

# De top diensten van gemeentelijke websites landelijk in beeld o.b.v. het gedrag van inwoners en ondernemers

Door inzet van de websitestatistiekendatabase van 125 gemeentewebsites en het GBBO algoritme

## Auteurs

Rick Koopman  
Pieter Pinxten

## Contact

info@gbbo.nl  
030 – 27 46 026

> 27 mei 2016



## Colofon

### Uitgave

GBBO  
Onderzoek- en adviesbureau  
Prinsenlaan 2  
3532 GN De Bilt

030 – 27 460 26  
[info@gbbo.nl](mailto:info@gbbo.nl)  
[www.gbbo.nl](http://www.gbbo.nl)

### Datum

Mei 2016

### Opdrachtgever

Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten

### Auteurs

Rick Koopman  
Pieter Pinxten

### Dankwoord

De opdrachtgever en de auteurs willen in het bijzonder gemeenten bedanken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Het rapport was niet tot stand gekomen zonder de bijdrage van deze gemeenten.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*

## Inhoud

<b>1. AANLEIDING.....</b>	<b>4</b>
<b>2. VRAAGSTELLING EN INDELING ONDERZOEK.....</b>	<b>5</b>
<b>3. VERKORTE AANPAK.....</b>	<b>6</b>
<b>4. DE BELANGRIJKSTE DIENSTEN VAN GEMEENTELIJKE WEBSITES .....</b>	<b>8</b>
4.1 DE TOP 30 ONDERWERPEN VERKLAREN 81% VAN HET TOTALE WEBSITEGEBRUIK .....	8
4.2 DE TOP 30 ONDERWERPEN BEVAT 62% VAN ALLE PRODUCTEN UIT DE UNIFORME PRODUCTNAMENLIJST .....	8
4.3 DE TOP 30 BELANGRIJKSTE ONDERWERPEN EN DE DAARBIJ HORENDE PRODUCTEN / DIENSTEN .....	9
4.3 VISUELE WEERGAVE TOP 30 ONDERWERPEN .....	11
4.4 DE TOP 10 BELANGRIJKSTE DIENSTEN VOOR ONDERNEMERS.....	11
<b>5. SEIZOENSGEVOELIGHEID VAN DE TOP 10 BELANGRIJKSTE PRODUCTEN / DIENSTEN .....</b>	<b>13</b>
5.1 POSITIE BELANGRIJKSTE ONDERWERPEN PER MAAND .....	14
<b>6. DE TOP 10 BELANGRIJKSTE ZOEKWOORDEN VOOR DE 10 BELANGRIJKSTE DIENSTEN .....</b>	<b>15</b>
6.1 DE 10 BELANGRIJKSTE ZOEKWOORDEN PER DIENST.....	16
BIJLAGE 1      AANPAK ONDERZOEK.....	18
BIJLAGE 2      VOORDELEN VAN DE ONDERZOEKSMETHODE .....	22
BIJLAGE 3      UNIFORME PRODUCTNAMENLIJST .....	23
BIJLAGE 4      TOP 30 ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE UPL NAAM .....	29
BIJLAGE 5      OMSCHRIJVING DIENSTEN .....	36
BIJLAGE 6      OVERZICHT ONDERNEMERSPRODUCTEN .....	42
BIJLAGE 7      OMSCHRIJVING DIENSTEN VAN ONDERNEMERS.....	44
BIJLAGE 8      TOP 10 ONDERWERPEN PER MAAND.....	45

## 1. Aanleiding

Gemeenten bieden een groot aantal diensten<sup>1</sup> aan op hun websites. De meeste websitebezoekers (met name inwoners en ondernemers) komen echter voor een klein deel van deze diensten. Er is nog geen landelijk onderzoek geweest welke diensten dit zijn op gemeentelijke websites.

Dit onderzoek is nodig omdat:

- Veel gemeenten niet op de hoogte zijn wat deze belangrijkste diensten zijn.
- Gemeenten hun website klantvriendelijker kunnen inrichten door te focussen op deze belangrijkste diensten.

Om deze reden heeft KING aan GBBO gevraagd een extensief landelijk onderzoek naar gedrag op gemeentelijke websites uit te voeren. Het doel hiervan is de belangrijkste online diensten voor inwoners en ondernemers op gemeentelijke websites landelijk in beeld te brengen.

GBBO beschikt over een database van 125 gemeenten waar de webstatistieken van de verschillende website zijn opgeslagen. Deze webstatistiekendatabase is inzetbaar om op basis van het werkelijke (zoek)gedrag van inwoners en ondernemers antwoord te geven op bovenstaand vraagstuk (voor meer informatie over de database zie bijlage 1). Een uitvoerige data-analyse van GBBO geeft antwoord op diverse vragen van KING.

Gemeenten kunnen met de resultaten van het onderzoek focussen op de zaken die er digitaal voor de burgers en bedrijven toe doen op de gemeentelijke website(s). Dit omvat bijvoorbeeld het aanpassen van webteksten, e-formulieren, navigatie- en zoekstructuur van de gemeentelijke website(s).

Gevolg: de kwaliteit van digitale dienstverlening van gemeenten in Nederland stijgt significant. De klanttevredenheid van de inwoners en ondernemers stijgt, en de kosten van onnodige klantcontacten vanaf de website naar andere klantcontactkanalen dalen.

De volgende pagina's beschrijven de vraagstelling en aanpak van het onderzoek in detail.

---

<sup>1</sup> Binnen de gemeentelijke dienstverlening is de scheiding tussen producten en diensten niet altijd even duidelijk. Bijvoorbeeld: het bestellen van een uittreksel bestaat uit een dienstverleningsproces (informatievoorziening, bestelprocedure etc.). Het geleverde uittreksel aan de klant is vervolgens een product. Wanneer in dit rapport wordt gesproken over een dienst dan is het mogelijk dat een product hier onderdeel van is.

## 2. Vraagstelling en indeling onderzoek

Het onderzoek bestaat uit de volgende vier onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de belangrijkste 30 diensten op gemeentelijke websites?
2. Wat zijn de belangrijkste 10 diensten voor ondernemers op gemeentelijke websites?
3. Wat is de seizoensgevoeligheid van de topdiensten van inwoners en ondernemers op Nederlandse gemeentelijke websites?
4. Welke zoekwoorden (en synoniemen) gebruiken inwoners en ondernemers op gemeentelijke websites om te zoeken naar de belangrijkste diensten?

### Randvoorwaarden onderzoek

- De steekproef is betrouwbaar ('goede dwarsdoorsnede van gemeenten').
- Het rapport bevat uniforme conclusies voor alle gemeenten in Nederland.

### Scope

- De diensten van inwoners en ondernemers verschillen grotendeels. Om deze reden is voor beide doelgroepen een aparte lijst opgesteld.
- Gemeenten overlappen grotendeels qua dienstverlening, maar verschillen ook op aspecten. Voorbeeld: de frequentie van koopzondagen. Om deze reden wordt een top 30 in plaats van een top 20 geanalyseerd. Uit deze top 30 kan elke gemeente een selectie maken en zo eindigen met een lijst van de top 20 diensten die het meest relevant is. Om dezelfde reden wordt voor ondernemers een top 10 vastgesteld. Uit deze lijst kan elke gemeente de top 5 diensten selecteren die voor de desbetreffende gemeente het meest relevant is.

### Buiten scope

- Interne diensten. Het onderzoek focust zich niet op diensten voor medewerkers van de gemeente en de bestuurlijke organisatie. Denk hierbij aan het intranet, informatie over collega's en raadstukken.
- Gedrag van inwoners en ondernemers via andere klantcontactkanalen dan de gemeentelijke websites.

### 3. Verkorte aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft de verkorte aanpak van de eerste drie vragen:

1. Wat zijn de belangrijkste 30 diensten op gemeentelijke websites?
2. Wat zijn de belangrijkste 10 diensten voor ondernemers op gemeentelijke websites?
3. Wat is de seizoensgevoeligheid van de top diensten van inwoners en ondernemers op Nederlandse gemeentelijke websites?

De beschrijving van de volledige aanpak leest u in bijlage 1.

De aanpak om de vraagstelling te beantwoorden bestond uit vier onderdelen:

#### 3.1 Onderzoekopzet: benutten GBBO database van websitestatistieken van 125 Nederlandse gemeenten

Om de belangrijkste diensten in kaart te brengen maakte GBBO gebruik van zijn landelijke database van websitestatistieken waar 125 Nederlandse gemeenten aan deelnemen. Deze database geeft inzicht in het daadwerkelijke gedrag van 7,7 miljoen Nederlanders op gemeentelijke websites. Het gebruik van websitestatistieken heeft onder andere de volgende voordelen (Zie voor alle voordelen: Bijlage 2):



##### 1. Webstatistieken tonen daadwerkelijk gedrag

De methode vraagt niet waar mensen denken voor te komen, maar laat zien wat inwoners en ondernemers daadwerkelijk doen op Nederlandse gemeentewebsites (inclusief zoekopdrachten). Het is hiermee een betrouwbaardere methode dan inwoners vragen naar hun intentie.

Hierbij is het geen limitatie dat het product of de dienst niet te vinden is op de website van de gemeente. Doordat het interne zoekverkeer en het verkeer uit externe zoekmachines is gemonitord, worden ook onderwerpen geregistreerd die niet op de gemeentelijke website te vinden zijn.

##### 2. Uniform vergelijkbare cijfers

Wanneer gemeenten de cijfers van de top 20 diensten zelf aanleveren dan zijn deze cijfers slecht vergelijkbaar. Dit is gebleken tijdens het landelijke toptakenonderzoek onder 140 gemeenten vorig jaar ([www.gbbo.nl/rapport](http://www.gbbo.nl/rapport)). Voorbeeld: voor het inzichtelijk maken van het aantal digitaal afgenomen uittreksels, telde de ene gemeente banktransacties en de andere gemeente telde het aantal bevestigingsmails. Websitestatistieken hebben deze limitatie niet.

##### 3. Seizoensinvloeden zijn in kaart te brengen

De websitestatistieken kunnen over een heel jaar, een aantal maanden of jaren worden geanalyseerd. Het is hierdoor mogelijk om seizoensgebonden diensten per maand weer te geven.

##### 4. Impact decentralisaties inzichtelijk

Het is mogelijk om recente data te gebruiken. In combinatie met de ver doorontwikkelde analysemethode van GBBO is het mogelijk de impact van de decentralisaties mee te nemen en diensten rondom deze thema's te identificeren.

### 3.2 Dataverzameling: betrouwbare steekproef

Om een betrouwbaar resultaat te verkrijgen is het niet nodig om de volledige database in te zetten. Om de belangrijkste diensten in kaart te brengen is daarom een representatieve steekproef opgezet. Voor het selecteren van een betrouwbare steekproef is rekening gehouden met de volgende elementen (Zie bijlage 1 voor een uitgebreide toelichting op de steekproef):

#### 1. Aantal inwoners

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de data van 1,24 miljoen inwoners van Nederland.

#### 2. Spreiding op basis van gemeentegrootte

Om niet alleen grote of kleine gemeenten een groot aandeel te geven in de analyse is een goede spreiding van verschillende gemeentegroottes gebruikt.

#### 3. Geografische spreiding

Om een goede afspiegeling van Nederland te krijgen zijn gemeenten geselecteerd uit alle provincies van Nederland.

#### 4. Afspiegeling van inkomensverdeling

De steekproef bevat een selectie van gemeenten met een vergelijkbare inkomensverdeling als alle Nederlandse gemeenten.

#### 5. Spreiding in content management systemen

Voor de steekproef zijn websites geselecteerd van verschillende CMS leveranciers.

#### 3.2.1 Onderzoekperiode

Voor het onderzoek is de data gebruikt van 1 maart 2015 tot en met 29 februari 2016 (een volledig jaar).

### 3.3 Analyses op basis van het GBBO algoritme

GBBO gebruikt ver doorontwikkelde analysemethodes (algoritmes) om de belangrijkste digitale diensten bij gemeenten te identificeren. Dit algoritme is gebaseerd op de data van 125 gemeenten. Het algoritme is de afgelopen 4 jaar continu aangescherpt en verklaart bij de Nederlandse gemeentewebsites uit de steekproef tussen de 74% en 96% van het gedrag. De reden dat dit geen 100% score is ligt in het feit dat sommige zoekwoorden en URL's simpelweg niet in te delen zijn. Voorbeelden hiervan zijn URL's als "[www.gemeente.nl/iewi327ydyecw](http://www.gemeente.nl/iewi327ydyecw)" en zoekwoorden als "nee".

