

E-overheid lijkt consistent, maar vergeet vaak de klant

Bij de overheid lijkt digitale dienstverlening alle aandacht te krijgen. Maar hoe presteren de overheidslagen online? Voor de negende webtest heeft het IP-panel 'de overheid' de maat genomen. Twaalf ministeries, vijf provincies, veertien grote gemeentes, vijf waterschappen, de sites van Eerste en Tweede Kamer en de portals Overheid.nl en Europa.eu werden op de snijtafel gelegd. Conclusie: de bedoelingen zijn goed, maar er worden nog vele kansen op klantgerichte communicatie gemist.

Liesbeth Rentinck, Willem Otto, Jessica Langenhoff en Eric Sieverts

Anno 2007 staat elektronische dienstverlening hoog in het vaandel bij de overheid. In onze ogen ontlenen overheidswebsites hun betekenis voor een belangrijk deel aan:

- > hun bijdrage aan de openbaarheid van bestuur;
- > hoe ze daarbij tot de transparantie van de overheid kunnen bijdragen;
- > hun bijdrage aan het streven naar een elektronische overheid.

Anders gezegd: de websites dienen bij te dragen tot het dichten van de kloof tussen overheid en politiek enerzijds en burger en bedrijf anderzijds. Voor dit onderzoek zijn de sites dan ook in dit raamwerk geplaatst.

De overheid meet zelf haar prestaties op dit gebied door middel van de Overheids-

'De overheid chat niet, dat is duidelijk'

monitor die, met een aantal objectieve maatstaven, tracht de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen. Dat wordt onder meer gedaan door te toetsen op de criteria van 'drempels weg' en door de jaarlijkse Overheidsmonitor. Een risico hiervan is dat 'hoog scoren' een doel op zich wordt. Zo zegt een hoge score voor 'drempels weg' wel iets over toegankelijkheid voor mensen met een leeshandicap,

maar leidt niet noodzakelijkerwijs tot een inhoudelijk goed toegankelijke site. De percentages uit de geautomatiseerde quickscan in bijgaande tabel tonen dan ook weinig relatie met de werkelijke beleving door de testers in dit onderzoek.

Ook verder verschillen onze aanpak en resultaten nogal van de Overheidsmonitor. Een meerwaarde ligt in de nuancering vanuit gebruikersperspectief. Websites, zoals van de ministeries, lijken qua huisstijl vaak heel sterk op elkaar, maar als je nauwkeuriger kijkt, blijken er nog veel verschillen te zijn.

In het hier beschreven onderzoek zijn ondernemers als gebruikersgroep gekozen. Op basis van een checklist van ruim zeventig criteria zijn veertig overheidsites getoetst. Naast deze heuristische toetsing is aan de hand van concrete cases gekeken hoe burgers en ondernemers op deze sites hun weg weten te vinden. Uitgebreider gegevens en aanvullende beschouwingen over dit onderzoek zijn te vinden op de website van InformatieProfessional.

De resultaten

Opvallend is dat het merendeel van de sites (en vooral die van ministeries en provincies) nog sterk 'corporate' sites zijn

Deelnemers aan de webtest

Jeroen Arkesteijn, Irma Balleman, Suzan van den Boer, Nigel Browne, Hans Hendriks, Annemieke Jurgens, Jacqueline Kronenberg, Jessica Langenhoff, Anja van der Lans, Willem Otto, Jacques Plugge, Liesbeth Rentinck, Betty van Rikxoort, Eric Sieverts, Annemiek Stuurman, Dick Vestdijk en Gerdi Wijmer

Aanpak

Er zijn veel soorten overheid-gerelateerde websites en van veel van die soorten bestaan veel afzonderlijke exemplaren. Overheid.nl telt alleen al 1600 overheidsorganisaties. Voor deze test is daaruit een selectie gemaakt van veertig sites: twaalf ministeries met een zelfstandige website, een vijftal provincies, veertien grote en middelgrote gemeentes, vijf waterschappen, en verder de sites van Eerste en Tweede Kamer, het overkoepelend portaal Overheid.nl en de website van de EU. De diversiteit aan geteste sites maakt dat niet alle geformuleerde beoordelingscriteria volledig op alle sites toepasbaar zijn. Een volledige vergelijking van de sites over de volle breedte is deze keer dan ook niet mogelijk, noch zinvol.

Formele testcriteria hadden betrekking op opbouw, vorm, structuur, navigatie en zoekmogelijkheden van sites. Dit zijn elementen die bepalen of je een site makkelijk kunt raadplegen. Deze criteria zijn van toepassing bij de beoordeling van vrijwel elk soort website. Omdat de rijksoverheid zelf ook algemene richtlijnen heeft opgesteld waaraan elke (rijks)overheidsite zou moeten voldoen (advies: overheid.nl/webrichtlijnen) is hieraan wat extra aandacht besteed. Daarbij zijn de percentages gemeten, in hoeverre een aantal pagina's uit de geteste sites aan die richtlijnen voldoet.

Inhoudelijke criteria hadden betrekking op de informatie en diensten die specifiek bij deze sites van belang zijn en betrekking hebben op de daar te vinden informatie en diensten. Het betreft onderwerpen als identiteit van de organisatie, het diensten/productenaanbod, ondersteunende faciliteiten, de communicatie en publicaties, de actualiteit en, in dit geval, de verantwoording aan burgers.

In twee testrondes hebben verschillende teams van testers de vragen op de 40 websites losgelaten. Van een selectie van de toegepaste beoordelingscriteria zijn de resultaten in bijgaande tabellen afgedrukt. Meer over deze aanpak in eerdere tests: www.informatieprofessional.nl/webtest.

Veel uitgebreider gegevens over dit onderzoek zijn te vinden op www.informatieprofessional.nl

en maar in beperkte mate gericht op potentiële klanten. Het organogram van de organisatie ligt meer ten grondslag aan de structuur van de site, dan dat ingangen worden geboden die uitgaan van de informatiebehoefte van burgers of bedrijven die de site raadplegen. Zo vervullen die sites meer de rol van propagandist voor de organisatie, dan dat ze een informatieve bron voor het maatschappelijk leven in Nederland vormen. Die interne oriëntatie blijkt ook uit het feit dat er veelal van wordt uitgegaan dat de bezoeker de procedures en het gebruikte jargon al kent. Zo wordt bijvoorbeeld de afkorting WMO (wet maatschappelijke ondersteuning) in alle menu's van een site bekend verondersteld.

Bij de sites van de ministeries heeft de afgelopen tijd een uniformeringsslag plaatsgevonden. Die uit zich in een geheel gelijksoortige schermopmaak en -indeling. Alleen SZW, BuZa en Defensie vallen nog buiten deze eenvormigheid. Daarbij sprong BuZa er wat positief uit en SZW wat negatief. Voordeel van deze uniformering zou moeten zijn dat in principe alles op dezelfde manier, met dezelfde muisklikken te vinden is. De navigatiebalk is inderdaad hetzelfde, met van links naar rechts *home*, *actueel*, *onderwerpen*, *organisatie* en (aan de



