

# Thema-indeling

## Overheid



Overheidsbrede ordening van informatie

**Antwoord**®



# Thema-indeling Overheid

Overheidsbrede ordening van informatie

## Opdrachtgever

e-Overheid voor Burgers (ICTU) in opdracht van het Ministerie van Algemene Zaken.

e-Overheid voor **Burgers**



Den Haag, juli 2010

De informatie in deze publicatie is vrij van rechten, tenzij er bij een tekst, foto of illustratie uitdrukkelijk is aangegeven dat er auteursrecht van toepassing is. Mocht u informatie uit deze publicatie willen (her)gebruiken dan wordt bronvermelding (e-Overheid voor Burgers – ICTU) op prijs gesteld.



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>Leeswijzer</b>	<b>9</b>
Vast deel	9
Variabel deel	9
<b>1 Inleiding</b>	<b>11</b>
<b>2 Over de Thema-indeling Overheid</b>	<b>13</b>
2.1 Een vaste indeling	13
2.2 Ontstaan Thema-indeling Overheid	13
2.3 Wat betekent dit voor onze organisatie?	13
2.4 Thema-Indeling Overheid toepassen?	14
2.5 Koppeling met <i>Antwoord</i> <sup>®</sup>	15
2.6 Verhouding Thema-indeling Overheid en Samenwerkende Catalogi	15
2.7 Ideeën, suggesties?	15
2.8 Meer weten?	16
<b>Colofon</b>	<b>17</b>
<b>Beschikbare Antwoord<sup>®</sup> publicaties, DVD's en hulpmiddelen</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage (Variabel deel)</b>	



# Voorwoord

Antwoord® is een landelijk netwerk van multichannel klantcontactcentra (kcc's) bij gemeenten en Manifestpartijen. In 2015 kunnen burgers en bedrijven hier terecht met nagenoeg al hun vragen aan de overheid. Antwoord® is dus ambitieus en staat voor de verbetering van de dienstverlening van de overheid. Antwoord® is eenvoudig, begrijpelijk, vindbaar, toegankelijk en betrouwbaar. Om gemeenten te helpen bij het realiseren van de Antwoord®-ambitie ontwikkelt het programma e-Overheid voor Burgers (onderdeel van ICTU) verschillende bouwstenen.

Een van de bouwstenen is de Thema-indeling Overheid. Deze indeling zorgt ervoor dat informatie altijd op dezelfde, herkenbare wijze is geordend. Streven is dat steeds meer overheidsinstanties hun informatie op deze wijze structureren, waardoor burgers en ondernemers op verschillende overheidswebsites steeds beter de weg weten. De Thema-indeling Overheid is ook een instrument om de content voor kcc-applicaties te structureren. Het mooie is dat de indeling niet bol staat van overheidsjargon, maar termen gebruikt die voor burgers en ondernemers begrijpelijk zijn. Op deze manier creëert de indeling duidelijkheid, want steeds meer overheidswebsites gebruiken dezelfde woorden om bepaalde thema's en onderwerpen aan te duiden. Overal wordt dezelfde logica gevolgd, waardoor, ongeacht op welke overheidswebsite de zoeker zich bevindt, men weet hoe de website is ingedeeld en waar men dus moet zoeken.

In deze publicatie wordt de Thema-indeling Overheid uitgebreid toegelicht. De ontstaansgeschiedenis en de koppeling met Antwoord® en Samenwerkende Catalogi komen aan de orde. Maar nog belangrijker: alle thema's en subthema's staan beschreven, zodat gemeenten binnen de eigen organisatie zo aan de slag kunnen met de Thema-indeling Overheid. Vanzelfsprekend wordt de Thema-indeling Overheid gebruikt door overheid.nl, maar organisaties die nu ook al met de Thema-indeling Overheid werken zijn bijvoorbeeld Dimpact (zie o.a. de digitale loketten van Zwolle en Assen) en GovUnited (zie o.a. het digitale loket van Uden). Andere voorbeelden van toepassing van de Thema-indeling Overheid zullen we publiceren op [www.e-overheidvoorburgers.nl](http://www.e-overheidvoorburgers.nl). En uiteraard kunnen gebruikers en belangstellenden altijd mee discussiëren over de indeling op [www.antwoordcommunity.nl](http://www.antwoordcommunity.nl). Organisaties die de Thema-indeling Overheid gebruiken kunnen ook deelnemen aan de wijzigingscommissie, want zo zorgen we er gezamenlijk voor dat de indeling mee ontwikkeld met de wensen van de gebruikers.

Met deze publicatie hopen wij gemeenten en andere overheidsorganisaties verder op weg te helpen bij het realiseren van de Antwoord®-ambitie. Deze publicatie is echter geen eindpunt. Ik wil u dan ook van harte uitnodigen om actief mee te denken over de doorontwikkeling van de Thema-indeling Overheid. Want met uw hulp kunnen wij ervoor zorgen dat de Thema-indeling Overheid een standaard is en blijft die binnen de hele overheid wordt toegepast.



Robert Jansen  
Programmadirecteur e-Overheid voor Burgers



# Leeswijzer

Deze publicatie bestaat uit twee onderdelen. Een vast deel dat bedoeld is om algemene informatie te geven over de Thema-indeling Overheid. En een deel dat uitneembaar is en variabel van inhoud, afhankelijk van de actualiteit. Het variabele deel is vervangbaar en bedoeld als handleiding bij het plaatsen van content onder de diverse thema's. Voor deze opzet – met een variabel, uitneembaar deel – is gekozen, omdat de Thema-indeling Overheid (TiO) in ontwikkeling is. Het kan zijn dat in de loop der tijd thema's en/of subthema's worden aangepast op basis van de behoefte van toepassende partijen. Een vaststaande handleiding loopt in dit opzicht snel het risico te verouderen.

## Vast deel

Het vaste deel van deze publicatie bevat theorie en algemene informatie over de Thema-indeling Overheid. De informatie is vooral bedoeld voor communicatiemanagers en projectleiders die meer willen weten over de Thema-indeling Overheid. Er wordt in deze publicatie bijvoorbeeld uitgelegd waarom de Thema-indeling Overheid er is, hoe de Thema-indeling Overheid tot stand is gekomen en wat het betekent als een gemeente de Thema-indeling Overheid gaat gebruiken. Ook maakt het vaste deel van deze publicatie duidelijk hoe toepassers van de Thema-indeling Overheid kunnen meepraten over de doorontwikkeling ervan.

## Variabel deel

Het variabele, uitneembare deel van deze publicatie behandelt alle thema's en subthema's die op een bepaald moment in de Thema-indeling Overheid staan. Op basis van deze variabele informatie kunnen met name webmasters, contentmanagers en projectleiders bepalen op welke wijze ze onderwerpen kunnen categoriseren in de Thema-indeling Overheid. Eigenlijk is het variabele deel dé handleiding bij gebruik van de Thema-indeling Overheid.

De inhoud van het variabele deel van deze publicatie verandert op basis van wijzigingen in de Thema-indeling Overheid. Zodra een nieuwe release van de Thema-indeling Overheid verschijnt, wordt het variabele deel aangepast aan de actualiteit en geplaatst op [www.e-overheidvoorburgers.nl](http://www.e-overheidvoorburgers.nl). Met behulp van de versiedatum of het versienummer, die beide in het variabele deel van deze publicatie staan, kunt u op deze website controleren of u de laatste versie onder ogen heeft. Het is aan te raden nieuwe releases van de Thema-indeling Overheid door te voeren. Gemeenten bepalen echter zelf of en wanneer zij dat daadwerkelijk doen.



# 1 Inleiding

Burgers gaan regelmatig op zoek naar bepaalde informatie van de overheid. Vaak raadplegen zij eerst de internetsite van een gemeente of van een landelijke overheidsorganisatie, zoals de Belastingdienst of het UWV. Veel antwoorden zijn ook inderdaad op de betreffende websites te vinden. Alleen is voor de bezoeker niet altijd duidelijk op welke plek. De Thema-indeling Overheid is een indeling waarmee gemeenten en andere overheidsorganisaties informatie eenduidig en logisch kunnen groeperen.

Het ICTU-programma e-Overheid voor Burgers werkt aan betere uitwisseling en vindbaarheid van eenduidige overheidsinformatie. E-Overheid voor Burgers ontwikkelt hiertoe applicaties, standaarden en voorzieningen. Een van de standaarden die overheidsorganisaties en gemeenten kunnen gebruiken, is de Thema-indeling Overheid (voorheen: Vraagstructuur Rijk). Deze – vraaggerichte – indeling helpt overheden om alle informatie op een website op thematische wijze te ordenen. De Thema-indeling Overheid is hiermee een handig navigatiemiddel voor de bezoeker van de site. Bijkomend voordeel is dat burgers de informatie waarnaar zij op zoek zijn, op diverse websites steeds vaker op een zelfde manier krijgen aangeboden.

De Thema-indeling Overheid (TiO) draagt bij aan het realiseren van de doelstellingen van het Antwoord<sup>®</sup> Concept. In dit dienstverleningsconcept vormen gemeenten een herkenbare toegang tot de overheid. Om dit te bereiken, gebruiken zij standaarden, zoals de TiO. De gemeenten kunnen de Thema-indeling Overheid gebruiken om hun eigen informatie te ordenen voor gebruik in hun klantcontactcentrum en op hun websites.