Voor de diensten lijst is getracht de Uniforme Productnaamlijst (UPL) te hanteren (zie Bijlage 3). Dit is een lijst met uniforme naamgeving voor diensten van de Nederlandse overheid.

Tijdens de analyses bleek de lijst niet overal aan te sluiten bij de gebruikte terminologie op de gemeentelijke websites. Omdat het hoofddoel van het onderzoek is om een werkbare lijst voor gemeenten te creëren, is ervoor gekozen deze waar nodig aan te vullen met taal van inwoners en ondernemers. De termen die inwoners invoeren in Google en de interne zoekmachine zijn hierbij gebruikt als uitgangspunt. Dit resulteerde in een vernieuwde lijst van gedefinieerde diensten waarmee het GBBO algoritme is verrijkt.

### 3.4 Rapporteren van de diensten

Veel diensten van gemeenten horen bij een overkoepelend onderwerp. Een voorbeeld hiervan zijn bijvoorbeeld de afvalkalender en het scheiden van afval die beiden behoren tot het onderwerp afval. We rapporteren hierbij het onderwerp afval. Hieronder vallen de producten / diensten "afvalkalender" en "afval scheiden". Hierdoor is het niet alleen duidelijk welke onderwerpen inwoners het belangrijkste vinden, maar ook welke diensten tot het onderwerp behoren.

In het volgende hoofdstuk leest u de resultaten.

## 4. De belangrijkste diensten van gemeentelijke websites

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste diensten voor inwoners en ondernemers op Nederlandse gemeentelijke websites. Deze diensten zijn voor het overzicht geclusterd per onderwerp. Allereerst beschrijft dit hoofdstuk de top 30 belangrijkste onderwerpen en de daarbij horende diensten. Ter aanvulling op de top 30, is een aparte top 10 met diensten voor ondernemers in kaart gebracht.

### 4.1 De top 30 onderwerpen verklaren 81% van het totale websitegebruik

Een groot deel van de bezoekers komt voor de top 30 onderwerpen. Om te achterhalen hoe groot deel dit is, analyseren we het aandeel dat de top verklaart<sup>2</sup>. De top 30 onderwerpen verklaren 81% van het totale gemeentelijke websitegebruik. Wanneer de online gebruikservaring voor deze onderwerpen (en daarmee de diensten) wordt verbeterd, dan kunnen inwoners en ondernemers succesvoller hun taak digitaal afronden. Dit levert een stijging in klanttevredenheid op alsmede een verlaging van de druk op alternatieve klantcontactkanalen.

### 4.2 De top 30 onderwerpen bevat 62% van alle producten uit de Uniforme Productnamenlijst

De lijst met diensten uit de top 30 is vergeleken met de producten uit de Uniforme Productnamenlijst (UPL). Hierbij is geanalyseerd hoeveel producten uit de UPL in de top 30 onderwerpen voorkomen. Dit blijken 321 producten te zijn. Dit betekent dat 62% van de producten uit de UPL voorkomen in de top 30 onderwerpen. Een overzicht van de top 30 onderwerpen met bijbehorende uniforme productennamen is te vinden in bijlage 4.

---

<sup>2</sup> Niet alle onderwerpen zijn relevant bij het bepalen van de (belangrijkste) diensten. Dit zijn bijvoorbeeld nieuwsberichten, vacatures en onderwerpen die alleen van belang zijn voor de interne organisatie van een gemeente. Deze onderwerpen zijn daarom niet meegenomen in de analyse van het verklaarde percentage.



### 4.3 De top 30 belangrijkste onderwerpen en de daarbij horende producten / diensten

De belangrijkste onderwerpen met de daarbij behorende diensten is weergegeven in de onderstaande tabel. Zie voor een volledige toelichting bijlage 5 .

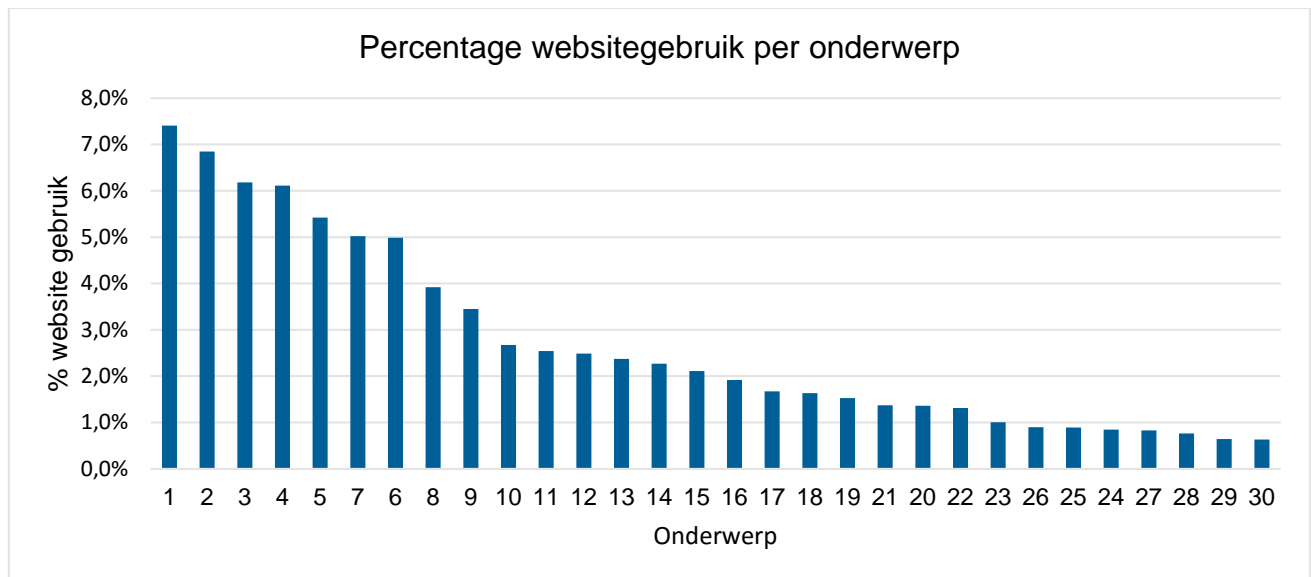
#	Onderwerp	%	Dienst	%
1	Contactgegevens	7,4%	Algemene contactinformatie	3,1%
			Openingstijden	2,6%
			Overig*	1,7%
2	Afval	6,8%	Algemene informatie over afval	2,3%
			Huisvuil	1,6%
			Afvalkalender	1,4%
			Afval scheiden	1,2%
			Overig	0,4%
3	Reisdocumenten	6,2%	Paspoort	2,7%
			Rijbewijs	1,7%
			Identiteitskaart	1,6%
			Overig	0,2%
4	Vergunningen	6,1%	Omgevingsvergunning	2,9%
			Algemene informatie over vergunningen	1,8%
			Parkeervergunning	0,7%
			Overig	0,7%
5	Uitkering / laag inkomen	5,4%	Bijstand	1,8%
			Regelingen voor minima	1,1%
			Uitkering	0,8%
			Schulden	0,7%
			Overig	1,1%
6	Wmo	5,0%	Algemene informatie over Wmo	1,7%
			Begeleiding thuis wonen	1,1%
			Vervoer	0,6%
			Overig	1,7%
7	Belastingen	5,0%	OZB / WOZ	2,1%
			Algemene informatie over belastingen	1,0%
			Overig	1,9%
8	Bouwen en verbouwen	3,9%	Algemene informatie over bouwen en verbouwen	1,8%
			Asbest	0,5%
			Nieuwbouw	0,5%
			Overig	1,1%
9	Verhuizen	3,5%	Verhuizen	3,5%
10	Bestemmingsplan	2,7%	Bestemmingsplan	2,7%
11	Melding maken	2,5%	Melding maken	1,6%
			Melding openbare ruimte	0,5%
			Melding overlast	0,4%

#	Onderwerp	%	Dienst	%
12	Trouwen	2,5%	Trouwen	2,5%
13	Sport	2,4%	Algemene informatie over sport Informatie over zwembad(en) Overig	1,0% 1,0% 0,4%
14	Evenementen	2,3%	Evenementen Feestdagen	1,5% 0,7%
15	Recreatie	2,1%	Algemene informatie over recreatie Overig	1,7% 0,4%
16	Afspraak maken	1,9%	Afspraak maken	1,9%
17	Milieustraat	1,7%	Milieustraat Milieupas	1,6% 0,1%
18	Verkeer	1,6%	Werkzaamheden Algemene informatie over verkeer Overig	0,9% 0,4% 0,3%
19	Winkelen	1,5%	Markt Koopzondag Algemene informatie over winkelen	0,5% 0,5% 0,5%
20	Subsidie	1,4%	Algemene informatie over subsidies	1,4%
21	Algemene informatie over de gemeente	1,4%	Ruimtelijke indeling Overig	1,0% 0,4%
22	Parkeren	1,3%	Algemene informatie over parkeren	1,3%
23	Kavel	1,0%	Kavel	1,0%
24	Verklaring omtrent gedrag	0,9%	Verklaring omtrent gedrag	0,9%
25	Algemene plaatselijke verordening	0,9%	Algemene plaatselijke verordening	0,9%
26	Bekendmaking	0,9%	Bekendmaking	0,9%
27	Onderwijs	0,8%	Algemene informatie over scholen en onderwijs Overig	0,6% 0,2%
28	Burgerlijke Stand	0,8%	Algemene informatie over de Burgerlijke Stand Overig	0,8% 0,2%
29	Uittreksel Basisregistratie Personen	0,6%	Uittreksel Basisregistratie Personen	0,6%
30	Gevonden en verloren	0,6%	Gevonden en verloren	0,6%

\* Onder overige diensten vallen diensten die een te laag percentage van het gebruik verklaren om apart in de lijst te worden opgenomen. De percentages van deze diensten worden daarom gesommeerd en gerapporteerd onder "overig".

### 4.3 Visuele weergave top 30 onderwerpen

Een visuele weergave van het percentage websitegebruik per onderwerp is te zien in onderstaande grafiek. In deze grafiek is duidelijk te zien dat de meeste inwoners en ondernemer geïnteresseerd zijn in een klein deel van de diensten op Nederlandse gemeentelijke websites.



### 4.4 De top 10 belangrijkste diensten voor ondernemers

Ter aanvulling op bovenstaande top 30, is een aparte top 10 met ondernemersdiensten in kaart gebracht. Ondernemersdiensten worden minder bezocht dan diensten voor inwoners en verdwijnen daardoor uit de top 30. Deze diensten zijn echter wel belangrijk voor ondernemers en het is van belang dat gemeenten deze diensten gebruiksvriendelijk aanbieden op de eigen websites. Om deze reden is een aparte aanvulling voor ondernemers gecreëerd. Om deze lijst te creëren is gebruik gemaakt van de exacte productnamen uit de Uniforme Productnamenlijst. De volledige lijst is te lezen in bijlage 6. Zie voor een volledige toelichting van onderstaande diensten bijlage 7.

De top 10 belangrijkste diensten<sup>3</sup> zijn als volgt:

#	Product / dienst
1	Evenement organiseren, vergunning of melding
2	Standplaats, vergunning
3	Asbest verwijderen uit woning, melding
4	Drank- en horecaverunning
5	Toeristenbelasting
6	Kabels en leidingen leggen in openbare grond
7	Overlijden, aangifte
8	Precariobelasting
9	Ventvergunning
10	Horecabedrijf exploitatievergunning

---

<sup>3</sup> Diensten voor ondernemers worden weinig bekeken en gezocht omdat de doelgroep relatief klein is. Omdat de onderzoeksaanpak verschilt van het opstellen van de diensten voor inwoners is het niet mogelijk om hierbij percentages te rapporteren.

## 5. Seizoensgevoeligheid van de top 10 belangrijkste producten / diensten

Gedurende het jaar verschilt het belang van verschillende onderwerpen. Een voorbeeld hiervan is de Waardering onroerende zaken (WOZ). Wanneer de WOZ wordt bepaald en de onroerendezaakbelasting (OZB) betaald moet worden, is het onderwerp erg relevant voor inwoners.

Wanneer de aanslag heeft plaatsgevonden zien we de aandacht voor het onderwerp gestaag afnemen. Het verschil is het duidelijkst te zien in onderstaande grafiek. Hierbij is weergegeven hoe de interesse per maand afwijkt van de gemiddelde interesse.



Veel gemeenten tonen hun belangrijkste diensten (ook wel toptaken genaamd) tegenwoordig op de homepage. Vaak is dit een statische lijst die gedurende het jaar niet verandert. Zoals bovenstaande grafiek laat zien, sluit een dergelijke aanpak niet volledig aan op de variërende wensen van de bezoeker (door de tijd heen).