Illustratie: Tom van Staveren

	Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties www.minbzk.nl	Buitenlandse Zaken www.minbuza.nl	Defensie www.defensie.nl	Economische Zaken www.miniez.nl	Financiën www.minfin.nl	Justitie www.justitie.nl	Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit www.minhvl.nl
FORMELE CRITERIA							
Ministeries							
Structuur							
Site voldoet aan webrichtlijnen overheid (percentage toets webrichtlijnen) ¹	80%	75%	49%	78%	69%	71%	63%
Hoofdstructuur blijft zichtbaar binnen gehele website	ja	ja	ja	ja	ja	nee	nee
Er is consequent doorgevoerde pagina-indeling	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sitemap aanwezig	ja	ja	ja	ja ²	ja	ja	ja
Breedte en diepte van site in goede proportie	ja	ja	nee	ja	nee	nee	ja
Site zo gestructureerd dat bezoeker snel weet welke informatie aanwezig is	ja	ja	ja	ja ⁴	ja ⁴	ja ⁴	ja ⁴
Elke pagina bevat link naar de homepage/in één oogopslag herkenbaar	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja
Op elke pagina duidelijk waar men zich bevindt (bijv. via Kruimelpad)	k	k	k	ja	nee	nee	ja
Links							
Vrijwel alle (externe en interne) links werken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Duidelijk waar links op pagina's naar verwijzen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Handige interne links apart getoond (bijv. 'quicklinks')	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja
Links naar externe sites worden goed aangegeven	ja	ja	ja	soms	ja	ja	ja
Deeplinken naar specifieke pagina's mogelijk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Algemeen							
Formulier/E-mailadres voor vragen en kritiek/feedback	f	f	f	f	f, e	f	f, e
Informatie up-to-date/up-date datum aanwezig	ja / nee	ja / nee	ja / ja	ja / nee	ja / ja	ja / nee	ja / nee
Zoekmachine beschikbaar/vanaf elke pagina (+ geavanceerd zoekscherm)	ja / ja +	ja / ja +	ja / ja +	ja / ja +	ja / ja +	ja / ja +	ja / ja
Er wordt gewerkt met webstandaarden (xhtml, xml, css)	xhtml	xhtml, css	xhtml, css	xhtml, css	xhtml, css	xhtml, css	xhtml
Elke pagina is van printknop voorzien	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Resultaat van afdrukken goed	ja ⁵	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Metadata op pagina's aanwezig (Keywords, Auteur, Datum, +)	K, Au, D, + ⁶	K, D, +	K, D	K, Au, D, +	K, +	K, Au, D	K, Au, D
INHOUDELIJKE CRITERIA							
Identiteit							
Beleidsdoelen en Geschiedenis van de organisatie worden beschreven	b, g	b, g	b, g	b	b, g	b	b, g
Samenstelling van bestuur en commissies/portefeuilleverdeling is aanwezig	ja / ja	deels / nee	ja / nee	ja / nee	ja / ja	deels / ja	ja / ja
Bezoekadres/postadres en Openingstijden zijn aangegeven	a, o	a, o	a	a	a	a, o	a
Site bevat een organogram	ja (pdf)	ja (pdf)	ja	ja (pdf)	ja (jpg)	ja	ja
Besluitvormingsprocedure wordt uitgelegd	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Diensten/producten							
Organisatie geeft duidelijke omschrijving van de taken/geboden dienstverlening	ja / nee	ja / beperkt	ja / beperkt	uitgebreid / nee	nee / nee	ja / nee	nee / nee
Agenda met vergaderdata van Heden, Verleden en Toekomst + Uitkomsten (stukken) van vergaderingen aanwezig	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Er wordt aangegeven in welke fase plannen/projecten verkeren	nee	nee	nee	nee	ja	ja	nee
Het is duidelijk welke regelgeving/jurisprudentie/bekendmakingen/verordeningen/bestemmingsplannen op de site staan	nee	nee	nee	nee	deels	deels	nee
Snel en overzichtelijk terug te vinden welke regelgeving nieuw is en welke vervalt (d.m.v. RSS-feeds o.i.d.)	nee	nee	nee	ja	ja, rss	ja	nee
Regelgeving/jurisprudentie/bestuurlijke informatie opgenomen in een aparte databank	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee
Grafisch materiaal bij regelgeving opgenomen	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Er wordt doorgelinkt naar regelgeving bij andere organisaties	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja
Ondersteunende/beschikbare faciliteiten							
Er is een onderdeel met veelgestelde vragen opgenomen	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja
Servicedesk die via tel./e-mail/chatten te bereiken is	t, e	t, e, c	t, e	t, c	t, e	t, e	t, e
Site beschikt over een e-loket	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja
Mogelijkheid tot doen van een WOB-verzoek, indienen Klachten, Bezwaar & beroep, recht op Petitie worden vermeld	w, k ⁸	w	w	w, k	w	w, k	w
Communicatie/publicatie/actualiteit/verantwoording							
Men hanteert doelgroepenbenadering	nee	nee	deels	nee	nee	nee	nee
Informatie voor bedrijven (subsidies, stageplekken e.d.) aanwezig	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee
Duidelijke en/of aparte plek voor bedrijven op de startpagina	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Organisatie geeft een nieuwsbrief uit (Algemeen, Specifiek, voor Bedrijven)	a, s	a, s	a	a	a, s	s	a
Abonnement (E-mail, RSS, SMS) mogelijk	e, r	e, r, s	e, r	r	e, r ¹⁷	e, r	e
Nieuws met betrekking tot de organisatie op de site aanwezig/oudste bericht uit archief	ja / 2003	ja / 2005	ja / 1997	ja / niet ¹⁶	ja / 1998	ja / 2005	ja / 2002
Jaarverslagen op de site aanwezig (Algemeen, Sociaal, Financieel)	a ⁸	a, s, f	a	a ⁸	a, f	nee	a
Publicaties/rapporten op de site aanwezig	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja

Noten

¹] Quickscan (webrichtlijnen.overheid.nl/toetsen) op steekproef
²] Maar sitemap over meer bladzijden opgedeeld

³] Structuur van sitemap verschilt geheel van die van de site
⁴] Niet voor diepere delen van de site
⁵] Soms slecht leesbaar door kleurstelling of kleine letters

⁶] Metadata vaak niet ingevuld (lege metatags)
⁷] Gebruikt Dublin Core metadata
⁸] Erg moeilijk/alleen met zoekmachine te vinden

Onderwijs, Cultuur en Wetenschap www.minorow.nl	Sociale Zaken en Werkgelegenheid www.minszw.nl	Verkeer en Waterstaat www.minvovw.nl	Volksgezondheid, Wetzijn en Sport www.minvws.nl	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer www.minvrom.nl	Flevoland provincie.flevoland.nl	Fryslân www.frysian.nl	Gelderland www.gelderland.nl	Noord-Brabant www.brabant.nl	Noord-Holland www.noord-holland.nl	Amsterdam www.amsterdam.nl	Arnhem www arnhem.nl	Assen www.assen.nl
Provincies						Gemeentes						
75%	63%	68%	80%	68%	73%	49%	41%	53%	42%	54%	69%	49%
ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	nee	nee	nee	ja	ja
ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja (deels)	ja	ja	ja
ja	ja	nee	ja	ja ²	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
nee	nee	nee	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja ⁴	nee	ja ⁴	ja ⁴	ja ⁴	ja ⁴	ja	ja	ja	ja ⁴	ja	ja ⁴	ja ⁴
ja / ja	ja / nee	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja
k	nee	nee	k	nee	ja	ja	ja	k	k	k	k	k
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja	nee	ja	ja	ja	nee	nee	ja	ja	ja	nee	nee	nee
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
f, e	nee	e	f, e	f	f	f, e	e	f, e	e	f, e	f, e	f
ja / nee	ja / nee	ja / nee	nee / nee	ja / nee	ja / nee	ja / nee	ja / nee	ja / ja	ja / nee	nee / nee	ja / nee	ja / nee
ja / ja	ja / ja+	ja / ja	ja / ja+	ja / ja	ja +	ja +	ja +	ja	ja	ja / ja +	ja / ja +	ja / ja +
xhtml, css	nee	xhtml, css	xhtml, css	xhtml, css	xhtml, css	xhtml, css	css	css	css	xhtml	xhtml	xhtml
ja	nee	ja	nee	nee	ja	ja	ja	nee	nee	ja	nee	ja
ja	nvt	ja	nvt	nvt	nee	ja	nee	nvt	nvt	ja	nvt	ja
K, Au, D ⁷	K, +	K, Au, D, +	K, Au, D, +	+	K ⁶	K, Au, + ⁶	K, Au, D, +	D	K	K, D, +	nee	nee
b, g	nee	b, g	b, g	b, g	b, g	nee	g	nee	g	g	g	b, g
ja / deels	ja / deels	ja / ja	ja / deels	ja / deels	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja
a, o	a	a, o	a, o	a	a	a	a, o	a, o	a, o	a, o	a, o	a, o
ja	ja (tekst)	ja	ja	nee	ja (pdf)	ja (pdf)	nee	nee	ja	ja	ja (pdf)	nee
nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	nee
nee / nee	ja / nee	nee / nee	nee / nee	nee / nee	nee / ja	nee / ja	ja / ja	nee / ja	ja / ja	nee / ja	ja / ja	nee / ja
nee	nee	nee	nee	nee	h, v, t, u	h, v, t, u	h, v, t, u	h, v, t, u	h, v, t, u	t, u	h, v, t, u	h, v, t, u
nee	ja	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
nee	deels	nee	nee	nee	ja	deels	nee	deels	ja	nee	nee	deels
nee	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	nee	ja	ja	nee	ja	ja
nee	nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja	nee	ja	nee	nee	nee
nee	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee	ja	nee	nee	nee
nee	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja ¹²	ja
t, e	t	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e
nee	nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja	ja	ja ¹³	ja	ja	ja
w	w	w	w, k	w, k	w, k, b	k, b	w, k, b	k	k, b	k, b	k, b	k, b
nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja ¹⁴	nee	nee	nee	ja ¹⁴	nee
nee	nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	ja	ja	nee
s	a	a, s	a, s	s	s	a	nee	a, s	a	a	s	a
e, r	e	e, r	e, r ¹⁵	e, r ¹⁵	e	e, r	e	e	e, r	e, r ¹⁵	e	e
ja / 2006	ja / 2005	ja / 1998	ja / 2001	ja / 2006	ja / niet ¹⁶	ja / niet	ja / 2002	ja / 2005	ja / 2005	ja / 2002	ja / niet ¹⁶	ja / 2006
s	a, f	a	a, s ⁸	nee	a, f, s	s	a, s	a	a, f, s	a, s	a, f	a, f
ja	ja ¹⁷	ja	ja	ja	ja	nee	ja ¹⁷	ja	ja	ja	ja	nee