Deze publicatie biedt meer inzicht in de Thema-indeling Overheid. Wat is precies de gedachte achter een Thema-indeling Overheid? Hoe is deze tot stand gekomen? En ook: hoe is de Thema-indeling Overheid te gebruiken in de dagelijkse praktijk? Welke hoofd- en subthema's zijn er allemaal? En welke informatie past hieronder?

Met de Thema-indeling Overheid beschikken provincies, waterschappen en gemeenten, maar ook andere overheidsorganisaties over een bruikbaar handvat voor het aanbieden en indelen van informatie op hun website. Deze publicatie van het project Antwoord<sup>®</sup> maakt onder andere aan de hand van voorbeelden inzichtelijk hoe de Thema-indeling Overheid voor iedere website is te gebruiken.



## 2 Over de Thema-indeling Overheid

### 2.1 Een vaste indeling

De overheid streeft naar het verbeteren van haar dienstverlening. De burger wil immers zo snel mogelijk een duidelijk antwoord krijgen op zijn vraag. Soms is dat lastig. Zeker nu het aantal producten en diensten dat digitaal wordt aangeboden ieder jaar toeneemt. Daarom doen gemeenten er goed aan ervoor te zorgen dat burgers hun digitale producten en diensten goed en snel kunnen vinden. Een overheidsbrede indeling met goed toepasbare en duidelijke (sub)thema's op internetsites draagt hieraan bij.

De Thema-indeling Overheid is ontwikkeld met het doel informatie op websites van overheidsorganisaties, die tot doel hebben burgers te informeren, op dezelfde manier te ordenen en op een eenduidige manier te presenteren. Deze vaste indeling naar thema's sluit aan op de belevingswereld van de burger. De Thema-indeling Overheid gebruikt namelijk woorden die burgers ook gebruiken en probeert vakjargon vanuit de overheid te vermijden. Wie vaker op een overheidswebsite zoekt, herkent de duidelijke, vaste indeling en weet al snel welke informatie hij waar kan vinden.

### 2.2 Ontstaan Thema-indeling Overheid

De Thema-indeling Overheid is in 2007 tot stand gekomen door thema-indelingen van diverse overheidsorganisaties te vergelijken en samen te voegen tot één thema-indeling. De conceptversie is op bruikbaarheid getoetst bij een groep burgers. Hierbij is gebruik gemaakt van de content en de website van Postbus 51. Alle onderwerpen waarover de overheid informeert, krijgen op iedere willekeurige gemeentelijke of overheidswebsite een herkenbare plek. Gekozen is voor een vraaggestuurde indeling in hoofd- en subthema's. Centraal staat dus steeds de vraag van de burger, en niet de wijze waarop de overheid is georganiseerd.

De basisversie van de Thema-indeling Overheid is ontwikkeld in een samenwerkingsverband tussen overheid.nl, Persoonlijke Internet Pagina (PIP/mijnoverheid.nl) en Postbus 51. Aanvankelijk was de indeling gericht op het aanbieden van voorlichtingsinformatie van alleen de Rijksoverheid. In 2009 is de Thema-indeling Overheid geschikt gemaakt om te dienen als algemeen geldende standaard voor de gehele overheid.

### 2.3 Wat betekent dit voor onze organisatie?

De Thema-indeling Overheid is door alle overheidsorganisaties vrij te gebruiken. Vooral voor organisaties met een uitgebreid producten- en dienstenpakket, zoals provincies, waterschappen, gemeenten en hun contentleveranciers, is deze indeling een handig hulpmiddel om hun informatie te categoriseren.

De Thema-indeling Overheid kent een aantal hoofdthema's, waaraan steeds een aantal subthema's zijn gekoppeld. Niet iedere overheidsorganisatie zal voldoende informatie hebben om alle (sub)thema's te vullen. Als voor een bepaald (sub)thema geen content voorhanden is, dan kan een gemeente ervoor kiezen om dit thema onzichtbaar te maken voor de bezoeker. Is er juist te veel informatie voor één subthema? Dan is naar eigen inzicht een derde niveau te introduceren. De standaard Thema-indeling Overheid beperkt zich namelijk tot de eerste twee niveaus: thema's en subthema's. Maar uitbreiding naar een derde



## 2.5 Koppeling met *Antwoord*<sup>®</sup>

De Thema-indeling Overheid is onderdeel van het *Antwoord*<sup>®</sup> Concept. Eén van de uitgangspunten van *Antwoord*<sup>®</sup> is dat men via elk kanaal hetzelfde en juiste antwoord krijgt. Daarnaast geldt dat die informatie dan ook goed vindbaar moet zijn. Om dit overheidsbreed voor het internetkanaal te realiseren is het van belang informatie via het web op een eenduidige en gestructureerde manier aan te bieden. De Thema-indeling Overheid helpt hierbij. Streven is dat steeds meer overheidsinstanties hun informatie op deze wijze structureren, waardoor burgers en ondernemers op verschillende overheidswebsites steeds beter de weg weten. Overal wordt dezelfde logica gevolgd, waardoor, ongeacht op welke website de zoeker zich bevindt, men weet hoe de website is ingedeeld en waar men dus moet zoeken.

Bovendien is de Thema-indeling Overheid één van de bouwstenen van de *Antwoord*<sup>®</sup> Contentcollectie, die bestaat uit landelijk geldende voorlichtingsinformatie zoals vraag-antwoordcombinaties. De vraag-antwoordcombinaties in deze collectie zijn geordend volgens de Thema-indeling Overheid.

## 2.6 Verhouding Thema-indeling Overheid en Samenwerkende Catalogi

Het ICTU-programma e-Overheid voor Burgers heeft nog een instrument ontwikkeld voor het thematisch indelen van content. Dat is de SC-taxonomie, een indeling die Samenwerkende Catalogi (SC) heeft opgezet. De SC-taxonomie is een onderdeel van de SC-standaard voor het koppelen van de producten- en dienstencatalogi van verschillende overheden. De SC-taxonomie is louter bedoeld als indelingsmechanisme van content voor de metadatering door beheerders. Dat is het toekennen van informatie aan content om de content te verrijken. Voorbeelden van metadata zijn de geldigheidsduur en de naam van de eigenaar van de content of, zoals in dit geval, het onderwerp van de content.

De Thema-indeling Overheid is primair bedoeld om informatie te presenteren aan gebruikers op een website, maar kan ook worden toegepast als indelingsmechanisme voor metadatering. De SC-taxonomie en de Thema-indeling Overheid zijn zowel naast elkaar, als onafhankelijk van elkaar te gebruiken.

De SC-taxonomie en de Thema-indeling Overheid verschillen op een aantal punten van elkaar, omdat ze onafhankelijk van elkaar en met een ander doel zijn ontstaan. Het ICTU-programma e-Overheid voor Burgers werkt hiervoor aan een oplossing in vorm van een koppeling tussen de Thema-indeling Overheid en Samenwerkende Catalogi<sup>1</sup>.

## 2.7 Ideeën, suggesties?

Wanneer meer overheidsorganisaties kiezen voor het gebruik van de Thema-indeling Overheid profiteert de burger vaker van de positieve effecten. De Thema-indeling Overheid zal in de praktijk doorlopend verder worden aangescherpt, in nauwe samenwerking met de toepassende organisaties. Maximaal vier keer per jaar verschijnt een nieuwe release. Organisaties die de thema-indeling gebruiken, kunnen deelnemen aan de zogeheten Regelkring. Gezamenlijk bepalen zij hoe een nieuwe versie eruit komt te zien. Een wijzigingscommissie beoordeelt ingediende verzoeken en bepaalt of de gewenste wijzigingen daadwerkelijk verbeteringen zijn en wat de consequenties zijn voor redacties en systemen.

---

<sup>1</sup> Meer informatie over zowel de Thema-indeling Overheid als de SC-taxonomie is te vinden op [www.e-overheidvoorburgers.nl](http://www.e-overheidvoorburgers.nl).

## 2.8 Meer weten?

Meer weten over de Thema-indeling Overheid? Kijk dan op de website van e-Overheid voor burgers: [www.e-overheidvoorburgers.nl](http://www.e-overheidvoorburgers.nl) onder Standaarden, Thema-indeling Overheid. Hier kun je direct de meest recente versie downloaden van de Thema-indeling Overheid, inclusief het (aangepaste) variabele deel van de publicatie. Wie automatisch op de hoogte gehouden wil worden van het verschijnen van een nieuwe release van de Thema-indeling Overheid, kan een e-mail sturen naar [antwoord@ictu.nl](mailto:antwoord@ictu.nl). Zodra een nieuwe versie op de internetpagina staat, krijgen belangstellenden bericht.

## **Colofon**

### **Verschijningsdatum**

juli 2010

### **Inhoud**

Het ICTU-programma e-Overheid voor Burgers is verantwoordelijk voor de inhoud van de publicatie. Zij heeft deze publicatie vervaardigd in opdracht van het Ministerie van Algemene Zaken.

### **Opmaak**

vM-Design

### **Tekstredactie**

Chapeau

### **Drukwerk**

Koninklijke De Swart

Tot slot: ook deze publicatie is geen eindpunt. U bent van harte uitgenodigd om op de Antwoord® Community op [www.antwoordcommunity.nl](http://www.antwoordcommunity.nl) uw praktijkervaringen op dit onderwerp in te brengen en te delen.