## 5.1 Positie belangrijkste onderwerpen per maand

Om de seizoensgevoeligheid van de belangrijkste diensten voor inwoners / ondernemers inzichtelijk te maken is een grootschalig onderzoek uitgevoerd. De onderstaande matrixtabel toont de resultaten van dit onderzoek. De matrixtabel geeft de positie van de belangrijkste diensten per maand weer.

Het doel van onderstaande tabel is dat de beheerders van de gemeentelijke website elke maand eenvoudig de belangrijkste diensten op de website kunnen aanpassen. Om dit proces nog eenvoudiger te maken, adviseren we deze doelgroep bijlage 8 te bestuderen en als naslagwerk te benutten.

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
<b>Afval</b>	1	4	6	3	1	3	2	2	3	2	3	1
<b>Reisdocumenten</b>	2	2	3	2	2	1	1	3	5	5	5	5
<b>Vergunningen</b>	3	3	2	1	3	2	3	1	1	1	2	3
<b>Participatiewet</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
<b>Belastingen</b>	4	1	1	6	7	7	8	8	7	7	6	6
<b>Wmo</b>	7	6	5	5	5	5	5	5	2	3	1	4
<b>Bouwen en verbouwen</b>	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	8	8
<b>Verhuizen</b>	9	8	8	9	8	8	6	6	8	8	7	7
<b>Bestemmingsplan</b>		10	10	10	10	9	10		10	9	9	
<b>Melding doen</b>						10	9	9	9	10	10	9
<b>Trouwen</b>	10	9						10				
<b>Evenementen</b>	8			8	9							10
<b>Recreatie</b>			9									

### N.B.

Contact is an sich geen dienst. Wanneer bezoekers contact (willen) opnemen dan schuilt hier een vraag achter over een specifieke dienst. Bijvoorbeeld het maken van een afspraak voor een paspoort. Contact wordt op elke gemeentelijke website veelal op een vaste plek in de structuur weergegeven. De tabel hierboven dient met name om dynamisch de websitestructuur aan te passen, waarbij contact over het algemeen buiten scope is. Om deze reden is contact niet opgenomen in onderstaande tabel.

## 6. De top 10 belangrijkste zoekwoorden voor de 10 belangrijkste diensten

Bij het gebruik van een gemeentelijke website is de interne zoekmachine een belangrijk middel voor inwoners en ondernemers om diensten te vinden. Gemiddeld gebruikt 5 tot 15 procent van de bezoekers op gemeentelijke websites de interne zoekmachine. Om deze reden is de volgende onderzoeksvraag gesteld:

*“Welke zoekwoorden (en synoniemen) gebruiken inwoners en ondernemers op gemeentelijke websites om te zoeken naar de belangrijkste diensten?”*

### Aanpak analyse

Voor dit onderdeel van het onderzoek is geanalyseerd welke zoekwoorden inwoners hebben gebruikt wanneer zij een bepaalde pagina over een dienst bekeken. Voor het onderzoek zijn de specifieke diensten onderzocht en niet de onderwerpen. De reden hiervoor is dat zoekopdrachten heel specifiek gaan over een dienst. Een inwoner die bijvoorbeeld zoekt op “afvalkalender” is op zoek naar de afvalkalender en niet op zoek naar het onderwerp “afval”.

Bezoekers gebruiken zowel hoofdletters als kleine letters tijdens het zoeken. Voor het overzicht hebben wij woorden met kleine letters opgesomd bij de hoofdletters waardoor onderstaande lijst alleen zoekwoorden met een hoofdletter bevat. De weergegeven percentages zijn gewogen; dit betekent dat er geen rekening is gehouden met de gemeentegrootte. De reden hiervoor is dat er weinig verschil in zoektermen bestaat tussen inwoners van grote en kleine gemeenten.

### Leeswijzer m.b.t. de tabellen

Achter de dienst wordt het percentage van websitegebruik weergegeven. Deze percentages corresponderen met de tabel van de top 30 belangrijkste onderwerpen en de daarbij horende producten / dienst op pagina 9. De resultaten hieronder geven de exacte zoekwoorden weer die zijn gebruikt. Verkeerd gespelde woorden zijn ook opgenomen in de lijsten. Een voorbeeld hiervan is “indentiteitskaart”. In de top 10 van meest gebruikte zoekwoorden komen weinig verkeerde spellingen voor.

De onderstaande tabellen beschrijven de top 10 interne zoekwoorden die gebruikt zijn voor de 10 belangrijkste diensten. Ons advies is om de interne zoekmachine te optimaliseren op basis van onderstaande zoekopdrachten. Uiteraard is het hierbij belangrijk de specifieke situatie van de gemeente te overwegen. Wanneer een gemeente bijvoorbeeld de omschrijving stadsloket niet gebruikt is het niet nodig om de zoekmachine aan te passen voor dit zoekwoord.

## 6.1 De 10 belangrijkste zoekwoorden per dienst

In de tabel op pagina 9 worden de 30 belangrijkste onderwerpen op gemeentelijke websites beschreven. Per onderwerp staan in deze tabel ook de belangrijkste diensten binnen deze onderwerpen. De onderstaande lijsten bevatten de 10 belangrijkste zoekwoorden van de top 10 diensten.

### Openingstijden (2,6%)

#	Zoekwoord
1	Openingstijden
2	Contact
3	Openingstijden [gemeentenaam]
4	Openingstijden burgerzaken
5	Telefoonnummer
6	Openingstijden stadhuis
7	Burgerzaken
8	Adres
9	Openingstijden stadsloket
10	Openingstijden stadwinkel

### Huisvuil (1,6%)

#	Zoekwoord
1	Container
2	Afval
3	Huisvuil
4	Kliko
5	Afvalcontainer
6	Afvalkalender
7	Containers
8	Huisvuilpas
9	Afvalcontainers
10	Grofvuil

### Paspoort (2,7%)

#	Zoekwoord
1	Paspoort
2	Paspoort aanvragen
3	Paspoort verlengen
4	Kosten paspoort
5	Paspoort ophalen
6	Paspoort aanvragen/verlengen
7	Pasfoto
8	Paspoort kind
9	Paspoort kwijt
10	Paspoort vernieuwen

### Rijbewijs (1,7%)

#	Zoekwoord
1	Rijbewijs
2	Rijbewijs verlengen
3	Rijbewijs aanvragen
4	Rijbewijs verloren
5	Rijbewijs vernieuwen
6	Rijbewijs kwijt
7	Kosten rijbewijs
8	Rijbewijs ophalen
9	Verlengen rijbewijs
10	Pasfoto

### Omgevingsvergunning (2,9%)

#	Zoekwoord
1	Omgevingsvergunning
2	Bouwvergunning
3	Kapvergunning
4	Omgevingsloket
5	Bestemmingsplan
6	Leges
7	Omgevingsvergunning aanvragen
8	Asbest
9	Bouwvergunningen
10	Dakkapel

### Bijstand (1,8%)

#	Zoekwoord
1	Bijzondere bijstand
2	Bijstand
3	Bijstandsuitkering
4	Bijzondere bijstand aanvragen
5	Vakantiegeld
6	Wijzigingsformulier
7	Bijzondere bijstand formulier
8	Wwb
9	Bijstandsuitkering aanvragen
10	Bbz



### OZB / WOZ (2,1%)

#	Zoekwoord
1	Woz
2	Woz waarde
3	Woz waarde opvragen
4	Ozb
5	Taxatieverslag
6	Woz beschikking
7	Woz-waarde
8	Woz opvragen
9	Bezwaar woz
10	Woz

### Bestemmingsplan (2,7%)

#	Zoekwoord
1	Bestemmingsplan
2	Bestemmingsplannen
3	Bestemmingsplan inzien
4	Omgevingsvergunning
5	Bestemmingsplan buitengebied
6	Bouwvergunning
7	Structuurvisie
8	Bekendmakingen
9	Buitengebied
10	Bestemmingsplan wijzigen

### Verhuizen (3,5%)

#	Zoekwoord
1	Verhuizen
2	Verhuizing
3	Inschrijven
4	Uitschrijven
5	Adreswijziging
6	Verhuizing doorgeven
7	Inschrijven gemeente
8	Verhuizen binnen [gemeentenaam]
9	Verhuizen naar [gemeentenaam]
10	Huisvestingsvergunning

### Trouwen (2,5%)

#	Zoekwoord
1	Trouwen
2	Ondertrouw
3	Huwelijk
4	Geregistreerd partnerschap
5	Huwelijksakte
6	Gratis trouwen
7	Trouwambtenaar
8	Trouwlocaties
9	Kosten trouwen
10	Trouwen in [gemeentenaam]

## Bijlage 1 Aanpak onderzoek

Deze bijlage beschrijft de aanpak om deelvragen 1 en 2 te beantwoorden.

1. Wat zijn de belangrijkste 30 diensten op gemeentelijke websites
2. Wat zijn de belangrijkste 10 diensten voor ondernemers op gemeentelijke websites?

### Websitestatistieken van 125 Nederlandse gemeenten

Om de belangrijkste diensten in kaart te brengen maakte GBBO gebruik van zijn landelijke database van websitestatistieken waar 125 Nederlandse gemeenten aan deelnemen. Deze database geeft inzicht in het daadwerkelijke gedrag van 7,7 miljoen Nederlanders op gemeentelijke websites. Met de database kunnen we onder meer:

- Inzicht geven in elementen van websites die goed en slecht werken.
- Aantonen waar websitebezoekers naar zoeken.
- Welke inhoud veel wordt gelezen en welke helemaal niet.
- Landelijke trends inzichtelijk maken.
- Toptaken in kaart brengen.



### GBBO algoritmes

GBBO gebruikt ver doorontwikkelde analysemethodes (algoritmes) om de belangrijkste digitale diensten bij gemeenten te identificeren. Dit algoritme is gebaseerd op de data van 125 gemeenten. Het algoritme is de afgelopen 4 jaar continu aangescherpt en in staat om tussen de 60% en 90% van het gedrag op Nederlandse gemeentewebsites te verklaren.

Om antwoord te geven op de vraagstelling van KING zijn de GBBO algoritmes op maat aangepast. Hoe werkt dit een notendop? GBBO analyseert wat het doel van een bekeken pagina of zoekwoord is. Zo wordt het zoekwoord “inschrijven in gemeente” gecategoriseerd als “verhuizing”. Een url die er als volgt uitziet: [www.gemeentex.nl/verhuizing-doorgeven](http://www.gemeentex.nl/verhuizing-doorgeven) categoriseren wij bij het product/dienst ‘verhuizing’.

Het onderzoek bestond uit de volgende vier stappen:

1. Creëren betrouwbare steekproef
2. Aanpassen algoritmes
3. Analyseren gedrag
4. Opstellen top 30 en top 10 voor ondernemers

Op de volgende pagina's beschrijven we deze stappen.

## Stap 1 Creëren betrouwbare steekproef

Het onderzoeken en analyseren van elke gemeente in Nederland vereist een te grote investering in tijd en geld. Om een betrouwbaar beeld te verkrijgen van de belangrijkste diensten is dit niet nodig. KING en GBBO besloten een betrouwbare steekproef van Nederlandse gemeenten te nemen. De volgende uitgangspunten voor de steekproef zijn gehanteerd:

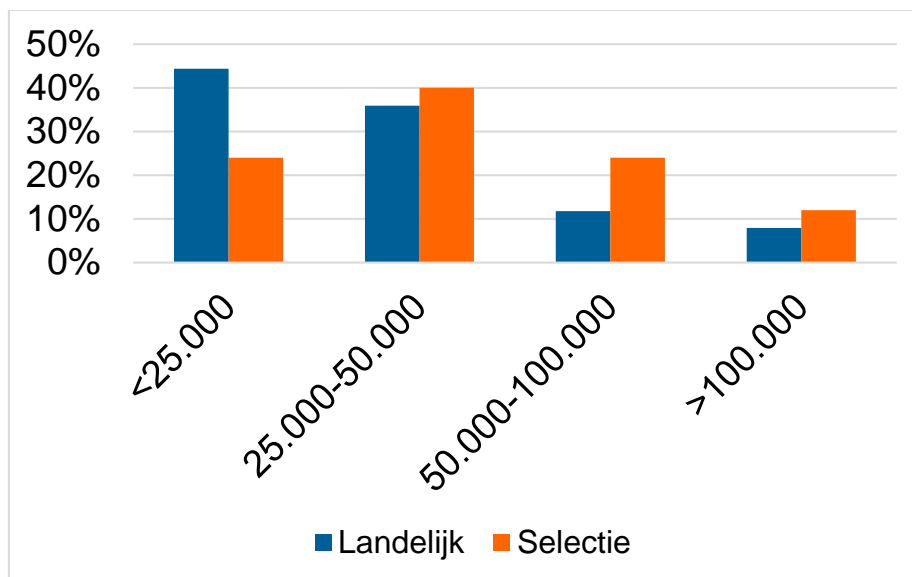
### 1. Aantal inwoners

Om een betrouwbaar landelijk beeld te krijgen is het belangrijk om het (zoek)gedrag van voldoende burgers en ondernemers op gemeentelijke websites te bestuderen. Voor het onderzoek is daarom gebruik gemaakt van de data van 1,24 miljoen inwoners van Nederland.