9) Wel via de site van uitvoerende organisatie 'Waternet'

10) Via verwijzingen naar andere sites

11) Wel een lijst met pdf-documenten

12) Bij de afzonderlijke thema's

13) Geeft alleen informatie, geen interactie

14) Alleen voor ondernemers

15) Verschillende vormen niet met dezelfde inhoud

16) Er is wel een archief van persberichten

17) Maar die zijn verspreid over de site

‘Uit de sites blijkt niet altijd duidelijk wat de overheidsinstelling doet, noch wat het beleid is’

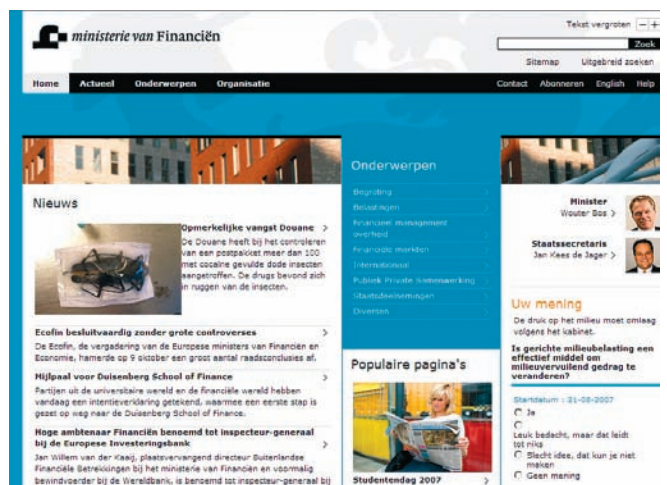
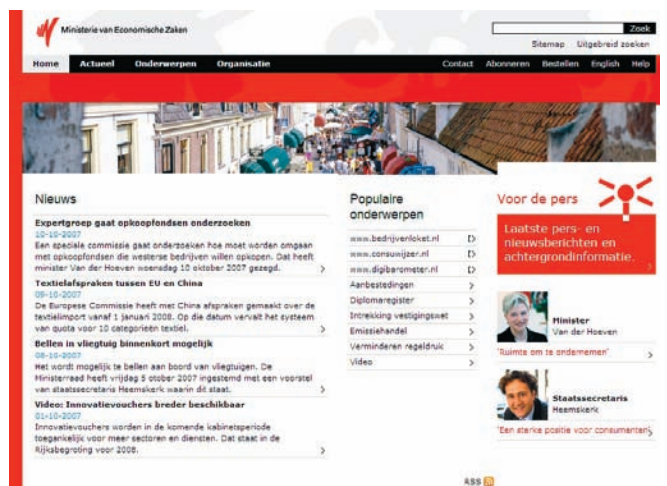
rechterkant) *contact*, *abonneren*, *help*, met daarboven *zoeken*, *sitemap* en *uitgebreid zoeken*. Enige variatie is er nog waar de link naar *English* precies staat, of nog een extra link (*bestellen* bij EZ) is toegevoegd, en of je rechtsboven met knoppen de tekstgrootte kunt aanpassen (niet bij BZK, EZ, Justitie en VROM). Iets afwijkend is OCW waar in de navigatiebalk ook de drie rubrieken *onderwijs*, *cultuur* en *wetenschap* zijn toegevoegd. In de verdere inhoudelijke organisatie van de aanwezige informatie blijken echter nogal wat onderlinge verschillen voor te komen. Niet zo heel ingrijpend is dat *Onderwerpen* soms thematisch gepresenteerd worden en soms alfabetisch. Belangrijker zijn de onderlinge verschillen in de aangeboden informatie en in de onderverdeling daarvan. Beleidsvelden, onderwerpen, thema's, dossiers, loketten, dat loopt allemaal door elkaar. Dit soort verschillen en inconsequenties zijn er niet alleen tussen de verschillende ministeries, maar soms ook binnen de verschillende rubrieken op dezelfde site. Zo brengt de rubriek *Wetenschap* uit de navigatiebalk bij OCW je wel bij de dossiers over dat thema, maar kun je de dossiers voor *Cultuur* en *Onderwijs* alleen bereiken via de algemene rubriek *Onderwerpen*.

Websites, zoals van de ministeries, lijken qua huisstijl vaak heel sterk op elkaar, maar als je nauwkeuriger kijkt, blijken er nog veel verschillen te zijn

Inhoudelijke criteria

Met het beoordelen van de site op de inhoudelijke criteria wil niets gezegd zijn over de kwaliteit van het aangeboden materiaal. De vaststelling dat bijvoorbeeld jaarverslagen worden gepubliceerd, zegt niets over de vraag of dergelijke jaar-

verslagen aan hun doel beantwoorden. We hebben het dan ook niet over de betrouwbaarheid, de effectiviteit of de zin van de aangeboden informatie. Waar we in de loop van de test op dit terrein ook opmerkelijke zaken zijn tegengekomen, zijn die wel genoteerd. Sommige daarvan worden in deze tekst of in de digitale



bijlagen op www.informatieprofessional.nl ook genoemd.

Identiteit van de organisatie

Het is opvallend hoe gevarieerd wordt omgegaan met wat in deze tekst onder 'identiteit' wordt verstaan. Uit de sites blijkt niet altijd duidelijk wat de over-

heidsinstelling doet, noch wat het beleid is. Hoewel dat voor de rijkssites voor een deel te vinden is op de site regering.nl, zou het toch aardig zijn als ook in departementale sites wordt ingegaan op hun plaats (ook qua taken en doelen) in de overheidsorganisatie en in de samenleving.

Een goed voorbeeld hoe het – op eenvoudige wijze – zou kunnen, biedt de site van BuZa. Een gemis is verder dat in de departementale sites het kabinetprogramma en de beleidsvoornemens niet worden vermeld, voor zover de uitvoering daarvan binnen de taken van de departementen ligt. De zes 'pijlers' van

Balkenende IV, onlangs ook in de Troonrede herhaald, zijn niet terug te vinden in de departementale sites. Een link naar passages in regering.nl zou toch wel het minste zijn.

Het overheidsbeleid ligt ook voor een belangrijk deel besloten in de jaarlijkse begrotings- en verantwoordingsstukken. De toelichting bij de begroting bevat de ideeën en plannen voor het komende jaar. In dat licht is het vreemd dat deze toelichtende stukken niet in een leesbare 'vertaling' op de sites gepubliceerd worden. Hetzelfde geldt overigens voor de verantwoordingstoelichting.

Lagere overheden zijn in het algemeen nauwkeuriger in het afzonderlijk weergeven van beleid. Collegeprogramma's van provincies en gemeenten zijn alle terug te vinden. Soms moet je er wel even naar zoeken: niet onder 'beleid', maar onder 'gedeputeerde staten' of 'burgemeester en wethouders'. Waterschappen lijken daarentegen geen 'beleid' te hebben. Gegevens over bestuurders worden altijd vermeld, vaak met foto; andere contactpersonen voor beleidsonderwerpen en afdelingen worden meestal niet met name genoemd.

Aanbod van diensten en producten

In de presentatie van het aanbod is een duidelijk onderscheid te vinden tussen de hogere overheden en de lagere. Het begint er al mee of de besluitvormingsprocedure wordt uitgelegd. Bij de hogere overheden is daarvan sporadisch iets terug te vinden (ook niet op sites als regering.nl en overheid.nl). Veel lagere overheden vermelden daar wel iets over; soms uitvoerig. Ook bij de diensten voor particulieren en bedrijven munten de lagere overheden uit in een grote diversiteit aan presentaties en diepgang.