# Beschikbare *Antwoord*<sup>®</sup> publicaties, DVD's en hulpmiddelen

## Publicaties

- Gemeente heeft Antwoord<sup>®</sup> (januari 2007)
- Antwoord<sup>®</sup> 2 (september 2008)
- Het realiseren van het 14+netnummer Antwoord<sup>®</sup> in de regio; Samenwerken in de regio Drechtsteden op het telefoniekanaal (oktober 2008)
- Functieprofielen voor het kcc Antwoord<sup>®</sup> (november 2008)
- Merkboek Antwoord<sup>®</sup> (november 2008)
- Sturen op Antwoord<sup>®</sup> (september 2009)
- Van Klantvraag naar Antwoord<sup>®</sup> met Klantvraaganalyse (november 2009)
- Antwoord<sup>®</sup> & Kleine gemeenten (juni 2010)



## DVD's

- DVD Antwoord<sup>®</sup> (2007)
- DVD UWV-films (2010)
  - Een klantcontactcentrum met Antwoord<sup>®</sup>
  - Werken volgens het besturingsmodel conform Antwoord<sup>®</sup>

## Hulpmiddelen

- Format Plan van Aanpak Antwoord<sup>®</sup>
- Standaard presentatie 'Op weg naar Antwoord<sup>®</sup>'  
Kijk op [www.antwoord.nl/praktijk,Plan-van-Aanpak.html](http://www.antwoord.nl/praktijk,Plan-van-Aanpak.html)
- Sturen op Antwoord<sup>®</sup> hulpmiddelen
  - Rapportage hulpmiddel en handleiding
  - Formulieren Antwoord<sup>®</sup> kwaliteitsmonitoringKijk op [www.antwoord.nl/producten,Kwaliteit.html](http://www.antwoord.nl/producten,Kwaliteit.html)

Houd [www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl) in de gaten voor nieuwsberichten, factsheets, achtergrondinformatie over de Antwoord<sup>®</sup> producten en nog veel meer.

Op [www.antwoordcommunity.nl](http://www.antwoordcommunity.nl) delen gemeenten documenten, worden discussies gevoerd en kun je in contact komen met collega's die ook met Antwoord<sup>®</sup> aan de slag zijn. Dus word lid van de Antwoord<sup>®</sup> Community!



## Bestellen

Publicaties en DVD's kunt u bestellen via [antwoord@ictu.nl](mailto:antwoord@ictu.nl).

[www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl)



# Thema-indeling

## Overheid



Bijlage (Variabel deel)

*Antwoord*®



# Opsomming actuele thema's

(vs. 1.5, 31-03-2010)

1	Belastingen, uitkeringen en toeslagen	7
2	Buitenland: werken, wonen en reizen	9
3	Consumentenzaken	11
4	Cultuur, sport en vrije tijd	13
5	Familie, jeugd en gezin	15
16	Immigratie, inburgering en integratie	17
7	Natuur en milieu	19
8	Onderwijs	21
9	Overheid en democratie	24
10	Rechtspraak en veiligheid	25
15	Uittreksels en registers	27
11	Verkeer, vervoer en wegen	28
17	Voor jezelf beginnen	30
12	Werk en loopbaan	31
13	Wonen en leefomgeving	33
14	Zorg en gezondheid	35
	Overzicht thema's	37
	Colofon	41



# Beschrijving thema's en subthema's TiO

(vs 1.5, 31-03-2010)

Dit is een beschrijving van alle hoofdthema's met bijbehorende subthema's. De thema's zijn op volgorde van alfabet gerangschikt en onderverdeeld in subthema's met de relevante informatie, producten en diensten die daarbij horen. Sommige informatie valt logischerwijs onder meer dan één thema. Mits het gebruikte contentmanagementsysteem dit toelaat, mag die informatie dan ook op meerdere plaatsen voorkomen. Op die manier is een tekst via verschillende ingangen toegankelijk.

Deze beschrijving is te gebruiken als handleiding bij het koppelen van eigen gemeentelijke informatie aan de Thema-indeling Overheid.





## Belastingen, uitkeringen en toeslagen

1

Onder het thema **Belastingen, uitkeringen en toeslagen** vallen alle vragen en producten die invloed hebben op de financiële positie van mensen en waarin de overheid een rol speelt. Voorbeelden van vragen onder dit thema zijn 'Wat is de Voorlopige Teruggaaf (VT)?', 'Hoe hoog is de WAO-uitkering (Wet op de Arbeidsongeschiktheid)?' en 'Hoe kan ik zorgtoeslag aanvragen?'.

Een product dat onder dit thema is te plaatsen, is bijvoorbeeld de 'hondenbelasting', die vanzelfsprekend thuishoort onder het subthema Belastingen en heffingen. Op dezelfde manier valt het product 'bijzondere bijstand' onder het subthema Inkomensaanvulling.

Het thema **Belastingen, uitkeringen en toeslagen** bevat de volgende subthema's:

- Belastingen en heffingen
- AOW
- Inkomensaanvulling
- Bijstandsuitkeringen
- Uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid of ziekte
- Uitkeringen bij werkloosheid
- Uitkeringen voor zelfstandigen
- Toeslagen

### *Belastingen en heffingen*

1a1

Onder dit subthema valt alle informatie over belastingen en het doen van belastingaangifte. Voorbeelden van mogelijke vraag-antwoord-combinaties zijn: 'Moet ik mijn vergoeding voor vrijwilligerswerk opgeven bij de Belastingdienst?' of 'Wat is een Voorlopige Teruggaaf (VT)?' Ook gemeentelijke belastingen als rioolrecht en de WOZ-beschikking (Waardebeschikking Onroerende Zaken) passen onder dit subthema.

### *AOW*

1a2

Dit subthema bevat alle informatie over de Algemene Ouderdomswet (AOW). Bijvoorbeeld: 'Wat is de overheid van plan met de AOW?', 'Wie heeft er recht op?', 'Hoe hoog is de premie?'.

*Inkomensaanvulling* 1a3

Hieronder is informatie op te nemen over aanvullingen op het inkomen, zoals het nabestaandenpensioen en de ANW-uitkering (Algemene Nabestaandenwet), de wezenuitkering en de Toeslagenwet.

*Bijstandsuitkeringen* 1a8

Onder dit subthema kan alle informatie worden geplaatst over bijstandsuitkeringen. 'Wanneer heb ik recht op bijstand?' en 'Mag ik met een bijstandsuitkering op vakantie?' zijn voorbeelden van vragen onder dit subthema.

*Uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid of ziekte* 1a4

'Hoe hoog is een WAO-uitkering?' Deze en andere informatie over de Wet op de Arbeidsongeschiktheid (WAO), de Wajong, de Ziektewet en de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) is te vinden onder dit subthema.

*Uitkeringen bij werkloosheid* 1a5

Hieronder valt informatie over de werkloosheidsuitkering (WW), de Inkomensvoorziening voor oudere werklozen (IOW) en de Werkloosheidswet (WW).

*Uitkeringen voor zelfstandigen* 1a6

Informatie over uitkeringen voor zelfstandigen is te plaatsen onder dit subthema. Denk aan de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ), de Wet Arbeidsongeschiktheid Zelfstandigen (WAZ) en de Wet werk en inkomen kunstenaars (WWIK).

*Toeslagen* 1a7

Dit is een speciaal subthema voor diverse toeslagen, waaronder de huurtoeslag, de zorgtoeslag, de kinderbijslag, de kind(er)opvang)toeslag en de woonkostentoeslag.



## Buitenland: werken, wonen en reizen

2

Onder het thema **Buitenland: werken, wonen en reizen** vallen alle vragen en producten die betrekking hebben op een tijdelijk of permanent verblijf van Nederlandse ingezetenen in het buitenland en over de (reis)documenten die daarvoor nodig zijn.

Vragen als 'Wat moet ik regelen als ik ga emigreren?' en 'Waar en hoe kan ik een paspoort of identiteitskaart aanvragen?' zijn onder dit thema te plaatsen. Het 'paspoort' krijgt als product een plaats onder het subthema Paspoort, identiteitskaart en visum.

Het thema **Buitenland: werken, wonen en reizen** bevat de volgende subthema's:

- Emigratie
- Paspoort, identiteitskaart en visum
- Reisadviezen
- Reizen en gezondheid
- Verblijf, werk en studie in het buitenland

### *Emigratie*

2a1

Dit subthema biedt ruimte voor informatie over verhuizing naar het buitenland, remigratie en het legaliseren van Nederlandse documenten voor gebruik in het buitenland. Bijvoorbeeld: 'Wat moet ik regelen als ik ga emigreren?' en 'Kan ik mijn uitkering meenemen naar het buitenland?'.

### *Paspoort, identiteitskaart en visum*

2a2

Hier staat alles over het paspoort, de identiteitskaart en het visum: aanvragen, vernieuwen, bijschrijven van kinderen, het opnemen van vingerafdrukken, nooddocumenten en nog veel meer.

### *Reisadviezen*

2a3

In dit subthema passen actuele reisadviezen en -tips. Voorbeelden: 'Waar moet ik aan denken als ik op reis ga naar het buitenland?' en 'Wanneer krijg ik mijn geld terug bij een geboekte reis?'.

### *Reizen en gezondheid*

2a4

Informatie over vaccinaties en gezondheidsrisico's op reis.