### 2. Spreiding op basis van gemeentegrootte

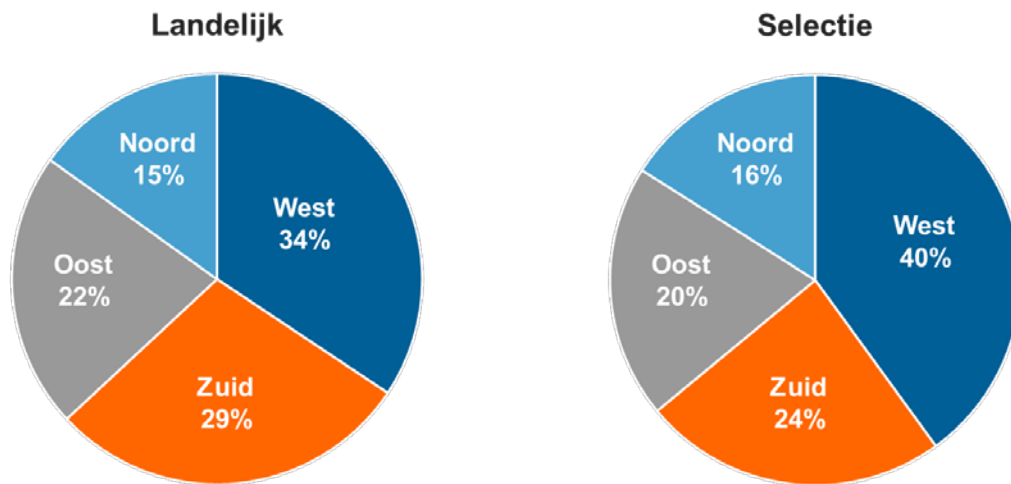
Om niet alleen grote of kleine gemeenten een groot aandeel te geven in de analyse is een goede spreiding nodig over de verschillende groottes van gemeenten. De dienstverlening van gemeenten kan namelijk verschillen aan de hand van de gemeentegrootte. Om deze reden zijn zowel kleine als grote gemeenten geselecteerd. Gemeenten met meer dan 200.000 inwoners zijn niet geselecteerd. Onderzoeken van GBBO uit het verleden tonen namelijk aan dat hier vaak onderwerpen aan de orde zijn die voor de meeste gemeenten niet van toepassing zijn. GBBO heeft de gemeenten in vier klassen ingedeeld op basis van inwoneraantal.

De verdeling over de verschillende inwonersklassen is als volgt:



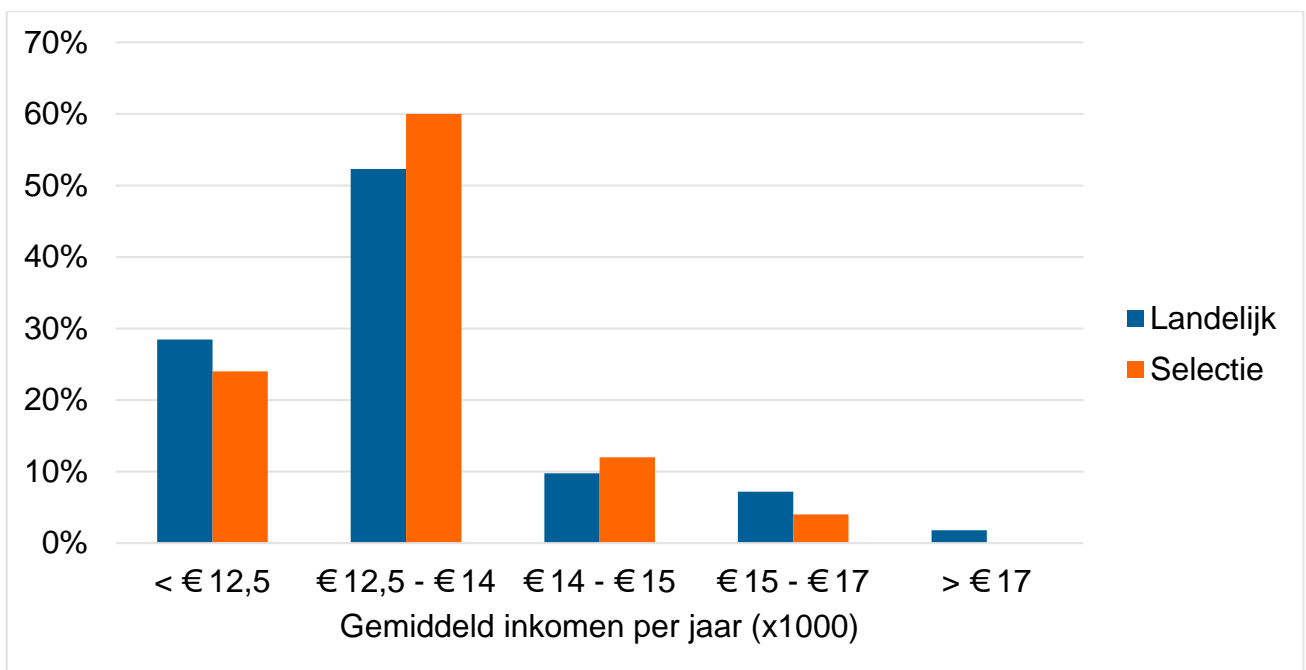
### 3. Geografische spreiding

Om een goede afspiegeling van Nederland te krijgen zijn gemeenten geselecteerd uit alle provincies van Nederland.



#### 4. Afspiegeling van inkomensverdeling

De steekproef bevat een selectie van gemeenten met een vergelijkbare inkomensverdeling als alle Nederlandse gemeenten.



#### 5. Spreiding in content management systemen

Gemeenten gebruiken verschillende CMS-en zoals Drupal, SIMsite, Greenvalley CMS, Typo3 en nog diverse andere voor het inrichten en beheren van de website. CMS-en werken vaak met standaard templates (vormgeving / indeling website). Hierdoor kan de gebruikte terminologie op de verschillende websites van een CMS sterk overeenkomen. Door te spreiden in type CMS ondervangen we de invloed van dit effect.

## Stap 2: Aanpassen algoritmes

Om een gemeenschappelijke lijst met diensten op te stellen is een aparte strategie gevoerd voor zowel inwoners als ondernemers.

### Top 30 diensten

Voor de diensten lijst is de UPL (Uniforme Productnaam Lijst) gehanteerd (zie bijlage 2). Dit is een lijst met uniforme naamgeving voor diensten van de Nederlandse overheid. Initieel zou op basis van deze lijst de standaard lijst van diensten opgesteld moeten worden. In de praktijk blijkt de lijst niet overal even nauw aan te sluiten bij de gebruikte terminologie op de gemeentelijke websites. Omdat het hoofddoel van het onderzoek is om een werkbaar lijst voor gemeenten te creëren is ervoor gekozen deze waar nodig aan te vullen met gangbare terminologie. Dit resulteerde in een vernieuwde lijst van gedefinieerde diensten. Op basis van deze lijst is het algoritme aangepast zodat deze het gedrag op websites indeelt naar deze diensten.

### Top 10 diensten voor ondernemers

Voor de ondernemersproducten is een lijst aangeleverd met ondernemersproducten (zie bijlage 4). Vervolgens is een apart algoritme geschreven dat specifiek naar deze producten zoekt in de database.

## Stap 3: Analyseren gedrag

Van de geselecteerde gemeenten is een volledig recent jaar aan data geanalyseerd. De onderzoeksperiode is van 1 maart 2015 tot en met 29 februari 2016. Deze termijn is gekozen omdat:

- Seizoensinvloeden op deze manier geen invloed hebben op het resultaat van het totaal.
- De data de meest recente data was die beschikbaar was.
- Door het selecteren van een jaar aan data is het mogelijk seizoensinvloeden in kaart te brengen voor het beantwoorden van deelvraag 3.
- Door de recente decentralisaties heeft vooral het afgelopen jaar een sterke verschuiving plaatsgevonden in gedrag van burgers op websites, zoals bijvoorbeeld het onderwerp 'Wmo'. Door de meest recente data te selecteren worden deze ontwikkelingen meegenomen.

De data van de geselecteerde gemeenten is geanalyseerd op basis van de eerder door GBBO geschreven algoritmes.

## Stap 4: Opstellen top 30 en top 10 ondernemers

Voor elke gemeente is een aparte analyse gemaakt. Hiervoor is per gemeente het algemene algoritme aangepast. Hierna zijn de resultaten handmatig gecontroleerd en waar nodig aangepast. Dit resulteerde in een lijst met de belangrijkste diensten van deze gemeente. Alle lijsten van de geselecteerde gemeenten zijn vervolgens samengevoegd. Dit resulteerde in de landelijke topdiensten.

Een belangrijk doel van het onderzoek is om te komen tot een breed gedragen top 30. Het onderzoek moet relevant zijn voor een zo groot mogelijk aantal gemeenten. Om deze reden is in dit overzicht gecorrigeerd voor gemeente grootte. Hierdoor zijn de grotere gemeenten niet bepalender voor het eindresultaat dan kleine gemeenten.

## Bijlage 2 Voordelen van de onderzoeksmethode

Het gebruik van de websitestatistiekendatabase van 125 gemeenten heeft de volgende voordelen:

- **Het brengt daadwerkelijk gedrag in kaart**  
Het vraagt niet waar mensen denken voor te komen, maar laat zien wat inwoners en ondernemers daadwerkelijk doen op Nederlandse gemeentewebsites (inclusief zoekopdrachten). Het is hiermee een betrouwbaardere methode dan inwoners vragen naar hun intentie.
- **Uniform vergelijkbare cijfers**  
Wanneer gemeenten de cijfers van de top 20 diensten zelf aanleveren dan zijn deze cijfers slecht vergelijkbaar. Dit is gebleken tijdens het landelijke toptakenonderzoek onder 140 gemeenten vorig jaar ([www.gbbo.nl/rapport](http://www.gbbo.nl/rapport)). Voorbeeld: de ene gemeente telt banktransacties, de andere gemeente telt e-mails. Websitestatistieken hebben dit probleem niet omdat ze voor alle gemeenten hetzelfde worden gemeten.
- **Kostenefficiënt**  
Het in kaart brengen waarvoor 7,7 miljoen Nederlanders de gemeentewebsites bezoeken is een mega operatie wanneer hiervoor de inwoner / ondernemer of de gemeente direct wordt bevroegd. De kosten hiervoor zouden aanzienlijk hoger zijn dan bij het analyseren van websitestatistieken.
- **Snel: tijdefficiënt**  
Het betrekken van 125 gemeenten en het bevroegen van miljoenen inwoners zou een zeer lange doorlooptijd met zich meebrengen. Resultaten vanuit de database zijn binnen enkele weken op te leveren waarbij zelf selecties voor de tijdsperiode te maken zijn.
- **Seizoensinvloeden zijn in kaart te brengen**  
De websitestatistieken kunnen over een heel jaar, een aantal maanden of jaren worden geanalyseerd. Het is bijvoorbeeld mogelijk om seizoensgebonden diensten per maand of kwartaal weer te geven.
- **Impact decentralisaties inzichtelijk**  
Het is mogelijk om recente data te gebruiken. In combinatie met de ver doorontwikkelde analysemethode van GBBO is het mogelijk de impact van de decentralisaties mee te nemen en diensten rondom deze thema's te identificeren.
- **Geen tijd nodig bij gemeenten**  
Onze ervaring leert dat data verzamelen bij gemeenten veel tijd vergt. Door de database te gebruiken hoeven gemeenten geen tijdsinvestering te maken. Daarnaast is er ook geen inspanning van KING nodig om de data te verzamelen. Doordat de data op dezelfde wijze wordt gemonitord is de data goed vergelijkbaar.
- **Nauwkeurig**  
Door middel van het algoritme van GBBO wordt tussen de 74% en 96% van het bezoek verklaard. Hierdoor is het dus in zeer vergaande mate duidelijk waar bezoekers van gemeentelijke websites de website voor bezoeken.

