

Toekomst van de dienstverlening

Brunssum gaat digitaal



gemeente **Brunssum**

Kevin Tummers
2052597

Toekomst van de dienstverlening

Brunssum gaat digitaal

Titel:	Toekomst van de dienstverlening Brunssum gaat digitaal
Datum rapportage:	28-02-2018
Gemaakt door:	Kevin Tummers
Studentnummer:	2052597
Opleiding:	Facility Management, Consumer Services Management
School:	Zuyd Hogeschool
Stagedocent:	Dhr. Harry Thijs
Gemaakt voor:	Gemeente Brunssum
Afdeling:	Informatiemanagement
Stagebegeleider en Opdrachtgever:	Dhr. Ben Orbons

VOORWOORD

Voor u ligt de scriptie “Toekomst van de dienstverlening, Brunssum gaat digitaal”. Deze scriptie heb ik geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Facility Management, Consumer Services Management aan de Zuyd Hogeschool te Heerlen. Van juli 2015 tot en met december 2015 ben ik bezig geweest met het onderzoek. De resultaten van het onderzoek zijn in 2016 meegenomen bij het inrichten van de nieuwe website. Helaas heb ik door persoonlijke redenen het onderzoek destijds niet voor school uitgewerkt, maar enkel voor de gemeente Brunssum. Eind 2017 en begin 2018 heb ik de resultaten van het onderzoek alsnog volledig uitgewerkt volgens de standaarden van Zuyd hogeschool.

Onder de begeleiding van mijn stagebegeleider, Ben Orbons, heb ik het onderzoek vorm gegeven. Het onderzoek was erg complex. Na uitvoerig onderzoek heb ik de onderzoeksvragen kunnen beantwoorden. Tijdens dit onderzoek hebben Ben orbons en Willem Spelthan (afdelingshoofd Informatiemanagement) altijd tijd voor mij vrij gemaakt en mijn vragen beantwoord. Hierdoor kon ik altijd verder met mijn onderzoek. Bij dezen wil ik Ben en Willem dan ook bedanken voor de begeleiding en ondersteuning tijdens dit traject. Ook tijdens mijn persoonlijke problemen stonden zij altijd klaar.

Ook wil ik grote dank uitspreken naar mijn begeleider vanuit school Harry Thijs. Hij heeft jaren voor mij klaar gestaan en mij altijd op de goede weg geholpen met goede adviezen. Zonder zijn steun had ik deze scriptie nooit meer afgemaakt. Tevens wil ik ook studentendecaan Marjo Dullens bedanken, ook zij stond net als Harry Thijs altijd voor mij klaar.

Kevin Tummers

SAMENVATTING

Voor de gemeente Brunssum is dienstverlening richting burgers en ondernemers een kerntaak. Hierbij ligt de focus op het doorontwikkelen van het KCC en de digitale dienstverlening, waarbij de website het speerpunt is. Het KCC heeft de afgelopen jaren grote stappen gemaakt. De doorontwikkeling van de digitale dienstverlening heeft ook stappen gemaakt. Echter, deze doorontwikkeling blijft nog achter bij de ontwikkelingen die commerciële bedrijven ondergaan in de digitale dienstverlening. Door deze ontwikkelingen bij commerciële bedrijven stellen inwoners en ondernemers ook steeds hogere eisen aan de digitale dienstverlening en dus moet de gemeente Brunssum met deze ontwikkelingen mee. Een eerste stap is dan ook het inrichten van een nieuwe website die klantgericht is, niet aanbodgericht zoals de oude website. De landelijke overheid stelt daarnaast ook steeds hogere beveiligingseisen aan websites van gemeenten. De oude website voldoet hier niet meer aan en moet binnen 6 maanden vervangen worden.

Diverse gemeenten zijn de gemeente Brunssum hierin voorgegaan en hebben een nieuwe website ingericht volgens het “toptaken” principe. Bij het inrichten volgens dit principe richt je de website volledig in op de wens van de bezoeker, de taak waarvoor deze naar de website komt. De meest bezochte taken zijn de toptaken. De gemeente Brunssum wil dit principe dan ook gebruiken. Voor het inrichten van een toptaken website is onderzoek nodig naar de wensen van inwoners en ondernemers m.b.t. de gemeentelijke website. Tevens moet onderzocht worden wat de daadwerkelijke visie achter de website is vanuit de verschillende organisatieonderdelen.

De probleemstelling die bij dit onderzoek hoort: *Hoe kan de gemeente Brunssum op korte termijn een nieuwe website inrichten en beheren die gericht is op de wensen en eisen van de inwoners en ondernemers?*

De doelstelling die hierbij hoort: *Voordat de oude website niet meer voldoet aan de wettelijk gestelde beveiligingseisen een opzet voor een nieuwe website opleveren die naast klantgericht ook beheersbaar is.*

Door middel van deskresearch en gesprekken met stakeholders is eerst in kaart gebracht welke visie achter de oude website zit en waar de pijnpunten zitten m.b.t. de gebruiksvriendelijkheid en het beheer van de website. Hieruit bleek dat de oude website volledig aanbodgericht is, gedateerd en niet gebruiksvriendelijk. Het ontbreekt aan een gedragen visie v.w.b. de inrichting en het beheer van de website, vaak ook wel een beheerplan genoemd. Ook werd duidelijk dat ondanks de ambities van de gemeente, de organisatie nog niet beseft hoe belangrijk de website als dienstverleningskanaal is. Het is dan ook van belang om naast het inrichten van een nieuwe website een visie/beheerplan op te stellen met daarin duidelijke richtlijnen voor het beheren en continue doorontwikkelen van de klantgerichte website. Belangrijk is dat deze gedragen wordt door de volledige organisatie.

Voor het inrichten van de klantgerichte website was onderzoek nodig naar de wensen van de bezoeker. Voor welke “(top)taken” komt deze naar de website? Door middel van bezoekcijfers uit Google Analytics kon in kaart worden gebracht wat de (top)taken van de oude website waren. Deze lijst is aangevuld met toptaken die andere gemeenten hanteren op de homepage van hun toptaken website. Op deze manier is een lijst van 6 toptaken en 48 taken gevormd die gehanteerd kan worden bij het inrichten van een nieuwe website. Deze lijst moet nog worden aangevuld met de producten en diensten die een gemeente wettelijk verplicht is om te hanteren.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	3
SAMENVATTING	4
1. INLEIDING	7
2. DIENSTVERLENING BRUNSSUM.....	9
2.1. Ontwikkelingen dienstverlening.....	9
2.1.1. Vervanging gemeentelijke website	9
2.1.2. EGEM-I traject	9
2.1.3. Het concept 'Antwoord'	10
2.1.4. Dienstverlening gemeente Brunssum 2010-2015	10
2.1.5. De basis op orde, op weg naar een KCC Brunssum	10
2.1.6. Projectplan KCC Brunssum, de Proeftuin!.....	11
2.1.7. Digitale agenda 2020	11
2.1.8. Stand van zaken en ambities in 2016	12
3. 'OUDE' WEBSITE GEMEENTE BRUNSSUM	14
3.1. Historie huidige website.....	14
3.1.1. Doorontwikkeling website.....	15
3.1.2. Technische eisen website	15
3.2. Visie 'oude' website	15
3.2.1. Informatiebeheer	15
3.2.2. Burgerzaken en vergunningen (KCC)	16
3.2.3. Voorlichting	16
3.2.4. Het college van burgemeester en wethouders	16
3.2.5. Algemene constatering gebruiksvriendelijkheid	16
3.2.6. Conclusie sessies	17
3.3. Leerpunten 'oude website'	17
3.3.1. Draagvlak voor hét dienstverleningskanaal	17
3.3.2. Beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de 'oude' website.....	18
3.3.3. Gebruiksvriendelijkheid 'oude' website	18
3.4. Conclusie 'oude' website.....	22
4. TOPTAKEN WEBSITE	23
4.1. Theorie toptaken website	23
4.2. 'Simpele' uitleg toptaken website.....	24
4.2.1. Gemeentelijke toptaken website in de praktijk	25

4.3.	Bepalen toptaken	25
4.3.1.	Bepalen toptaken van gemeente Brunssum	25
5.	TOPTAKEN ANDERE GEMEENTEN	27
5.1.	Onderzoek toptaken van andere gemeenten	27
5.1.1.	Doel onderzoek	27
5.1.2.	Dataverzameling onderzoek.....	27
5.1.1.	Resultaten onderzoek toptaken andere gemeenten	29
5.1.1.	Conclusie onderzoek toptaken andere gemeenten	30
6.	TOPTAKEN GEMEENTE BRUNSSUM	31
6.1.	Google Analytics	31
6.1.1.	Wat is Google Analytics	31
6.1.2.	Werking Google Analytics.....	31
6.2.	Bezoekersanalyse 'oude' gemeente Brunssum website	32
6.2.1.	Doel onderzoek	33
6.2.2.	Algemene onderzoeksopzet	33
6.2.3.	Dataverzameling onderzoek.....	34
6.2.4.	Resultaten onderzoek.....	35
6.2.5.	Cijfers afgezet tegen toptaken theorie.....	37
6.2.6.	Conclusie onderzoek	37
7.	ADVIES, INRICHTEN VAN DE TOPTAKEN WEBSITE	39
	BIBLIOGRAFIE	42
	BIJLAGE 1, Toptaken andere gemeenten	43
	BIJLAGE 2, Bezoekcijfers website gemeente Brunssum	45
	BIJLAGE 3, Producten in digitaal loket.....	60
	BIJLAGE 4, Checklist B1 schrijfwijze.....	62
	BIJLAGE 5, Structuur toptaken website inrichting.....	63

1. INLEIDING

De wensen en verwachtingen die burgers stellen aan dienstverlening zijn de laatste jaren sterk aan het veranderen. Burgers willen hun zaken makkelijk en snel regelen, op de plek en op het tijdstip waarop het hen het beste uitkomt. Dit loopt gelijk met de digitalisering van de samenleving, die dit mogelijk maakt. Het bedrijfsleven speelt hier dan ook op in. Zie bijv. de opkomst van de webwinkels, de bankenwereld met internetbankieren, maar ook PostNL die de pakketjes aflevert waarbij ze een volledig digitaal inzicht geeft in de status van een pakketje wat afgeleverd kan worden op de plaats en tijdstip wanneer de klant dit wenst. Ook de overheid zal met deze ontwikkeling moeten meegaan, ze heeft echter wel een behoorlijke afstand te overbruggen om zich op dit terrein te kunnen meten met het bedrijfsleven. Er zijn dan ook diverse landelijke programma's gestart om deze afstand te overbruggen.

De minister van Binnenlandse Zaken, Plasterk pusht 'De digitale agenda 2020' sterk. In dit programma is o.a. het streven opgenomen om ervoor te zorgen dat burgers en bedrijven uiterlijk 2018 alle zaken die ze met de overheid doen, digitaal kunnen doen. Om dit te kunnen realiseren moet er nog veel gebeuren.

De gemeente Brunssum sluit aan op dit landelijke programma en de daarbij horende ambities. Deze ambities zijn echter nog onvoldoende vertaald in digitale voorzieningen voor de inwoners en ondernemers van de gemeente Brunssum. Zo wordt alom geconstateerd dat de gemeentelijke website die centraal staat in deze ambities, kort gezegd, niet meer van deze tijd is. Kritiek vanuit de gemeenteraad, college van burgemeester en wethouders, maar ook van inwoners en medewerkers m.b.t. de gebruiksvriendelijkheid van deze website geeft aan dat het vervangen noodzakelijk is. Naast de kritiek m.b.t. de gebruiksvriendelijkheid zijn er ook nog een aantal belangrijke technische redenen die de noodzaak bevestigen om de website binnen zeer korte termijn te vervangen. Onder deze technische redenen vallen ook een aantal wettelijk verplicht gestelde beveiligingseisen waaraan de gemeente over 6 maanden moet voldoen.

Landelijk speelt er binnen de gemeentelijke overheid een ontwikkeling bij het inrichten van een nieuwe website, "toptaken website". De gemeente Brunssum wil dan ook graag onderzoeken of de "toptaken website" gedachte kan worden overgenomen bij het inrichten van de nieuwe website.

Probleemstelling

Hoe kan de gemeente Brunssum op korte termijn een nieuwe website inrichten en beheren die gericht is op de wensen en eisen van de inwoners en ondernemers?

Doelstelling

Voordat de oude website niet meer voldoet aan de wettelijk gestelde beveiligingseisen een opzet voor een nieuwe website opleveren die naast klantgericht ook beheersbaar is.

Om deze doelstelling te kunnen realiseren is kennis nodig. Een aantal deelvragen moeten dan ook eerst beantwoord worden:

- Welke ontwikkelingen heeft de gemeente Brunssum ondergaan om de dienstverlening te verbeteren en welke ambities heeft de gemeente Brunssum voor het doorontwikkelen van de dienstverlening?

- Hoe is de huidige website ingericht en hoe wordt deze beheerd?
- Wat is de visie achter de huidige website?
- Hoe gebruiksvriendelijk is de huidige website?
- Wat is een toptaken website?
- Hoe gebruiken andere gemeenten de toptaken website gedachte bij het inrichten van hun websites en wat kan de gemeente Brunssum hiervan leren?
- Wat zijn de toptaken van de gemeente Brunssum?

Opbouw adviesrapport

In het hoofdstuk twee wordt ingezoomd op de ontwikkelingen die de gemeente Brunssum reeds heeft ondergaan voor het verbeteren van haar dienstverlening, alsook de ambities die de gemeente Brunssum verder nog heeft op dit vlak. In hoofdstuk drie zal worden onderzocht hoe de huidige website tot stand is gekomen, wat hierachter de visie is en hoe gebruiksvriendelijk deze is. Daarna wordt in hoofdstuk vier onderzocht wat de toptaken website gedachte precies inhoudt. Wanneer dit duidelijk is zal in hoofdstuk vijf gekeken worden hoe andere gemeenten de toptaken website gedachte toepassen en in hoofdstuk zes zal door middel van een gebruikersonderzoek onderzocht worden wat de toptaken van de gemeente Brunssum zijn.

2. DIENSTVERLENING BRUNSSUM

In dit hoofdstuk wordt ingezoomd op de ontwikkelingen die de gemeente Brunssum reeds heeft ondergaan voor het verbeteren van haar dienstverlening, alsook de ambities die de gemeente Brunssum verder nog heeft op dit vlak.

2.1. Ontwikkelingen dienstverlening

De afgelopen jaren is de gemeente Brunssum continue bezig geweest met het verbeteren en doorontwikkelen van de dienstverlening. Dit gebeurde onder de noemer van diverse door de landelijke overheid geïnitieerde projecten maar ook lokale plannen. De belangrijkste zijn hieronder in chronologische volgorde op een rij gezet:

- Vervanging gemeentelijke website, in 2006
- EGEM-I traject, in 2008
- Het concept 'Antwoord'
- Dienstverlening gemeente Brunssum 2010-2015, in 2010
- De basis op orde, op weg naar een KCC Brunssum, in 2012
- Projectplan KCC Brunssum, de Proeftuin!, in 2013
- 'Programma digitaal 2017' en 'de Digitale agenda 2020', 2013

2.1.1. Vervanging gemeentelijke website

In 2006 is besloten om de oude Frontpage¹ website, die de gemeente zelf had gebouwd, te vervangen door een volledig nieuwe website van de firma Green Valley. Het volgende werd toen al gesteld in het collegevoorstel waarover het besluit is genomen:

"Digitale dienstverlening zal in de nabije toekomst de fysieke dienstverlening in omvang en importantie gaan evenaren en naar alle waarschijnlijkheid overvleugelen".