De taken van organisatieonderdelen worden soms zeer uitvoerig en helder en in andere gevallen in het geheel niet vermeld. Voorts blijken overheden niet bedreven te zijn in het weergeven van hun plannen en projecten, met een planning. Vragen hierover waren opgenomen omdat deze gegevens juist voor bedrijven interessant kunnen zijn. Ook als onderdeel van de verantwoording naar de burgers, zijn uitvoering van plannen en fases in relatie tot beleidsvoornemens belangrijk. In dit aspect werden we duidelijk teleurgesteld!



De Friestalige homepage (de 'thússide') bevat een merkwaardige mengelmooie van talen

De regelgeving en bekendmakingen van de rijksoverheid zijn voldoende ondergebracht bij de officiële publicaties op overheid.nl (overheid.nl/op) en bij wetten.overheid.nl. Sommige lagere overheden maken ook gebruik van deze faciliteit (www.overheid.nl/decentraleregelgeving). De landelijke overheden zouden ten minste een link moeten hebben naar deze sites; zeker nu een centrale website over de werking van het Koninkrijk ontbreekt.

Voor de rest is het op de sites zelf een ratjetoe van presentaties. Er zijn ook overheden die internet niet gebruiken om hun burgers te informeren over regels en die ook geen bekendmakingen publiceren. Waar het hier formeel om gaat, is of de regelingen in geconsolideerde vorm op het web staan en of de afzonderlijke vaststellings- en wijzigingsbesluiten te vinden zijn. Daar hoort dan bij dat van ieder besluit dienaangaande het publicatieblad

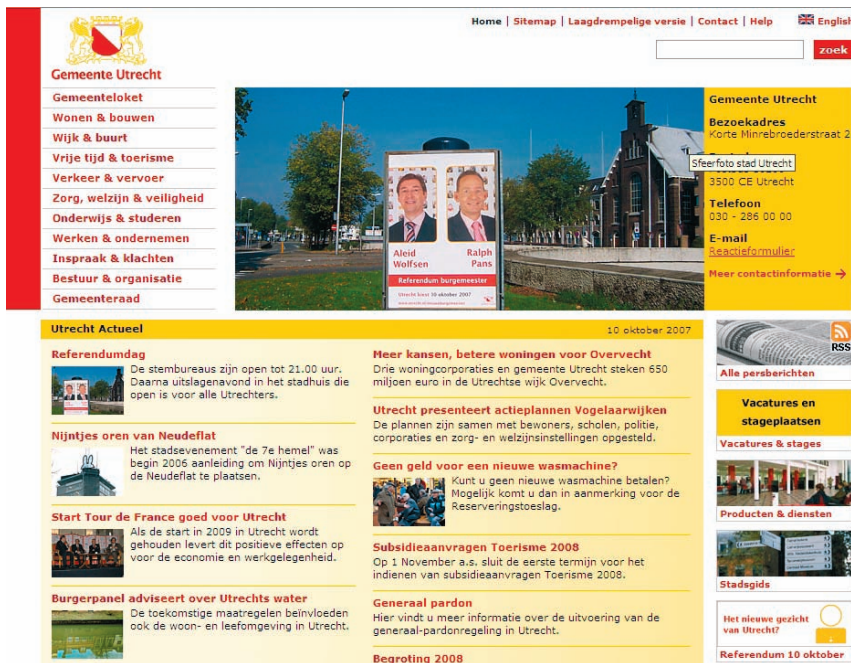
Uitgangspunten

Belangrijk uitgangspunt bij de test vormde de invalshoek van de informatieprofessional. Daarbij is niet uitgegaan van de professional als gebruiker van de sites, maar wel dat extra nadruk wordt gelegd op eigenschappen en kwaliteiten, waarin wij professioneel geïnteresseerd zijn en waarover wij een professioneel oordeel kunnen geven. Dat houdt in dat vooral is gekeken of

- > door bezoekers gewenste informatie aanwezig is;
- > die informatie op een overzichtelijke wijze wordt aangeboden;
- > anderszins goede zoekfunctionaliteit wordt geboden om die informatie te vinden;
- > bezoekers inzicht wordt gegeven of ze volle-

dige, juiste, relevante en geldige/meest recente informatie hebben gevonden.

In het kader van de elektronische overheid wordt vooral ook gestreefd naar het aanbieden van diensten aan burgers en bedrijven. Onderzoek naar dienstverlening die meer te maken heeft met transacties, dan met informatie-gerateerde zaken, valt echter buiten de scope van dit onderzoek. Bovendien leggen we de nadruk op bezoekers die namens bedrijven op overheidssites op zoek zijn naar informatie. Omdat deze doelgroep gebaat is bij juiste, tijdige en snel toegankelijke berichtgeving over regels en verordeningen, is met name dit aspect onderdeel van de loop genomen.



Voorbeeld van zeer volledige gemeentelijke site

wordt genoemd, inclusief nummer, datum en plaats waar het te vinden, in te zien of te verkrijgen is. Geconcludeerd kan worden dat de mogelijkheden van het web onvoldoende worden benut; en dat burgers in de ene gemeente/provincie beter bediend worden dan in de andere. Zo kent de Noord-Hollandse site geen verzameling verordeningen. Via 'zoeken' in de provinciale stukken' kunnen verordeningen als categorie wel worden gevonden. Maastricht heeft wel een dergelijke verzameling. De koppen van de verordeningen staan op de site (inclusief gemeentebblad enzovoort), maar de pdf-jes zelf zijn kaal, zonder kop en staart en zelfs zonder de aanduiding 'Maastricht'. Amsterdam en Arnhem kennen weer geen verzameling. Zoeken levert daar ook niets relevants op; alleen veel documenten waarin ergens het woord 'verordening' of 'apv' voorkomt.

Beschikbare faciliteiten

Het palet aan ondersteunende faciliteiten is ook heel breed: van niets tot voorbeeldig. De overheid chat niet, dat is duidelijk. E-loketten vind je niet bij de departementen, maar wel bij de lagere overheden. Mogelijkheden tot klagen zijn er in overvloed. Ook het indienen van bezwaar en beroep wordt breed uitgemeeten (behalve bij de landelijke overheid).

Maar de mogelijkheden die de WOB biedt, worden vrijwel alleen door de landelijke sites vermeld. Er zijn zelfs sites waar je de woorden 'openbaarheid' of 'WOB' niet kunt vinden. De zoekterm 'openbaarheid' in de Aquabrowser van Lelystad levert op de eerste resultaatpagina alleen 'openbare' ruimte en 'openbare' basisscholen op. Ook het recht om een verzoekschrift (Grondwet art. 5) in te dienen (hoe, en bij wie) wordt nergens vermeld, behalve bij Justitie (en dan nog via het pad Organisatie : minister Hirsch Ballin : Reageren).

Communicatie en publicaties

Het is duidelijk dat overheidsinstellingen niet in doelgroepen of publieksgroepen denken; de sites representeren dat in elk geval niet. Soms kun je uit het aangegeven beleidsterrein of uit het loketonderwerp opmaken dat het om burgers gaat of voor ondernemingen is bedoeld; hier en daar kom je ook een 'jongere' tegen. Ook in het taalgebruik op de sites wordt geen herkenbaar onderscheid tussen aangesprokenen gemaakt. Vaak is er wel aparte informatie voor bedrijven, die dan via een aparte menukop, vaak alleen in het loket, gevonden moet worden. Voor het overige zullen bedrijven zich moeten behelpen met het maken van keuzes uit onderwerpen of

met de menustructuur. Ook de specifieke regelgeving voor bedrijven is vaak alleen te vinden via de algemene ingangen. Apart is wel de benadering van BuZa: Zaken doen met BuZa (onder Organisatie). Ook voor subsidiëring aan bedrijven moet je soms diep zoeken. Algemene nieuwsbrieven (via e-mail) worden wel uitgegeven; doelgroepennieuwsbrieven (voor ondernemers) niet. RSS-feeds zijn bij de landelijke sites doorgedrongen; bij de lagere overheden begint het te komen. De feeds zijn ook nog steeds van algemene strekking, of hooguit onderwerpgericht. Een uitschieter daarbij vormt OCW dat 151 verschillende RSS-feeds uitgeeft. De ervaring leert dat er daardoor veel dubbel telling in de nieuwsvoorziening zit. Bovendien blijkt het moeilijk om steeds alert en actueel te zijn; OCW kent een feed (bibliotheken actueel - sic) waarin het laatste bericht op 21 november 2006 is uitgegeven. RSS specifiek voor bedrijven zijn we niet tegengekomen.

