

## 1. Organisatie en procedures

Ja

Neen

Het management heeft een contentstrategie gevalideerd voor onze online aanwezigheid (bijvoorbeeld: voor onze websites, voor onze activiteiten op de sociale netwerken, voor onze redactionele aanpak...).

Onze organisatie voert een beleid wat betreft de aanwezigheid op de sociale netwerken (bijvoorbeeld: sociale en collaboratieve aanpak).

Onze organisatie beschikt over specifieke profielen (bijvoorbeeld: Community Manager, SEO, Webdesigner).

Onze organisatie ontwikkelt het werken in netwerken en de transversaliteit tussen organisaties.

De verantwoordelijken van onze communicatiekanalen (mails, contactformulieren, contact center, websites, sociale netwerken, online diensten...) werken samen om informatie en kennis te delen.

De contentverantwoordelijken vullen een gedeelde kalender in om het online zetten te plannen (bijvoorbeeld voor nieuwe content, bijwerkingen, nieuws).

Om de levenscyclus van onze content te verzekeren (productie, bijwerking, validatie, verspreiding, archivering) vervullen we bepaalde rollen en verantwoordelijkheden (bijvoorbeeld, via een workflow).

Onze organisatie beschikt over een kennisbasis (of over verschillende gekoppelde basissen).

De organisatie werkt regelmatig haar veiligheidsprocedures bij (bijvoorbeeld: beheer van de bijwerkingen van de toepassingen, veiligheidsaudit, intrusietest).

| 2. Informatie                                                                                                                                                                                      | Ja | Neen |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| De informatie die we online plaatsen is juist.                                                                                                                                                     |    |      |
| Onze informatie is steeds up-to-date.                                                                                                                                                              |    |      |
| Wanneer iemand ons een fout of achterhaalde informatie meldt, voeren we onmiddellijk de nodige controles en correctieve acties uit.                                                                |    |      |
| Onze content is gedateerd en heeft indien nodig een begindatum, een vervaldatum.                                                                                                                   |    |      |
| De content die zich op verschillende pagina's bevindt, wordt op één enkele plaats geüpload en bijgewerkt. Of we hebben geen dubbele content.                                                       |    |      |
| We geven relevante informatie voor de verwezenlijking van de online stappen (verklarend document, gebruiksaanwijzing, lijst met gegevens die je bij de hand moet hebben...).                       |    |      |
| We schrijven teksten die aangepast zijn aan onze doelpublieken en onze kanalen (bijvoorbeeld: tekst voor het grote publiek, tekst voor specialisten, ongedwongen toon op de sociale netwerken...). |    |      |
| We passen redactie- en uniformeringsrichtlijnen toe.                                                                                                                                               |    |      |
| We kondigen toekomstige wijzigingen aan in geval onze doelpublieken op voorhand verwittigd moeten worden (bijvoorbeeld: verhuis, bepaalde wetten).                                                 |    |      |
| We maken in de eerste plaats links naar authentieke bronnen (= de websites van de bevoegde organisaties) om de authenticiteit en de actualiteit van de content te waarborgen.                      |    |      |

### 3. Producten en diensten

Ja

Neen

Onze formulieren zijn downloadbaar (bijvoorbeeld: PDF, Word, Excel, Open Office...).

Onze formulieren zijn interactief (bijvoorbeeld: in te vullen zones, geautomatiseerde rekenvelden).

Vooraf ingevulde formulieren worden elektronisch gegenereerd (bijvoorbeeld: persoonlijke gegevens, bedragen, aangekruiste vakken).

De lay-out van onze formulieren is aangepast zodat de gebruiker ze gemakkelijk op een scherm kan invullen.

De gebruiker ontvangt een automatische bevestiging dat zijn formulier verstuurd is.

We verwittigen de gebruiker wanneer hij gegevens fout heeft ingevuld (bijvoorbeeld: postcode, naam van de gemeente/stad, rijksregister).

Fouten bij het invullen worden automatisch verbeterd (bijvoorbeeld: totalen).

De gebruiker heeft toegang tot zijn formulieren en ingevulde documenten (bijvoorbeeld: kopie via mail, online raadpleging).

De gebruiker beschikt over online tools (bijvoorbeeld: simulator, rekenmodule, toepassing om reserveringen, bestellingen, betalingen... te doen).

Ons online aanbod omvat een elektronisch loket voor het verrichten van stappen van a tot z.

| 4. Interactiviteit                                                                                                              | Ja | Neen |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| Elke content wordt aangevuld met minstens een contactpunt.                                                                      |    |      |
| We bieden realtime online hulp aan (bijvoorbeeld: chat, contact met een operator, automatische antwoorden...).                  |    |      |
| Onze content is deelbaar (bijvoorbeeld: buttons naar de sociale netwerken, verzendingssysteem per mail).                        |    |      |
| De gebruikers kunnen commentaar geven en vragen stellen.                                                                        |    |      |
| We houden rekening met de feedback van de gebruikers om ons online aanbod te verbeteren.                                        |    |      |
| We passen onze content aan op basis van terugkerende vragen (bijvoorbeeld: toevoegen van tekst, herschrijven).                  |    |      |
| We beschikken over een gestructureerd actieschema om een gesprek te voeren op de sociale netwerken.                             |    |      |
| Onze communicatie via de sociale netwerken lokt interactie, dialoog en samenwerking uit.                                        |    |      |
| Bepaalde content wordt gecreëerd door of met de hulp van de gebruiker (bijvoorbeeld: cocreatie, crowdsourcing, open innovatie). |    |      |



## 5. Vindbaarheid

Ja

Neen

Op onze online content verschijnen we als overheidsorganisatie (= officiële bron).