## Bijlage 3 Uniforme Productnamenlijst

Hieronder staat de Uniforme Productnamenlijst (UPL). Dit is een lijst met uniforme naamgeving voor diensten van de Nederlandse overheid.

UPL naam	UPL naam
UPL-naam nog niet beschikbaar	maatschappelijke dienstverleningssubsidie
aanduiding naamgebruik	maatschappelijke zorgsubsidie
aanleunwoning	manifestatievergunning
aanschrijving gemeente	mantelzorgcompliment
aansprakelijkstelling gemeente	mantelzorgondersteuning
aanwijzingsbesluit	marktgeden
achternaamwijziging	marktstandplaatsvergunning
adoptie aangifte	marktvergunning
adresonderzoek	mededelingen
afgezette gebieden betreden ontheffing	melding openbare ruimte (algemeen)
afmeervergunning vaartuigen	melding openbare ruimte (groenvoorziening)
afsluiting openbare weg vergunning	melding openbare ruimte (milieu)
afstand doen nederlandse nationaliteit	melding openbare ruimte (straatmeubilair)
afvalcontainer	melding openbare ruimte (straatverlichting)
afvaldoorzoekingsvergunning	melding schade gemeente eigendommen
afvalinzameling bouw- en sloopafval	milieuhandhaving
afvalinzameling chemisch afval	milieuvriendelijk bouwsubsidie
afvalinzameling gft	minderhedensubsidie
afvalinzameling glas	monumentaankwijzing
afvalinzameling grofvuil	monumentensubsidie
afvalinzameling luiers	museumsubsidie
afvalinzameling oud papier	naamgebruik verzoek aanduiding
afvalinzameling plastic	naamskeuzeverklaring
afvalinzameling textiel	naturalisatieceremonie
afvalinzamelstation	naturalisatieverzoek
afvalkalender	natuur- en landschapsbeheer subsidiestelsel
afvalstortontheffing	natuurbeheer provinciale subsidie
afvalwaterlozingontheffing	natuurgebieden betreden ontheffing
akte van de burgerlijke stand	natuurkampeerterreinontheffing
alarmsirenes	nederlander worden door optie
amateuristische kunstbeoefeningssubsidie	noodreisdocument
ambulancevervoer	objectvergunning
antenne(schotel) plaatsingsvergunning	olietankverwijdering melding
antireclamesticker	omgevingsvergunning bouw
anw-uitkering	omgevingsvergunning inrit
aow-uitkering	omgevingsvergunning kap
asbestverwijdering	omgevingsvergunning milieu
asverstrooiing	omgevingsvergunning reclame
auto-aanpassing	omgevingsvergunning ruimtelijke ordening
autobandenproducent of importeur bedrijfsmelding	omgevingsvergunning sloop
automatische incasso of machtiging	onbewoonbaarverklaring
avondwinkelopenstelling	onderhoud infrastructuur

UPL naam	UPL naam
awbz-indicatie voor verblijf	onderwijssubsidie
awbz-persoonlijke verzorging	ongediertebestrijding
awbz-verpleging	onkruidbestrijding
baatbelasting	onroerendezaak gebruiksbeperking
badkameraanpassing	onroerendezaak huur pacht koop
bedrijf aan huis melding	onroerendezaakbelasting (OZB)
bedrijfsafvalinzameling	onroerendezaakbelasting (OZB) kopie aanslag
bedrijfsafvalstoffenheffing	ontgrondingsvergunning
bedrijfsafvalwaterlozingontheffing	ontgrondingsvergunning schadevergoeding
bedrijfsbewegwijzeringvergunning	ontleding stoffelijk overschot toestemming
bedrijfsgezondheidszorg	onverwijilde bijstand voorziening
bedrijfsinterne milieuzorg	opbreekvergunning
bedrijfsterrein huren of kopen	openbare geestelijke gezondheidszorg (oggz)
bedrijfsterreinitgifte	opgraven herbegraven en grafruimenvergunning
bedrijfsverzamelgebouw toewijzing en beheer	opleidingsvergoeding werklozen
beeldende kunstsubsidie	optochtvergunning
begrafenis uitstelvergunning	opvoedingsondersteuning
belastingaanslag bezwaar	ouderenwoning bijdrage bouwkosten
belastingaanslag kopie	ov-begeleiderskaart
belastingbesluit	overlijdensaangifte
belastingbetalingsregeling	overlijdensakte
belastingkwijtschelding	overlijdensuitkering
belastingteruggave	palliatieve zorg
bermgbruikontheffing	parkeerbelasting
beroep	parkeerboete
besmettelijke dierziektemeldingsplicht	parkeerontheffing
bestemmingsplan inzage	parkeerontheffing autobedrijven
bestemmingsplan schadevergoeding	parkeerontheffing blauwe zone
betoging- of demonstratievergunning	parkeerontheffing grote voertuigen
bevoorradingstijdenontheffing	parkeerontheffing reclamevoertuig
bewijs van in leven zijn (attestatie de vita)	parkeervergunning
bewijs van nederlandschap	parkeervergunning bedrijven
bezwaar	parkeervergunning bewoners
bijhoudvergunning	parkeervergunning bezoekers
bijzonder transportontheffing	parkeervergunning diensten
bijzondere begraafplaats toestemming	parkeervergunning servicebedrijven
bijzondere bijstandsuitkering	paspoort
biz-bijdrage	paspoort tweede nationaliteit
bladkorf	personenalarmering
blikbak	personenvervoerconcessie
blindengeleidehond	persoonsgebonden budget
bodembeschermingsvergunning	persoonsgegevens verklaring onder eed of belofte
bodemonderzoek schadevergoeding	plantsoenen betreden toestemming
boodschappenhulp	pleegkindverzorgingmelding
bouw en verbouw welstandsadvies	podiumkunstsubsidie
bouw- en grondverklaring	precariobelasting
bouwblokverzoek	prijsvraagvergunning



UPL naam	UPL naam
bouwen nabij hoogspanningslijnen	psychiatrisch ziekenhuis gedwongen opname
bouwgronduitgifte	rampen en zware ongevallen informatieplicht
bouwplaninzage	rampenplan
bouwstoffenmelding	re-integratie
bouwvoorschriften	rechtmatigheidsformulier
bouwwerk vaarwegvergunning	rechtshulp
bouwwerk voltooiingsverklaring	reclamebelasting
braderievergunning	reclamemateriaalverspreiding ontheffing
brandbeheersing aanvalsplan	recreatie-inrichting exploitatievergunning
brandveiligheidsadvies	rectificatie
briefadres	regiotaxi
buiten toepassingsverklaring	register gemeenschappelijke regelingen
burgerinitiatief	register kinderopvang inschrijving
burgerjaarverslag	reinigingsrecht
burgerservicenummer (bsn)	reiskostenvergoeding ziekenbezoek
busbaangebruikvergunning taxi's	respijtzorg
calamiteitenbestrijding	rijbewijs
caravanparkeervergunning	rijbewijs buitenlands omwisseling
carbidschietenmelding	rijbewijs eigen verklaring
circusvergunning	rijbewijs internationaal
collectievergunning	rijbewijs verklaring van geschiktheid
collectieve ziektekostenverzekering	riolaansluitingsvergunning
compostvat	rioolbelasting
computeraanpassing	rioolbelasting bedrijven
crisisopvang	rioolbelasting gebruikers
dagactiviteitencentrum	rioolonderhoud
dagopvang ouderen	risicokaart
dagverzorging ouderen	roerenderuimtebelasting
dienstverlening op of aan de openbare weg vergunning	rollator
dierenopvang	rolstoel
digid	rommelmarktvergunning
doodgeboren kind aangifte	routeplichtontheffing vervoer gevaarlijke stoffen
draaiorgel exploitatievergunning	schoolbegeidingsdienstsubsidie
drank- en horecavergunning	schoolzwemmensubsidie
duurloopvergunning	schoonmaakhulp
dyslexieverklaring	schuldhulpverlening
dyslexiezorg	scootmobiel
echtscheiding inschrijving	seksbedrijf exploitatievergunning
economische ontwikkelingssubsidie	slijterijvergunning
eerste inschrijving in nederland	snuffelmarktvergunning
emancipatiesubsidie	sociaal-cultureel werksubsidie
energiesubsidie	sociale werkvoorziening
epidemiologie	sollicitatieplichtontheffing
erfpacht	spandoekvergunning
erkenning kind	speelautomaat exploitatievergunning
erkenning vaderschap	speelautomatenhal exploitatievergunning

UPL naam	UPL naam
evenementenvergunning	speelvoorziening kinderen
fietsaanpassing	sportaccommodatieverhuur
forensenbelasting	sportactiviteitensubsidie
funderingsherstelsubsidie	stads- en dorpsvernieuwingsubsidie
garantverklaring verblijf in Nederland	stadspas
gba-correctieverzoek	standplaatsvergunning
gba-geheimhoudingsverzoek	startend ondernemerschapsubsidie
gba-inschrijving	starterskrediet ondernemer
gba-inzagerecht	stedenbouwkundig plan
gba-uitreksel	stemmen per brief
geboorteaangifte	stemmen vanuit buitenland
geboorteakte	stempas
gebruik gemeentelijke panden	stookvergunning
gebruiksmelding	straatartiestoptreden toestemming
gebruiksvergunning	straatnaamgeving
gedenkteken plaatsingsvergunning	studiefinanciering
gedoogbesluit	tafel- en stoelaanpassing
gedoogverklaring	tapontheffing
gehandicaptenauto	taxivergoeding
gehandicaptenparkeerkaart	tegemoetkoming ouders
gehandicaptenparkeerkaart bestuurder	terrasvergunning
gehandicaptenparkeerkaart europees	thuiszorg
gehandicaptenparkeerkaart instellingen	tillift
gehandicaptenparkeerkaart passagier	toerismesubsidie
gehandicaptenparkeerplaats	toeristenbelasting
gehandicaptenparkeerplaats op kenteken	toeristenvisum
gehandicaptenparkeervergunning	tog
gehoorapparaat	tolk
geluidsontheffing	traplift
gemeenschappelijke regelingen	uitlening gemeentelijke materialen
gemeentearchief inzage	uitstallingsvergunning
gemeentegarantie hypotheek op koopwoningen	uitvliegverbodonthefing
gemeentegids	urgentiebewijs woningzoekende
gemeentelijke onderscheiding voordracht	urnen bewaarplaatsvergunning
geregistreerd partnerschap omzetting in huwelijk	vaarvergunning
geregistreerd partnerschap ontbinding	vaderschapsontkenning verklaring
geregistreerd partnerschapaangifte	valyspas
gezondheidsopvoeding	ventvergunning
gladheidbestrijding	verblijfsvergunning
glastuinbouwbedrijven meldingsplicht	vergoeding woonruimtevoordering
godsdienstonderwijssubsidie	verhuismelding
grafmonumentenvergunning	verhuizing binnen gemeente
grafonderhoud	verhuizing binnen nederland
grafrechten	verhuizing naar buitenland
grafuitgifte	verhuurdersverklaring
groenstroken en restgronden kopen of huren	verkeersbesluit
groepsvervoer	verkeerscirculatie