Nuttige informatie over alles wat komt kijken bij wonen of verblijven in het buitenland voor werk, studie of stage. Onder meer over de Nederlandse ambassade en het consulaat. Voorbeelden zijn: 'Ben ik verzekerd voor de zorgverzekering als ik in het buitenland woon?', 'Wat moet ik regelen bij een ziekenhuisopname in het buitenland?' en 'Heb ik recht op een financiële tegemoetkoming als ik een opleiding in het buitenland volg?'.



## Consumentenzaken

3

Het thema **Consumentenzaken** gaat over de rechten en plichten van de burger als consument. Voorbeelden van vragen die onder dit thema zijn te plaatsen: 'Wat gebeurt er met mijn tegoeden als mijn bank failliet gaat?', 'Hoe meld ik mij af voor ongewenste reclame?' en 'Waar kan ik terecht met een klacht over de overheid?'.

Het thema **Consumentenzaken** bevat de volgende subthema's:

- Energie en waterleiding
- Financiële dienstverlening en krediet
- Post, internet en telefonie
- Producten en diensten kopen
- Rechten en klachten consument
- Voedselkwaliteit

### *Energie en waterleiding*

3a1

Onder dit subthema is informatie te plaatsen over energiebesparing, energiebelasting, het energielabel, energielevering en de energierekening. Ook informatie over drinkwater en legionella is hier op z'n plaats.

### *Financiële dienstverlening en krediet*

3a2

Onder dit subthema valt allerhande informatie over financiële dienstverlening, geld en betalen. Maar ook over consumentenkrediet en schuldsanering. Bijvoorbeeld: 'Wat is provisie en welke regels gelden hiervoor?' en 'Hoe kom ik van mijn schulden af?'.

### *Post, internet en telefonie*

3a3

Hieronder vallen alle onderwerpen die samenhangen met post, internet en telefonie. Denk aan het weren van ongewenst drukwerk, informatie over veilig chatten en regels over het opzeggen van een internet- of telefoonabonnement.

### *Producten en diensten kopen*

3a4

Waar krijg je als consument mee te maken bij de aanschaf van een product of dienst, ook als dit gebeurt via internet of telefoon? Informatie hierover en over prijzen, winkeltijden, koopzondagen en keurmerken zijn te scharen onder dit subthema. Voorbeelden van vraag-antwoordcombinaties zijn:

'Kan ik een huis-aan-huis aankoop ongedaan maken?' en 'Op welke tijden zijn de winkels open?'

*Rechten en klachten consument*

3a5

Dit subthema biedt ruimte voor informatie over de rechten van de consument en het omgaan met ongewenste reclame en spam. Maar ook: 'Op welke wijze kan een klacht worden ingediend?'. Bijvoorbeeld over de overheid, de zorg, een dienst of een product.

*Voedselkwaliteit*

3a6

In dit subthema vindt de burger informatie over gezonde en veilige voeding, zoals 'Wat houdt de Warenwet in?' en 'Wat zijn E-nummers op het etiket van levensmiddelen?'



## Cultuur, sport en vrije tijd

4

**Cultuur, sport en vrije tijd** is het thema dat plaats biedt aan alle vragen en producten die betrekking hebben op de activiteiten van mensen die niet aan het werk zijn. Het thema bevat vragen als 'Wat is een monument en welke typen monumenten zijn er?', 'Mag ik varen met een snelle motorboot?' en 'Hoe vind ik vrijwilligerswerk?'. Een product dat onder dit thema valt, is de 'visvergunning', onder het subthema Recreatie.

Het thema **Cultuur, sport en vrije tijd** bevat de volgende subthema's:

- Cultuur
- Feestdagen
- Evenementen
- Radio en televisie
- Persoonlijke ontwikkeling
- Recreatie
- Sport en beweging
- Verenigingen
- Vrijwilligerswerk

### *Cultuur*

4a1

Het subthema 'Cultuur' biedt ruimte voor informatie over bibliotheken en archieven, cultureel erfgoed en musea. Bijvoorbeeld over monumenten en cultuursubsidies.

### *Feestdagen*

4a2

Hier staat allerhande informatie over feestdagen in Nederland.

### *Evenementen*

4a9

Hier is informatie te vinden over het organiseren van feestelijkheden en optochten en over het aanvragen van een evenementenvergunning.

### *Radio en televisie*

4a3

Dit subthema gaat in op mediabeleid en -toezicht, omroepen, frequenties en de verdeling van zendtijd.

### *Persoonlijke ontwikkeling*

4a4

In dit subthema past alle informatie over de volksuniversiteit en ontplooiingsmogelijkheden die de overheid biedt. Bijvoorbeeld: 'Wat doet de overheid tegen analfabetisme en laaggeletterdheid?'

### *Recreatie*

4a5

Burgers vinden hier informatie over kamperen, recreatievaart en regels waar zwemwater aan moet voldoen.

### *Sport en beweging*

4a6

Hier staat informatie over het sportbeleid en de deelname aan culturele en sportieve activiteiten.

### *Verenigingen*

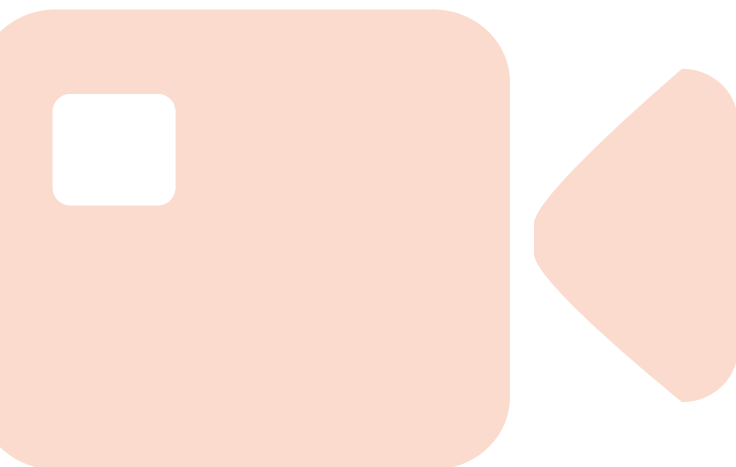
4a7

Hier is informatie te vinden over bijvoorbeeld sport- en muziekverenigingen en stichtingen.

### *Vrijwilligerswerk*

4a8

Hier is algemene informatie te vinden over vrijwilligerswerk. Wat is het? Mag het naast een uitkering? Maar ook informatie over bijvoorbeeld de vergunning voor het inzamelen van geld of goederen past in dit subthema.





## Familie, jeugd en gezin

5

Het thema **Familie, jeugd en gezin** bevat alle vragen en producten die betrekking hebben op zaken als trouwen, kinderen krijgen en opvoeden. Maar ook vragen en producten die betrekking hebben op scheiden en overlijden vallen hieronder. Vragen die te vinden zijn onder dit thema zijn: 'Waar en hoe doe ik aangifte van de geboorte van mijn kind?' en 'Wanneer mag ik de achternaam van mijn partner gebruiken?'. De 'aangifte van geboorte' is een product dat valt onder het subthema Geboorte en adoptie.

Het thema **Familie, jeugd en gezin** bevat de volgende subthema's:

- Samenwonen, huwelijk en geregistreerd partnerschap
- Scheiden
- Geboorte en adoptie
- Kinderopvang
- Jeugd
- Gezag en voogdij
- Naamkeuze, naamgebruik en naamswijziging
- Curatele, bewind en mentorschap
- Overlijden en erfenis

### *Samenwonen, huwelijk en geregistreerd partnerschap* 5a1

Dit subthema is gewijd aan samenwonen (met of zonder samenlevingscontract), trouwen en geregistreerd partnerschap. Maar ook bijvoorbeeld de M46-verklaring (trouwen met een buitenlander), huwelijkslocaties en –jubilea vallen hieronder.

### *Scheiden* 5a2

Denk bij dit subthema aan onderwerpen die te maken hebben met het beëindigen van een relatie. Een (buitenlandse) echtscheiding, alimentatie, een omgangsregeling. Voorbeelden van vragen zijn: 'Hoe vraag ik echtscheiding aan?' en 'Wat kan ik doen als mijn ex-partner de alimentatie niet betaalt?'.

### *Geboorte en adoptie* 5a3

Hier is informatie te vinden over de geboorteaangifte, informatie over erkenning en andere relevante informatie over geboorte en adoptie.

### *Kinderopvang*

5a4

Denk voor de invulling van dit subthema aan informatie over dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang, crèches, de kosten en de bijdrage in de kinderopvang.

### *Jeugd*

5a5

Hieronder vallen onderwerpen als jeugdzorg, pleegzorg en onder-toezichtstelling, kinderonvoering, maar ook informatie over jeugdbeleid en subsidie.

### *Gezag en voogdij*

5a6

Hier staat informatie over alle zaken die spelen bij (ouderlijk) gezag en voogdij.

### *Naamskeuze, naamgebruik en naamswijziging*

5a7

'Welke regels gelden voor het kiezen van een voornaam voor kinderen?', 'Hoe kan ik een achternaam wijzigen?' en 'Hoe doe ik een verzoek tot aanduiding van naamgebruik?'. Dit zijn enkele onderwerpen die passen in dit subthema.

### *Curatele, bewind en mentorschap*

5a8

Informatie over curatele, onder bewindstelling en mentorschap staat onder dit subthema. Bijvoorbeeld: 'Wat zijn de taken van een curator?' en 'Wanneer is iemand handelingsonbekwaam?'.