Voor die tijd, een vooruitstrevende uitspraak van een gemeente. Deze nieuwe website is in 2007 opgeleverd.

2.1.2. EGEM-I traject

EGEM-I was een gezamenlijk initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het bureau was opgericht voor het ondersteunen van lokale overheden bij het doorontwikkelen van hun digitale dienstverlening. "EGEM-I is de etalage van wat elders al werkt" stelde de voorzitter van de kernstuurgroep van EGEM-I tijdens de lancering. Een van de doelen was dan ook om te voorkomen dat lokale overheden voortdurend zelf het wiel uitvonden, in plaats van gebruik te maken van reeds bestaande oplossingen.

De gemeente Brunssum heeft in 2008 dan ook uitgesproken om met de ondersteuning van EGEM-I de digitale dienstverlening te gaan doorontwikkelen. Zo is er o.a.:

- een digitaal loket opgeleverd op de website met een 30-tal producten;
- een aansluiting op het Omgevingsloket Online² gerealiseerd waarmee de burger vanuit thuis een vergunning kan aanvragen;

¹ Frontpage was een websitebeheerprogramma van Microsoft.

² Omgevingsloket Online (www.olo.nl) is een landelijk platform aangeboden door de overheid waar burgers en ondernemers vergunningaanvragen kunnen indienen.

- de mogelijkheid geboden om online een afspraak te kunnen inplannen met de gemeente;
- de mogelijkheid geboden om online een klacht of melding openbare ruimte in te dienen.

Dit heeft de digitale dienstverlening van de gemeente Brunssum een enorme impuls gegeven. Het EGEM-I traject is uiteindelijk in 2012 overgegaan in operatie NUP (Nationaal uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid). Het doel bleef echter hetzelfde, het naar een hoger niveau brengen van de dienstverlening van de overheid.

2.1.3. Het concept 'Antwoord'

De commissie gemeentelijke dienstverlening (commissie Jorritsma) heeft in 2005 het rapport "publieke dienstverlening, professionele gemeenten, visie 2015" uitgebracht. Op basis hiervan is op landelijk niveau de ambitie geformuleerd, dat gemeenten in 2015 dé ingang zijn voor alle burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle vragen aan de overheid. Er moet dan sprake zijn van een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte publieke dienstverlening waarbij 80% van de eerste contacten met de burger direct wordt afgehandeld door de gemeente. Om deze ambitie waar te kunnen maken is het concept "Antwoord" ontwikkeld. Antwoord moet gemeenten helpen de contacten met burgers professioneler af te handelen door een Klant Contact Centrum (KCC) vorm te geven dat op termijn dé ingang wordt voor nagenoeg de gehele overheid. Het KCC is het organisatieonderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en digitale contacten met de burger aanneemt en mogelijk direct afhandelt. Antwoord staat voor de verbreding van de producten en diensten die het gemeentelijke KCC afhandelt en het verbeteren van de kwaliteit van deze dienstverlening. Antwoord verbindt verschillende initiatieven. Het sluit naadloos aan bij ambities van veel gemeenten zelf en bij de ambities van de E-overheid (EGEM-I/I-NUP), in het kader waarvan een effectieve en efficiënte inzet van ICT wordt nagestreefd. De gemeente Brunssum heeft in 2010 gekozen om aan te sluiten op deze visie.

2.1.4. Dienstverlening gemeente Brunssum 2010-2015

De gemeente Brunssum heeft het concept 'Antwoord' in 2010 vertaald naar de startnotitie "Dienstverlening gemeente Brunssum 2010-2015". In deze startnotitie is de verdere koers uitgezet voor de doorontwikkeling van de dienstverlening, met het concept 'Antwoord' als uitgangspunt. Gesteld werd dat de dienstverlening in 2015 minimaal dient te voldoen aan de volgende kenmerken:

- Onze dienstverlening is mensgericht
- Burgers kunnen hun zaken snel en zeker regelen
- Altijd de juiste deur: optimale ketensamenwerking
- We vragen gegevens slechts eenmaal op
- We zijn transparant en aanspreekbaar

Voor het uitvoeren van dit plan is een projectgroep dienstverlening ingesteld.

2.1.5. De basis op orde, op weg naar een KCC Brunssum

De projectgroep dienstverlening heeft onder de noemer "de basis op orde, op weg naar een KCC Brunssum" gewerkt aan een plan voor het inrichten van een KCC Brunssum. Hierin zijn 9 ontwerppijlers benoemd. Aan de hand van deze ontwerppijlers kon gefaseerd toegewerkt worden naar het KCC van de gemeente Brunssum. De volgende ontwerppijlers zijn gebruikt:

1. Klantprestaties
2. Producten
3. Organisatie
4. Processen
5. Personeel/Cultuur/Communicatie
6. Informatievoorziening/ICT
7. Distributiekkanalen
8. Monitoring
9. Financiën

Deze pijlers zijn verder uitgewerkt in het “Projectplan KCC Brunssum, de Proeftuin!”

2.1.6. Projectplan KCC Brunssum, de Proeftuin!

Het programma Antwoord kent vijf ontwikkelingsfases waarbij in fase 5 een grote mate van samenwerking met ketenpartners (andere overheidsorganisaties zoals bijv. de belastingdienst, het UWV, etc.) gerealiseerd zou moeten zijn. In fase 3 heeft iedere gemeente een werkend lokaal KCC ingericht. Gezien de huidige situatie van de gemeente Brunssum (fase1 á 2) is fase 3 als doelstelling genomen. Fase 5 was een brug te ver.

In het projectplan is verder aan de hand van de ontwerppijlers het plan van aanpak uitgewerkt om te komen tot het KCC Brunssum, de proeftuin. De proeftuin, omdat het bij aanvang zeker geen volledig ingericht KCC is dat werkt volgens de gestelde ambities in het programma Antwoord is.

Tijdens dit project werd o.a. duidelijk dat de informatie die het KCC ter beschikking had erg minimaal was. Ze beschikten niet over een eigen kennisbank. Enkel de informatie die op de website stond konden ze gebruiken voor het beantwoorden van vragen. Deze website is ondertussen sterk verouderd. Hierdoor is de informatie op de website veelal niet bruikbaar voor het KCC, en dus zeker niet bruikbaar voor de burger of ondernemer

Uiteraard is het uitermate belangrijk dat het KCC over een goede kennisbank beschikt, willen zij 80% van de vragen direct kunnen beantwoorden. Dit is in de vorm van het Antwoordportaal dan ook gerealiseerd. Het Antwoordportaal omvat geselecteerde informatie van de website en het intranet die van belang is voor de dienstverlening. Tevens kunnen klantcontacten worden vastgelegd in het Antwoordportaal. Wanneer uit de registraties bijv. blijkt dat veel vragen over een bepaald onderwerp worden gesteld, kan hier gericht actie op worden ondernomen.

Helaas loopt de burger en ondernemer wel nog steeds tegen het probleem aan dat deze veel oude en onbruikbare informatie vindt op de website. Het werd dan ook tijd om hier iets aan te gaan doen.

2.1.7. Digitale agenda 2020

Tegelijkertijd met deze constatering, dat de website sterk verouderd is, werd landelijk het “programma digitaal 2017” opgezet. Dit is later overgegaan in “de digitale agenda 2020”. Programma digitaal 2017 komt voort uit belangrijke doelstelling van kabinet-Rutte II die stelde dat de dienstverlening door de overheid beter moet. De volgende ambitie is daaruit voortgekomen:

Alle burgers en ondernemers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, digitaal afhandelen.

Gezien de situatie een erg vooruitstrevende ambitie. Gezien de tijd en samenleving waarin wij ons begeven is het echter geen vreemde ambitie.

Diverse gemeenten zijn hier dan ook al mee aan de slag gegaan. Veel oude websites, zoals ook die van Brunssum, blijken niet te voldoen aan de eisen die tegenwoordig worden gesteld aan gemeentelijke websites. Gemeenten worden dan ook gedwongen om deze websites te vernieuwen. Naast het feit dat deze technisch vernieuwd worden, grijpen veel gemeenten dit moment ook aan om naar de gebruiksvriendelijkheid van de websites te kijken. Bereikt de website zijn doel wel? Wat komt de bezoeker op de website doen, en richt daar de website op in. Klantgericht, en niet organisatiegericht. Binnen gemeenteland wordt hiervoor het toptaken principe van Gerry McGovern gehanteerd.

2.1.8. Stand van zaken en ambities in 2016

In de perspectiefnota 2016 én 2017 van de gemeente Brunssum is het volgende opgenomen t.a.v. de ambities en de plannen voor de (digitale) gemeentelijke dienstverlening:

“Dienstverlening is een belangrijke kerntaak van de gemeente. Onze gemeente is ambitieus als het gaat om het continu verbeteren van de service aan onze burgers. We zoeken hierbij steeds naar een goed evenwicht tussen klantgerichte dienstverlening en een efficiënte bedrijfsvoering. De samenleving verandert in hoog tempo en de manier waarop burgers en overheden met elkaar communiceren is de laatste jaren enorm veranderd. Digitale communicatie heeft de afgelopen jaren een hoge vlucht genomen. De laatste jaren zien we een ontwikkeling naar een i(nformatie)-samenleving waarin digitale informatiestromen van steeds groter belang zijn. Hierbij past een transparante overheid die de mogelijkheden van sociale media inzet voor betere dienstverlening en gegevensuitwisseling, en een overheid die burgers centraal stelt bij het verstekken van informatie over producten en diensten. Een nieuw initiatief in dit kader is e-participatie. Vanuit het ministerie van BZK worden overheden gestimuleerd om gebruik te maken van het internet om burgers meer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid, het politieke proces en de uitvoering van de dienstverlening. Het digitale kanaal wordt dan ook in toenemende mate ons voorkeurskanaal. Het streven is, dat burgers onze gemeente sneller en makkelijker kunnen vinden en zaken kunnen doen op de plek en op het tijdstip waarop het hen het beste uitkomt. Met het vergroten van de mogelijkheden van digitale ‘selfservice’ komen we niet alleen tegemoet aan de wens van veel burgers, maar wordt tegelijkertijd de doelmatigheid van onze gemeente verbeterd. De invoering van een persoonlijke internetpagina (mijnoverheid.nl) vervult hierbij een ondersteunende rol. Voor een kleiner deel van de bevolking, dat kritisch staat ten opzichte van verdergaande digitalisering (omdat zij minder zelfredzaam dan wel minder digivaardig zijn), zal vanzelfsprekend het fysieke kanaal blijven bestaan. In 2016 zal de experimentele setting, waarbinnen het Klantcontact Centrum thans functioneert worden beëindigd. De ervaringen die dan over een periode van 1 ½ -2 jaar zijn opgedaan en de stappen die zijn gezet om de dienstverlening op een hoger peil te brengen (procesoptimalisatie, inzet van gekwalificeerd personeel en ondersteunende ICT en monitoring) moeten voldoende input opleveren om het KCC definitief organisatorisch in te bedden als onderdeel van de algehele ambtelijke reorganisatie, die voor 2016 voorzien is. De openingstijden van het KCC zullen zoveel mogelijk worden afgestemd op de tijden dat het gros van de burgers onze gemeente bezoekt. De mogelijkheden om persoonlijk producten te komen afhalen (paspoorten, rijbewijzen, uittreksels bevolking etc.) worden verruimd, terwijl werken op afspraak voor complexere vraagstukken de norm wordt. We blijven er naar streven om zoveel mogelijk vragen in 1 klantcontact zo goed mogelijk af te handelen. Ook in 2016 doen we

onderzoek naar de ‘staat van onze dienstverlening’ en gebruiken we deze klantinformatie om systematisch verbeteracties uit te voeren.”

Hieruit blijkt al snel dat de gemeente 2 speerpunten heeft voor het doorontwikkelen van de dienstverlening. De digitale dienstverlening en het KCC. Het KCC is ondertussen al definitief organisatorisch ingebed en het principe van “werken op afspraak” is reeds ingevoerd in het KCC, wat mogelijkheden biedt om de dienstverlening efficiënter te maken en daarnaast bredere openingstijden aan te bieden. Op het gebied van het KCC is dus al veel gebeurd. Nu nog op het gebied van de digitale dienstverlening, een nieuwe website.

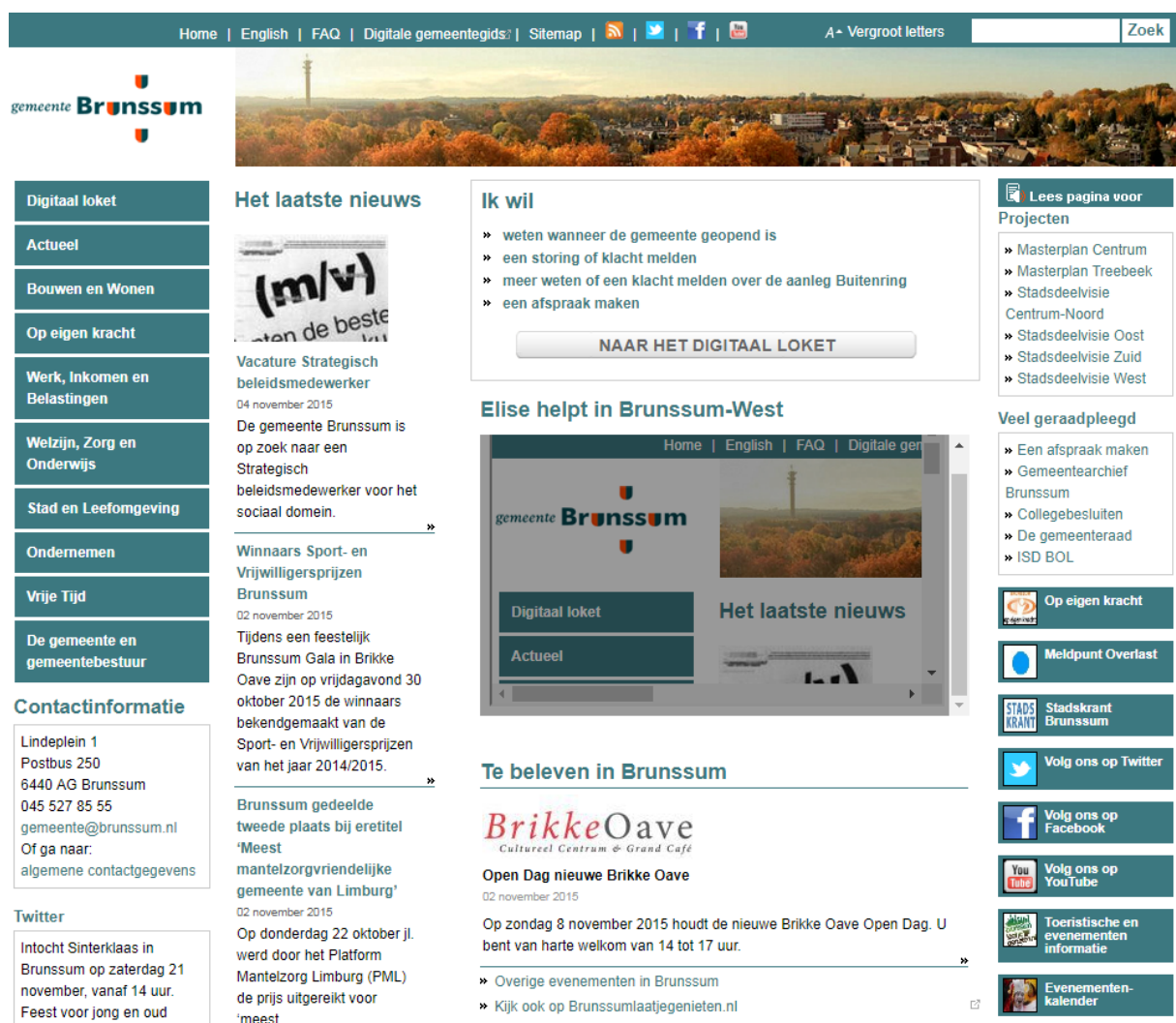
Landelijk spelen er diverse trends en ontwikkelingen, die ook de gemeente Brunssum kunnen helpen bij het inrichten van een nieuwe website. Zo wordt er binnen gemeenteland veelvuldig gesproken over de toptaken websites. Dit is dan ook de standaard aan het worden bij het inrichten van nieuwe gemeentelijke websites. Deze websites richten zich, zoals de naam ook al aangeeft, op de toptaken van de gemeente. Zo kunnen bezoekers snel de juiste informatie vinden en eventueel een bijbehorende taak makkelijk uitvoeren. De gemeente Brunssum heeft dan ook als uitgangspunt om de nieuwe website te gaan inrichten volgens het toptaken principe.