UPL naam	UPL naam
grondwateronttrekkingsvergunning	verklaring omtrent gedrag (vog)
grote aantallen dieren houdenontheffing	verklaring omtrent inkomen en vermogen (viv)
havenverordening	verklaring positie molukkers
herbegraven of alsnog cremieren	verklaring van afstand nederlandse nationaliteit
hervestiging vanuit het buitenland	verklaring van huwelijksbevoegdheid
hinderlijke of schadelijke dieren houdenontheffing	verkoopdemonstratievergunning
hofleverancieraanvraag	vermoeden van besmetting melding
hondenbelasting	verontreinigingsontheffing van weg en terreinen
hoogspanningslijn objecten plaatsen onder	verslavingszorg
horecabedrijf exploitatievergunning	vervangende leerplicht
horecatijdenontheffing	vervoersdocumenten stoffelijk overschot
hotel of pension exploitatievergunning	vervoersontheffing dierlijke meststoffen
huiselijk geweldondersteuning	vervoersvoorziening gehandicapten en ouderen
huishoudelijk afvalinzameling	verwijzingsbordenontheffing
huisnummertoekening	verzorging pleegkindmelding
huisvestingsvergunning	visvergunning
huurtoeslag	vluchtelingenpaspoort
huwelijk omzetting in geregistreerd partnerschap	voertuig te koop aanbieden op openbare weg ontheffing
huwelijksaangifte	volkstuinverhuur
identiteitskaart	volmachtbewijs verkiezingen
inburgeringsbudget	volwasseneneducatiesubsidie
inburgeringsexamen	voorbereidingsbesluit
indirecte lozing vanuit inrichtingen ontheffing	voornaamwijziging
informatiestandplaatsvergunning	vos-inrichting gegevenslevering
inkomensvoorziening jongeren	vreemdelingenpaspoort
innovatiestimuleringsubsidie	vrijkomen woonruimtemelding
inrijverbodontheffing	vrijwilligersverzekering
inzamelingsvergunning	vrouwenopvang
ioaw-uitkering	vuurwerkopslagvergunning
ioaz-uitkering	vuurwerkvergunning
jachtvergunning	vuurwerkverkoopvergunning
jeugdgezondheidszorg	waarmerken document
jeugdhulpverlening en jongerenwerksubsidie	wajong-uitkering
jeugdsportsubsidie	wapenvergunning
kabels- en leidingenvergunning	waterschapsbelasting
kadastrale gegevens kopie	watervergunning
kampeerterrein exploitatievergunning	wegenverkeerswet ontheffing
kansspelautoomaatvergunning	welstandsadvies
kanospelvergunning	welzijnswerksubsidie
kantine of buurthuis exploitatievergunning	werkbegeleiding werkzoekenden
kermisvergunning	werkplekaanpassing
kerstbomen verkoopvergunning	wia-uitkering
keukenaanpassing	wilde dieren houdenontheffing
kiezerspas	winkeltijdeninformatie
kinderdagverblijf	winkeltijdenontheffing
kinderdagverblijf medisch	Wmo-voorziening

UPL naam	UPL naam
kinderopvangtoeslag	woning tijdelijke verhuurvergunning
klacht	woningaanpassing
kleine landschapselementensubsidie	woningbouwsubsidie
koninklijk predicaataanvraag	woningen samenvoegsubsidie
koninklijke onderscheiding voordracht	woningzoekende inschrijvingsbewijs
koopwoningssubsidie	woonconsumentenorganisatie subsidie
koopzondageninformatie	woonkostentoeslag
kortverblijfhuis	woonomgeving inrichting
kredietaanvraag	woonruimte onttrekkingsvergunning
kunsthinnige vormingsubsidie	woonruimte splitsingsvergunning
langdurigheidstoeslag	woonruimte verblijfsgerechtigden
leefmilieuverordening ontheffing	woonsubsidie ouderen
leegstandvergunning	woonvergunning
leerlingenvervoer	woonvergunning recreatiewoning
leerlinggebonden financiering	woonvergunning tweede woning
leerplichtverzuimmelding	woonvoorziening gehandicapten en ouderen
leerplichtvrijstelling	woonwagenstandplaats
legalisatie document	woonzorgcomplex
legalisatie handtekening	woz-beschikking
legalisatie van buitenlandse documenten	woz-taxatieverslag
levensloopregeling	woz-taxatieverslag kopie
ligplaatsvergunning	wsnp-verklaring
logeerhuis	wwb-uitkering
lokale omroepsubsidie	wwb-uitkering categoriaal
loonsuppletie werknemers	wwb-uitkering zelfstandigen
loophulpmiddel	wwik-uitkering
loterijvergunning	zakenpaspoort
luchtkwaliteit	ziekenvervoer
luchtruim gebruikvergunning	zondagsrustverstoring ontheffing
m46-verklaring	zorgtoeslag
maaltijdservice	zorgverlof
maaltijdsubsidie	zorgvoorzieningsubsidie

## Bijlage 4 Top 30 onderwerpen met bijbehorende UPL naam

Hieronder staat de top 30 onderwerpen waarvoor inwoners en ondernemers gemeentelijke websites bezoeken met de bijbehorende uniforme productnamen uit de UPL. In deze top 30 komt 61,7% van de UPL namen voor.

#	Onderwerp	UPL naam
1	Contactgegevens	Geen UPL benaming
2	Afval	Afvalcontainer Afvaldoorzoekingsvergunning Afvalinzameling chemisch afval Afvalinzameling gft Afvalinzameling glas Afvalinzameling luiers Afvalinzameling oud papier Afvalinzameling plastic Afvalinzameling textiel Afvalkalender Afvalstortonthefing Afvalwaterlozingonthefing Huishoudelijk afvalinzameling Blikbak Compostvat Bladkorf
3	Reisdocumenten	Paspoort Paspoort tweede nationaliteit Vluchtelingenpaspoort Vreemdelingenpaspoort Zakenpaspoort Noodreisdocument Identiteitskaart Rijbewijs Rijbewijs buitenlands omwisseling Rijbewijs eigen verklaring Rijbewijs internationaal Rijbewijs verklaring van geschiktheid
4	Vergunningen	Betoging- of demonstratievergunning Bijenhoudvergunning Braderievergunning Caravanparkeervergunning Riolaansluitingsvergunning Rommelmarktvergunning Snuffelmarktvergunning Spandoekvergunning Stookvergunning Gedenkteken plaatsingsvergunning Vaarvergunning Verblijfsvergunning Visvergunning Huisvestingsvergunning Jachtvergunning Wapenvergunning Watervedgunning Woning tijdelijke verhuurvergunning Woonruimte onttrekkingsvergunning

#	Onderwerp	UPL naam
		Woonruimte splitsingsvergunning
		Woonvergunning
		Woonvergunning recreatiewoning
		Woonvergunning tweede woning
		Ligplaatsvergunning
		Afmeervergunning vaartuigen
		Antenne(schotel) plaatsingsvergunning
		Begrafenis uitstelvergunning
		Omgevingsvergunning bouw
		Omgevingsvergunning inrit
		Omgevingsvergunning kap
		Omgevingsvergunning milieu
		Omgevingsvergunning reclame
		Omgevingsvergunning ruimtelijke ordening
		Omgevingsvergunning sloop
		Parkeervergunning
		Parkeervergunning bedrijven
		Parkeervergunning bewoners
		Parkeervergunning bezoekers
		Parkeervergunning diensten
		Parkeervergunning servicebedrijven
		Caravanparkeervergunning
		Bedrijfsbewegwijzeringvergunning
		Seksbedrijf exploitatievergunning
		Horecabedrijf exploitatievergunning
		Bodembeschermingsvergunning
		Prijsvraagvergunning
		Bouwwerk vaarwegvergunning
		Busbaangebruikvergunning taxi's
		Circusvergunning
		Collectevergunning
		Draaiorgel exploitatievergunning
		Drank- en horecavergunning
		Slijterijvergunning
		Speelautomaat exploitatievergunning
		Speelautomatenhal exploitatievergunning
		Evenementenvergunning
		Duurloopvergunning
		Standplaatsvergunning
		Dienstverlening op of aan de openbare weg vergunning
		Terrasvergunning
		Uitstallingsvergunning
		Urnen bewaarplaatsvergunning
		Ventvergunning
		Grafmonumentenvergunning
		Grondwateronttrekingsvergunning
		Verkoopdemonstratievergunning
		Horecabedrijf exploitatievergunning
		Hotel of pension exploitatievergunning
		Informatiestandplaatsvergunning
		Vuurwerkopslagvergunning
		Inzamelingsvergunning
		Vuurwerkvergunning
		Vuurwerkverkoopvergunning
		Kabels- en leidingenvergunning

#	Onderwerp	UPL naam
		Kampeerterrein exploitatievergunning Kansspelautomaatvergunning Kansspelvergunning Kantine of buurthuis exploitatievergunning Kermisvergunning Kerstbomen verkoopvergunning Loterijvergunning Luchtruim gebruikvergunning Zwaartransportvergunning Recreatie-inrichting exploitatievergunning Gebruiksvergunning Afsluiting openbare weg vergunning Leegstandvergunning Manifestatievergunning Marktstandplaatsvergunning Marktvergunning Objectvergunning Ontgrondingsvergunning Ontgrondingsvergunning schadevergoeding Opbreekvergunning Optochtvergunning
5	Uitkering / laag inkomen	loaw-uitkering loaz-uitkering Wajong-uitkering Wia-uitkering Wwb-uitkering Wwb-uitkering categoriaal Wwb-uitkering zelfstandigen Wwik-uitkering Anw-uitkering Aow-uitkering Overlijdensuitkering Stadspas Woonkostentoeslag Zorgtoeslag Onverwijldde bijstand voorziening Bijzondere bijstandsuitkering Schuldhulpverlening Belastingkwijtschelding Wsnp-verklaring Collectieve ziektekostenverzekering Langdurigheidstoeslag Opleidingsvergoeding werklozen Werkbegeleiding werkzoekenden
6	Wmo	Wmo-voorziening Woonzorgcomplex Zorgverlof Zorgvoorzieningsubsidie Woonvoorziening gehandicapten en ouderen Rollator Rolstoel Scootmobiel Loophulpmiddel Blindengeleidehond Gehoorapparaat Traplift

#	Onderwerp	UPL naam
		Gehandicaptenauto Gehandicaptenparkeerkaart Gehandicaptenparkeerkaart bestuurder Gehandicaptenparkeerkaart europees Gehandicaptenparkeerkaart instellingen Gehandicaptenparkeerkaart passagier Gehandicaptenparkeerplaats Gehandicaptenparkeerplaats op kenteken Gehandicaptenparkeervergunning Vervoersvoorziening gehandicapten en ouderen Leerlingenvervoer Groepsvervoer Regiotaxi Valyspas Mantelzorgcompliment Mantelzorgondersteuning Respijtzorg Thuiszorg Auto-aanpassing Badkameraanpassing Computeraanpassing Fietsaanpassing Tafel- en stoelaanpassing Werkplekaanpassing Keukenaanpassing Woningaanpassing Boodschappenhulp Schoonmaakhulp Maaltijdservice Ov-begeleiderskaart Persoonsgebonden budget Leerlinggebonden financiering Dagopvang ouderen Dagverzorging ouderen Sociale werkvoorziening Tillift
7	Belastingen	Waterschapsbelasting Baatbelasting Belastingaanslag bezwaar Belastingaanslag kopie Belastingbesluit Belastingbetalingsregeling Belastingkwijtschelding Belastingteruggave Precariobelasting Roerenderuimtebelasting Forensenbelasting Hondenbelasting Belastingaanslag bezwaar Bezwaar Rioolbelasting Rioolbelasting gebruikers Onroerendezaak gebruiksbeperking Onroerendezaak huur pacht koop Onroerendezaakbelasting (OZB)



#	Onderwerp	UPL naam
		Onroerendezaakbelasting (OZB) kopie aanslag Woz-beschikking Woz-taxatieverslag Woz-taxatieverslag kopie Biz-bijdrage Toeristenbelasting
8	Bouwen en verbouwen	Omgevingsvergunning bouw Ouderenwoning bijdrage bouwkosten Bouw en verbouw welstandsadvies Bouw- en grondverklaring Bouwblokverzoek Bouwen nabij hoogspanningslijnen Bouwgronduitgifte Bouwplaninzage Bouwstoffenmelding Bouwvoorschriften Bouwwerk vaarwegvergunning Bouwwerk voltooiingsverklaring Woningbouwsubsidie Milieuvriendelijk bouwsubsidie Asbestverwijdering
9	Verhuizen	Verhuismelding Verhuizing binnen gemeente Verhuizing binnen nederland Verhuizing naar buitenland Verhuurdersverklaring Adresonderzoek Briefadres Eerste inschrijving in nederland Hervestiging vanuit het buitenland
10	Bestemmingsplan	Bestemmingsplan inzage Bestemmingsplan schadevergoeding
11	Melding maken	Gebruiksmelding Glastuinbouwbedrijven meldingsplicht Vermoeden van besmetting melding Melding openbare ruimte (algemeen) Melding openbare ruimte (groenvoorziening) Melding openbare ruimte (milieu) Melding openbare ruimte (straatmeubilair) Melding openbare ruimte (straatverlichting) Melding schade gemeente eigendommen Besmettelijke dierziektemeldingsplicht Carbidschietenmelding Klacht Onkruidbestrijding
12	Trouwen	Achternaamwijziging Aanduiding naamgebruik Geregistreerd partnerschap omzetting in huwelijk Geregistreerd partnerschapaangifte Huwelijk omzetting in geregistreerd partnerschap Huwelijksaangifte Verklaring van huwelijksbevoegdheid
13	Sport	Sportaccomodatieverhuur