### *Overlijden en erfenis*

5a9

Alle vragen en onderwerpen die te maken hebben met overlijden, een begrafenis of crematie staan hier. Denk aan een overlijdensaangifte, de verlofregeling bij overlijden en grafrechten.





## Immigratie, inburgering en integratie

16

Hier vinden burgers alle informatie over tijdelijk en permanent verblijf in Nederland, inburgeren en integratie. Voorbeelden van producten of diensten zijn de ‘ceremonie voor nieuwe Nederlanders’, ‘inburgeren in de gemeente’ en ‘Nederlander worden door naturalisatie’. Vragen kunnen zijn: ‘Hoe kan ik buitenlandse documenten naturaliseren?’ en ‘Hoe kan ik me aanmelden voor het basisexamen inburgering?’.

Het thema **Immigratie, inburgering en integratie** bevat de volgende subthema’s:

- Immigratie
- Asielaanvraag
- Legalisatie buitenlandse documenten
- Gezinshereniging
- Inburgering
- Verblijf, werk en studie in Nederland
- Integratie en naturalisatie
- Nederland verlaten

### *Immigratie*

16a1

Informatie over voorwaarden waaraan je moet voldoen voordat je in Nederland kunt vestigen, kan onder dit subthema worden geplaatst.

### *Asielaanvraag*

16a2

Hieronder past informatie over het aanvragen van asiel in Nederland en ook over asielzoekerscentra.

### *Legalisatie buitenlandse documenten*

16a3

Hier kan informatie worden geplaatst over het legaliseren van buitenlandse documenten. Voorbeeld van een vraag onder dit subthema is ‘Hoe kan ik buitenlandse documenten legaliseren?’.

### *Gezinshereniging*

16a4

Onder dit subthema hoort informatie over het naar Nederland halen van gezinsleden of andere familieleden.

### *Inburgering*

16a5

Hier kan informatie staan over het inburgeren en het inburgeringsexamen. Een voorbeeld vraag is 'Hoe kan ik inburgeren?'.

### *Verblijf, werk en studie in Nederland*

16a6

Informatie over alles wat komt kijken bij wonen of verblijven in Nederland voor werk, studie of stage. Informatie over de voorwaarden waaraan je moet voldoen om in Nederland te mogen werken of studeren vallen hieronder.

### *Integratie en naturalisatie*

16a7

Onder dit subthema past informatie over het integreren in de Nederlandse samenleving. 'Wat is integratie en wat is integratiebeleid?' en 'Wat verandert er voor mij wanneer ik de Nederlandse nationaliteit krijg?' zijn voorbeelden van vragen onder dit subthema.

### *Nederland verlaten*

16a8

Hieronder kan informatie geplaatst worden over het vrijwillig of gedwongen verlaten van Nederland.



## Natuur en milieu

7

Het thema **Natuur en milieu** behandelt alle vraag-antwoordcombinaties en producten die betrekking hebben op de wijze waarop mensen met de aarde omgaan. Denk aan onderwerpen als duurzaamheid en luchtkwaliteit, maar ook aan ruimtelijke ordening en landschapsontwikkeling. Vragen onder dit thema kunnen zijn: 'Wanneer wordt mijn afval opgehaald?' en 'Waar vind ik informatie over de luchtkwaliteit in mijn woonomgeving?'.

Het thema **Natuur en milieu** bevat de volgende subthema's:

- Afval en recycling
- Bodemvervuiling
- Dierenwelzijn
- Klimaatverandering
- Landbouw
- Milieubeleid
- Natuurbeheer
- Water

### *Afval en recycling*

7a1

Dit subthema geeft toegang tot informatie over het weggooien en hergebruiken van verschillende soorten materialen. Denk aan onderwerpen als: gft-afval en grofvuil, klein chemisch afval, riolering en afvalwater, verpakkingen en de verwijderingsbijdrage.

### *Bodemvervuiling*

7a2

Voorbeelden van producten die passen in dit subthema zijn: 'olietanks verwijderen in particuliere grond', 'zorgplicht verontreiniging' of 'aantasting bodem'.

### *Dierenwelzijn*

7a8

Hier past informatie over dierziekten en huisdieren. Voorbeelden van vragen die thuishoren in deze categorie zijn: 'Wat is de gekkekoeienziekte?' en 'Wat is de overheid van plan met het verplicht chippen van honden?'.

### *Klimaatverandering*

7a3

Dit subthema gaat onder meer over duurzaam consumeren en het gat in de ozonlaag.

### *Landbouw*

7a4

Deze plek biedt informatie over onderwerpen als biotechnologie, bestrijdingsmiddelen en de agrarische sector.

### *Milieubeleid*

7a5

Hier hoort allerlei informatie thuis over maatregelen om luchtvervuiling tegen te gaan en de luchtkwaliteit te verbeteren, zoals de inzet van roetfilters.

### *Natuurbeheer*

7a6

Onder natuurbeheer en natuurbescherming valt informatie over onder meer de kapvergunning en vragen over de jacht, de Waddenzee, natuur en ruimte. Denk aan: 'Wat is de Flora- en faunawet?', 'Wat houdt de nieuwe Pachtwet in?' en 'Hoe stimuleert de overheid de ontwikkeling van de stad en het platteland?'.

### *Water*

7a7

Dit subthema bevat informatie over wateroverlast, het waterpeil en het watertekort.



## Onderwijs

8

Het thema **Onderwijs** gaat in op onderwerpen als de schoolvakanties, de leerplicht, de geldigheid van diploma's en certificaten of de locaties van onderwijsinstellingen in de gemeente. 'Welke vakken krijgt mijn kind op de basisschool?', 'Wat doen scholen tegen geweld?' en 'Wanneer hoeft mijn kind niet naar school?' zijn vragen die onder dit thema zijn te plaatsen. De 'Vrijstelling verplichting van inschrijving op school of instelling' hoort onder het subthema Leerplicht en voortijdig schoolverlaten.

Het thema **Onderwijs** bevat de volgende subthema's:

- Schoolvakanties
- Leerplicht en voortijdig schoolverlaten
- Basisonderwijs
- Voortgezet onderwijs
- Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (bve)
- Hoger beroepsonderwijs (hbo) en wetenschappelijk onderwijs (wo)
- Diploma's en certificaten
- Kunst- en cultuuronderwijs
- Speciaal onderwijs en leerproblemen
- Huisvesting en veiligheid school
- Kosten onderwijs
- Tegemoetkoming kosten onderwijs
- Kwaliteit en klachten onderwijs
- Onderwijs en samenleving

### *Schoolvakanties*

8a1

Dit subthema bevat informatie over de vrije dagen in het onderwijs, de vakantiespreiding en de data van de schoolvakanties.

### *Leerplicht en voortijdig schoolverlaten*

8a2

In dit subthema is informatie te plaatsen over de leerplicht, voortijdig schoolverlaten, kwalificatieplicht, schorsen en spijbelen. Bijvoorbeeld: 'Mag ik mijn kind thuisonderwijs geven?', 'Mag een basisschool mijn kind schorsen?', maar ook: 'Vrijstelling aanvragen van de verplichting van inschrijving op een school of instelling voor een leerplichtig kind'.

### *Basisonderwijs*

8a3

'Hoe kies ik een basisschool voor mijn kind?' en 'Hoe is de buitenschoolse opvang geregeld?'. Antwoorden op deze vragen zijn te vinden onder Basisonderwijs. Net als informatie over de keuze van en toelating tot een basisschool en hoe het basisonderwijs in Nederland is geregeld.

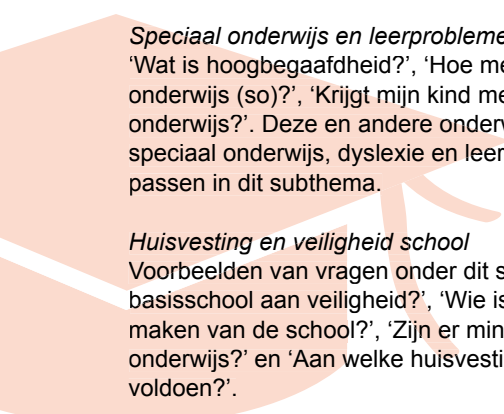
### *Voortgezet onderwijs*

8a4

Hier staat informatie over de keuze van en toelating tot het voortgezet onderwijs en hoe het voortgezet onderwijs is georganiseerd.

### *Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (bve)*

8a5

Hieronder valt informatie over de keuze van beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (bve), de toelating en hoe het bve is georganiseerd. Bijvoorbeeld: 'Wanneer kan ik deelnemen aan volwasseneneducatie?' en 'Hoe is het examen in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo) geregeld?'.  


### *Hoger beroepsonderwijs (hbo) en wetenschappelijk onderwijs (wo)*

8a6

Dit subthema gaat over de keuze voor hoger onderwijs, de toelating en hoe het hoger onderwijs is georganiseerd. Denk aan de volgende vragen: 'Wat zijn de verschillen tussen bachelors en masters?', 'Met welke diploma's kan ik naar het hoger onderwijs?' en 'Wat kan ik doen als ik studievertraging heb opgelopen?'.

### *Diploma's en certificaten*

8a7

Dit subthema is bestemd voor informatie over diploma's en certificaten, diplomawaardering en titulatuur.