3. 'OUDE' WEBSITE GEMEENTE BRUNSSUM

In dit hoofdstuk zal nader toegelicht worden hoe de 'oude' website van de gemeente Brunssum is ingericht en hoe deze wordt ingezet in de dienstverlening.

3.1. Historie huidige website

De huidige website is in 2007 opgeleverd door de firma Green Valley. Het technisch en functioneel beheer van deze website is destijds ondergebracht bij de afdeling Informatiebeheer. De webredactie is ondergebracht bij de afdeling Voorlichting. Beide afdelingen hebben de website samen ingericht. De afdeling Informatiebeheer heeft destijds het initiatief genomen om met afdelingen te gaan praten over een digitalisatie van hun producten en diensten. De afdeling Voorlichting heeft de verdere invulling van de website verzorgd. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd tot de onderstaande website, www.brunssum.nl.



Figuur 1, Homepage website gemeente Brunssum

Dit is de weergave van de website in november 2015 (de video die onder "Elise helpt in Brunssum-West" werkte niet op het moment van het maken van de screenshot). De opzet is echter hetzelfde gebleven sinds 2007.

3.1.1. Doorontwikkeling website

Dat de opzet hetzelfde is gebleven wil echter niet zeggen dat de doorontwikkeling van de website heeft stilgestaan. Vanuit het EGEM-I traject en I-NUP heeft de afdeling Informatiebeheer het aantal beschikbare digitale producten verder uitgebreid met behulp van de diverse vakinhoudelijke afdelingen. Niet product gerelateerde informatie, maar toch informatie die afdelingen van belang vonden zijn door de afdeling voorlichting op de website geplaatst. De website is in omvang dan ook erg gegroeid in de afgelopen jaren.

In de loop van jaren zijn dus er dus wel diverse zaken doorontwikkeld, maar er is echter geen concrete visie of beheerplan ontwikkeld. Op dit moment is er dan ook geen duidelijke richting waar de gemeente als geheel naar toe werkt. De gedeelde verantwoordelijkheid tussen Informatiebeheer en Voorlichting inzake de structuur, de content en het beheer van de website veroorzaakt mede het ontbreken van een duidelijke visie omtrent het beheer en de inzet van de website.

3.1.2. Technische eisen website

Aan gemeentelijke websites worden diverse technische eisen gesteld. Er zijn dan ook een aantal belangrijke technische redenen die de noodzaak bevestigen om de website te vernieuwen:

- De software waarmee de site is gebouwd is aan haar end-of-lifetime cyclus; anders gezegd de software wordt niet meer verbeterd en zal vervangen moeten worden.
- De huidige website voldoet niet aan de veiligheidseisen v.w.b. het aanbieden van producten waarbij een inlog met DigID nodig is.
- De huidige website is niet toegankelijk te maken voor de nu gangbare apparatuur, zoals bijv. tablets en smartphones.
- De huidige website voldoet niet aan de landelijke actuele webrichtlijnen voor de overheid.
- Door de omvang is de website onbeheersbaar geworden. De zoekfunctionaliteit van de website is mede hierdoor ontoereikend.

Zoals hierboven aangegeven voldoet de website niet meer aan de veiligheidseisen voor het mogen gebruiken van DigID. Wanneer de website binnen korte termijn niet wordt vernieuwd, zal deze worden afgesloten van DigID. Gezien het feit dat de gemeente Brunssum de website als het belangrijkste dienstverleningskanaal ziet, is dit een onwenselijke situatie.

3.2. Visie 'oude' website

Voordat er nagedacht wordt over de inrichting van een nieuwe website, is het van belang om te weten welke visie er achter de huidige website zit. Op dit moment wordt er niet gewerkt volgens een concrete visie of beheerplan. Om een visie voor de website te ontwikkelen zijn sessies georganiseerd met alle stakeholders: Informatiebeheer, Voorlichting, Burgerzaken, Vergunningen en het College van Burgemeester en Wethouders. Tijdens deze sessies kwamen de diverse invalshoeken per afdeling ten opzichte van de huidige inrichting, het gebruik en de toekomstige inzet van de website aan bod.

3.2.1. Informatiebeheer

De afdeling Informatiebeheer ziet de website als hét dienstverleningskanaal om producten en informatie aan te bieden en mede hierdoor een efficiency slag in de bedrijfsvoering te maken. De afdeling probeert dit dan ook te bereiken door de organisatie ervan te overtuigen hoe belangrijk de website daadwerkelijk is binnen de dienstverlening en zo medewerking te krijgen voor het

digitaliseren van producten. Helaas beseffen andere afdelingen nog onvoldoende hoe belangrijk de website voor de dienstverlening is, waardoor er vaak weerstand ontstaat bij het digitaliseren van producten. Hieruit blijkt ook dat de organisatie zich er onvoldoende bewust van is wat de wensen van burgers en ondernemers zijn. Tegenwoordig heeft (bijna) iedereen toegang tot internet en regelt dan ook graag zaken via internet.

De afdeling volgt de landelijke ontwikkelingen op de voet, zoals programma digitaal 2017 en de digitale agenda 2020. Voor de afdeling Informatiebeheer is de doorontwikkeling van de website hét speerpunt om de dienstverlening te verbeteren. Dit komt ook prominent terug in het afdelingsplan.

3.2.2. Burgerzaken en vergunningen (KCC)

De afdelingen Burgerzaken en Vergunningen zien de website als een dienstverleningskanaal om producten en informatie aan te bieden. De balie en telefonie blijven voor deze afdeling echter de belangrijkste kanalen. Daarnaast wordt aangegeven dat “ouderen” altijd naar de balie blijven komen, aangezien deze niet altijd over internet beschikken. Wel merkt de afdeling dat er steeds meer digitale aanvragen binnenkomen. Cijfermatig is dit echter niet onderbouwd.

Ook gebruikt het KCC de informatie op de website voor het beantwoorden van vragen van burgers. Ze merken dat deze informatie zeker niet altijd bruikbaar is doordat deze niet goed wordt onderhouden. Het onderhoud op de eigen producten gebeurt vooral aan de hand van een “piep” systeem. Wanneer een burger klaagt dat informatie achterhaald is, dan wordt deze in overleg met Informatiebeheer aangepast. Er is geen structurele aanpak voor het onderhouden van de informatie.

3.2.3. Voorlichting

Voorlichting ziet de website vooral als een kanaal om nieuws van de gemeente Brunssum naar buiten te brengen. Wel wordt opgemerkt dat ook de sociale media een steeds belangrijkere medium wordt om nieuws naar buiten te brengen. Daarnaast geeft ook Voorlichting aan dat niet alle doelgroepen, o.a. ouderen, bereikt worden met de website. Ze hanteren dan ook een mix met conventionele communicatiekanalen zoals huis-aan-huis bladen, stadskrant, folders en lokale tv.

De afdeling Voorlichting ondersteunt en adviseert andere afdelingen bij het plaatsen niet product gerelateerde informatie. Voorlichting kijkt hierbij vooral naar de tekstuele opbouw van de informatie die wordt aangeleverd. Na aanpassing plaatst Voorlichting deze informatie. Er is geen beleid om proactief afdelingen te benaderen voor het aanleveren of actualiseren van de informatie.

3.2.4. Het college van burgemeester en wethouders

Het college ziet de website als “niet meer van deze tijd”. Het college legt hierbij meer de nadruk op de uitstraling van de website, en minder op het inhoudelijke dienstverleningsaspect van de website. De website zou bijv. ook moeten uitstralen dat Brunssum een “groene” gemeente is. Daarnaast zou het college op de website ook veel meer willen laten zien wat de gemeente Brunssum te bieden heeft aan voorzieningen, evenementen, etc.

3.2.5. Algemene constatering gebruiksvriendelijkheid

Ook is er tijdens de sessies gevraagd wat de diverse afdelingen van de gebruiksvriendelijkheid van de website vonden. De constatering die bij alle afdelingen naar voren kwamen waren nagenoeg hetzelfde:

- De website is erg vanuit de gemeentelijke organisatie ingericht, de bezoeker zou centraal moeten staan. De site is aanbodgericht i.p.v. vraaggericht.
- De website is ook een archief. Er wordt continue nieuwe informatie toegevoegd, maar er wordt niet nagedacht over het beheer en weggooien van informatie. Van de geplaatste informatie bestaat onduidelijkheid over de geldigheidsduur, de relatie met andere onderdelen van de site, de eigenaar van de informatie, enz.
- De zoekfunctie is ontoereikend. Zoekopdrachten leveren veel te veel resultaten op waardoor niet meer te beoordelen is welk resultaat het daadwerkelijke antwoord op de zoekopdracht is.
- De website bevat over het algemeen ambtelijk taalgebruik. Hierdoor zijn er veel lange teksten die vaak onleesbaar en onbegrijpelijk zijn voor een burger of ondernemer.
- Het beheer van de website is niet structureel geregeld. Iedereen werkt langs elkaar en er zijn geen éénduidige richtlijnen voor het onderhouden van de website. Hierdoor ontbreekt uniformiteit in inrichting, taalgebruik, lay-out enz.

Ook bleek uit de sessies dat er nog nooit een onderzoek onder de bezoekers van de website heeft plaatsgevonden.

3.2.6. Conclusie sessies

Uit de sessies met de afdelingen en het college van burgemeester en wethouders kan het volgende geconcludeerd worden:

- Er is intern beperkt draagvlak m.b.t. de prioritering van het dienstverleningskanaal website.
- Er is geen beleid of richtlijnen inzake het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de website.
- De website is aanbodgericht i.p.v. vraaggericht.
- Inrichting en vormgeving zijn niet uitnodigend voor een bezoeker.
- Teksten zijn veelal in ambtelijk taalgebruik geschreven.

De laatste 3 punten kunnen samengevat worden onder het containerbegrip “Gebruiksvriendelijkheid”.

3.3. Leerpunten ‘oude website’

De conclusies in de vorige paragraaf stroken niet met de ambities die de gemeente Brunssum hanteert. Om te voorkomen dat deze zaken bij het inrichten en beheren van de nieuwe website weer gaan spelen is het van belang om hier verder op in te zoomen.

3.3.1. Draagvlak voor hét dienstverleningskanaal

De stakeholders van de afdeling Burgerzaken en Vergunningen (het KCC) en Voorlichting zien de website als een van de dienstverleningskanalen, naast telefonisch, baliebezoek, e-mail, social media en schriftelijk. Ze zien het echter nog niet als hét kanaal. Dit komt niet overeen met de ambitie die de gemeente heeft.

Wat hierbij opvalt is dat er weinig tot niet met cijfers wordt gewerkt. Hoe belangrijk de website als dienstverleningskanaal daadwerkelijk is kan met bezoekcijfers simpel worden aangetoond. Deze kunnen bijv. vergeleken worden met de bezoekcijfers van de gemeentewinkel. De bezoekcijfers van de website kunnen d.m.v. Google Analytics in beeld worden gebracht, dit zal verder worden

toegelicht worden in hoofdstuk 6. Voor de bezoekerscijfers van de gemeentewinkel kunnen de rapportages uit het klantgeleidingssysteem (G-BOS) gebruikt worden.

Dienstverleningskanaal	Jaar	
	2011	2015
Website	155.158	230.504
Gemeentewinkel	29.845	23.676

Tabel 1, Bezoekcijfers per dienstverleningskanaal in 2011 en 2015

De gemeente beschikt alleen over volledige bezoekerscijfers van de jaren 2011 en 2015.

Deze cijfers geven een heel duidelijke trend weer. Elk jaar worden de bezoekerscijfers van de gemeentewinkel minder. In 2019 zullen deze zelfs volledig terugvallen, gezien het feit dat dan de consequentie van het verlengen van de geldigheid van paspoorten en Identiteitskaarten van 5 naar 10 jaar merkbaar zal worden. Dit is in 2014 ingevoerd. Het aanvragen en afhalen van paspoorten zorgt voor +/- 12.000 bezoekers op jaarbasis, dit is dus meer dan de helft. De bezoekerscijfers van de website worden daarnaast elk jaar meer.

Dit soort cijfers kunnen gebruikt worden om de organisatie er bewust van te maken hoe belangrijk de website daadwerkelijk is voor de dienstverlening van de gemeente Brunssum.

3.3.2. Beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de 'oude' website

Tijdens het inrichten van de 'oude' website is geen concrete visie voor het beheren, onderhoud en doorontwikkeling van de website vastgesteld. Dit heeft dan ook als gevolg dat er op dit moment onduidelijkheid heerst bij de diverse afdelingen over de website.

Is Voorlichting verantwoordelijk voor de gehele website, of alleen voor de persberichten? Is Informatiemanagement verantwoordelijk voor de gehele website, of alleen voor de producten op de website? Of zijn de diverse productverantwoordelijke afdelingen zelf verantwoordelijk voor de producten op de website? Voor het onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de website is het noodzakelijk dat dit soort zaken duidelijk is.

Naast deze onduidelijkheid ontbreekt het ook aan richtlijnen voor het beheren van de website. Hoe lang moeten oude persberichten bewaard worden? Plaatsen wij volledige beleidsstukken, of "vertalen" wij deze naar begrijpelijke webteksten? Hoe worden aanvraagmogelijkheden geprioriteerd voor het aanvragen van producten? Eerst digitaal of aan de balie in de gemeentewinkel? Hoe vaak moet informatie worden gecontroleerd op actualiteit? Ook dit soort zaken moeten vastliggen voor het gestructureerd beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de website.

Naast het inrichten van de website is het dus van belang om dit soort zaken ook vast te leggen. Hiervoor kan een beheerplan worden samengesteld, waar o.a. de visie, verantwoordelijkheden en richtlijnen in vastliggen.

3.3.3. Gebruiksvriendelijkheid 'oude' website

Zoals aangegeven tijdens de sessies is er nog nooit een gebruikersonderzoek gehouden. N.a.v. de sessies werd echter wel al duidelijk dat de gebruiksvriendelijkheid van de website slecht is. Voor de gemeenteraad is de gebruiksvriendelijkheid van de website ook een belangrijk aandachtspunt.

De gemeenteraad

De gemeenteraad heeft in de afgelopen jaren reeds diverse keren de vraag richting het college gesteld wanneer de “oudbollige ongebruiksvriendelijke” website van de gemeente onderhanden zal worden genomen. Dit n.a.v. opmerkingen die diverse raadsleden van burgers hadden gekregen. Deze signalen heeft het college doorgezet naar de organisatie. Hier is tot op dit moment echter weinig mee gebeurd.