#	Onderwerp	UPL naam
14	Evenementen	Geen UPL benaming
15	Recreatie	Geen UPL benaming
16	Afspraak maken	Geen UPL benaming
17	Milieustraat	Afvalinzameling bouw- en sloopafval Afvalinzameling grofvuil Afvalinzamelstation
18	Verkeer	Verkeersbesluit Verkeerscirculatie
19	Winkelen	Koopzondageninformatie Avondwinkelenstelling Winkeltijdeninformatie
20	Subsidie	Milieuvriendelijk bouwsubsidie Minderhedensubsidie Monumentensubsidie Museumsubsidie Natuur- en landschapsbeheer subsidiestelsel Natuurbeheer provinciale subsidie Amateuristische kunstbeoefeningsubsidie Onderwijssubsidie Beeldende kunstsubsidie Podiumkunstensubsidie Schoolbegeidingsdienstsubsidie Schoolzwemmensubsidie Economische ontwikkelingssubsidie Emancipatiesubsidie Energiesubsidie Sportactiviteitensubsidie Stads- en dorpsvernieuwingssubsidie Funderingsherstelsubsidie Startend ondernemerschapsubsidie Toerismesubsidie Godsdienstonderwijssubsidie Volwasseneneducatiesubsidie Innovatiestimuleringsubsidie Jeugdhulpverlening en jongerenwerksubsidie Jeugdsportsubsidie Welzijnswerksubsidie Woningbouwsubsidie Woningen samenvoegsubsidie Kleine landschapselementensubsidie Woonconsumentenorganisatie subsidie Koopwoningssubsidie Kunstzinnige vormingsubsidie Woonsubsidie ouderen Lokale omroepsubsidie Zorgvoorzieningsubsidie Maaltijdsubsidie Maatschappelijke dienstverleningsubsidie Sociaal-cultureel werksubsidie
21	Algemene informatie over de gemeente	Geen UPL benaming
22	Parkeren	Parkeerbelasting Parkeerboete Parkeeronthefing Parkeeronthefing autobedrijven Parkeeronthefing blauwe zone

#	Onderwerp	UPL naam
		Parkeerontheffing grote voertuigen Parkeerontheffing reclamevoertuig
23	Kavel	Geen UPL benaming
24	Verklaring omtrent gedrag	Verklaring omtrent gedrag (vog)
25	Algemene plaatselijke verordening	Geen UPL benaming
26	Bekendmaking	Mededelingen
27	Onderwijs	Leerplichtverzuimmelding Leerplichtvrijstelling Vervangende leerplicht
28	Burgerlijke Stand	Akte van de burgerlijke stand
29	Uittreksel Basisregistratie Personen	Gba-uittreksel Gba-correctieverzoek Gba-geheimhoudingsverzoek Gba-inschrijving Gba-inzagerecht
30	Gevonden en verloren	Geen UPL benaming

## Bijlage 5 Omschrijving diensten

In onderstaande lijst worden de meest voorkomende diensten per onderwerp toegelicht. De “overige” categorieën bestaan veelal uit een nog veel groter aantal producten / diensten. Vanwege de geringe toegevoegde meerwaarde zijn deze diensten niet allemaal uitgeschreven.

### 1. Contactgegevens

Contactgegevens is op zichzelf geen dienst. De bezoeker heeft bijvoorbeeld een vraag waarmee de website niet kan helpen. Een andere mogelijkheid is dat bezoekers op zoek zijn naar het adres van de gemeente wanneer zij een product moeten ophalen bij de gemeente. Omdat bezoekers van de website regelmatig de contactinformatie zoeken is ervoor gekozen dit onderwerp mee te nemen in de analyse en deze rapportage.

#### Algemene contactinformatie

Algemene contactinformatie omvat pagina's en zoekopdrachten waarbij niet te achterhalen is welke contactgegevens de bezoeker precies zoekt. Een voorbeeld hiervan is de contactpagina van een gemeente waar zowel het telefoonnummer als het adres wordt gemeld.

#### Openingstijden

Openingstijden bevat alle openingstijden van burgerzaken en de telefooncentrale. Openingstijden van bijvoorbeeld het zwembad horen hier niet bij.

#### Overige producten / diensten

Overige contactgegevens zijn het adres, telefoonnummer en het contactformulier.

Het adres, telefoonnummer en de openingstijden van de gemeente wordt veelal direct getoond in zoekmachines zoals Google. Een inwoner die op zoek is naar deze informatie bezoekt niet altijd de website van de gemeente. Google geeft namelijk het antwoord direct weer in de zoekresultaten. Wanneer Google deze informatie niet direct zou bieden zou dit percentage hoogstwaarschijnlijk (nog) hoger zijn.

### 2. Afval

Het onderwerp bevat informatie over de verschillende producten binnen het onderwerp afval, onder andere:

#### Algemene informatie over afval

Algemene informatie over afval bevat informatie over afval waarbij het niet te herleiden is naar welk specifiek afvalproduct / -dienst de bezoeker op zoek is.

#### Huisvuil

Het product huisvuil bevat onder andere informatie over de afvalcontainer.

#### Afvalkalender

De afvalkalender is de kalender met daarop de ophaaldagen van de verschillende soorten afval.

#### Afval scheiden

Afval scheiden bevat informatie over papier- glas- of plasticinzameling.

#### Overige

Overige producten / diensten binnen het onderwerp afval zijn o.a. informatie over GFT, chemisch afval, zwerfvuil en de kringloop.

### 3. Reisdocumenten

Reisdocumenten zoals het paspoort, rijbewijs en identiteitskaart. Onder 'overig' valt algemene informatie over reisdocumenten. Het betreft niet alleen informatie over de reisdocumenten maar ook het aanvragen van deze documenten.

Een extra notitie over paspoort: dit kan zowel een nood / spoedpaspoort zijn als een normaal paspoort. Het runderpaspoort valt niet in deze categorie aangezien dit geen product is voor inwoners.

### 4. Vergunningen

Vergunningen omvat informatie en de aanvraag van alle vergunningen die inwoners kunnen aanvragen. De meest voorkomende zijn de omgevingsvergunning en de parkeervergunning. Daarnaast zijn er nog vele andere vergunningen die inwoners kunnen aanvragen (in de UPL staan bijna 100 vergunningen beschreven).

#### Omgevingsvergunning

De omgevingsvergunning omvat o.a. de bouwvergunning, de sloopvergunning en de kapvergunning. Alle vergunningen die in de omgevingsvergunning zijn opgegaan, staan in het Overzicht reikwijdte omgevingsvergunning (te downloaden op:

[www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet/documenten/brochures/2010/06/15/overzicht-reikwijdte-omgevingsvergunning](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet/documenten/brochures/2010/06/15/overzicht-reikwijdte-omgevingsvergunning)).

#### Algemene informatie over vergunningen

Algemene informatie over vergunningen omvat de pagina's en zoektermen waar niet te achterhalen is voor welke vergunning inwoners precies de website bezoeken.

#### Parkeervergunning

De parkeervergunning omvat informatie over en de aanvraag van de parkeervergunning.

#### Overige

De overige producten / diensten binnen dit onderwerp zijn informatie over en het aanvragen van alle overige vergunningen.

### 5. Uitkering / laag inkomen

Het onderwerp uitkering / laag inkomen bevat de producten / diensten die (kunnen) samenhangen met het krijgen van een uitkering of het hebben van een laag inkomen

#### Bijstand

Het gaat hier zowel om informatie over de bijstand als het aanvragen van bijstand. Het betreft alle vormen van bijstand, dus ook bijzondere bijstand en de bijstand voor zelfstandigen (Bbz).

#### Regelingen voor minima

Gemeenten hebben vele verschillende regelingen voor minima. Dit betreft een grote verscheidenheid van verschillende diensten. Dit kan bijvoorbeeld de collectieve zorgverzekering zijn, maar ook een computer plan.

#### Uitkering

Alle informatie over het krijgen van een uitkering wanneer dit geen bijstand betreft.

#### Schulden

Alle informatie die samenhangt met schuldhulp.

#### Overige

Overige producten / diensten binnen het onderwerp uitkering / laag inkomen zijn o.a. de stadspas en zorgtoeslag.

## 6. Wmo

Door de decentralisaties hebben Wmo onderwerpen een grote toename in belang. Om deze reden is ervoor gekozen om een apart product / dienst te maken voor Wmo gerelateerde onderwerpen die niet onder één van de andere onderwerpen te categoriseren zijn. Onder meer de GGD en informatie over zorg en ondersteuning zijn opgenomen onder Wmo.

### Begeleiding thuis wonen

Alle zaken die betrekking hebben op het onder begeleiding thuis wonen. Voorbeelden zijn mantelzorg en thuiszorg.

### Vervoer

Vervoer binnen het onderwerp Wmo bevat bijvoorbeeld informatie over en de aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart en –plaats of de tegemoetkoming in de vervoerskosten.

### Overige

Overige producten / diensten binnen het onderwerp Wmo zijn o.a. informatie over het wijkteam en het persoonsgebonden budget.

## 7. Belastingen

Dit onderwerp bevat alle informatie over de gemeentelijke belastingen waarmee inwoners te maken kunnen krijgen.

### OZB / WOZ

Alle informatie over de onroerendezaakbelasting en de WOZ-waarde (inclusief het bezwaar).

### Algemene informatie over belastingen

Dit bevat de pagina's met algemene informatie over belastingen of als er informatie wordt verstrekt over meerdere soorten belastingen.

### Overige producten / diensten

Dit zijn alle overige gemeentelijke belastingen waar een inwoner mee te maken kan krijgen, zoals bijvoorbeeld de hondenbelasting en afvalstoffenheffing. Deze categorie bevat ook informatie over leges.

## 8. Bouwen en verbouwen

Dit onderwerp omvat alles dat met bouwen en verbouwen te maken heeft. Het onderwerp bestaat voornamelijk uit algemene informatiepagina's over bouwen en verbouwen. Bij deze pagina's is het niet duidelijk waarvoor men precies komt, omdat er meerdere producten / diensten op één pagina staan of het zoekwoord te algemeen van aard is (voorbeeld: het zoekwoord "verbouwen").

### Asbest

Dit product verwijst naar informatie over het slopen van asbest uit een woning. Ook kan men op deze pagina's melden aan de gemeente dat zij asbest uit een woning gaan slopen.

### Nieuwbouw

Deze product / dienst bevat informatie over nieuwbouwprojecten in de gemeente.

### Overige producten / diensten

De overige producten / diensten binnen dit onderwerp zijn o.a. informatie over de overige bouwprojecten die de gemeente aan het uitvoeren is en bouwtekeningen die door inwoners aangevraagd kunnen worden.

## 9. Verhuizen

Verhuizingen binnen en buiten de gemeente. Onder verhuizen vallen ook diensten die direct aan de verhuizing gelieerd zijn zoals bijvoorbeeld de bekendheidsverklaring.

## 10. Bestemmingsplan

Alle informatie over de bestemmingsplannen van de gemeente.

## 11. Melding maken

Onder melding maken worden alle manieren geschaard waarop een inwoner een melding kan doen bij zijn of haar gemeente. Hierbij wordt melding openbare ruimte en overlast los vermeld.

### Melding maken

Als men een melding maakt bij de gemeente kan dit verschillende aspecten omvatten. Dit product bevat de pagina's en zoekopdrachten over het doorgeven van klachten en tips aan de gemeente. Deze product / dienst bevat alle meldingen, klachten en tips behalve de melding openbare ruimte en melding overlast.

### Melding openbare ruimte

Dit product bevat alle meldingen die over de openbare ruimte gaan. Dit kan een kapotte stoeptegels zijn, of lantaarnpalen die het niet doen. Deze product / dienst bevat ook een melding dat men carbid gaat schieten.

### Melding overlast

Als men overlast heeft van bijvoorbeeld geluid geeft men een melding overlast door aan de gemeente.

## 12. Trouwen

De dienst trouwen bevat alles dat te maken heeft met het huwelijk. Dit kan onder andere informatie over de procedure, ondertrouw, trouwlocaties of trouwambtenaren zijn.

## 13. Sport

Dit onderwerp bevat alles dat met sport te maken heeft. Hierbij zijn de belangrijkste onderwerpen algemene informatie over sport en informatie over zwembad(en).

### Algemene informatie over sport

Deze pagina's bevatten algemene informatie over de sportfaciliteiten in de gemeente. Het is hierbij niet duidelijk waar inwoners precies naar op zoek zijn.

### Informatie over zwembad(en)

Dit betreft algemene informatie over de zwembaden. Het is hierbij niet duidelijk waar inwoners precies naar op zoek zijn.