### *Kunst- en cultuuronderwijs*

8a8

Dit subthema is bestemd voor informatie over kunstonderwijs en cultuuronderwijs.

### *Speciaal onderwijs en leerproblemen*

8a9

'Wat is hoogbegaafdheid?', 'Hoe meld ik mijn kind aan voor het speciaal onderwijs (so)?', 'Krijgt mijn kind met gedragsproblemen aangepast onderwijs?'. Deze en andere onderwerpen die te maken hebben met speciaal onderwijs, dyslexie en leerling-gebonden financiering (lgf) passen in dit subthema.

### *Huisvesting en veiligheid school*

8a10

Voorbeelden van vragen onder dit subthema zijn: 'Wat doet een basisschool aan veiligheid?', 'Wie is verantwoordelijk voor het schoonmaken van de school?', 'Zijn er minimale ruimtenormen per leerling in het onderwijs?' en 'Aan welke huisvestingseisen moeten schoolgebouwen voldoen?'.

*Kosten onderwijs*

8a11

Informatie over lesgeld, cursusgeld, collegegeld, de ouderbijdrage en andere schoolkosten kun je scharen onder dit subthema.

*Tegemoetkoming kosten onderwijs*

8a14

Hier staat alle informatie over de studiefinanciering, de aanvullende beurs, de ov-studentenkaart, het collegegeldkrediet en andere tegemoetkomingen in de kosten van het onderwijs.


*Kwaliteit en klachten onderwijs*

8a12

Hier kun je informatie plaatsen over erkende onderwijsinstellingen, de kwaliteit van het onderwijs, de inspectie van het onderwijs, medezeggenschap in het onderwijs, het indienen van klachten.

*Onderwijs en samenleving*

8a13

Onder 'Onderwijs en samenleving' past informatie over de brede school, maar ook over pesten of misbruik op school. Zoals: 'Wat doen scholen tegen geweld?' en 'Wat zijn de meldplicht en aangifteplicht bij seksueel misbruik in het onderwijs?'.  
  




## Overheid en democratie

9

Onder het thema **Overheid en democratie** bevinden zich alle vraag-antwoordcombinaties en producten die betrekking hebben op de staatkundige inrichting van Nederland. Vragen die je hier kunt plaatsen, zijn bijvoorbeeld: 'Welke verkiezingen zijn er in Nederland?' en 'Wie zijn er lid van het Koninklijk Huis?'. Plaats het product 'kiezerspas' onder het subthema Verkiezingen en politieke partijen en het product 'bezwaar tegen boete fout parkeren' onder het subthema Bezwaar en beroep overheid.

Het thema **Overheid en democratie** bevat de volgende subthema's:

- Organisatie van de overheid
- Koninklijk Huis
- Verkiezingen en politieke partijen
- Bezwaar en beroep overheid
- Internationale samenwerking

### *Organisatie van de overheid*

9a1

Dit subthema bevat informatie over het werk van gemeenten, provincies en de regering.

### *Koninklijk Huis*

9a2

Hier staan antwoorden op vragen als: 'Wie zijn lid van het Koninklijk Huis?' en 'Hoe is de troonopvolging geregeld?'. En natuurlijk informatie over koninklijke onderscheidingen.

### *Verkiezingen en politieke partijen*

9a3

Dit subthema gaat over verkiezingen, politieke partijen en referenda. Voorbeelden van producten en diensten: het burgerinitiatief, de gemeentelijke beleidsvoornemens, de aanvraag kiezerspas, werken bij een stembureau, stemmen met een volmachtbewijs.

### *Bezwaar en beroep overheid*

9a4

Hier kan de burger terugvinden hoe je bezwaar kunt maken en beroep kunt aantekenen tegen een beslissing van de overheid.

### *Internationale samenwerking*

9a5

Dit subthema bevat relevante informatie over de Europese Unie (EU), het internationaal beleid en internationale organisaties en verdragen.



## Rechtspraak en veiligheid

10

Het thema **Rechtspraak en veiligheid** behandelt alle vraag-antwoordcombinaties en producten die betrekking hebben op de veiligheid in Nederland, de organisaties die zich inzetten voor een veilige samenleving en de indeling van het juridische stelsel. Vragen onder dit thema kunnen zijn: 'Met welke identiteitsbewijzen kan ik mij identificeren?', 'Wat is terrorisme?' en 'Wat moet ik doen als de sirene gaat?'. Het 'rampenplan' is een product onder het subthema Rampen en epidemieën.

Het thema **Rechtspraak en veiligheid** bevat de volgende subthema's:

- Organisatie van de rechtspraak
- Soorten recht
- Veiligheid
- Geweld, overlast en mishandeling
- Defensie
- Identificatie
- Privacy
- Gelijke behandeling
- Politie, brandweer en hulpdiensten
- Rampen en epidemieën

### *Organisatie van de rechtspraak*

10a1

Dit subthema geeft informatie over rechtspraak, rechtsbijstand en mediation. Enkele voorbeelden van vragen: 'Wie betaalt de kosten van een rechtszaak?', 'Wat is gesubsidieerde rechtsbijstand en hoe vraag ik dit aan?' en 'Wat is mediation?'.

### *Soorten recht*

10a2

Hier hoort alle informatie over auteursrecht, octrooi, reproductie, strafrecht en overige soorten recht, zoals: 'Hoe kan ik octrooi aanvragen?', 'Hoe hoog zijn de boetes in Nederland?' en 'Wat is civiel recht?'.

### *Veiligheid*

10a3

Alles rondom veiligheid en terrorisme valt onder 'Veiligheid'. Voorbeelden: 'Wat is eerwraak en wat doet de overheid er tegen?' en 'Waar kan ik melding maken van terrorisme en radicalisering op internet?'.

*Geweld, overlast en mishandeling*

10a9

Onder dit subthema valt informatie over verschillende soorten geweld, mishandeling en overlast.

*Defensie*

10a8

Dit subthema is geheel gewijd aan informatie over de dienstplicht en de dienstitijd, missies en veteranen.

*Identificatie*

10a4

Dit subthema geeft informatie over de identificatieplicht, het burgerservicenummer (BSN) en DigiD.

*Privacy*

10a5

Informatie die varieert van rechtmatig cameratoezicht tot het aanvragen van persoonsgegevens valt onder het subthema 'Privacy'. Een voorbeeldvraag is: 'Waar kan ik terecht als slachtoffer van identiteitsfraude?'.

*Gelijke behandeling*

10a10

Alle informatie over gelijke behandeling en discriminatie past hieronder, zoals 'Wat kan ik doen bij ongelijke behandeling?' en 'Wat doet de overheid om emancipatie te bevorderen?'.

*Politie, brandweer en hulpdiensten*

10a6

In dit subthema past alle informatie over politie, brandweer, ambulance en het alarmnummer 112.

*Rampen en epidemieën*

10a7

Hieronder valt bijvoorbeeld informatie over alarmsirenes, het rampenplan of de ontheffing om afgezette gebieden te betreden.



## Uittreksels en registers

15

Het thema **Uittreksels en registers** is speciaal bestemd voor informatie over documenten, uittreksels, verklaringen en dergelijke.

Het thema **Uittreksels en registers** bevat de volgende subthema's:

- Uittreksels en verklaringen
- Inschrijven in een register
- Inzage in een register

### *Uittreksels en verklaringen*

15a1

Hieronder valt alle informatie over het aanvragen van uittreksels en verklaringen voor diverse doeleinden, zoals de Verklaring Omtrent Gedrag of een uittreksel uit de Burgerlijke Stand.

### *Inschrijven in register*

15a2

Denk hierbij aan vragen rondom het inschrijven in de gemeentelijke basisadministratie (GBA), de voorwaarden bij een aangifte van geboorte. Ook vragen over andere registers, bijvoorbeeld over een strafblad, horen hier thuis.

### *Inzage register*

15a3

Hier staat alle informatie over de inzage in registers: van het opvragen van een strafblad tot inzage in de eigen gegevens van de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).



## Verkeer, vervoer en wegen

11

**Verkeer, vervoer en wegen** is een breed thema dat alle informatie omvat betreffende vervoer, verkeersregels en infrastructuur. Het thema bevat vragen als 'Wat zijn de verkeersregels voor skaters?' en 'Waar mag ik parkeren met een gehandicaptenparkeerkaart?'. Het 'rijbewijs' is als product terug te vinden onder het subthema Rijbewijs.

Het thema **Verkeer, vervoer en wegen** bevat de volgende subthema's:

- Rijbewijs
- Verkeersregels
- Verkeersveiligheid
- Openbaar vervoer
- Parkeren
- Voertuigen
- Infrastructuur

### *Rijbewijs*

11a1

Plaats hier informatie over de geldigheid van het rijbewijs, het aanvragen of vernieuwen ervan en over het rijexamen.

### *Verkeersregels*

11a2

Hieronder valt onder andere informatie over de regelgeving in het verkeer en de boetes bij verkeersovertredingen.

### *Verkeersveiligheid*

11a3

Dit subthema omvat informatie over het gebruik van alcohol en drugs in het verkeer, het gebruik van autogordels, het vervoer van kinderen en de veiligheid van wegen.

### *Openbaar vervoer*

11a4

Dit subthema is bestemd voor alle informatie over de bus, tram, metro en trein. Maar ook over luchtvaart, regels voor taxi's en geldige vervoersbewijzen.