De gebruiker

Wil de gemeente echter daadwerkelijk achter de gebruiksvriendelijkheid van de website komen, zal dit aan de gebruiker moeten worden gevraagd. N.a.v. de sessies is het KCC verzocht om een week lang opmerkingen van burgers en ondernemers m.b.t. de website te registreren om toch een idee te krijgen van de daadwerkelijke gebruiksvriendelijkheid. De belangrijkste opmerkingen die binnen kwamen zijn:

- Er staat heel veel oude informatie op de website.
- De zoekfunctie geeft veel te veel resultaten en levert niet de gewenste informatie.
- Diverse teksten op de website zijn moeilijk leesbaar, veel ambtelijk taalgebruik.
- De website is ongeschikt voor mobiele apparaten.

Ook deze opmerkingen geven aan dat de website zeer gebruikersonvriendelijk is. Uiteraard is dit geen conclusie die uit een diepgaand onderzoek komt, maar toch sluit dit aan bij het beeld dat reeds heerst m.b.t. de website. Bovengenoemde knelpunten zijn hieronder nader toegelicht met een praktijkvoorbeeld. Dit legt de pijnpunten van de website nog meer bloot.

“Er staat heel veel oude informatie op de website” en “De zoekfunctie geeft veel te veel resultaten en levert niet de gewenste informatie”

Actueel
Bouwen en Wonen
Op eigen kracht
Werk, Inkomen en Belastingen
Welzijn, Zorg en Onderwijs
Stad en Leefomgeving
Ondernemen
Vrije Tijd
De gemeente en gemeentebestuur
betereburen

Contactinformatie
 Lindeplein 1
 Postbus 250
 6440 AG Brunssum
 045 527 85 55
 gemeente@brunssum.nl
 Of ga naar:
 algemene contactgegevens

187 zoekresultaten voor 'bijstand'
 Brunssum.nl Raadsinformatie Verordeningen Andere overheden

187 zoekresultaten voor 'bijstand'
 bijstand Zoek

1 2 3 ... 19 Volgende pagina

Steeds minder mensen in de bijstand
 BRUNSSUM
 Steeds minder Brunssummers doen een beroep op de bijstand. Dat blijkt uit cijfers van ISD BOL.

op eigen kracht

Bijstand voor zelfstandigen
 Bent u gevestigde ondernemer en heeft u tijdelijk niet genoeg middelen om in het bestaan te voorzien? Heeft u een bedrijfskrediet nodig, en kunt u hiervoor geen financiering krijgen bij (bijvoorbeeld) een bank? Dan kunt u een beroep doen op het Bbz (Besluit bijstandverlening zelfstandigen).

Beleidsregels bijzondere bijstand budgetbeheer

Bijzondere bijstand budgetbeheer

Verordening ambtelijke bijstand en fractieondersteuning 2011

Uitvoeringsregels bijzondere bijstand voor duurzame gebruiksgoederen

Verordening amtelijke bijstand en fractieondersteuning 2011
 . pdf, 28kB

Uitvoeringsregels Debiteuren Wet werk en bijstand 2012

Beleidsregels_bijstand_in_de_vorm_van_een_geldlening_onder_zekerheid_v
 . pdf, 406kB

Uitvoeringsregels Individuele Bijzondere Bijstand ISD BOL 2016
 . pdf, 283kB

1 2 3 ... 19 Volgende pagina

Zoek binnen
 Gehele site
 Digitaal loket
 Actueel
 Bouwen en Wonen
 Op eigen kracht
 Werk, Inkomen en Belastingen
 Welzijn, Zorg en Onderwijs
 Stad en Leefomgeving
 Ondernemen
 Vrije Tijd
 De gemeente en gemeentebestuur
 betereburen

Gepubliceerd sinds
 Alle perioden
 Vorige week
 Vorige maand
 3 maanden
 6 maanden
 1 jaar

Sorteren op
 Relevantie
 Datum
 Titel

Sorteer volgorde
 Originele volgorde
 Omgekeerde volgorde

Resultaten per pagina

Figuur 2, Zoekresultaten pagina website gemeente Brunssum

Op bovenstaande afbeelding zijn de resultaten weergegeven van de eenvoudige zoekopdracht "bijstand". In de gemeente Brunssum wordt de bijstand geregeld door ISD BOL (Intergemeentelijke Sociale Dienst Brunssum-Onderbanken-Landgraaf). De zoekopdracht levert 187 zoekresultaten op, dat zijn er erg veel. Wel zou verwacht mogen worden dat tussen de eerste resultaten de verwijzing naar ISD BOL staat. Dit is niet het geval. Wel worden er diverse verordeningen en beleidsregels van meerdere jaren gevonden, bijstand voor zelfstandigen (dat geen betrekking heeft op de normale burger) en als eerste een nieuwsbericht. Het nieuwsbericht bevat echter geen actuele informatie. Na het bekijken van alle 187 deze resultaten kan geconcludeerd worden dat geen enkel resultaat de simpele uitleg geeft waar en waarvoor bijstand kan worden aangevraagd. De burger zal nu waarschijnlijk de gemeente gaan bellen om te vragen waar hij/zij terecht kan voor bijstand. Het ontbreken van klantgerichte informatie op de website heeft dus ook direct consequenties voor het KCC.

Een ander voorbeeld hiervan was "het huis van de kerstman". Dit is een evenement dat de gemeente jaarlijks organiseerde. In 2012 is hierover een nieuwsbericht op de website gezet. Dit nieuwsbericht had in de periode rond kerstmis dagelijks +/- 250 bezoekers die op zoek waren naar informatie. In 2013 werd dit evenement weer georganiseerd en ook toen werd er een nieuwsbericht geplaatst. In het oude nieuwsbericht, wat nog steeds online was, stond echter nergens vermeldt dat dit betrekking had op 2012. Het gevolg was dan ook dat de burgers die gingen zoeken (via google of op de website van de gemeente Brunssum zelf) naar informatie over het huis van de kerstman vonden veelal het oude nieuwsbericht. Dit is hieronder weergegeven in de grafiek met bezoekersresultaten van het oude nieuwsbericht.



Figuur 3, Aantal paginaweergaven nieuwsbericht "Het huis van de kerstman" in 2013

Dit leverde uiteindelijk erg veel verwarring op, doordat in het oude nieuwsbericht woensdag 25 december (de dag waarop 1^{ste} kerstdag viel in 2012) stond i.p.v. donderdag 25 december (de dag waarop 1^{ste} kerstdag viel in 2013). Als consequentie hiervan belde een aantal dagen lang tientallen burgers naar het KCC met de vraag wanneer het huis van de kerstman werd georganiseerd.

"Diverse teksten op de website zijn moeilijk leesbaar, veel ambtelijk taalgebruik"

De volgende zin komt op de website honderden keren voor bij bekendmakingen:

Tevens kan op grond van het bepaalde in artikel 8:81 van de Algemene wet bestuursrecht aan de voorzieningenrechter van de Rechtbank Limburg, sector Bestuursrecht (Postbus 950, 6040 AZ Roermond) worden verzocht een voorlopige voorziening (waaronder schorsing) te treffen, indien onverwijlde spoed dat, gelet op de betrokken belangen, vereist.

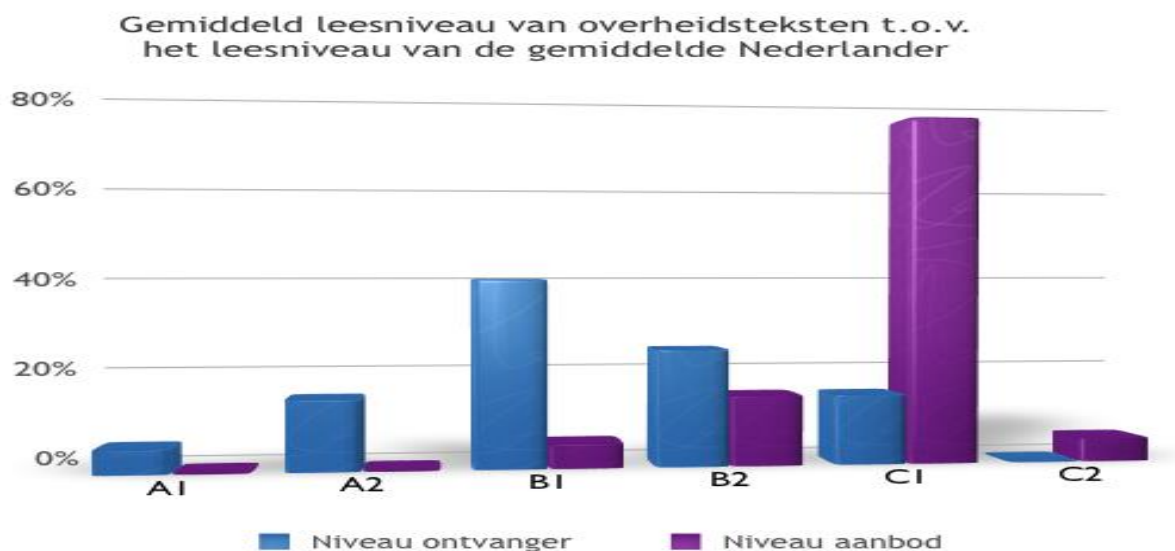
Op Europees niveau is een referentiekader beschreven van diverse taalniveaus beschreven. In dit referentiekader zijn 6 taalniveaus beschreven. Aan de hand van deze 6 taalniveaus kan de beheersing van een taal worden bepaald, per vaardigheid: spreken, schrijven, luisteren en lezen. Er zijn 3 niveaus (A, B, C) en deze zijn onderverdeeld in 2 subniveaus.

- A, Basisgebruiker (A1/A2: beginner)
- B, Zelfstandige gebruiker (B1/B2: gevorderd)
- C, Vaardige gebruiker (C1/C2: vergevorderd)

De hierboven genoemde tekst is geschreven op C2 niveau. Dit is het hoogste niveau. Iemand op C2 leesniveau kan *moeiteloos vrijwel alle vormen van de geschreven taal lezen, inclusief abstractie, structurele of linguïstische complexe teksten, zoals handleidingen, gespecialiseerde artikelen en literaire werken.*

Volgens onderzoek van BureauTaal blijkt dat het gemiddelde leesniveau in Nederland ligt op taalniveau B1. 80% van de Nederlanders kan deze teksten lezen en begrijpen. C2 teksten daarentegen kunnen maar gelezen en begrepen worden door +/- 1% van de Nederlanders.

Het is dan ook vreemd, dat het gemiddelde tekstniveau van overheidsteksten ligt rond taalniveau C1. Dit geldt voor +/- 75% van de teksten. Het verschil tussen ontvanger en aanbod is hier geïllustreerd in de bijgaande grafiek.



Figuur 4, Gemiddelde leesniveau zoals dat door veel overheden wordt aangeboden en het werkelijke leesniveau van de gemiddelde Nederlander (bron: BureauTaal)

Ook hier blijkt dat het aanbod niet is afgestemd op de doelgroep. Dit is dus niet klantgericht.

“De website is ongeschikt voor mobiele apparaten”



Figuur 5, weergave www.brunssum.nl in webarchief

Ook dit is makkelijk na te bootsen. Zie hiernaast de weergave van de ‘oude’ website op een Iphone7. Deze afbeelding is groter dan de werkelijkheid, maar de teksten zijn nog steeds onleesbaar. De bezoeker kan wel in- en uitzoomen om toch door de website te navigeren. Dit werkt echter zeer onhandig.

Het percentage bezoekers dat de website bezoekt via tablets of smartphones ligt rond de 50%, de andere 50% bezoekt de website via een desktop of laptop. Het is dus belangrijk om de website ook gebruiksvriendelijk te maken voor de tablet of smartphone gebruiker.

3.4. Conclusie ‘oude’ website

Er kunnen nu ook een aantal zaken op een rij worden gezet die meegenomen moeten worden bij het inrichten van de nieuwe website:

- Door middel van o.a. het gebruik van cijfers de organisatie duidelijk maken hoe belangrijk de website als dienstverleningskanaal is.
- Er moet een beheerplan worden opgesteld waarin o.a. de visie, verantwoordelijkheden en richtlijnen in vastliggen.
- Informatie dient structureel gecontroleerd te worden op actualiteit.
- Persberichten moeten gearchiveerd/verwijderd worden na een bepaalde tijd.
- Teksten op de website moeten geschreven zijn op het B1 taalniveau.
- De website moet aantrekkelijker worden; minder tekst, meer foto's
- De website moet geschikt zijn voor bezoekers met mobiele apparaten (smartphones, tablets).

Echter, de belangrijkste is natuurlijk:

*de website moet **klantgericht** worden ingericht i.p.v. **aanbodgericht**.*

4. TOPTAKEN WEBSITE

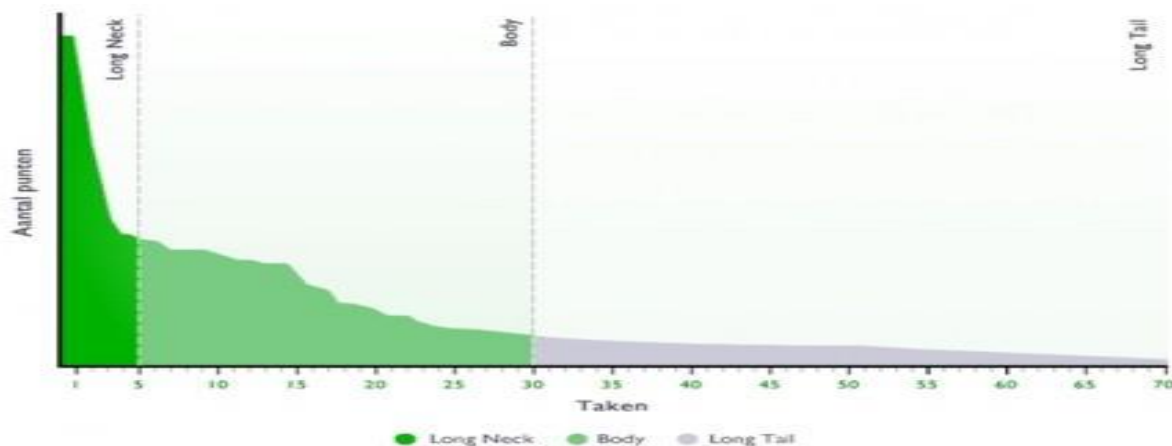
In dit hoofdstuk zal nader toegelicht worden wat een toptaken website precies inhoudt, hoe je deze toptaken kunt bepalen en hoe je de toptaken website kunt beheren.

4.1. Theorie toptaken website

Waar het allemaal mee begonnen is en de theorie die het meest wordt gebruikt in gemeenteland, komt van internetgoeroe Gerry McGovern. In het boek 'The Strangers Long Neck' behandelt hij één van de leidende internettheorieën van de afgelopen jaren: The Long Tail, bedacht door Wired-hoofdredacteur Chris Anderson. Onverdeeld enthousiast is hij er niet over; hij vergelijkt de Long Tail met een *dead zone*, gebaseerd op de constatering dat, bijvoorbeeld, in iTunes (in 2007) van de 4 miljoen tracks 24% maar één keer en 91% minder dan 100 keer werd verkocht. Ofwel: **slechts 9% van de songs levert het gros van de omzet** voor Apple. En dat maakt de Long Tail “a dead and useless tail full of dead and useless content”.