### Overige

Overige producten / diensten binnen dit onderwerp zijn informatie over openingstijden van zwembaden, informatie over zwemlessen, voetbal, andere sportvoorzieningen.

## 14. Evenementen

Informatie over alle evenementen die in de gemeente worden georganiseerd. Dit kunnen zowel landelijke feestdagen (voorbeeld: Koningsdag) als plaatselijke feesten zijn.

### **15. Recreatie**

Dit onderwerp bevat alle informatie over recreatie in de gemeente. Deze informatie gaat bijvoorbeeld over activiteiten, natuurgebieden en het strand. Dit product is niet gelijk aan toerisme. Bij toerisme wordt er door mensen overnacht buiten hun eigen huis. Recreatie is een dagactiviteit waarbij men aan het eind van de dag weer naar huis gaat.

### **16. Afspraak maken**

Afspraak maken is op zichzelf geen product of dienst. De reden voor een afspraak is juist het regelen van een product of dienst. Omdat steeds meer gemeenten op afspraak werken en er steeds vaker op wordt gezocht door websitebezoekers, is ervoor gekozen dit onderwerp mee te nemen in de analyse en deze rapportage.

### **17. Milieustraat**

Alle informatie over de milieustraat. In andere gemeenten ook wel afvalscheidingsstation of gemeentewerf genoemd. Dit product bevat ook de informatie over de milieupas. Dit is de pas die in een aantal gemeenten nodig is om afval weg te kunnen brengen naar een milieustraat.

### **18. Verkeer**

Dit onderwerp bevat alle informatie die met verkeer te maken heeft. De belangrijkste producten / diensten zijn informatie over de actuele (weg)werkzaamheden in de gemeente en de omleidingen voor het verkeer. Daarnaast is algemene informatie over verkeer belangrijk, dit zijn pagina's en zoekopdrachten waarbij de specifieke product of dienst niet te achterhalen is. Overige producten / diensten zijn o.a. informatie over het wegennet en strooien.

### **19. Winkelen**

Dit onderwerp bevat alle informatie over winkelen. Belangrijke onderwerpen zijn de markt en de koopzondag. Ook worden pagina's met algemene informatie over winkelen bezocht. Van deze pagina's is het niet duidelijk waarvoor men precies deze pagina's bezocht.

#### **Markt**

Informatie over de dagen waarop en op welke locaties er markt is in de gemeente.

#### **Koopzondag**

Informatie over de dagen binnen de gemeente waarop de koopzondagen zijn.

### **20. Subsidie**

Alle informatie over subsidies die inwoners kunnen aanvragen en de pagina's waar inwoners deze subsidies kunnen aanvragen.

### **21. Algemene informatie over de gemeente**

Dit onderwerp bevat alle informatie over de dorpen en wijken in de gemeente, de feiten en cijfers, zoals het aantal inwoners, en de geschiedenis van de gemeente.

### **22. Parkeren**

Dit onderwerp bevat alle informatie over parkeren in de gemeente, zoals informatie over waar men kan parkeren en parkeerabonnementen.



### **23. Kavel**

Alle informatie over kavels binnen de gemeente. Voor het merendeel bestaat het onderwerp uit informatie over kavels die te koop zijn.

### **24. Verklaring omtrent gedrag**

Alle informatie over de verklaring omtrent gedrag én het aanvragen van een verklaring omtrent gedrag.

### **25. Algemene plaatselijke verordening**

Alle informatie over de algemene plaatselijke verordening.

### **26. Bekendmaking**

Alle bekendmakingen van de gemeente. Dit zijn bekendmakingen van onder andere verstrekte omgevingsvergunningen en bestemmingsplannen.

### **27. Onderwijs**

Alle informatie over scholen en onderwijs in de gemeente. Het onderwerp omvat ook informatie over de leerplicht.

### **28. Burgerlijke Stand**

Dit onderwerp bevat alle informatie en het aanvragen van akten van de Burgerlijke Stand. Dit zijn onder andere de geboorte- en de overlijdensakte.

### **29. Uittreksel Basisregistratie Personen**

Dit onderwerp omvat alle informatie over en het aanvragen van het Uittreksel Basisregistratie Personen.

### **30. Gevonden en verloren**

Dit onderwerp bevat alle informatie over wat inwoners kunnen doen als zij een voorwerp hebben gevonden of verloren in de gemeente.

## Bijlage 6 Overzicht ondernemersproducten

Er is een lijst aangeleverd met producten voor ondernemers. Deze lijst is door KING geanalyseerd en vervolgens zijn de volgende producten gekozen om te gebruiken voor de analyse.

Ondernemersproduct	Ondernemersproduct
Afvalinzameling, bedrijven	Leegstand, vergunning voor tijdelijke verhuur
Afvalwater van bedrijf lozen op riolering	Loterij, prijsvraag, bingo organiseren
Alcohol schenken, ontheffing	Luchtruim gebruiken, ontheffing
Ambulancevervoer	Marktplaats, vergunning
Asbest verwijderen uit woning, melding	Materialen van gemeente, uitleen
Baatbelasting	Milieuvriendelijk bouwen
Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG), inzage	Ongediertebestrijding
Bedrijfsgezondheidszorg	Onroerende zaak kopen, huren of pachten
Bedrijfsinrichting veranderen	Onroerende zaak, inzage beperkingen in gebruik
Bedrijfsinterne milieuzorg	Onroerendezaakbelasting (OZB)
Bedrijfsverzamelgebouw, toewijzing en beheer	Onroerendezaakbelasting (OZB), kopie aanslag
Bedrijfsvestiging, stimulering	Overlijden, aangifte
Bedrijveninvesteringszone (BI-zone), bijdrage	Parkeren bij autobedrijven, ontheffing
Berm gebruiken, ontheffing	Parkeren van grote voertuigen, ontheffing
Bodemvervuiling, sanering	Plantsoenen betreden, toestemming
Bouw- en grondverklaring, aanvraag	Precariobelasting
Bouwwerk brandveilig gebruiken	Reclame plaatsen op of aan gebouw, vergunning
Brandbeheersing, aanvalsplan/bereikbaarheidskaart	Reclamemateriaal verspreiden, melden
Brandveiligheid, advies	Rommelmarkt, vergunning
Collecte, vergunning	Seksbedrijf beheren
Drank- en horecaverunning	Slaapgelegenheid aanbieden, melden
Eigendomsgegevens, kopie	Slopen van gebouw of woning, sloopmelding
Evenement organiseren, vergunning of melding	Sluitingsuren van horeca, ontheffing
Exploitatieovereenkomst	Spandoek of aankondigingsbord plaatsen, toestemming
Exploitatievergunning, horecabedrijf	Standplaats, vergunning
Geluidhinder, ontheffing	Straatartiest optreden, ontheffing
Geluidsapparatuur in horecabedrijf, melden	Terras plaatsen, vergunning
Geluidswagen gebruiken, ontheffing	Toeristenbelasting
Gok- en kansspelautomaten, vergunning	Transport gevaarlijke stoffen, ontheffing
Graafmelding	Transporten bijzondere, ontheffing
Grond, bagger en bouwstoffen toepassen, melding	Uitrit of inrit aanleggen, melden
Hofleverancier, aanvraag	Venten, vergunning
Industrie/bedrijfsterrein, huren of kopen	Vervoer overledene naar het buitenland
Informatiestand plaatsen, ontheffing	Verwijzingsborden plaatsen, ontheffing
Kabels en leidingen leggen in openbare grond	Voorwerp plaatsen bij hoogspanningslijnen

Ondernemersproduct	Ondernemersproduct
Kermis organiseren, vergunning	Voorwerp plaatsen op of aan de weg, ontheffing
Koninklijk predicaat	Vuurwerk verkopen, vergunning
Koninklijke erepenning	Water, plaatsen voorwerpen in
Koopzondagen	Woning onttrekken aan woonruimtevoorraad
Landmeetkundige gegevens	

## Bijlage 7 Omschrijving diensten van ondernemers

In onderstaande lijst worden de meest voorkomende diensten toegelicht.

### 1. Evenement organiseren, vergunning of melding

Alle informatie rondom het organiseren van evenementen.

### 2. Standplaats, vergunning

De vergunning voor het verkopen vanuit een kraam of wagen op een standplaats, aan de (openbare) weg of op een plaats die toegankelijk is voor publiek.

### 3. Asbest verwijderen uit woning, melding

De melding die gedaan moet worden voor het verwijderen van asbest uit de woning. Deze melding kan ook door een inwoner gedaan worden.

### 4. Drank- en horecaverunning

De vergunning voor het schenken van alcohol in een horecabedrijf, vereniging of stichting.

### 5. Toeristenbelasting

Alle informatie over het heffen van toeristenbelasting.

### 6. Kabels en leidingen leggen in openbare grond

Het leggen van kabels en leidingen in openbare grond moet allereerst bij het Kadaster gemeld worden. Hierna moet het bij de gemeente worden gemeld. In bepaalde gevallen moeten er aanvullende stappen worden genomen (bijvoorbeeld een omgevingsvergunning aanvragen). Deze aanvullende stappen zijn niet meegenomen bij dit product.

### 7. Overlijden, aangifte

Uitvaartondernemers doen in de meeste gevallen aangifte van overlijden bij de gemeente.

### 8. Precariobelasting

Gemeenten heffen precariobelasting (of kortweg: precario) als vergoeding voor het gebruik van openbare grond. De precariobelasting wordt specifiek geheven voor het plaatsen van voorwerpen onder, op of boven voor de openbare dienst bestemde gemeentegrond. Voorbeelden van belaste voorwerpen zijn kabels en leidingen, terrassen, bouwmaterialen, zonneschermen, luifels, lichtreclames en vlaggen.

### 9. Ventvergunning

De vergunning voor het verkopen vanuit een mobiele kraam, dit kan op straat of huis-aan-huis.

### 10. Horecabedrijf exploitatievergunning

Deze vergunning heeft een ondernemer nodig als klanten direct bij de onderneming eten en drinken kunnen consumeren. Dit geldt voor horecazaken, maar voor ook sportkantines en buurtcentra met kantines.

## Bijlage 8 Top 10 onderwerpen per maand

#	Januari	Februari
1	Afval	Belastingen
2	Reisdocumenten	Reisdocumenten
3	Vergunningen	Vergunningen
4	Belastingen	Afval
5	Participatiewet	Participatiewet
6	Bouwen en verbouwen	Wmo
7	Wmo	Bouwen en verbouwen
8	Evenementen	Verhuizen
9	Verhuizen	Trouwen
10	Trouwen	Bestemmingsplan

#	Maart	April
1	Belastingen	Vergunningen
2	Vergunningen	Reisdocumenten
3	Reisdocumenten	Afval
4	Participatiewet	Participatiewet
5	Wmo	Wmo
6	Afval	Belastingen
7	Bouwen en verbouwen	Bouwen en verbouwen
8	Verhuizen	Evenementen
9	Recreatie	Verhuizen
10	Bestemmingsplan	Bestemmingsplan

#	Mei	Juni
1	Afval	Reisdocumenten
2	Reisdocumenten	Vergunningen
3	Vergunningen	Afval
4	Participatiewet	Participatiewet
5	Wmo	Wmo
6	Bouwen en verbouwen	Bouwen en verbouwen
7	Belastingen	Belastingen
8	Verhuizen	Verhuizen
9	Evenementen	Bestemmingsplan
10	Bestemmingsplan	Melding doen

#	Juli	Augustus
1	Reisdocumenten	Vergunningen
2	Afval	Afval
3	Vergunningen	Reisdocumenten
4	Participatiewet	Participatiewet
5	Wmo	Wmo
6	Verhuizen	Verhuizen
7	Bouwen en verbouwen	Bouwen en verbouwen
8	Belastingen	Belastingen
9	Melding doen	Melding doen
10	Bestemmingsplan	Trouwen

#	September	Oktober
1	Vergunningen	Vergunningen
2	Wmo	Afval
3	Afval	Wmo
4	Participatiewet	Participatiewet
5	Reisdocumenten	Reisdocumenten
6	Bouwen en verbouwen	Bouwen en verbouwen
7	Belastingen	Belastingen
8	Verhuizen	Verhuizen
9	Melding doen	Bestemmingsplan
10	Bestemmingsplan	Melding doen

#	November	December
1	Wmo	Afval
2	Vergunningen	Participatiewet
3	Afval	Vergunningen
4	Participatiewet	Wmo
5	Reisdocumenten	Reisdocumenten
6	Belastingen	Belastingen
7	Verhuizen	Verhuizen
8	Bouwen en verbouwen	Bouwen en verbouwen
9	Bestemmingsplan	Melding doen
10	Melding doen	Evenementen