Actualiteit

Alle sites wijden veel aandacht aan de actualiteit. In de sites is daar (veel) ruimte voor vrijgemaakt. Zelfs de beide Kamers van de Staten Generaal hebben nieuws (vaak hetzelfde). In veel gevallen is er ook een archief voor oude nieuwsberichten. Opmerkelijk is dat daarvoor keuzevensters op jaartal worden aanbieden die vaak veel verder in de tijd teruggaan dan waarvoor (nog) materiaal beschikbaar is. Hoever men werkelijk teruggaat, varieert van amper één jaar (Den Haag, OCW) tot tien jaar (Defensie).

Verantwoording aan burgers

De meeste instellingen bieden wel een of andere vorm van verslag aan. Bij de departementale sites ontbreekt dat bij Justitie en VROM. Zij laten ook geen link zien naar de site van Financiën, waar die wel te vinden is (www.rijksbegroting.nl/rijksbegroting_nl). In de soort verslaglegging is geen vaste lijn te ontdekken: er zijn algemene jaarverslagen, sociale en financiële. Waarom de ene overheidsinstelling het ene wel en juist het andere niet via het internet aanbiedt is niet duidelijk. Het burgerjaarverslag van de burgemeesters is een apart verhaal. Zoeken in gemeentelijke sites leverde als resultaat dat Amsterdam, Arnhem, Assen, Lelystad het verslag

Waarom deze test naast de Overheidsmonitor?

Overheidssites worden gemonitord door de Stichting ICTU (Informatie en Communicatie Technologie Uitvoeringsorganisatie). De huidige test laat verschillen zien in zowel uitgangspunten als uitkomsten van deze overheidsmonitor. In de eerste plaats is ICTU een aan de overheid gelieerde stichting die zelf dicht bij de ontwikkeling van elektronische overheidsdiensten staat, zoals Overheid.nl en Wetten.nl. Een aansturende en initiërende overheidsdienst die zichzelf beoordeelt is geen garantie voor volstrekte objectiviteit. De doelstelling van de overheid op het gebied van elektronische dienstverlening is een van de ijkpunten van de overheidsmonitor. De doelstelling voor 2007 is dat 65 procent van de dienstverlening aan burgers via een elektronische ingang plaatsvindt. Dit percentage heeft betrekking op het aantal diensten. Zonder weging van belang en mate van gebruik van die diensten, biedt zo'n percentage echter niet veel meer dan schijnexactheid.

Het eerste meetinstrument van de overheidsmonitor is een onderdeel van het project 'drempels weg', waaraan de twee vorige webtests van IP ook al

aandacht besteedden. Op grond van een geautomatiseerde analyse van de html-broncode van een steekproef van twintig webpagina's krijgt elke site een beoordeling, uitgedrukt in een percentage, hoe goed aan de uitgangspunten van 'drempels weg' is voldaan. In onze test is met de online beschikbare testmodule (webrichtlijnen.overheid.nl/toetsen) dit percentage ook bepaald; daarin vormt het een van de ruim zeventig beoordelingscriteria.

Daarnaast biedt ICTU eigenaars van sites de mogelijkheid te melden als belangrijke verbeteringen zijn aangebracht. Tot slot is er de jaarlijkse Overheidsmonitor, waarin overheidssites worden beoordeeld op een aantal factoren. Deze test is in sommige opzichten vergelijkbaar met onze test. Een belangrijk verschil is echter dat het IP-panel niet alleen naar aanwezigheid van bepaalde informatie of functionaliteit heeft gekeken, maar zich vaak ook een oordeel vormde over de bruikbaarheid daarvan, vanuit het gezichtspunt van een bezoeker van de site.

2006 nog moeten aanleveren; Rotterdam ook nog dat van 2005. Op de Rotterdamse site heet het: 'Over de kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie en over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening rapporteert de burgemeester in het burgerjaarverslag.' Hier is nog een slag te winnen. Voor het vinden van publicaties en rapporten van gemeenten en provincies dient met vooral ook de bestuurlijke of raadsinformatiesystemen te gebruiken.

Formele criteria

Sitemap

Van alle onderzochte sites kennen alleen Lelystad en WSZV geen sitemap. Lelystad meldt wel dat die in ontwikkeling is. De formele aanwezigheid van een sitemap zegt overigens nog niet zo veel. Een sitemap zou in één oogopslag een inhoud(sopgave) van de hele website moeten bieden (zie bijvoorbeeld www.minbuza.nl/nl/wegwijzer). Is een zogenaamde 'sitemap' over meerdere afzonderlijke bladzijden verdeeld, moet je onderdelen van de site afzonderlijk 'openklappen' of biedt het alleen maar een indeling op hoofdlijnen, zoals ook al in het navigatiemenu aanwezig is, dan is het in wezen geen (bruikbare) sitemap. Intrigerend bij Leeuwardens sitemap is

'dfz'; klik je daarop dan kom je uit bij 'vsd', op een pagina die sfasf.pag heet en verder geheel leeg is (zie screenshots op pagina 24 en 25).

Breedte en diepte van de site

De meeste sites blijken qua opbouw redelijk in evenwicht: hun structuur is niet te diep en evenmin bieden ze op elk niveau te veel keuzes – de zesentwintig hoofdrubrieken op de homepage van 's-Hertogenbosch vormen wat dit betreft een uitschieter. Als categorie kregen de ministeriesites wat vaker een slechte beoordeling. Hierbij wel de aantekening dat beoordeling van dit aspect enigszins subjectief is. Als er al een optimum is, dan zou ook de 'ideale omvang' van een site zijn te berekenen. Het is dan maar de vraag of er geen onderwerpen zijn waarvoor meer diepgang of breedte nodig zijn. Gemeente Utrecht heeft dit probleem ondervangen door in de tweede laag een bladzijde met rubrieken in te bouwen.

Link naar de homepage

Op elke site kun je tegenwoordig wel vanaf iedere pagina terug naar de homepage. Amsterdam heeft echter zoveel afzonderlijke subsites, dat de oorspronkelijke homepage vaak zoek is. SZW leidt aan hetzelfde euvel. Opvallend is dat

'Mogelijkheden tot klagen zijn er op de sites in overvloed'

BuZa alleen wat onopvallend vanuit het kruimelpad of via het logo naar de homepage linkt. Bij de ministeries ontbreekt overigens vaker een duidelijk kruimelpad dan bij de andere sites.

Zoekmachine

Alle sites hebben zoekmogelijkheden, in een rijke variatie. Opmerkelijk waren de slechte kwaliteit van de Maastrichtse zoekmachine en de extra mogelijkheden die Rotterdam biedt. Gemeentes en provincies hebben meestal twee zoekfuncties: één voor de gewone site en één voor de bestuurlijke informatie. Inhoudelijk is het vaak onduidelijk wanneer je in de ene en