Organisaties zouden zich volgens McGovern moeten concentreren op wat hij noemt “The Long Neck”. Hij onderbouwt dat met zo’n 10 jaar onderzoek waaruit blijkt dat van de 100 taken die bezoekers op een website of intranet zouden kunnen uitvoeren, er 5 maar liefst 25% van de aandacht krijgen. Soms verschilt het een procent of wat, en soms gaat het om 3, 4 of 6 taken, maar grofweg komt het op dezelfde verhouding 5-25 neer. Dat zijn, wat McGovern noemt, de toptaken — **in de ogen van je klanten de meest cruciale onderdelen van je website**. Focus op die toptaken, en je website wordt vele malen klantgericht.

Om het plaatje compleet te maken is er naast “The Long Neck” ook nog de “Body”. Van de 100 taken krijgen er ongeveer 35, 55% van de aandacht. Dit heet de “Body”. De overgebleven 60 taken zijn de “Long Tail” en krijgen maar 20% van de aandacht. Het onderstaande figuur illustreert dit.



Figuur 6, The Stranger's Long Neck – Gerry McGovern (bron: GerryMcGovern.com)

Je kunt in het figuur zien dat bij de verticale as “Aantal punten” wordt gebruikt en bij de horizontale as “Taken”. Dit komt er simpelweg op neer, dat hoe meer punten een taak heeft, hoe des te meer dit een toptak is en dus hoe meer bezoekers voor deze taak komen. Hoe deze punten worden bepaald, zal verder worden uitgelegd in paragraaf 4.3.

Op basis van de resultaten die uit dit toptaken onderzoek komen kan de website worden ingericht. Toptaken dienen makkelijk bereikbaar te zijn via de homepage. De taken in bijv. de “Long Tail”

kunnen op dieper gelegen pagina's gezet worden en via het websitemenu of zoekfunctie benaderd worden.

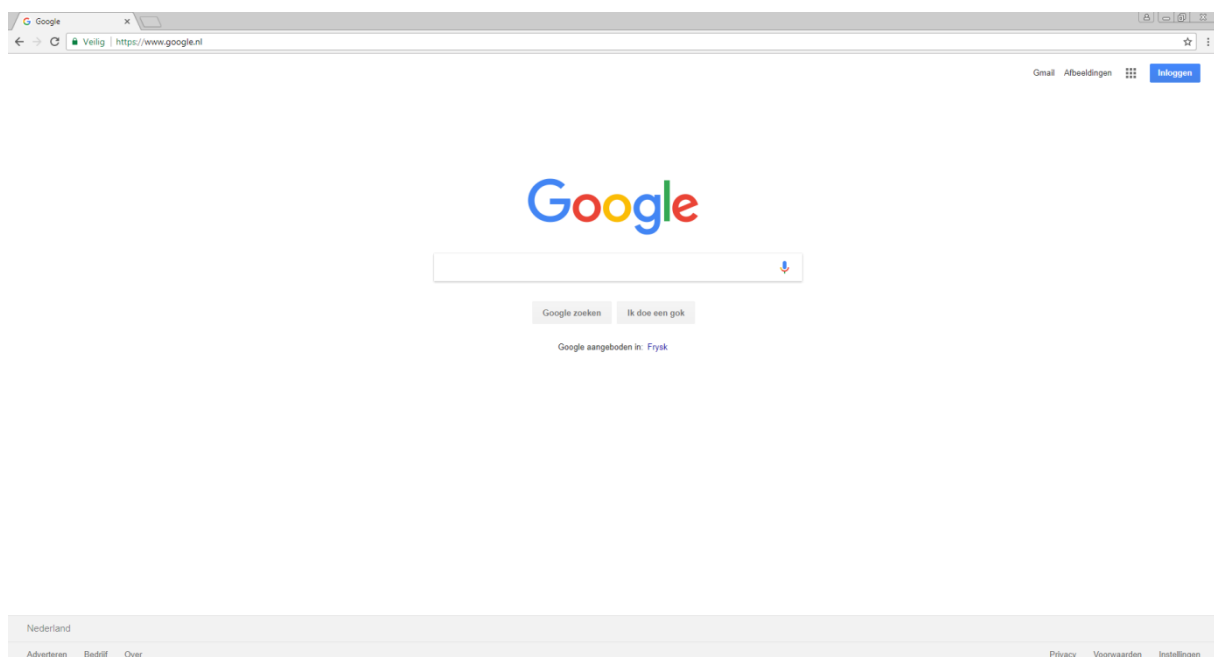
Een toptaken website is echter meer dan eenmalig een toptaken onderzoek doen en op basis daarvan de website inrichten. Een toptaken website is geen statische website, maar een flexibele website. Van belang is om continu te monitoren wat de daadwerkelijke toptaken van de website zijn. Dit kan door het houden van gebruikersonderzoeken, maar ook door het analyseren van de bezoekerscijfers van de website. Wat hierbij uitermate van belang is:

*Manage met **feiten**, niet met **meningen***

Naast het "reactief" monitoren, is het echter ook van belang om "proactief" te acteren. Weet de gemeente dat er een belangrijke wetswijziging komt die belangrijk is voor de burgers? De informatie hierover wordt dan als toptaak op de homepage gezet.

4.2. 'Simpele' uitleg toptaken website

Het theoretische verhaal kan voor menigeen moeilijk te begrijpen zijn. Ziet men echter een daadwerkelijk toptaken website, dan is het al snel duidelijk. De website die wereldwijd waarschijnlijk de meeste bezoekers heeft, is namelijk ook meteen het beste voorbeeld van een toptaken website.



Figuur 7, weergave www.google.nl

Wanneer een bezoeker op de website van Google komt, ziet deze meteen het "Zoeken" blok. Google heeft heel goed door dat 99% van de bezoekers naar de website komt om te zoeken. Ze laten voor de rest dan ook niet veel zien. Rechtsboven is wel nog een verwijzing naar o.a. Gmail gemaakt en onderin zijn nog een aantal verwijzingen naar de bedrijfsmatige kan van Google gemaakt.

Het "Zoeken" blok staat echter al jaren op dezelfde plek op de website van google. Is dit dan geen statische website, en dus niet echt toptaken? Dit is zeker niet het geval. Er wordt bijv. een verwijzing gemaakt naar "Google aangeboden in Frysk". Dit is een nieuwe functionaliteit, dus wil google deze

onder de aandacht brengen. Google biedt deze functionaliteit echter alleen aan bij bezoekers vanuit Nederland.

4.2.1. Gemeentelijke toptaken website in de praktijk

De gemeentelijke website wordt ingericht op basis van de toptaken. De toptaken krijgen een prominente plek op de homepage, al dan niet met een bijpassend icoontje of afbeelding om er meer aandacht op te vestigen. Op de homepage worden niet te veel toptaken getoond, om het overzichtelijk te houden. Wat echter nog belangrijker is naast het inrichten van deze homepage, is het inrichten van de toptak zelf. Stel “Verhuizing doorgeven” is een toptak en een burger wil gaan verhuizen. Dan wil de bezoeker na het aanklikken “Verhuizing doorgeven” ook alleen informatie krijgen over het doorgeven van zijn verhuizing en deze zo snel en makkelijk mogelijk direct doorgeven.

De overige taken krijgen ook een plek op de website, echter niet direct op de homepage. Hierbij is het wel van belang dat deze makkelijk te vinden zijn via het menu of de zoekfunctionaliteit. Ook bij deze taken geldt daarnaast dat de informatie gericht moet zijn op die daadwerkelijke taak.

4.3. Bepalen toptaken

McGovern beschrijft ook in zijn boek hoe je erachter kunt komen wat de toptaken van een organisatie zijn. Volgens hem is een van de beste manieren om erachter te komen met welke reden (taak) bezoekers op de website komen is om ze er simpelweg naar te vragen. Hoe doe je dat? Door alle bezoekers die de website bezoeken uit te nodigen voor een bezoekersonderzoek. We stellen deze bezoekers slechts één vraag: *“Wat zijn voor jou de belangrijkste redenen om de website te bezoeken?”* Bezoekers dienen 5 taken uit een lijst van vooraf gedefinieerde taken te selecteren en ze een cijfer te geven: een 5 aan de taak die ze het belangrijkste vinden, een 4 aan de daaropvolgende taak, tot en met een 1 aan de minst belangrijke van de 5 toptaken. In totaal deelt de bezoeker dus 15 punten uit aan de 5 belangrijkste taken.

Na afloop van het onderzoek worden de punten per taak opgeteld en in een grafiek gezet. Volgens de theorie van McGovern zullen er een 5-tal taken zijn die er bovenuit springen: de zogenaamde Long Neck. Dit zijn de toptaken die je dient te optimaliseren om maximaal effect te behalen.

De gemeente heeft echter besloten om geen bezoekersonderzoek met klantgesprekken uit te voeren. Gelet op het streven om de nieuwe toptaken website zo snel mogelijk live te brengen is hier helaas geen tijd voor.

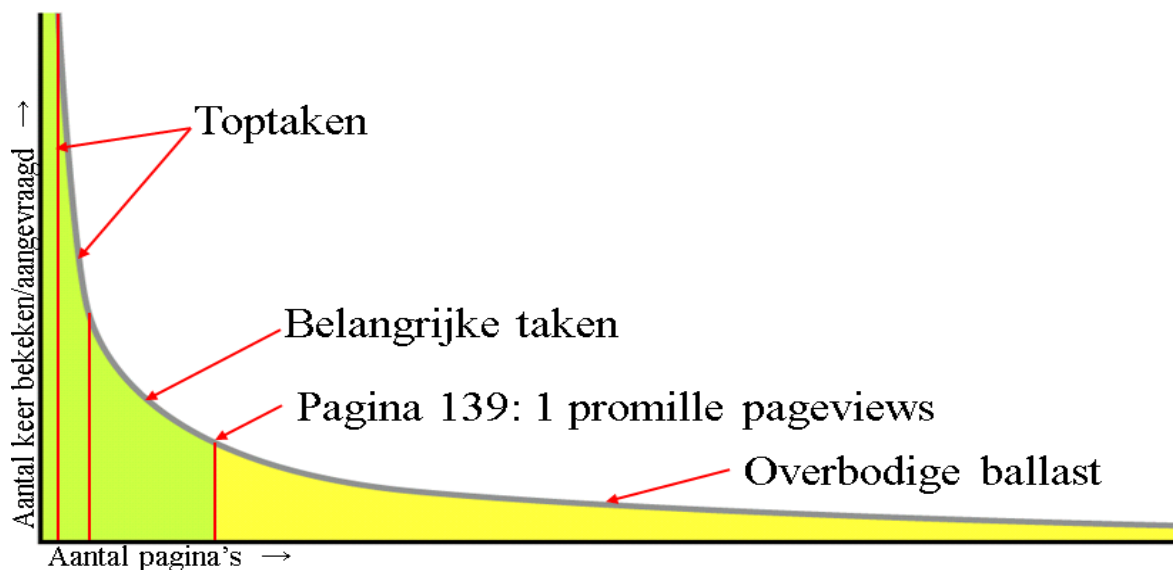
4.3.1. Bepalen toptaken van gemeente Brunssum

Een alternatieve manier om te onderzoeken waarvoor de burgers naar de website komen is om het bezoek van de huidige website te monitoren. Hiervoor kan de gemeente Brunssum “Google Analytics” gebruiken. Met dit programma kan de gemeente aan de hand van rapporten nagenoeg alles zien wat er op de website gebeurt. Hiermee kun je dus ook rapportages maken waaruit naar voren komt welke pagina’s het meeste binnen de website bezocht worden, wat dus feitelijk op dit moment de toptaken zijn en welke taken de “Body” vormen.

De gemeente Vught heeft deze methode reeds toegepast. De gemeente Vught had ongeveer 4.650 pagina’s. Nadat ze webstatistieken hebben bekeken over een periode van 3 jaar kwamen ze erachter dat op hun site minder dan 150 pagina’s voor vrijwel al het webverkeer zorgden. Na de op 139 na meest bekeken pagina dook het aantal paginabezoeken onder de 1 promille. De overige circa 4.500

pagina's werden nauwelijks bekeken, variërend van enkele keren per maand tot enkele keren per jaar. Ook was nu duidelijk welke 26 toptaken in 75% van alle websitebezoeken werden gevraagd.

Ze hebben dit ook geïllustreerd in een grafiek.



Figuur 8: Toptaken Vught (Bron: www.toptakenwebsitevught.wordpress.com)

Wanneer je dit figuur vergelijkt met het figuur van McGovern kun je meteen zien dat deze nagenoeg volledig overeenkomen.

Deze benadering m.b.v. Google Analytics is echter niet 100% dekkend. De toptaken die nog niet op de website staan, kunnen zo nooit naar voren komen. Om erachter te komen welke toptaken dit zijn zal de gemeente alsnog de bezoeker moeten ondervragen. Gezien de tijdsdruk zal dit na het inrichten van de nieuwe website moeten gebeuren.

Een andere manier om achter deze missende toptaken te komen is om naar de landelijke trends en ontwikkelingen te kijken. Zo kan er worden onderzocht welke toptaken worden ingezet door gemeenten die een toptaken site hebben. Brunssum is namelijk niet de eerste gemeente die een toptaken website inricht. Dit onderzoek levert direct een goed beeld op van een gemeentelijke toptaken website.

5. TOPTAKEN ANDERE GEMEENTEN

In dit hoofdstuk zal onderzocht worden welke toptaken andere gemeenten met een toptaken website hanteren op de homepage en hoe de gemeente Brunssum deze informatie kan gebruiken bij het inrichten van de eigen toptaken website.

5.1. Onderzoek toptaken van andere gemeenten

Zoals reeds aangegeven is de gemeente Brunssum niet de eerste gemeente die een toptaken website gaat inrichten. Gemeenten bieden daarnaast over het algemeen dezelfde producten en diensten aan. Zo levert elke gemeente paspoorten, rijbewijzen, uittreksels, etc. Het zou dan ook vreemd zijn als elke gemeente volledig andere toptaken hanteert. Uiteraard zijn er ook producten en diensten die niet elke gemeente levert, denk bijv. aan aanmeervergunningen voor boten. Deze worden alleen geleverd in gemeenten met een haven.

Door middel van deskresearch kan een beeld worden gevormd van de toptaken van andere gemeenten. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor het aanvullen van de eigen toptaken die in kaart worden gebracht d.m.v. Google Analytics.

5.1.1. Doel onderzoek

Allereerst is het noodzakelijk om een duidelijk doel te stellen voor het onderzoek.

In kaart brengen van de toptaken die andere gemeenten hanteren op de homepage van hun website.

5.1.2. Dataverzameling onderzoek

Om een betrouwbaar resultaat te krijgen is het niet nodig om alle gemeenten met een toptaken website mee te nemen in het onderzoek. Om de belangrijkste toptaken in kaart te brengen in daarom een representatieve steekproef opgezet. Er is dan ook rekening gehouden met een aantal elementen:

- Spreiding op basis van gemeentegrootte
 - *Voor een zo groot mogelijke diversiteit is gekozen voor gemeenten met diverse groottes. De dienstverlening van gemeenten kan namelijk verschillen aan de hand van de gemeentegrootte. Om deze reden zijn zowel kleine als grote gemeenten geselecteerd.*
- Geografische spreiding
 - *Om een goede afspiegeling te krijgen van de diverse Nederlandse gemeenten zijn gemeenten gekozen uit diverse provincies. Hierbij geldt hetzelfde als bij de grootte van de gemeenten, gemeenten in het noorden kunnen andere dienstverleningsnormen hanteren dan in het zuiden.*
- Spreiding in content management systemen (CMS³)
 - *Gemeenten gebruik diverse CMS leveranciers voor de website. CMS-en werken vaak met standaard templates (vormgeving/indeling website). Hierdoor kan de gebruikte terminologie op de verschillende websites van één CMS leverancier overeenkomen. Door websites van diverse CMS leveranciers mee te nemen kan die invloed van dit effect ondervangen worden.*

³ Content management systeem (CMS) is het programma dat de gemeente gebruikt voor het beheer van de website.

