachten, bezwaar en/of beroep op de website van de overheidsorganisatie. De Nationale ombudsman behandelt klachten over heel veel verschillende overheidsorganisaties, waaronder een groot aantal gemeenten. Er zijn ook overheidsorganisaties die een eigen ombudsvoorziening hebben. De Nationale ombudsman houdt de gegevens van deze overheidsorganisaties en hun ombudsvoorzieningen bij op http://www.ombudsman.nl/klacht/overheidsinstanties/niet_ombudsman/index.asp.</p>		40
				Totaal		100

7. Toegankelijkheid (onderdeel F)

7.1 Inleiding Toegankelijkheid (onderdeel F)

Overheidsorganisaties staan voor de uitdaging hun websites zodanig te bouwen dat ze optimaal vindbaar, bereikbaar en toegankelijk zijn (zowel voor mensen als voor browsers en zoekmachines). Voor het bouwen van websites bestaan internationaal erkende afspraken in de vorm van webstandaarden. Toepassing van deze standaarden levert een beduidend betere website op. De Nederlandse overheid heeft deze internationale standaarden handzaam samengebracht in 125 zogenoemde webrichtlijnen.

Zoekmachines bepalen de laatste jaren steeds meer de toegankelijkheid van de website voor de bezoeker. Overheden hebben veel specifieke informatie die voorzien is van metadata. Geavanceerde zoekmogelijkheden zorgen voor een betere toegankelijkheid van deze informatie voor zowel burgers en bedrijven als voor professionele bezoekers.

7.2 Vragenlijst Toegankelijkheid (onderdeel F)

Nr.	Oud nr.	Antw oorde n gelijk	Gerel ateer d aan vraag	F: TOEGANKELIJKHEID	NUP	
F1	F1	Ja		<p>Score automatische webrichtlijnen-toets (47 van de 125 webrichtlijnen)</p> <p>Maximum score: 47</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Tweemaandelijks werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom – in tegenstelling tot voorgaande jaren – niet meer mogelijk tussentijds wijzigingsverzoeken in te dienen of om een tussentijdse hertoetsing aan te vragen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Toelichting Voor meer informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> webrichtlijnen: www.webrichtlijnen.overheid.nl; resultaten individuele overheidsorganisaties: http://www.webrichtlijnen.nl/monitor/ <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. 	*	47

				<ul style="list-style-type: none"> - 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 voldoet aan de (contractueel) overeengekomen afspraken. - De website sluit geen gebruikers uit, ook geen mensen met een handicap. Websites die zijn gebouwd conform de webrichtlijnen voldoen volledig aan de norm van Waarmerk drempelvrij.nl. 		
F2	F2	Ja		<p>Heeft de overheidsorganisatie een claim op haar website staan ten aanzien van de Webrichtlijnen of toegankelijkheid en kan ze deze onderbouwen (een conformiteitverklaring door de eigenaar of maker van een website)?</p> <p>Nee (0) Ja (43)</p> <p>Voor een positieve score is het noodzakelijk dat de overheidsorganisatie op haar website claimt dat ze voldoet aan de webrichtlijnen, drempelweg.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"> o het aantal onderzochte pagina's; o internetadressen van de pagina's o 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>	43	

F6	B1	Ja		<p>Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website de overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting</p> <p>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.</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat</p> <ul style="list-style-type: none"> • de overheidsorganisatie de zoekbox op de eigen site presenteert (het enkel aanbieden van een link naar de zoekdienst is onvoldoende); • de zoekbox in ieder geval te vinden is op / te bereiken is met één klik <ul style="list-style-type: none"> o als optie na gebruik van het algemene zoekscherm en/of o onder ‘uitgebreid zoeken’ en/of o via de startpagina van het digitaal loket. <p>Over de implementatie van de overheidsbrede zoekdienst is informatie beschikbaar voor webmasters. Deze is te vinden op http://www.overheid.nl/overdesite/webmasters</p>	10
				Totaal	100

8. Zijlijnvragen (onderdeel G)

Inhoud nog niet bekend.