	Den Haag www.denhaag.nl	Groningen gemeente.groningen.nl	Haarlem www.haarlem.nl	Leeuwarden www.leeuwarden.nl	Lelystad www.lelystad.nl	Maastricht www.maastricht.nl	Middelburg www.middelburg.nl
FORMELE CRITERIA							
Vervolg gemeentes							
Structuur							
Site voldoet aan webrichtlijnen overheid (percentage toets webrichtlijnen) ¹	47%	47%	56%	59%	53%	61%	68%
Hoofdstructuur blijft zichtbaar binnen gehele website	nee	nee	ja	ja	ja	ja	ja
Er is consequent doorgevoerde pagina-indeling	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja
Sitemap aanwezig	ja	ja ²	ja	ja ³	nee	ja	ja
Breedte en diepte van site in goede proportie	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja
Site zo gestructureerd dat bezoeker snel weet welke informatie aanwezig is	ja ⁴	ja	ja ⁴	nee	ja ⁴	ja	ja
Elke pagina bevat link naar de homepage/in één oogopslag herkenbaar	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja
Op elke pagina duidelijk waar men zich bevindt (bijv. via Kruimelpad)	k	k	k	ja	nee	ja	k
Links							
Vrijwel alle (externe en interne) links werken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Duidelijk waar links op pagina's naar verwijzen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja ⁵
Handige interne links apart getoond (bijv. 'quicklinks')	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Links naar externe sites worden goed aangegeven	nee	nee	ja	nee	ja	ja	ja
Deeplinken naar specifieke pagina's mogelijk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Algemeen							
Formulier/E-mailadres voor vragen en kritiek/feedback	f, e	f	f, e	f, e	e	f	f, e
Informatie up-to-date/up-date datum aanwezig	ja / nee	ja / nee	ja / ja	ja / nee	ja / nee	ja / nee	ja / ja
Zoekmachine beschikbaar/vanaf elke pagina (+ geavanceerd zoekscherm)	ja	ja / ja +	ja / ja +	ja	ja	ja	ja
Er wordt gewerkt met webstandaarden (xhtml, xml, css)	css	xhtml, css	css	xhtml, css	css	css	xhtml
Elke pagina is van printknop voorzien	nee	nee	nee	ja	nee	ja	ja
Resultaat van afdrukken goed	nvt	nvt	nvt	ja	nvt	nee	ja
Metadata op pagina's aanwezig (Keywords, Auteur, Datum, +)	K, Au	K	K ⁷	K, Au ⁶	K, Au	nee	K, Au, D, +
INHOUDELIJKE CRITERIA							
Identiteit							
Beleidsdoelen en Geschiedenis van de organisatie worden beschreven	g	g	g	nee	nee	g	b, g
Samenstelling van bestuur en commissies/portefeuilleverdeling is aanwezig	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja
Bezoekadres/postadres en Openingstijden zijn aangegeven	a, o	a, o	a, o	a, o	a, o	a, o	a, o
Site bevat een organogram	ja (pdf)	ja (pdf)	ja	nee	ja	nee	ja (pdf)
Besluitvormingsprocedure wordt uitgelegd	ja	nee	nee	ja	nee	ja ⁸	ja
Diensten/producten							
Organisatie geeft duidelijke omschrijving van de taken/geboden dienstverlening	ja / ja	nee / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	nee / ja	ja / ja
Agenda met vergaderdata van Heden, Verleden en Toekomst + Uitkomsten (stukken) van vergaderingen aanwezig	h, v, t, u	h, v, u	v, u	h, t, u	h, t, u	h, u	h, v, t, u
Er wordt aangegeven in welke fase plannen/projecten verkeren	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Het is duidelijk welke regelgeving/jurisprudentie/bekendmakingen/verordeningen/bestemmingsplannen op de site staan	ja	ja ⁸	deels	deels	deels	nee	deels
Snel en overzichtelijk terug te vinden welke regelgeving nieuw is en welke vervalt (d.m.v. RSS-feeds o.i.d.)	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja
Regelgeving/jurisprudentie/bestuurlijke informatie opgenomen in een aparte databank	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja
Grafisch materiaal bij regelgeving opgenomen	nee	ja	ja	nee	ja	nee	nee
Er wordt doorgelinkt naar regelgeving bij andere organisaties	nee	ja	ja	nee	ja	nee	beperkt
Ondersteunende/beschikbare faciliteiten							
Er is een onderdeel met veelgestelde vragen opgenomen	ja ^{8,12}	ja ¹²	ja	ja	nee	nee	ja
Servicedesk die via tel./e-mail/chatten te bereiken is	t, e	t, e, c	t, e	t, e	t, e	t, e	t, e, c
Site beschikt over een e-loket	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Mogelijkheid tot doen van een WOB-verzoek, indienen Klachten, Bezwaar & beroep, recht op Petitie worden vermeld	k, b	k, b	k, b	k, b	k, b	k, b	k, b
Communicatie/publicatie/actualiteit/verantwoording							
Men hanteert doelgroepenbenadering	ja ¹⁴	ja ¹⁴	ja ¹⁴	ja ¹⁴	ja ¹⁴	nee	ja ¹⁴
Informatie voor bedrijven (subsidies, stageplekken e.d.) aanwezig	ja	nee	nee	ja	ja	ja	ja
Duidelijke en/of aparte plek voor bedrijven op de startpagina	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja
Organisatie geeft een nieuwsbrief uit (Algemeen, Specifiek, voor Bedrijven)	a	nee	nee	nee	nee	nee	a, s
Abonnement (E-mail, RSS, SMS) mogelijk	r	nee	nee	nee	nee	nee	e, r
Nieuws met betrekking tot de organisatie op de site aanwezig/oudste bericht uit archief	ja / 2007	ja / 2001	ja / niet ¹⁶	ja / 2003	ja / 2006	ja / niet ¹⁶	ja / 2002
Jaarverslagen op de site aanwezig (Algemeen, Sociaal, Financieel)	a, f	a	a, f	a, b	a	a, f	a, f
Publicaties/rapporten op de site aanwezig	ja	ja	ja	nee	ja ¹⁷	ja	ja

Noten

¹] Quicksan (webrichtlijnen.overheid.nl/toetsen) op steekproef
²] Maar sitemap over meer bladzijden opgedeeld

³] Structuur van sitemap verschilt geheel van die van de site
⁴] Niet voor diepere delen van de site
⁵] Soms slecht leesbaar door kleurstelling of kleine letters

⁶] Metadata vaak niet ingevuld (lege metatags)
⁷] Gebruikt Dublin Core metadata
⁸] Erg moeilijk/alleen met zoekmachine te vinden

Rotterdam www.rotterdam.nl	's-Hertogenbosch www.s-hertogenbosch.nl	Utrecht www.utrecht.nl	Zwolle www.zwolle.nl	Waterschappen Amstel, Gooi en Vecht www.agv.nl	Waterschappen Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden www.destichtserijnlanden.nl	Waterschappen Noorderzijlvest www.noorderzijlvest.nl	Waterschappen Rivierland www.waterschap rivierland.nl	Waterschappen Zeeuws-Vlaanderen www.wszv.nl	Portal Overheid.nl www.overheid.nl	Eerste Kamer der Staten Generaal www.eerstekamer.nl	Tweede Kamer der Staten Generaal www.tweedekamer.nl	Europa europa.eu
Waterschappen					Overige sites							
56%	71%	44%	64%	59%	78%	41%	69%	59%	69%	61%	56%	56%
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee
ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja ²	nee	ja	ja	ja	ja
ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja
ja	ja ⁴	ja ⁴	ja	ja	ja	ja	ja	ja ⁴	ja ⁴	matig	ja	ja
ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / nee	ja / ja	ja / ja	ja / ja	nee
ja	ja	k	k	k	k	k	k	nee	k	nee	k	k
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja
ja	nee	nee	ja	ja	nee	nvt	nvt	ja	ja	ja	ja	nee
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja
f	f	f, e	f, e	e	f, e	f	e	e	f	f	f	f
ja / nee	ja / nee	ja / ja	ja / nee	nee / nee	ja / nee	ja / nee	nee / nee	ja / nee	ja / nee	ja / nee	ja / nee	nee / nee
ja / ja +	ja / ja +	ja	ja / ja +	ja +	ja +	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
css	css	css	css	xhtml	xhtml	xhtml, css	xhtml	xhtml, css	xhtml, xml, css	css	xhtml, css	css
ja	nee	ja	nee	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	nee	nee
ja	nvt	nee	nvt	ja	ja	ja	ja	nvt	ja	ja	ja	ja
K ⁶	K ⁶	K, Au, +	K	K, Au, D, +	K, Au, D, + ⁷	K, +	K, Au, D, +	K, Au	nee	K	K, D, Au ⁶	K, Au, +
g	g	g	b, g	b, g	b	b, g	nee	nee	nvt	b, g	b, g	b, g
deels / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / nee	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja	nvt	ja / ja	ja / ja	deels / deels
a, o	a, o	a, o	a, o	a	a, o	a, o	a, o	a, o	nvt	a	a	nvt
ja	ja (pdf)	ja (pdf, ppt)	ja	nee	ja	ja	ja	nee	nvt	ja	ja	nvt
deels	nee	nee	nee	nee ⁹	nee	nee	nee	nee	nvt	ja	ja	ja
nee / ja	nee / ja	nee / ja	nee / ja	ja / nee	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / nee	nvt / nee	ja / nee	nee / nee	ja / ja
h, t, u	h, v, t, u	h, v, u	h, v, t, u	h, v, u	h, v, t, u	h, v, t, u	h, t, v	h, v	nvt	h, v, t, u	h, t, u	h, v, u
nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja	ja	nee	nvt	ja	ja	nee
ja	ja	ja	deels	deels	deels	ja	ja	ja	nvt	ja ¹⁰	ja ¹⁰	ja
nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
ja	nee	ja	nee ¹¹	nee ¹¹	ja	nee	nee	nee	nvt	ja	ja	ja
nee	nee	ja	nee	ja	nee	nee	ja	nee	nvt	nee	nee	nee
nee	nee	beperkt	ja	ja	ja	nee	nee	ja	ja	ja	nee	nee
ja	ja	ja ¹²	ja ¹²	nee	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja
t, e	t, e	t, e	t, e	t	t, e	t, e	t, e	t, e	e	e	e	t, e, c
ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	ja	nee	ja ¹³	nee	nee	nee
k, b	k, b	k, b	k, b	b	nee	b	k, b	nee	nvt	nee	k, p	k, b
ja ¹⁴	ja ¹⁴	nee	nee	ja ¹⁴	nee	ja ¹⁴	nee	nee	ja	nee	nee	nee
ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja	nee	nee	ja	nee	nee	ja
ja	ja	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	ja
nee	b, s	s	a	nee	a	nee	s	nee	nvt	nee	nee	nee
nee	e	e, r ¹⁵	e, r	nee	e	nee	nee	nvt	nvt	nee	r	nvt
ja / niet	ja / niet	ja / niet	ja / 2001	ja / 2007	ja / 2004	ja / 2003	ja / 2006	ja / 2005	nvt	ja / 1999	ja / 2006	ja / 2007
a	a, f, b	b	a	nee	a, f	a	f	nee	nvt	nee	a	a
nee	ja	ja	ja	ja ¹⁷	ja	ja	ja	ja	nvt	ja	ja	ja