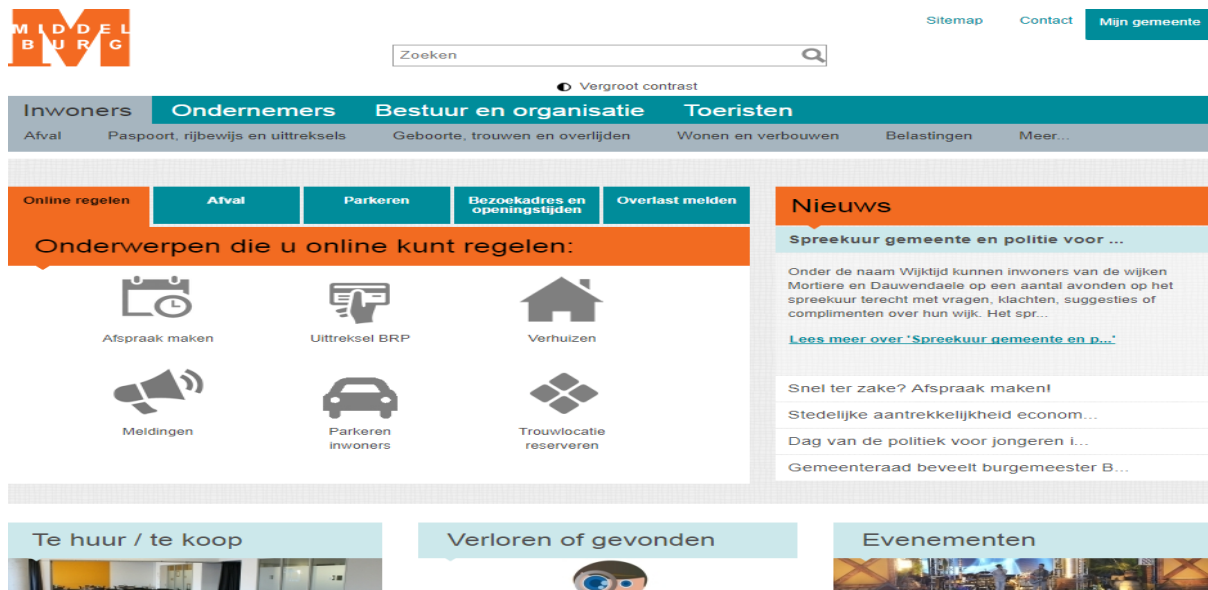
- Terminologie taken
 - Gemeenten gebruiken diverse terminologie voor taken. De Brunssumse benaming zal in de resultaten worden gehanteerd.
- Het aantal websites
 - Om een betrouwbaar beeld te krijgen is het belangrijk om voldoende gemeentelijke toptaken websites mee te nemen in het onderzoek. Gezien het feit dat er op dit moment echter nog niet veel gemeenten een toptaken website hebben is het voldoende om 10 gemeentelijke websites mee te nemen in dit onderzoek.
- Periode onderzoek
 - Om te voorkomen dat de duur van het onderzoek een invloed op de resultaten zou hebben is deze zo klein mogelijk gehouden. Zo zijn er bijv. diverse producten en diensten die tijdens bepaalde periodes meer gevraagd worden door burgers. De mogelijkheid is er dat gemeenten deze dan als toptak zullen hanteren, terwijl ze dat normaal niet doen. De gekozen periode voor het verzamelen van de gegevens is van 1 januari 2016 en 31 januari 2016.

De volgende gemeenten zijn meegenomen in het onderzoek:

- Best - www.gemeentebest.nl
- Tilburg - www.tilburg.nl
- Someren - www.someren.nl
- Vught – www.vught.nl
- Zutphen - www.zutphen.nl
- Hilversum - www.hilversum.nl
- Aa en Hunze - www.aaenhunze.nl
- Middelburg - www.middelburg.nl
- Terneuzen - www.terneuzen.nl
- Zeist - www.zeist.nl

De websites zijn bezocht en de toptaken die op de homepage stonden zijn per gemeente in een Excel-overzicht genoteerd. Uiteindelijk kon zo een totaal overzicht worden gemaakt van de gebruikte toptaken.

Gemeenten maken bij het inrichten van toptaken websites veelal onderscheid in de diverse doelgroepen die de website bezoeken. Op basis hiervan kunnen diverse “landingspagina’s” ingericht. De gemeenten die gebruik maken van de onderverdeling hanteren allemaal de “inwoners” doelgroep als daadwerkelijke homepage. De toptaken op de “inwoners” pagina zijn dan ook meegenomen in de inventarisatie. De inrichting van de overige landingspagina’s is niet meegenomen.



Figuur 9, Weergave homepage www.middelburg.nl met de diverse doelgroepen

De overige doelgroepen die vaak gebruikt worden door gemeenten zijn ondernemers, geïnteresseerden in de politiek of organisatie van de gemeente (bijv. "Bestuur en organisatie") en geïnteresseerden in de stad zelf (bijv. "Toeristen").

5.1.1. Resultaten onderzoek toptaken andere gemeenten

In totaal worden er 52 verschillende toptaken gebruikt. Gemiddeld zetten de gemeenten 18,9 toptaken op de homepage in. Gezien de theorie is dit aan de ruime kant. Dit geeft echter wel direct aan hoe diverse het producten en diensten aanbod van gemeenten is.

2 Taken komen op elke website terug, *Openingstijden/Contact* en *Persberichten*. Alle taken in de top 10 komen minimaal 7 keer voor en de top 18 komt op helft van de websites voor. In de resultaten komt één toptak voor die gemeente Brunssum niet hanteert, het Weblog van de Burgemeester.

	Best	Tilburg	Someren	Vught	Zutphen	Hilversum	Aa en Hunze	Middelburg	Terneuzen	Zeist	Totaal
Openingstijden /Contact	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Nieuws (persberichten)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Afspraak maken	1	1	1	1	1	1	1		1	1	9
Afval	1	1	1	1			1	1	1	1	8
Meldingen openbare ruimte	1	1	1	1	1		1	1	1		8
Verhuizing	1	1	1	1	1		1		1	1	8
Paspoort/ID	1	1	1	1	1				1	1	7
Parkeren		1	1	1	1			1	1	1	7
Gemeenteraad			1	1	1	1	1	1		1	7
Informatie over stad				1	1	1	1	1	1	1	7

Tabel 2, Top 10 toptaken die per gemeente op de homepage staan

De volledige lijst met gebruikte toptaken is te raadplegen in bijlage 1.

Noemenswaardig om te vermelden is dat 9 van de 10 gemeenten (alleen Vught niet) gebruik maken van de doelgroep indeling.

5.1.1. Conclusie onderzoek toptaken andere gemeenten

Uit het onderzoek blijkt dat veelal dezelfde toptaken worden gebruikt door andere gemeenten. Het is dan ook aannemelijk dat de meeste van deze toptaken terug zullen komen in het eigen toptaken onderzoek van de gemeente Brunssum. Bij de toptaken die niet in het eigen onderzoek voorkomen kan de overweging worden gemaakt ze toch als toptaak te hanteren. Dit geldt zeker voor de toptaken die vaak voorkomen in dit onderzoek.

Het feit dat de 2 taken die op elke website terugkomen *Openingstijden/Contact* en *Nieuws* zijn geeft aan hoe belangrijk het blijft dat gemeenten goed bereikbaar zijn voor de inwoners en ondernemers en deze tevens informeert. Dit naast de ambitie dat de website hét dienstverleningskanaal is voor het leveren van daadwerkelijke producten en diensten.

Gezien het feit dat 9 van de 10 gemeenten een doelgroepgerichte indeling gebruiken lijkt het aan te raden om deze manier ook te hanteren. Op deze manier kunnen per doelgroep toptaken worden ingericht. Hierdoor wordt de website nog klantgerichter en kunnen er meer toptaken worden ingezet zonder dat dit zorgt voor een overvolle landingspagina.

6. TOPTAKEN GEMEENTE BRUNSSUM

Nu duidelijk is wat een toptaken website is, hoe deze toptaken bepaald kunnen worden zal het onderzoek naar de toptaken van de gemeente Brunssum verder in dit hoofdstuk worden uitgewerkt.

6.1. Google Analytics

Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven heeft de gemeente Brunssum het programma Google Analytics (officiële kleuren) actief op de website om de bezoekers van de website te monitoren. Maar wat is dit nou precies, hoe werkt het en hoe kun je dit toepassen in de praktijk?

6.1.1. Wat is Google Analytics

Google Analytics is gratis software van Google welke gebruikt kan worden om vrijwel alle activiteiten van bezoekers naar en op een website te meten en inzichtelijk te krijgen. Analytics wordt voornamelijk gebruikt om het aantal bezoekers op een website te meten.

Er kunnen periodes aangegeven worden waarover informatie moet worden vergaard. Binnen deze selectie van een periode kan inzichtelijk gemaakt worden hoeveel bezoekers de website heeft, op welke pagina's deze bezoekers zitten, waar deze bezoekers vandaan gekomen, welke webbrowser ze gebruiken, hoe lang ze zijn gebleven, waar ze op hebben geklikt enzovoorts.

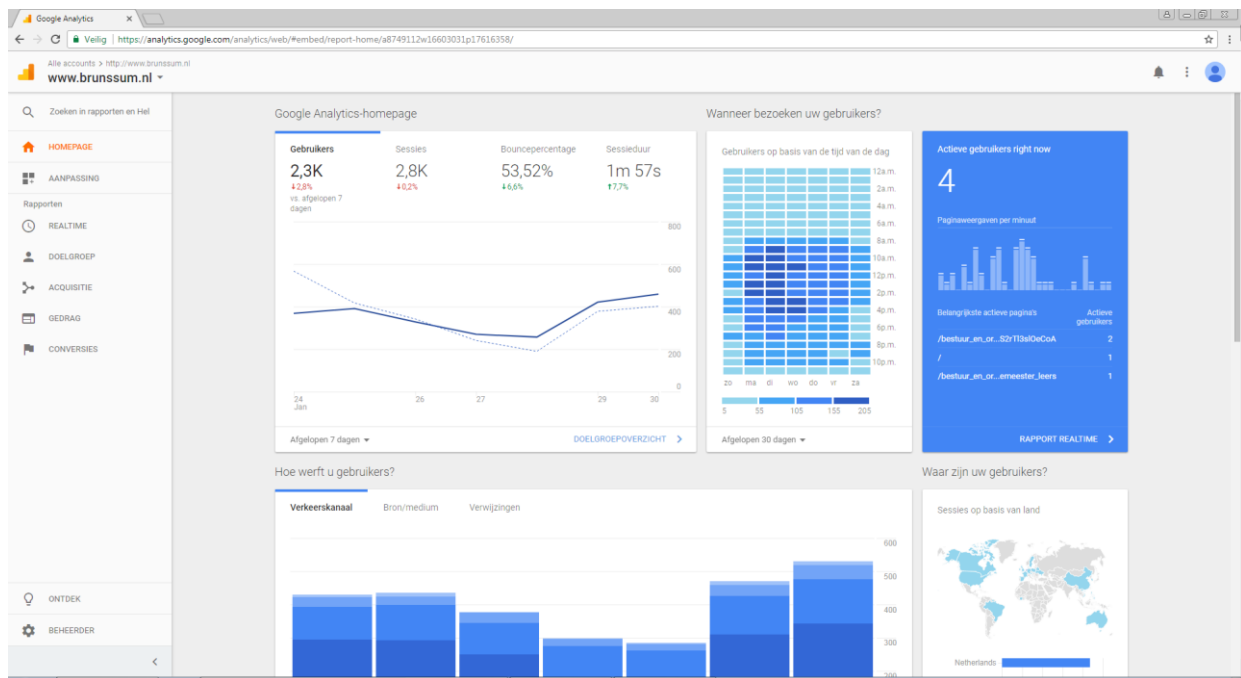


Figuur 10, Homepage Google Analytics

6.1.2. Werking Google Analytics

Google Analytics is voor iedereen beschikbaar die een website beheert. De beheerder kan zich gratis aanmelden bij Google. Men geeft het website adres op en vervolgens ontvangt men van Google een trackingscode. Deze trackingscode dient te worden geplaatst op de website. Google controleert vervolgens of de code is geplaatst en of zij hiermee contact kunnen maken. Wanneer dit lukt, is Google Analytics actief op de website. Deze trackingscode wordt iedere keer als een bezoeker je website bezoekt geactiveerd. Vervolgens wordt de bezoeker gevolgd gedurende zijn bezoek. De techniek hierachter heeft te maken met cookies. Cookies zijn heel kleine tekstbestanden die

worden opgeslagen op de computer, mobiel of tablet van de bezoeker bij het eerste bezoek aan de website. De cookies worden geactiveerd door de zojuist genoemde trackingscode. Google verzamelt vervolgens de gegevens en geeft deze weer in Google Analytics. Dit wordt op diverse manieren getoond aan de beheerkant van Google Analytics.



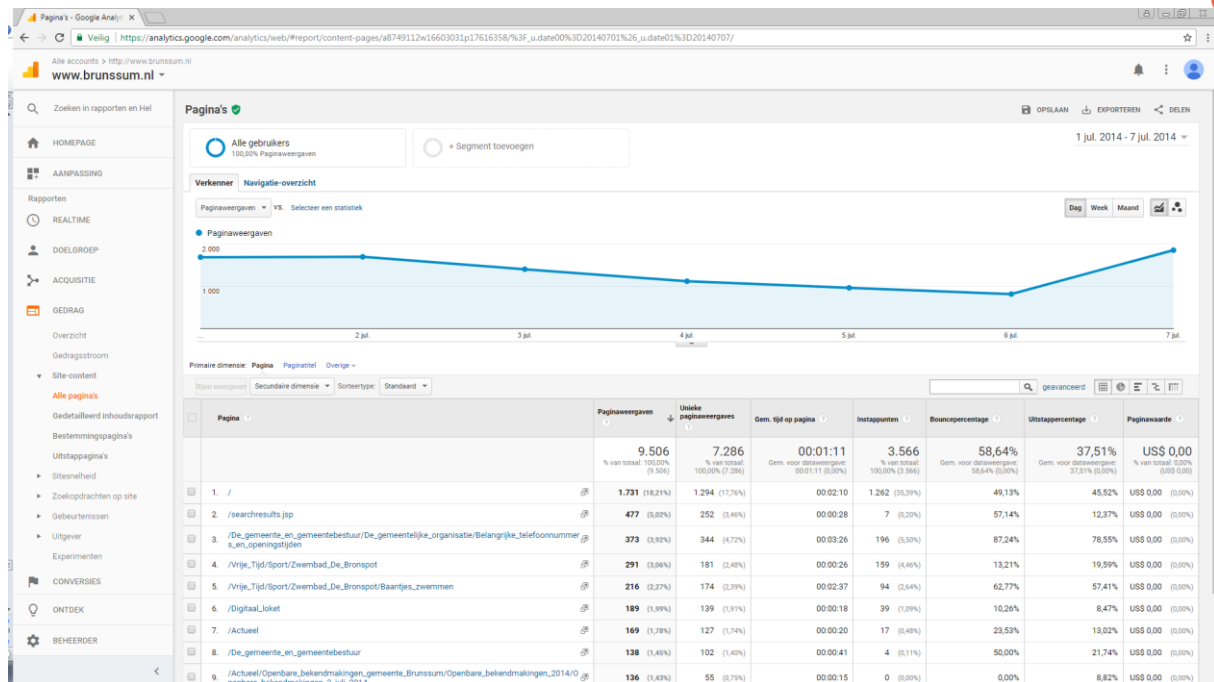
Figuur 11, Startpagina beheerkant Google Analytics

Hierboven is het dashboard te zien dat standaard is ingericht aan de beheerkant van Google Analytics. Dit geeft meteen een goed idee wat er allemaal mogelijk is. Zo is er o.a. te zien:

- Hoeveel unieke gebruikers hebben de website bezocht.
- Tijdens hoeveel sessies is de website bezocht (dit is incl. terugkerende bezoekers).
- Hoe hoog is het bouncepercentage (bezoekers die na het bezoek van 1 pagina de website direct verlaten).
- Hoe lang duurt een sessie (bezoek) gemiddeld.
- Wanneer bezoeken gebruikers de website.
- Hoeveel gebruikers zijn op dit moment actief.
- Via welk kanaal (zoekmachine, sociale media, etc.) komen bezoekers op de website terecht.

