

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2392

Vragen van het lid **Gerkens** (SP) aan de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *overheidsportal*s. (Ingezonden 26 maart 2009)

- 1 Kent u het onderzoek naar overheidssites van de Universiteit van Twente?<sup>1</sup>
- 2 Wat is uw reactie op dit onderzoek? Deelt u de conclusies en bevindingen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat u hiermee doen?
- 3 Wat betekenen deze uitkomsten voor de afspraken m.b.t. de webrichtlijnen? Deelt u de mening dat dit eens te meer een bewijs is dat er snel werk gemaakt moet worden van het gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken van overheidssites? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer mogen we hiervan de resultaten verwachten?
- 4 Deelt u de mening dat de overzichtelijkheid van sommige overheidssites (met name gemeentelijke sites) te wensen over laat en dat het goed zou zijn als er meer eenheid komt in de vormgeving? Zo nee, waarom niet? Zo ja, bent u bereid om in overleg met VNG hier gestalte aan te geven?

5 Deelt u de visie dat een overheidsportal vooral een deur moet zijn naar reeds bestaande websites en dat het onwenselijk is op deze sites een brei van informatie te plaatsen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u dit realiseren?

6 Wat zijn de succesfactoren van de goede voorbeelden die in het onderzoek genoemd worden? Bent u bereid dit te onderzoeken en te betrekken bij de verdere uitwerking van beleid m.b.t. overheidssites? Zo nee, waarom niet?

7 Bent u bereid, conform uw woorden uit het algemeen overleg van 12 december 2007, de mogelijkheden en de meerwaarde van wettelijke verankering te onderzoeken en daarin de mogelijkheid van sancties mee te nemen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer mogen wij hiervan de resultaten zien?

<sup>1</sup> Webwereld, 23 maart 2009: «Burger haakt af op grote overheidsportalen»  
<http://webwereld.nl/nieuws/56553/-burger-haakt-af-op-grote-overheidsportalen-.html>

### Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Bijleveld-Schouten** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 17 april 2009)

1  
Ja.

2 Ik vind het onderzoek waardevol, omdat het op een goede manier inzicht biedt in de manier waarop de burger zoekt naar informatie van de overheid en daarmee handvatten biedt om informatieverstrekking en dienstverlening aan de burger te verbeteren. De belangrijkste conclusie voor mij is dat de keuze van een burger vooral sterk afhangt van de gewoonten van de burger en het gemak waarmee de burger gezochte informatie kan vinden. Op basis hiervan doet de onderzoeker een aantal aanbevelingen over de manier waarop verder vorm kan worden gegeven aan het al bestaande beleid om overheidsinformatie via verschillende kanalen beschikbaar te blijven stellen aan de burger. Deze aanbevelingen zal ik betrekken bij projecten gericht op de overheidsbrede verbetering van de dienstverlening, zoals het project Antwoord© en [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl). Meer specifiek doet de onderzoeker aanbevelingen over de wijze waarop overheidsinformatie via websites wordt aangeboden. In het kader van de motie Schinkelshoek/Heijnen heb ik recent onderzoek laten verrichten naar begrijpelijkheid van websites. Het onderzoek heeft inmiddels geleid tot een handreiking «Begrijpelijke websites». Deze handreiking is vrij beschikbaar op internet (<http://www.minbzk.nl/organisatie/kennismanagement/onderzoeken>). De belangrijkste aanbeveling, die ook

in lijn is met dit onderzoek is, is het vooraf afnemen van een gebruikersonderzoek.

3

Zoals eerder gezegd, deel ik de opvatting dat er werk moet worden gemaakt van de gebruiksvriendelijkheid van websites. Dit staat echter los van de webrichtlijnen. De webrichtlijnen hebben vooral betrekking op de technische toegankelijkheid van websites.

4

Uit recent onderzoek<sup>1</sup> is gebleken dat de structuur van gemeentelijke websites nog verre van optimaal is. Daarmee is overigens niet gezegd dat ofwel gemeentelijke websites ofwel rijkswebsites beter scoren op gebruiksvriendelijkheid. Gemeenten hebben een eigen verantwoordelijkheid bij het invullen van betere dienstverlening en de begrijpelijkheid van websites. Met de genoemde handreiking wil ik gemeenten faciliteren deze verantwoordelijkheid te nemen. Ik zal de VNG informeren over dit onderzoek.

5

Naar mijn overtuiging moeten alle overheidswebsites – ongeacht of ze als overheidsportaal fungeren of niet – bijdragen aan heldere en begrijpelijke overheidsinformatie, aan een goede vindbaarheid ervan, aan een eensgezinde uitstraling van de overheid en een efficiënt beheer. Of er wordt doorgelinkt naar informatie op de eigen site of naar andere sites lijkt mij niet van wezenlijk belang. De eerdergenoemde handreiking doet suggesties om de structuur van websites zodanig vorm te geven, dat iedereen eenvoudig via een duidelijke navigatie de gewenste informatie kan vinden.

6

Succesfactoren van de specifieke voorbeelden van grootschalig internetgebruik worden in het onderzoek «Channel Choice» niet benoemd. In de eerdergenoemde handreiking «gebruiksvriendelijke websites» worden aanbevelingen gedaan voor begrijpelijke websites, waaronder het uitvoeren van gebruikerstests. Aan deze handreiking ligt uitgebreid literatuuronderzoek en discussie met experts ten grondslag.

7

Deze vraag hebt u op 9 maart jl. ook gesteld (kenmerk 2009Z04181) aan mijn collega van Economische Zaken en deze vraag zal door hem worden beantwoord.

---

<sup>3</sup> Netmarketing, z.d.: «Onderzoek: structuur gemeentewebsites nog verre van optimaal» <http://www.netmarketing.nl/white-papers/gemeente-web-site-optimaliseren-onderzoek-findability>