9) Wel via de site van uitvoerende organisatie 'Waternet'

10) Via verwijzingen naar andere sites

11) Wel een lijst met pdf-documenten

12) Bij de afzonderlijke thema's

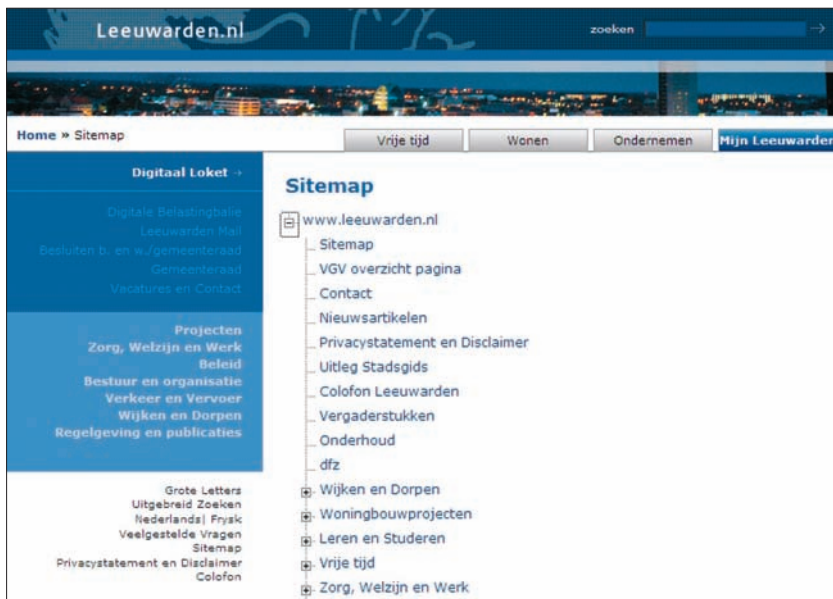
13) Geeft alleen informatie, geen interactie

14) Alleen voor ondernemers

15) Verschillende vormen niet met dezelfde inhoud

16) Er is wel een archief van persberichten

17) Maar die zijn verspreid over de site



Intrigerend bij Leeuwardens sitemap is 'dfz'; klik je daarop dan kom je uit bij 'vsd'...

wanneer in de andere moet zoeken. En als je in beide zoekt: welke gevonden documenten zijn dan bepalend; op welk gevonden document kun je je beroepen? De site van de Tweede Kamer verwijst gelukkig naar de parlementaire zoekmachine *parlando* (parlando.sdu.nl). Opmerkelijk is waarom de Eerste Kamer dat dan niet ook doet en de departementale sites al evenmin. Overigens heeft de *parlando*-site die ook de kamerstukken van de Eerste Kamer bevat, als titel: 'De Tweede Kamer: *Parlando*'.

Informatie up-to-date

Op de meeste sites blijkt de aangeboden informatie, voor zover waarneembaar, goed up-to-date. Opvallend is dat de gemeenten Utrecht en Haarlem op (vrijwel) alle pagina's de datum van wijziging plaatsen. Zo hoort het.

Links

Op basis van steekproeven konden we concluderen dat vrijwel alle interne en externe links werkten. Als hier en daar

eens foutjes werden geconstateerd, bleken die meestal in de loop der tijd ook weer verbeterd.

Interne Quicklinks naar veelgebruikte, dieper gelegen pagina's zijn inmiddels gemeengoed bij de onderzochte sites. Een enkele site kan op dit punt nog verbeterd worden.

Sommige sites zijn heel consequent in het benadrukken dat een link verwijst naar een externe (buiten de eigen site gelegen bron). Andere geven op dit punt in het geheel niets aan of doen het af en toe. Meestal wordt het aangegeven met (onbegrijpelijke) pictogrammen, een mouse-over commentaar of extra tekst.

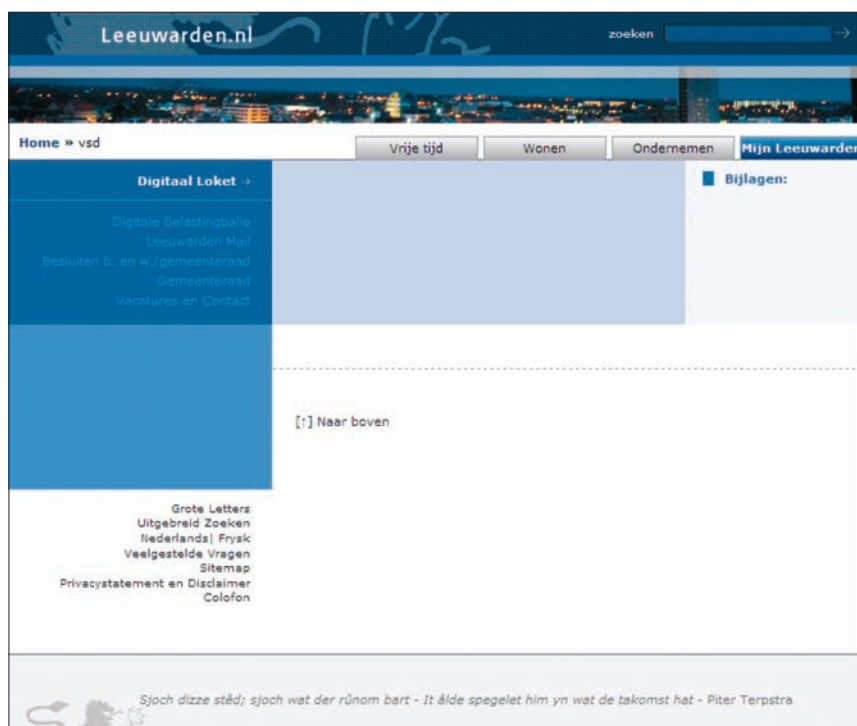
Vervelend is het als wordt doorgelinkt naar een (sub)domein, waarbij geen nieuw venster wordt geopend of dat anderszins niet meteen duidelijk is. Amsterdam en SZW werden eerder al genoemd als voorbeelden waar dit bij subdomeinen problemen kon geven, omdat meestal niet duidelijk is hoe je daarvan op de oorspronkelijke site terugkomt.

Structuur

Hoewel de opbouw van veel sites, met name van lagere overheden, vooral het organogram van de organisatie weerspiegelt, krijgt de bezoeker toch meestal redelijk snel een indruk wat voor informatie daar globaal te vinden is. Je moet daarbij wel het jargon kennen. Een afkorting als 'WMO' (het komt als zodanig voor in menu's!) wordt bekend verondersteld. Nog lang niet iedereen die tot de doelgroep van deze nieuwe wet behoort (ouderen, gehandicapten, mantelzorgers), zal deze afkorting kennen en zich realiseren daar te moeten zijn. Anderzijds blijken onderdelen als 'feedback', 'archief van oude berichten' of zelfs 'organogram' vaak alleen met grote moeite via zoekmachine of sitemap te vinden te zijn.