De meest gezochte informatie wordt in de kijker gesteld (bijvoorbeeld op de onthaalpagina).

We maken de gebruikers wegwijs op onze websites (bijvoorbeeld: pagina met sitemap, broodkruimels/breadcrumbs, foutpagina die doorschakelt naar een relevante pagina).

Voor onze metagegevens, thesauri, enz. kiezen we voor trefwoorden die aangepast zijn aan onze doelpublieken.

We verbeteren de optimalisatie (SEO) van onze websites voor externe zoekmachines.

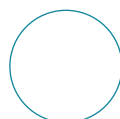
Onze tags zijn semantisch correct (bijvoorbeeld: HTML-, CSS-tags).

Onze interne zoekmachines geven relevante resultaten (bijvoorbeeld: recente resultaten, gefilterd per thema, per gebruikersprofiel...).

Dode links worden opgespoord en verbeterd.

Onze websites en online documenten zijn effectief toegankelijk voor iedereen (bijvoorbeeld: AnySurfer-label).

| 6. Gebruikerservaring                                                                                                                                                  | Ja | Neen |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| We structureren onze online content op basis van de behoeften van de gebruikers.                                                                                       |    |      |
| Onze webprojecten (websites, online diensten, mobiele toepassingen...) zijn het voorwerp van gebruikerstests in de verschillende stadia, van ontwerp tot eindproduct.  |    |      |
| We passen ergonomieprincipes toe op onze websites en online diensten (bijvoorbeeld: eenvoudigheid, bruikbaarheid, snelheid).                                           |    |      |
| Onze interfaces zijn intuïtief (bijvoorbeeld: globaal overzicht op de onthaalpagina, expliciete benamingen van de menu's, verschillende kleur voor aangeklikte links). |    |      |
| We passen onze interfaces aan aan alle dragers (scherm, tablet, mobiele telefoon ...).                                                                                 |    |      |
| Het esthetische aspect maakt deel uit van onze aanpak (bijvoorbeeld: evenwicht tekst/beeld, look & feel, visuele identiteit).                                          |    |      |



## 7. Technologie

Ja

Neen

Met ons systeem kunnen we de publicatie van content op het web automatiseren (bijvoorbeeld: een klik volstaat om een tekst, een foto, een video of andere content online te plaatsen).

We automatiseren het ontwerpen van webpagina's (bijvoorbeeld: template van webpagina kan worden hergebruikt om een andere website aan te maken).

Met ons systeem kunnen we verschillende dragers online plaatsen (bijvoorbeeld: teksten, beelden, video's).

Onze tools zijn geconfigureerd om verschillende beheersrollen toe te kennen (bijvoorbeeld: CMS met beheerder die over uitgebreide rechten beschikt, redacteur met beperkte rechten).

Ons systeem laat toe verschillende profielen te beheren naargelang van onze doelgroepen (sommige profielen hebben toegang tot bepaalde gegevens, bijvoorbeeld voor het opvolgen van het statuut van een procedure die aan de gang is).

Gekoppelde interfaces laten toe persoonlijke gegevens van de gebruiker te recupereren (bijvoorbeeld: Tax-on-web, pensioendossier...).

Onze content is beschikbaar in open standaarden (bijvoorbeeld: ODT, XML).

Gegevens afkomstig van externe bronnen kunnen automatisch geïntegreerd worden op onze websites (bijvoorbeeld: toegangsplan, persberichten).

| 8. Metingen en evaluaties                                                                                                                                                                                                       | Ja | Neen |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| We verzamelen en analyseren cijfers over onze online aanwezigheid (bijvoorbeeld: aantal eenmalige bezoekers van een website, aantal <i>followers</i> op Twitter...).                                                            |    |      |
| We hebben een systeem uitgewerkt dat het web op een gestructureerde en georganiseerde manier doorzoekt om de actualiteit van een onderwerp, een thema, partners, van wat er gezegd wordt over onze organisatie... op te volgen. |    |      |
| We houden tevredenheidsenquêtes bij onze doelpublieken.                                                                                                                                                                         |    |      |
| We auto-evalueren de kwaliteit van onze websites (bijvoorbeeld met een auto-evaluatietool, een checklist of nog door een kwaliteitsscreening te houden van de content).                                                         |    |      |
| We controleren of onze content het doelpubliek bereikt (niet alleen in aantal maar ook de beoogde gebruikers).                                                                                                                  |    |      |
| We verzamelen kwalitatieve gegevens bij onze doelpublieken (bijvoorbeeld door focusgroepen, gebruikersgroepen, waarnemingen, interviews, lezerscomités).                                                                        |    |      |
| De ingezamelde gegevens worden geëxploiteerd (bijvoorbeeld via onmiddellijke correctieve acties, een actieplan om de online aanwezigheid, de content te verbeteren...).                                                         |    |      |
| We volgen kwaliteitsindicatoren van onze online aanwezigheid (bijvoorbeeld: kritische succesfactoren (KSF) en key performance indicators of prestatie-indicatoren (KPI)).                                                       |    |      |
| De veiligheidsverantwoordelijken evalueren ons beleid op het vlak van wachtwoorden en logins.                                                                                                                                   |    |      |