6.2. Bezoekersanalyse 'oude' gemeente Brunssum website

Voor de deskresearch naar de meest bezochte pagina's van de website zijn de bovenstaande gegevens niet van belang. De bezoekcijfers per pagina monitort Google Analytics ook. Deze zijn te vinden onder "Gedrag", onderdeel "Site-content". Via de optie "Alle pagina's" zet Google Analytics alle pagina's van meest bezocht tot minst bezocht op een rij. Via de optie "Gedetailleerd inhoudsrapport" kan op basis van de website structuur overzichten worden getoond van bezoekers per pagina.



Figuur 12, Weergave van “alle pagina” in Google Analytics

6.2.1. Doel onderzoek

Allereerst is het noodzakelijk om een duidelijk doel te stellen voor het onderzoek.

In kaart brengen van de bezoekcijfers van inwoners en ondernemers op de diverse pagina's van de 'oude' website van de gemeente Brunssum. Op basis hiervan kan bepaald worden of de gemeente Brunssum de toptaken theorie kan gebruiken voor het inrichten van de website en kunnen de daadwerkelijke (top)taken bepaald worden.

6.2.2. Algemene onderzoekopzet

Om alle bezoekcijfers op de diverse pagina's in kaart te brengen is gekozen om gebruik te maken van de optie “gedetailleerd inhoudsrapport”. Met deze optie kan per onderdeel van de website structuur het aantal bezoekers per pagina exact in kaart worden gebracht.

De “Alle pagina's” functionaliteit biedt geen duidelijk overzicht. Dit is enkel bruikbaar om alleen de meest bezochte pagina's in kaart te brengen. Zoals aangegeven wil de gemeente Brunssum alle pagina's in kaart brengen. Hiervoor biedt dit helaas geen duidelijk overzicht, aangezien de gemeentelijke website erg veel pagina's bevat.

De cijfers die uit het “gedetailleerd inhoudsrapport” worden gehaald zullen per onderdeel van de website structuur in Excel worden gezet. In Excel kan een duidelijk overzicht worden gemaakt, dit is niet mogelijk



Figuur 13, Website structuur
www.brunssum.nl

in Google Analytics. De structuur van de website is een “verticale” structuur, waarbij de pagina’s steeds dieper in diverse lagen liggen. De hoogste pagina is de homepage.

6.2.3. Dataverzameling onderzoek

Om een betrouwbaar resultaat te krijgen is het niet nodig om alle bezoeken aan de website die geregistreerd zijn in Google Analytics mee te nemen. Om een goed beeld te krijgen is daarom een representatieve steekproef opgezet. Bij deze steekproef is rekening gehouden met een aantal elementen:

- Periode onderzoek
 - *Voor een representatieve steekproef is het van belang om de bezoekcijfers over een langere periode te gebruiken. Er zijn bijv. producten en diensten die tijdens bepaalde periodes meer gevraagd worden door burgers. Tijdens deze periodes is het dan ook mogelijk dat deze producten op de website ook meer bezocht worden. Om dit te voorkomen is gekozen voor de langste periode met aaneengesloten data. Deze loopt van 1 juli 2014 – 31 december 2014.*
- Bezoeken van medewerkers aan de website
 - *De medewerkers van maken veelal gebruik van de website voor het verstrekken van informatie aan burgers. Het doel is echter om de bezoekcijfers van de inwoners en ondernemers in kaart te brengen. Om te voorkomen dat deze bezoeken dan ook invloed hebben op de resultaten kan op basis van het IP-adres de bezoekcijfers van de medewerkers uit de resultaten worden gefilterd.*
- Raadsinformatiesysteem
 - *Het BIS (raadsinformatiesysteem) valt technisch gezien onder de gemeentelijke website. Dit komt doordat het onder dezelfde URL⁴ als de gemeentelijke website valt, www.brunssum.nl/bis. De bezoekcijfers van het BIS worden dan ook meegenomen binnen Google Analytics. Het BIS heeft echter een volledig ander doel en functie dan de gemeentelijk website. In het BIS worden alle vergaderingen en de bijhorende vergaderstukken van de gemeenteraad opgeslagen. Ook de bezoekcijfers van het BIS kunnen uit de resultaten worden gefilterd.*
- Structureren bezoekers op taken
 - *Er zijn diverse pagina’s op de website (zoals Persberichten, evenementen) die eigenlijk als een “taak” kunnen worden gezien. Zo heeft elk nieuwsbericht en elk evenement een aparte pagina. Doordat ze echter op aparte pagina’s staan ziet Google ze dan ook als losse pagina’s. Voor de gemeente Brunssum is het echter van belang om te weten hoeveel bezoekcijfers er op het cumulatieve aantal van de persberichten en evenementen zit. In de Excel rapportage zijn deze dan ook samengevoegd.*

Tijdens het onderzoek zal een groot overzicht ontstaan met alle taken van de gemeente Brunssum die op de website staan. Wat is nou echter een (top)taak die meegenomen moet worden bij de inrichting van de nieuwe website? Gezien de gekozen periode een half jaar is, mag van een (top)taak verwacht worden dat deze minimaal 500 maal bezocht is geworden in deze periode.

⁴ URL (Uniform Resource Locator) is het adres van een bestand (webpagina of afbeelding) op internet. De URL van de gemeente Brunssum is www.brunssum.nl

6.2.4. Resultaten onderzoek

Gezamenlijk hebben 64.675 unieke gebruikers de website bezocht in de periode van 1 juli 2014 – 31 december 2014. Deze hebben in totaal 102.925 keer de website bezocht en tijdens die bezoeken zijn er 294.851 pagina's bezocht. Gemiddeld bezoekt een gebruiker dus 2,86 pagina's per bezoek.

Tijdens het onderzoek bleek dat de website uit ongeveer 15.000 pagina's bestaat. Al snel bleek dat deze grote hoeveelheid pagina's vooral door één taak wordt veroorzaakt, de openbare bekendmakingen. Deze worden wekelijks separaat gepubliceerd. Per week komt dit neer ongeveer 25 publicaties, en dus ook pagina's. Gezien het feit dat de website ook als archief wordt gebruikt, staan de openbare bekendmakingen t/m 2004 op de website. Dit komt neer op ongeveer 12.000 pagina's. Naast deze pagina's zorgen ook de onderdelen Evenementen(kalender), Persberichten en Straatbeelden voor elk meer dan 100 pagina's. Deze onderdelen zijn verder dan ook gegroepeerd, aangezien het als een "taak" kan worden gezien waarvoor een bezoeker naar de website komt.

Hieronder is het overzicht met de verdeling van pagina bezoekers op basis van de "Website structuur" te zien. Hier zijn ook de onderdelen "Zoekresultaten" en E-formulieren meegenomen. Deze zijn fysiek niet te zien op de website, maar zijn toch opgenomen in de structuur aan de beheerkant. Het onderdeel "Homepage" is daarnaast ook opgenomen in dit overzicht, aangezien ook deze bezocht kan worden. Onder het onderdeel "Overige pagina's" zitten vooral paginaweergaven van foutmeldingen. Deze foutmeldingen worden veroorzaakt door verwijzingen naar pagina's die niet meer bestaan.

Website structuur	Totaal bezoekers	Percentage
Vrije tijd	53645	18,19%
Actueel	47134	15,99%
Homepage	42359	14,37%
Digitaal loket	27481	9,32%
Zoekresultaten	26827	9,10%
De Gemeente en gemeentebestuur	25612	8,69%
Stad en leefomgeving	22123	7,50%
Overige pagina's	13149	4,46%
Werk, inkomen en belastingen	14229	4,83%
Welzijn, zorg en onderwijs	8299	2,81%
E-formulieren	4551	1,54%
Bouwen en wonen	3804	1,29%
Op eigen kracht	3772	1,28%
Ondernemen	1866	0,63%
Totaal	294851	100,00%

Tabel 3, paginaweergaven o.b.v. website structuur

"Vrije tijd", "Actueel" en de "Homepage" springen er qua paginaweergaven bovenuit. Bij het onderdeel "Vrij tijd" wordt vooral gekeken naar informatie over het "Zwembad de Bronspot". De pagina's van het Zwembad zijn 23.626 keer bekeken. Dit is bijna 10% van het totaal paginabezoeken van de website. Onder het onderdeel "Actueel" zitten 2 onderdelen die veel worden bezocht, "Openbare bekendmakingen" 19.829 paginaweergaven en "Persberichten" met 15.967 paginaweergaven. Wat bij beiden meteen opvalt is dat de openbare bekendmakingen en persberichten van 2014 voor 70% van de paginaweergaven zorgen. De oude pagina's zorgen voor de overgebleven 30%. Het volledige overzicht met alle paginaweergaven is te zien in bijlage 2.

Op basis van de cijfers zijn er 39 pagina's die meer dan 500 pagina bezoeken hebben. In totaal hebben deze 39 pagina's 159.012 bezoeken, dit is 53,9% van het totaal bezochte pagina's. De top 6 heeft in totaal 97.027 bezoeken, dit is 32,9% van het totaal bezochte pagina's.

#	Pagina	Aantal bezoeken
1	Zwembad de bronspot	23626
2	Openbare bekendmakingen	19829
3	Evenementen	19130
4	Persberichten (nieuws)	15967
5	Belangrijke telefoonnummers en openingstijden	9325
6	ISD BOL Sociale dienst Brunssum Onderbanken en Landgraaf	9.150
7	Welzijn en zorg (WMO)	5120
8	Veiligheid in Brunssum	4.232
9	E-formulieren (direct online regelen)	4551
10	Meldingen openbare ruimte	4.232
11	Op eigen kracht (Jeugdhulp e.d.)	3772
12	Projecten	3.663
13	Gemeentearchief Brunssum	3641
14	Wegwerkzaamheden en afsluitingen gepland en in uitvoering	3348
15	Voorkom wachttijden maak een afspraak	2677
16	Collegebesluiten	2409
17	College en portefeuille	1947
18	Politie Limburg Zuid	1.784
19	Betere Buren actief in de wijken van Brunssum	1746
20	Straatbeelden in Brunssum	1592
21	Afval	1.279
22	Vrijwilligerswerk	1.265
23	Bescherm gezicht mijnkolonieën Brunssum	1.258
24	Paspoort	1200
25	Huwelijk/reg. Partnerschap	1184
26	Sportverenigingen in Brunssum	1154
27	Burgerparticipatie meedenken, meepraten en meebeslissen	1030
28	Ondernemen	1029
29	Bestemmingsplannen	960
30	Sporthallen en gymzalen	876
31	Stadskrant Brunssum	810
32	Rijbewijs	784
33	ID kaart	755
34	Verhuizen	717
35	Gemeentelijke belastingen	690
36	Begraafplaatsen	648
37	Omgevingsvergunning	547
38	Bouwen	556
39	Wonen	529
Totaal pagina bezoeken		159012

Tabel 4, meest bezochte pagina's website www.brunssum.nl

6.2.5. Cijfers afgezet tegen toptaken theorie

In de toptaken theorie wordt gesteld dat bij de echte “toptaken” zorgen voor 25% van de pagina bezoeken. De taken in de “body” zorgen voor 55% van de pagina bezoeken en de “long tail” voor 20% van de pagina bezoeken. Bij Brunssum kan de top 6 als “toptaken” worden beschouwd, 7-39 als “body” en de rest als “long tail”.

Bij de gemeente Brunssum hebben de “toptaken” een groter aandeel dan bij de toptaken theorie. De body heeft echter een

	Gerry McGovern	Gemeente Brunssum
Toptaken	25%	32,90%
Body	55%	21%
Long tail	20%	46,10%

Tabel 5, percentages conform toptaken theorie

kleiner aandeel. Doordat de website over ontzettend veel pagina's beschikt is dit echter

logisch. Gerry McGovern neemt in zijn theorie als “body” 35 taken, bij een totaal van 100 taken. De “body” van Brunssum zou volgens deze theorie een stuk groter kunnen zijn dan nr. 7-39. Om het overzichtelijk te houden is deze echter toch beperkt tot nr. 39, de pagina's met meer dan 500 pagina bezoeken.

6.2.6. Conclusie onderzoek

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat de toptaken theorie gebruikt kan worden bij het inrichten van de nieuwe website van de gemeente Brunssum. Er zijn 39 taken die boven de 500 pagina bezoeken hebben, deze zullen dan ook zeker bij het inrichten van de nieuwe website moeten worden meegenomen. Van deze taken zijn de 6 meest bezochte echte toptaken. Deze toptaken dienen een prominente plek op de website te krijgen.

Deze taken kunnen worden aangevuld met de resultaten uit het onderzoek naar de toptaken van de 10 andere gemeenten. Wanneer we de lijst van de gemeente Brunssum vergelijken met de lijst van de andere gemeenten dan ontbreken:

- 1 Parkeren
- 2 Gemeenteraad
- 3 Uittreksels
- 4 Verloren/Gevonden voorwerpen
- 5 Vacatures
- 6 Geboorte/Erkenning
- 7 Te huur/Te koop
- 8 Blijf op de hoogte (nieuwsbrief/sociale media verwijzing)
- 9 Jeugd en onderwijs
- 10 Klacht/Bezwaar/Beroep
- 11 Overlijden/Begraafplaatsen
- 12 Subsidies
- 13 Markten
- 14 Evenementenvergunning
- 15 Hondenuitlaatterreinen

“Mijn gemeente” is hierin niet meegenomen, over deze functionaliteit beschikt de gemeentelijke website niet.

De lijst met (top)taken uit de onderzoeken dient ook nog aangevuld te worden met de producten en diensten die de gemeente wettelijk verplicht is aan te bieden. Dit zijn alle producten uit het digitaal loket. De volledige lijst met producten is te vinden in bijlage 3.