Metadata

Op veel sites worden wel metadata opgenomen, maar qua inhoud wordt daar uiteenlopend mee omgegaan. De diverse metatags lijken meestal automatisch door contentmanagementsystemen gegenereerd te worden, ook als – heel frequent – geen keywords of auteurs zijn ingevuld. Metatags die leeg gelaten zijn, met nietszeggende standaardwaarden zijn gevuld of anderszins nogal willekeurig worden



...op een pagina die sfasf.pag heet en verder geheel leeg is

toegepast, helpen de zoekende informatiegaarder niet veel verder om zijn bron in te schatten. Het betekent ook dat informatie niet altijd goed te vinden is met zoekmachines die die metadata (met name keywords) in hun index opnemen. Aardig is de vermelding 'bewindslieden' in de keywords van Defensie.

Talen

Hoewel geen onderdeel van de testcriteria, is het aardig te melden dat alle onderzochte departementale sites (behalve SZW) in het Nederlands en het Engels beschikbaar zijn.

BZK is er bovendien ook in papiamentu en papiamento. BuZa – internationaal – ook in Duits, Spaans en Frans. Opvallend is dat geen van deze sites pagina's in het Fries kent.

Ook de provinciale sites zijn er in het Engels, soms in het Duits en het Frans. De site van Friesland is er ook in het Nederlands en biedt zelfs informatie in het Japans (pdf-versie). De Friestalige homepage (de 'thússide') bevat een merkwaardige mengelmoes van talen, waarschijnlijk omdat niet alle teksten in het Fries beschikbaar zijn.

Voor de test zijn alleen de Nederlandstalige bladzijden van de sites onderzocht.

'Op veel sites ontbreekt informatie over verordeningen en bekendmakingen'

Tot besluit

Grote verscheidenheid

Informatieprofessionals, maar zeker ook burgers en bedrijven stellen eisen aan overheidsites. Die eisen zijn in dit onderzoek voor een deel opgeknipt in formele en inhoudelijke criteria. Maar met deze criteria is nog niet vastgesteld of de aangeboden informatie volledig, betrouwbaar en actueel is, en of niet nog meer verwacht had kunnen of mogen worden. Bij het toetsen van de criteria werd echter ook wel inzicht verkregen in de meer inhoudelijke kanten van de aangeboden informatie. >



De zoekterm 'openbaarheid' in de Aquabrowser van Lelystad levert op de eerste resultaatpagina alle 'openbare' ruimte en 'openbare' basisscholen op

'Amsterdam heeft zoveel afzonderlijke subsites dat de oorspronkelijke homepage vaak zoek is'

Wat aan de hand van de criteria het meest opvalt, is de grote verscheidenheid aan sites, met grote verschillen in aanpak, opbouw en aanbod. Verlaat u ook niet op de gebruikte menuwoorden. Niet elke sitemap is een sitemap en een loket niet altijd een loket. Wie verwacht het producten- en dienstenloket van EZ onder 'actueel', en de 'organisatie' (bij VenW) ook als onderwerp?

Zelfs de geüniformeerde departementsites laten verschillen zien. Die van provincies en gemeenten nog veel sterker. Voor de andere vier sites (EU, overheid.nl en de beide Kamers van de Staten-Generaal)

is het vanzelfsprekend dat ze een eigen vorm tonen. De EU-portal is een ingang voor heel 'Europa' (en dat is heel erg veel). Overheid.nl is meer een uitgebreide startpagina, waarin je je een weg moet zoeken. In de twee sites van de Kamers wordt vooral de bijzondere plaats daarvan in de staatsinrichting benadrukt. Daarbij komt ook de vraag op, of gebundelde krachten niet meer bronnen zouden kunnen laten zien. Het zou bijvoorbeeld interessant zijn als de informatie van beide Kamers met de parlementaire zoekmachine parlando zou worden gecombineerd (en verbeterd).

Wat in het oog springt, is de grote variëteit in het aanbod, zoals het verschil tussen bijvoorbeeld de gemeentelijke sites van Utrecht en Haarlem. Voor gemeentelijke informatie zou eigenlijk altijd eerst Utrecht (of Den Haag) geraadpleegd kunnen worden, alvorens de specifiek lokale gegevens bij de eigen gemeente op te zoeken. Dit geldt ook meer algemeen. Wat betreft provincies en gemeente ben je afhankelijk van de overheden van je woonplaats. Maar als je iets wilt opzoeken en weten, kijk dan vooral ook bij andere gemeenten en provincies. Wellicht vind je daar makkelijker wat je zoekt.

Wat ook tegenvalt, is het gebrek aan relevante informatie over verordeningen en bekendmakingen op veel sites. De departementale wetgevingsinformatie (plannen, stand van zaken, planning, beleidsachtergronden, inspraak/reactiemogelijkheden), ook over komende wetgeving is ten enen male onvoldoende.

Geen onderlinge samenhang

Wat in veel gevallen opvalt, is een gebrek aan onderlinge samenhang. De departementale sites staan los van elkaar in een niet beschreven geheel. Er is niet te zien dat er een regering is waarvan ministers deel uitmaken. Er is geen koninkrijkssite met informatie over de inrichting van het rijk (inclusief de andere landen daarbinnen), waar de departementen en de andere overheden in een context worden geplaatst en de functie van overheidsorganen wordt beschreven. Hoe gaat wetgeving? Wat zijn de taken en doelen van de overheden? Ook ontbreekt een kaart van Nederland met een gebiedsindeling. De aanzetten tot een dergelijk centraal overzicht bij overheid.nl zijn nog onvoldoende. Voor een korte historie van de Nederlandse gebieden in Europa en zelfs voor staatsinrichting moet je weer bij BuZa zijn. Dat laatste is niet helemaal up-to-date (en er staat ook geen datum bij!), maar als begin niettemin bruikbaar. Dat het beleid van Balkenende IV niet tot in de departementale sites is doorgedrongen, duidt ook al op isolationisme.

Waterschappen

Alle vijf onderzochte waterschappen beschrijven nauwkeurig de plaats en positie in het Nederlands staatsbestel, en de (wettelijke) taken. Die beschrijvingen komen inhoudelijk wel met elkaar overeen. Efficiënter zou zijn naar een gemeenschappelijke site te verwijzen, waar de kerninformatie over waterschappen in staat. Zo'n site bestaat overigens wel: www.waterschappen.nl. De site van de Unie van Waterschappen (www.uvw.nl) is meer een site voor de waterschappen zelf, zonder publieksfunctie. Voor provincies bestaat ook iets dergelijks: www3.provincies.nl.

Departementale sites

De departementale sites zijn vooral vanuit het 'beleid' gedefinieerd. Zodra praktische informatie gegeven moet worden is

die niet te vinden, of wordt doorgelinkt naar buiten. Dat roept dan direct de vraag op van wie en voor wie die informatie is en hoe het zit met de betrouwbaarheid en volledigheid. Over veel onderwerpen is op de sites dus lang niet alles te vinden en zul je verder moeten zoeken. Daarom zou een echte portal-functie die in verschillende gebruikerscontexten als wegwijzer kan dienen, met een overzicht van relevante links naar sites binnen en buiten de overheid, voor veel bezoekers van nut kunnen zijn.

Google

De zoekmachines zijn niet alle even betrouwbaar; vaak krijg je met de site-search in Google meer bronnen boven tafel (en bovendien in een andere volgorde).

Niet publieksgeoriënteerd

De sites zijn niet publieksgeoriënteerd. De indeling in *actueel*, *onderwerp* en *organisatie*, of in organisatieonderdelen, zoals bij de lagere overheden, vraagt kennis over de inrichting van de overheidsdiensten. Het door elkaar lopen van 'loketten' en de 'gewone' sites is verwarrend. Dat geldt ook voor informatie uit de Bestuurs- of Raadsinformatiesystemen en uit de gewone sites. Tevoren is vrijwel nooit duidelijk wat waar te vinden zal zijn

Kloof gedicht?

Door de hier gesignaleerde tekortkomingen dragen de sites nu nog onvoldoende bij aan openbaarheid van bestuur en transparantie van de overheid. De kloof tussen overheid en burger wordt zodoende nog onvoldoende verkleind. In een volgende verbeterslag van de digitale informatievoorziening vanuit de overheid, zouden klantoriëntatie en zelfs participatie vanuit de samenleving meer centraal moeten staan. <

Disclaimer

Hoewel het testpanel de grootste zorgvuldigheid heeft nagestreefd bij het beantwoorden van de testvragen, kunnen omissies niet worden uitgesloten. Als bepaalde wel aanwezige functionaliteit niet zou zijn opgemerkt, is dit overigens wel een indicatie van een onduidelijke of niet-systematische presentatie.