### *Parkeren*

11a7

Informatie over de regels voor parkeren en bijvoorbeeld het gebruik van een gehandicaptenparkeerkaart staat hier.

### *Voertuigen*

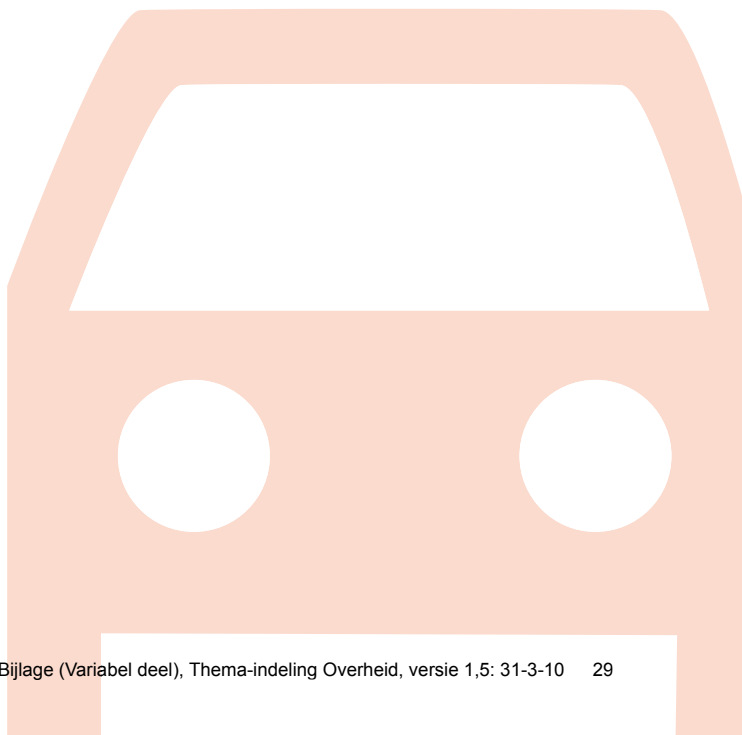
11a5

Denk hierbij aan de jaarlijkse APK, voertuigbelastingen en kentekens. Onder dit subthema valt ook informatie over brandstoffen en de geluidsoverlast door voertuigen.

### *Infrastructuur*

11a6

Onder dit subthema valt informatie over filevermindering, de inrichting van wegen en het onderhoud ervan, en over bijvoorbeeld reclameborden langs de weg en carpools.





## Voor jezelf beginnen

17

Het thema **Voor jezelf beginnen** bevat alle informatie die een startende ondernemer nodig heeft om voor zichzelf te kunnen beginnen.

Het thema **Voor jezelf beginnen** bevat de volgende subthema's:

- Ondernemingsplan
- Rechtsvormen
- Financiën
- Aanmelden en inschrijven
- Vakopleidingen, cursussen en diploma's

### *Ondernemingsplan* 17a1

Onder dit subthema kan alle informatie worden geplaatst over het schrijven van een ondernemingsplan en alles wat daarbij komt kijken.

### *Rechtsvormen* 17a2

Hier wordt de informatie over de verschillende rechtsvormen waarvoor je kunt kiezen geplaatst.

### *Financiën* 17a3

Alle informatie over subsidie die speciaal bedoeld zijn voor ondernemers en alle informatie over het aanvragen van een krediet, kunnen onder dit subthema worden geplaatst.

### *Aanmelden en inschrijven* 17a4

'Aanmelden en inschrijven' bevat de informatie die een startende ondernemer nodig heeft voor het aanmelden en inschrijven van het bedrijf. Bijvoorbeeld bij de Belastingdienst, bij de Kamer van Koophandel (KvK) en bij een productschap.

### *Vakopleidingen, cursussen en diploma's* 17a5

Dit subthema biedt ruimte voor informatie over de verschillende vakopleidingen of cursussen die een ondernemer kan doen en in welke gevallen een diploma nodig is om een bedrijf te starten.



## Werk en loopbaan

12

Het thema **Werk en loopbaan** bevat alle vragen en producten die betrekking hebben op de carrière van mensen. Vragen die je onder dit thema kunt plaatsen, zijn 'Moet mijn werkgever een arbodienst hebben?' en 'Wat moet ik doen als ik word ontslagen?'.

Het thema **Werk en loopbaan** bevat de volgende subthema's:

- Werk vinden
- Arbeidsovereenkomst en cao
- Arbeidsomstandigheden
- Vakantie en feestdagen
- Verlofregelingen
- Ziekte en weer aan het werk
- Loopbaan en scholing
- Medezeggenschap
- Jongeren en werk
- Ontslag
- Pensioenen

### *Werk vinden*

12a11

Onder dit subthema past informatie over solliciteren en over het vinden van werk. Dit kan informatie zijn voor starters op de arbeidsmarkt of voor herintreders die weer aan het werk willen nadat ze een periode niet hebben gewerkt.

### *Arbeidsovereenkomst en cao*

12a1

Hier plaats je allerhande informatie over arbeidsovereenkomsten, arbeidsvoorwaarden en de cao. Denk aan een vraag als 'Welke arbeidsvoorwaarden gelden voor mij als uitzendkracht?'.

### *Arbeidsomstandigheden*

12a2

Informatie over arbeidsomstandigheden, arbeidstijden en zaken die te maken hebben met de werkomgeving, zoals asbest, RSI en geluidshinder op het werk, zijn hier terug te vinden.

### *Vakantie en feestdagen*

12a3

Hieronder valt informatie over vakantiedagen, vakantiegeld, vakantiebijslag en de feestdagen. Voorbeelden van vragen: 'Wat zijn de data voor de bouwvakvakantie?', 'Op hoeveel vakantiedagen heb ik recht?' en 'Heb ik op Bevrijdingsdag een vrije dag?'.

### *Verlofregelingen*

12a4

Dit subthema biedt ruimte voor informatie over de verschillende vormen van verlof, zoals zorgverlof, ouderschapsverlof en zwangerschapsverlof.

### *Ziekte en weer aan het werk*

12a5

Hier staat informatie over loondoorbetaling bij ziekte, reïntegratie en over het werken in een sociale werkvoorziening. Een voorbeeldvraag: 'Wordt mijn loon doorbetaald als ik als uitzendkracht ziek ben?'.

### *Loopbaan en scholing*

12a6

Dit subthema gaat over leren, werken en het vinden van ander werk. Voorbeelden van vragen: 'Hoe word ik zij-instromer in het onderwijs?', 'Hoe kan ik werk vinden?' en 'Hoe kan ik leren naast mijn werk?'.

### *Medezeggenschap*

12a7

Dit subthema omvat informatie over de functie en organisatie van een ondernemingsraad, maar ook over de werkwijze van een personeelsvereniging.

### *Jongeren en werk*

12a8

Dit subthema beantwoordt vragen over zaken waar jongeren onder de 18 jaar mee te maken krijgen, wanneer zij gaan werken. Bijvoorbeeld: 'Welk werk mogen veertienjarigen doen?' of 'Welke werktijden mogen we aanhouden voor jongeren?'.

### *Ontslag*

2a9

Onder dit subthema valt alles wat te maken heeft met ontslag: 'Wat moet ik doen als ik word ontslagen?' en 'Welke gevolgen heeft ontslag op mijn inkomen?'.

### *Pensioenen*

12a10

Het subthema 'Pensioenen' geeft informatie over onder meer pensioenbreuk, een pensioengat en het prepensioen. Voorbeelden van vragen: 'Wat doe ik met mijn pensioen als ik van baan verander?' en 'Welke soorten pensioenfondsen zijn er?'.



## Wonen en leefomgeving

13

**Wonen en leefomgeving** is het thema dat alle informatie verzamelt over wonen, woningen en wijken. Vragen onder dit thema zijn 'Kan ik als huisgeenoot de huur overnemen na het overlijden van de huurder?' en 'Waar kan ik terecht met vragen over bouwen, verbouwen en de bouwregelgeving?'. Een product dat onder het subthema Wonen en vergunningen valt, is de 'bouwvergunning'.

Het thema **Wonen en leefomgeving** bevat de volgende subthema's:

- Woning huren en verhuren
- Woning kopen en verkopen
- Wonen en vergunningen
- Huisvuil en grofvuil
- Gezond en veilig wonen
- Wijkverbetering
- Openbare voorzieningen

### *Woning huren en verhuren*

13a1

Dit subthema is bestemd voor informatie over de huurprijs, het onderhoud aan woningen en geschillen tussen huurder en verhuurder. Denk hierbij aan: 'Wat is huurbescherming en heb ik hierop recht?'.

### *Woning kopen en verkopen*

13a2

Onder dit subthema valt onder andere informatie over de diverse regelingen die gelden bij het kopen van een huis. Ook staat hier informatie over de Wet waardering onroerende zaken (WOZ).

### *Wonen en vergunningen*

13a3

Informatie over vergunningen die nodig kunnen zijn voor het bouwen, verbouwen en bewonen van een woning, staat onder dit subthema.

### *Huisvuil en grofvuil*

13a7

Informatie over het ophalen of wegbrengen van huisvuil of grofvuil. Zoals bijvoorbeeld de kalender met data waarop huisvuil wordt opgehaald of informatie over voorwaarden die gelden voor het laten ophalen van grofvuil.

*Gezond en veilig wonen*

13a4

Alles wat te maken heeft met asbest in woningen, de brandveiligheid en ventilatie van woningen staat onder dit subthema.

*Wijkverbetering*

13a5

Informatie over het grotestedenbeleid en de krachtwijken staat onder dit subthema.

*Openbare voorzieningen*

13a6

Onder dit subthema past bijvoorbeeld informatie over de melding openbare ruimte.



## Zorg en gezondheid

14

Onder het thema **Zorg en gezondheid** staan alle vragen en producten die betrekking hebben op ziekte, kosten van de zorg en medische ethiek. Vragen die onder dit thema aan bod komen, zijn bijvoorbeeld: 'Kan ik via internet voorzieningen uit de zorg en sociale zekerheid aanvragen?' en 'Mag ik mijn medisch dossier inzien?'.

Het thema **Zorg en gezondheid** bevat de volgende subthema's:

- Ziekte en preventie
- Hulp en verzorging
- Kosten zorg en zorgverzekering
- Kwaliteit zorg en patiëntenrecht
- Medische techniek en ethiek
- Verslaving

### *Ziekte en preventie*

14a1

Hieronder valt informatie over besmettelijke ziekten, de preventie van ziekten en vaccins. Denk hierbij aan vragen zoals: 'Wat is een soa en hoe raak ik hiermee besmet?' en 'Kan ik een grieprik halen en wat kost dat?'.

### *Hulp en verzorging*

14a2

Dit subthema is bestemd voor producten en vragen over verschillende vormen van hulp en verzorging. Zoals de huisarts, het gebruik van medicijnen, mantelzorg en thuiszorg. Of over de indicatie voor plaatsing in een verzorgingstehuis. Voorbeelden van vragen zijn: 'Welke medicijnen krijg ik vergoed?' en 'Kan ik zelf mijn huisarts kiezen?'.

### *Kosten zorg en zorgverzekering*

14a3

Onder dit subthema valt informatie over de collectieve zorgverzekering, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (de AWBZ-verzekering) en het persoonsgebonden budget (pgb).

### *Kwaliteit zorg en patiëntenrecht*

14a4

Dit is de plek voor informatie over medezeggenschap in de zorg, het medisch dossier en de rechten en plichten van patiënten.

*Medische techniek en ethiek*

14a5

Antwoorden op vragen over abortus, euthanasie, kunstmatige bevruchting (ivf) en orgaandonatie staan onder dit subthema.

*Verslaving*

14a6

Onder dit subthema valt informatie over verslavingen aan bijvoorbeeld alcohol, tabak of drugs. Mogelijke vragen in deze categorie zijn 'Mag ik roken op mijn werk?' en 'Hoe is de verslavingszorg geregeld?'.

# Overzicht thema's

- 1 Belastingen, uitkeringen en toeslagen**
  - 1a1 Belastingen en heffingen
  - 1a2 AOW
  - 1a3 Inkomensaanvulling
  - 1a8 Bijstandsuitkeringen
  - 1a4 Uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid of ziekte
  - 1a5 Uitkeringen bij werkloosheid
  - 1a6 Uitkeringen voor zelfstandigen
  - 1a7 Toeslagen
  
- 2 Buitenland: werken, wonen en reizen**
  - 2a1 Emigratie
  - 2a2 Paspoort, identiteitskaart en visum
  - 2a3 Reisadviezen
  - 2a4 Reizen en gezondheid
  - 2a5 Verblijf, werk en studie in het buitenland
  
- 3 Consumentenzaken**
  - 3a1 Energie en waterleiding
  - 3a2 Financiële dienstverlening en krediet
  - 3a3 Post, internet en telefonie
  - 3a4 Producten en diensten kopen
  - 3a5 Rechten en klachten consument
  - 3a6 Voedselkwaliteit
  
- 4 Cultuur, sport en vrije tijd**
  - 4a1 Cultuur
  - 4a2 Feestdagen
  - 4a9 Evenementen
  - 4a3 Radio en televisie
  - 4a4 Persoonlijke ontwikkeling
  - 4a5 Recreatie
  - 4a6 Sport en beweging
  - 4a7 Verenigingen
  - 4a8 Vrijwilligerswerk
  
- 5 Familie, jeugd en gezin**
  - 5a1 Samenwonen, huwelijk en geregistreerd partnerschap
  - 5a2 Scheiden
  - 5a3 Geboorte en adoptie
  - 5a4 Kinderopvang

- 5a5 Jeugd
- 5a6 Gezag en voogdij
- 5a7 Naamskeuze, naamgebruik en naamswijziging
- 5a8 Curatele, bewind en mentorschap
- 5a9 Overlijden en erfenis

## **16** Immigratie, inburgering en integratie

- 16a1 Immigratie
- 16a2 Asielaanvraag
- 16a3 Legalisatie buitenlandse documenten
- 16a4 Gezinshereniging
- 16a5 Inburgering
- 16a6 Verblijf, werk en studie in Nederland
- 16a7 Integratie en naturalisatie
- 16a8 Nederland verlaten

## **7** Natuur en milieu

- 7a1 Afval en recycling
- 7a2 Bodemvervuiling
- 7a8 Dierenwelzijn
- 7a3 Klimaatverandering
- 7a4 Landbouw
- 7a5 Milieubeleid
- 7a6 Natuurbeheer
- 7a7 Water

## **8** Onderwijs

- 8a1 Schoolvakanties
- 8a2 Leerplicht en voortijdig schoolverlaten
- 8a3 Basisonderwijs
- 8a4 Voortgezet onderwijs
- 8a5 Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (bve)
- 8a6 Hoger beroepsonderwijs (hbo) en wetenschappelijk onderwijs (wo)
- 8a7 Diploma's en certificaten
- 8a8 Kunstonderwijs en cultuuronderwijs
- 8a9 Speciaal onderwijs en leerproblemen
- 8a10 Huisvesting en veiligheid school
- 8a11 Kosten onderwijs
- 8a14 Tegemoetkoming kosten onderwijs
- 8a12 Kwaliteit en klachten onderwijs
- 8a13 Onderwijs en samenleving

- 9 Overheid en democratie**
  - 9a1 Organisatie van de overheid
  - 9a2 Koninklijk Huis
  - 9a3 Verkiezingen en politieke partijen
  - 9a4 Bezwaar en beroep overheid
  - 9a5 Internationale samenwerking
  
- 10 Rechtspraak en veiligheid**
  - 10a1 Organisatie van de rechtspraak
  - 10a2 Soorten recht
  - 10a3 Veiligheid
  - 10a9 Geweld, overlast en mishandeling
  - 10a8 Defensie
  - 10a4 Identificatie
  - 10a5 Privacy
  - 10a10 Gelijke behandeling
  - 10a6 Politie, brandweer en hulpdiensten
  - 10a7 Rampen en epidemieën
  
- 15 Uittreksels en registers**
  - 15a1 Uittreksels en verklaringen
  - 15a2 Inschrijving register
  - 15a3 Inzage register
  
- 11 Verkeer, vervoer en wegen**
  - 11a1 Rijbewijs
  - 11a2 Verkeersregels
  - 11a3 Verkeersveiligheid
  - 11a4 Openbaar vervoer
  - 11a7 Parkeren
  - 11a5 Voertuigen
  - 11a6 Infrastructuur
  
- 17 Voor jezelf beginnen**
  - 17a1 Ondernemingsplan
  - 17a2 Rechtsvormen
  - 17a3 Financiën
  - 17a4 Aanmelden en inschrijven
  - 17a5 Vakopleidingen, cursussen en diploma's

12

### **Werk en loopbaan**

- 12a11 Werk vinden
- 12a1 Arbeidsovereenkomst en cao
- 12a2 Arbeidsomstandigheden
- 12a3 Vakantie en feestdagen
- 12a4 Verlofregelingen
- 12a5 Ziekte en weer aan het werk
- 12a6 Loopbaan en scholing
- 12a7 Medezeggenschap
- 12a8 Jongeren en werk
- 12a9 Ontslag
- 12a10 Pensioenen

13

### **Wonen en leefomgeving**

- 13a1 Woning huren en verhuren
- 13a2 Woning kopen en verkopen
- 13a3 Wonen en vergunningen
- 13a7 Huisvuil en grofvuil
- 13a4 Gezond en veilig wonen
- 13a6 Wijkverbetering
- 13a5 Openbare voorzieningen

14

### **Zorg en gezondheid**

- 14a1 Ziekte en preventie
- 14a2 Hulp en verzorging
- 14a3 Kosten zorg en zorgverzekering
- 14a4 Kwaliteit zorg en patiëntenrecht
- 14a5 Medische techniek en ethiek
- 14a6 Verslaving

## **Colofon**

### **Verschijningsdatum**

juli 2010

### **Inhoud**

Het ICTU-programma e-Overheid voor Burgers is verantwoordelijk voor de inhoud van de publicatie. Zij heeft deze publicatie vervaardigd in opdracht van het Ministerie van Algemene Zaken.

### **Opmaak**

vM-Design

### **Tekstredactie**

Chapeau

### **Drukwerk**

Koninklijke De Swart

Tot slot: ook deze publicatie is geen eindpunt. U bent van harte uitgenodigd om op de Antwoord<sup>®</sup> Community op [www.antwoordcommunity.nl](http://www.antwoordcommunity.nl) uw praktijkervaringen op dit onderwerp in te brengen en te delen.

[www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl)