Uit het onderzoek kon ook geconcludeerd worden dat de website uit te veel pagina's bestaat, 15.000. Dat dit de website onbeheersbaar maakt blijkt ook uit het feit dat er bijna 13.000 foutmeldingen pagina's zijn weergegeven (onder het onderdeel "Overige pagina's") doordat verwijzingen naar andere pagina's binnen de website niet meer kloppen. Het is dan ook aan te raden om dit aantal terug te brengen. Door middel van het bepalen van de daadwerkelijke (top)taken en de nieuwe website o.b.v. hiervan de nieuwe website in te richten is hiermee de eerste stap gezet. Een andere stap kan zijn om een webarchief te gaan gebruiken. Een webarchief archiveert de website dagelijks in een andere omgeving dan de website zelf. Door het gebruik hiervan hoeft de website zelf niet meer als webarchief gebruikt te worden en kunnen bijv. de 12.000 bekendmakingen pagina's en de oude persberichten worden verwijderd wanneer ze niet meer van toepassing zijn. Naast dat dit de website beheersbaar maakt, zorgt dit ook direct voor betere zoekresultaten.

7. ADVIES, INRICHTEN VAN DE TOPTAKEN WEBSITE

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste punten nog eens op een rij gezet.

Voordat begonnen kan worden met het inrichten van de website is het belangrijk om naar het verleden te kijken om te voorkomen dat dezelfde fouten worden gemaakt. In hoofdstuk 3 zijn een aantal zaken op een rij gezet waarmee rekening moet worden gehouden:

- Opstellen beheerplan voor de website met daarin opgenomen:
 - de visie achter de website
 - verantwoordelijkheden
 - richtlijnen m.b.t. inrichting en beheer van de website
- De website moet geschikt zijn voor bezoekers met mobiele apparaten (smartphones, tablets)
- Teksten op de website moeten geschreven worden op het B1 taalniveau. Het boek “De taal van mr. Jip van Harten en Dr. Janneke Havelinck” bevat hier een B1 checklist voor. Zie bijlage 4.
- De website moet aantrekkelijker worden, minder tekst en meer foto’s
- De website moet klantgericht zijn, niet aanbodgericht.
- Draagvlak voor hét dienstverleningskanaal creëren binnen de volledige organisatie zodat de gehele organisatie de digitale dienstverlening als hét speerpunt ziet om de dienstverlening te verbeteren.
 - Meten is weten. De organisatie moet meer gebruik maken van de beschikbare cijfers van de diverse dienstverleningskanalen. D.m.v. deze cijfers kan duidelijk worden gemaakt hoe belangrijk de website als dienstverleningskanaal is

Naar aanleiding van het bestuderen van de Toptaken theorie van Gerry McGovern en praktijkvoorbeelden van Toptaken websites zijn ook een aantal belangrijke zaken naar boven gekomen die in het beheerplan moeten worden opgenomen:

- Een toptaken website is flexibel, niet statisch. Meet dan ook continue wat de toptaken van de website zijn en pas de website daar waar nodig aan. Doe dit niet eenmalig bij het inrichten van de website.
- Beheer de website proactief. Gaat het bijv. vriezen? Zet de gladheidsbestrijding van de gemeente als toptak neer. Zo wordt direct voorkomen dat veel burgers gaan bellen wanneer en waar gestrooid gaat worden.
- Besteed de meeste beheertijd aan de toptaken en de taken in de “body”, meer dan de helft van de bezoekers komt dan ook voor deze taken.

(Top)taken gemeente Brunssum

Op basis van de Google Analytics bezoekcijfers op de website van de gemeente Brunssum zijn de (top)taken in kaart gebracht. Dit heeft geresulteerd in een lijst van 6 toptaken en 33 taken, 39 taken in totaal. In totaal komt 53,9% van de bezoekers voor deze pagina’s. De absolute toptak die tijdens dit onderzoek naar voren kwam is het gemeentelijk zwembad.

Voor het inrichten van de nieuwe website kan deze lijst van 39 (top)taken nog worden aangevuld met de toptaken van andere gemeenten. Tijdens dit onderzoek kwamen 15 toptaken naar boven die nog niet in de eigen (top)taken lijst zaten. De volledige (top)taken lijst:

Toptaken			
1	Zwembad de bronspot	4	Persberichten (nieuws)
2	Openbare bekendmakingen	5	Belangrijke telefoonnummers en openingstijden
3	Evenementen	6	ISD BOL Sociale dienst Brunssum Onderbanken en Landgraaf
Taken			
7	Welzijn en zorg (WMO)	31	Stadskrant Brunssum
8	Veiligheid in Brunssum	32	Rijbewijs
9	E-formulieren (direct online regelen)	33	ID kaart
10	Meldingen openbare ruimte	34	Verhuizen
11	Op eigen kracht (Jeugdhulp e.d.)	35	Gemeentelijke belastingen
12	Projecten	36	Begraafplaatsen
13	Gemeentearchief Brunssum	37	Omgevingsvergunning
14	Wegwerkzaamheden en afsluitingen gepland en in uitvoering	38	Bouwen
15	Voorkom wachttijden maak een afspraak	39	Wonen
16	Collegebesluiten	40	Parkeren
17	College en portefeuille	41	Gemeenteraad
18	Politie Limburg Zuid	42	Uittreksels
19	Betere Buren actief in de wijken van Brunssum	43	Verloren/Gevonden voorwerpen
20	Straatbeelden in Brunssum	44	Vacatures
21	Afval	45	Geboorte/Erkenning
22	Vrijwilligerswerk	46	Te huur/Te koop
23	Bescherm gezicht mijnkolonieën Brunssum	47	Blijf op de hoogte (nieuwsbrief/sociale media verwijzing)
24	Paspoort	48	Jeugd en onderwijs
25	Huwelijk/reg. Partnerschap	49	Klacht/Bezwaar/Beroep
26	Sportverenigingen in Brunssum	50	Overlijden/Begraafplaatsen
27	Burgerparticipatie meedenken, meepraten en meebeslissen	51	Subsidies
28	Ondernemen	52	Markten
29	Bestemmingsplannen	53	Evenementenvergunning
30	Sporthallen en gymzalen	54	Hondenuitlaatterreinen

Tabel 6, Definitieve toptakenlijst gemeente Brunssum

Verder zullen ook de producten en diensten uit het digitaal loket op de website moeten worden opgenomen om te voldoen aan de wettelijke eisen. Dit zijn er +/- 140. In totaal kunnen gemeenten echter +/- 350 producten en diensten aanbieden. Het is dan ook te adviseren om deze lijst met +/- 140 producten met alle afdelingen te bespreken en daar waar nodig aan te vullen om te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen aan de digitale dienstverlening van gemeenten.

Voor de toptaak 'gemeentelijk zwembad' is het aan te raden om een eigen website te bouwen. De doelgroep die deze pagina's bezoekt is zeer specifiek gericht op zoek naar informatie over het zwembad en niet op zoek naar verdere gemeentelijke informatie. Nu is de informatie over het zwembad diep in de website verstopt, ondanks dat het eigenlijk een toptaak is. Het is daarom dan ook moeilijk te vinden. Ook hanteert het zwembad een ander logo en andere huis kleuren dan de gemeente zelf. Aangezien het binnen de website van de gemeente staat kunnen deze echter niet gehanteerd worden.

Inrichting toptaken website

Zoals bleek tijdens het onderzoek naar toptaken van andere gemeenten wordt er veelal gebruik gemaakt van diverse landingspagina's, die gericht zijn op een bepaalde doelgroep. Deze verdeling lijkt gezien het grote aantal (top)taken ook aan te raden. Zo kan per doelgroep andere (top)taken worden aangeboden, waardoor de website nóg klantgerichter zal worden. De doelgroepen die de gemeente Brunssum kan hanteren zijn:

- Inwoner
- Ondernemer
- Bestuur & Organisatie
- Toerisme

"Inwoner" kan hierbij als landingspagina voor www.brunssum.nl dienen, gezien het feit dat de meeste bezoekers de website bezoeken voor (top)taken die onder deze doelgroep vallen. Alle (top)taken kunnen onder deze 4 doelgroepen worden onderverdeeld. Voor het bouwen van de website moet onder deze 4 doelgroepen ook een structuur worden aangebracht waaronder alle (top)taken passen. Een voorstel voor deze structuur is in bijlage 5 toegevoegd. Op basis van deze structuur kunnen uiteindelijk alle (top)taken worden ondergebracht en de nieuwe website ingericht. Bij het inrichten van de (top)taken zelf, dus niet de plek op de website maar tekstueel, moet rekening worden gehouden met de B1 schrijfwijze. Wanneer hierbij de B1 checklist wordt gehanteerd zal direct worden voldaan aan de Toptaken theorie voor het inrichten van de (top)taken zelf.

Een ander belangrijk punt om rekening mee te houden bij de inrichting van de (top)taken website is om deze niet meer als archief in te zetten. De gemeente is dan wel wettelijk verplicht om de website te archiveren, dit wil echter niet zeggen dat dit op de website zelf moet gebeuren. Er zijn diverse "webarchieven" beschikbaar die aangeschaft kunnen worden die voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Dit betekent dat oude informatie (zoals oude persberichten) gewoon van de website kan worden gehaald wanneer deze niet meer relevant is.

Toerisme

Het Toerisme gedeelte is toegevoegd om te voldoen aan de wens van het college om te laten zien wat Brunssum allemaal te bieden heeft. Om dit echter volledig tot uiting te laten komen is het aan te raden om hier uiteindelijk een aparte website voor in te richten. De gemeentelijk website is erg beperkt in de visuele mogelijkheden, iets waar hierbij wel behoefte aan is.

Gebruikersonderzoek

Door tijdgebrek was het niet mogelijk om een gebruikersonderzoek op basis van klantgesprekken uit te voeren. Nu is het gebruikersonderzoek gedaan o.b.v. deskresearch. Zoals aangegeven kan het echter zijn dat (top)taken niet naar voren zijn gekomen, waar de inwoner of ondernemer van Brunssum wel behoefte aan heeft. Wanneer de website is ingericht is het dan ook noodzakelijk om d.m.v. een gebruikersonderzoek met klantgesprekken deze (top)taken alsnog in beeld te brengen.

Ook bij het inrichten van een nieuwe pagina dient direct gecheckt te worden of de doelgroep deze begrijpt. Is de paspoort pagina bijv. aangepast? Vraag de burgers die een paspoort komen aanvragen en de website van te voren hebben bezocht naar de ervaringen en pas direct aan daar waar nodig.

BIBLIOGRAFIE

Accessibility. *leesniveaus*. Opgehaald van Website Accessibility: <https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesniveau-tool/leesniveaus>

De taalbrigade. *Taalniveaus*. Opgehaald van Website de taalbrigade: <http://www.detaalbrigade.nl/taalniveaus/>

Gemeente Brunssum. (2006). *Collegevoorstel: vervanging Frontpage website*.

Gemeente Brunssum. (2008). *Collegevoorstel: Doorontwikkeling digitale dienstverlening m.b.v. EGEM-i*.

Gemeente Brunssum. (2010). *Beleidsnotitie: De basis op orde, op weg naar een KCC Brunssum*.

Gemeente Brunssum. (2010). *Startnotitie: Dienstverlening gemeente Brunssum 2010-2015*.

Gemeente Brunssum. (2013). *Projectplan KCC Brunssum, de Proeftuin!*

Gemeente Brunssum. (2016). *Perspectiefnota 2016*.

Gemeente Brunssum. (2017). *Perspectiefnota 2017*.

Gemeente Vught. (2014). *Over wat we geleerd hebben*. Opgehaald van Toptakenwebsite Vught: <https://toptakenwebsitevught.wordpress.com>

Google. *Helpcentrum google analytics*. Opgehaald van Website support Google: <https://support.google.com/analytics/>

KING gemeenten. (2007). *Gemeente heeft Antwoord@*. Opgehaald van VNG realisatie: https://www.vngrealisatie.nl/sites/king/files/gemeente-heeft-antwoord_0.pdf

KING gemeenten. *Informatie over Digitale Agenda 2020*. Opgehaald van Digitale agenda 2020: www.da2020.nl

McGovern, G. (2010). *The Stranger's Long Neck, How to Deliver What Your Customers Really Want Online*. Bloomsbury.

Ministerie van BZK. (2014). *Eindrapport i-NUP*. Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2014/12/01/eindrapport-i-nup>

Ministerie van BZK en EZK. *Programma digitaal 2017*. Opgehaald van Digitale overheid: www.digitaleoverheid.nl/beleid/

Visser, M. (2011). *De taal van mr. Jip van Harten en dr. Janneke Bavelick*. SDU Uitgever.

BIJLAGE 1, Toptaken andere gemeenten

	Best	Tilburg	Someren	Vught	Zutphen	Hilversum	Aa en Hunze	Middelburg	Terneuzen	Zeist	Totaal
Openingstijden/contact	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Nieuws	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Afspraak maken	1	1	1	1	1	1	1		1	1	9
Afval	1	1	1	1			1	1	1	1	8
Meldingen openbare ruimte	1	1	1	1	1		1	1	1		8
Verhuizing	1	1	1	1	1		1		1	1	8
Paspoort/ID	1	1	1	1	1				1	1	7
Parkeren		1	1	1	1			1	1	1	7
Gemeenteraad			1	1	1	1	1	1		1	7
Informatie over stad				1	1	1	1	1	1	1	7
Rijbewijs	1	1	1	1	1				1		6
Uittreksels	1	1	1	1	1			1			6
(Direct) Online regelen (verhuizing, uittreksel, etc)	1					1	1	1	1		5
Huwelijk/Geregistreerd Partnerschap	1		1	1				1		1	5
WMO		1	1	1	1					1	5
Verloren/Gevonden voorwerpen			1		1	1		1	1		5
Bouwen en verbouwen	1		1	1						1	4
Vacatures		1		1		1				1	4
Wegen/Verkeer/Wegwerkzaamheden		1		1	1	1					4
Jeugdhulp		1	1		1				1		4
Belastingen			1	1		1		1			4
College en organisatie				1	1	1				1	4

Geboorte	1		1	1							3
Wonen	1								1	1	3
Werk en uitkering	1		1						1		3
Mijn gemeente		1				1	1				3
Sport/cultuur/recreatie			1	1						1	3
Te huur / Te koop								1	1	1	3
Blijf op de hoogte (gemeentepagina, nieuwsbrief, twitter, etc)						1	1			1	3
Erkenning kind	1		1								2
Welzijn			1					1			2
Vergunningen				1						1	2
Jeugd en onderwijs				1				1			2
Klacht/Bezwaar/Beroep				1		1					2
Archief				1		1					2
Externe links (VVV, museum, etc.)						1			1		2
Weblog						1	1				2
Bestemmingsplannen									1	1	2
Overlijden	1			1							2
Bouwarchief		1									1
Zwembad		1									1
Meedoenregeling		1									1
Uitkering		1									1
Hulp aan huis		1									1
Subsidies				1							1
Markten					1						1
Evenementenvergunning						1					1
Evenementen							1				1
Hondenuitlaatterreinen									1		1
Begraafplaats										1	1

BIJLAGE 2, Bezoekcijfers website gemeente Brunssum**Onderdeel Vrije tijd***Hoogste niveau*

Vrije tijd	
Pagina	Aantal
Sport	26006
Evenementen	19072
Vrije tijd hoofdpagina zelf bekeken	2555
Kunst en cultuur	2189
Recreatie	1551
Vrijwilligerswerk	1292
Groenmetropool: de ontdekking van een nieuw landschap	334
Jongeren	188
Brunssum laat je genieten	163
Externe links	149
Televisie en radio	121
Overige	25
Totaal	53645

2^{de} niveau

Sport	
Pagina	Aantal
Zwembad de bronspot	23626
Sportverenigingen in Brunssum	1154
Sporthallen en gymzalen	876
Gestopt op sport hoofdpagina	344
Totaal	26000
Evenementen	
Pagina	Aantal
Evenementenkalender	10978
Kermis	3136
Kermis 2015	1865
Brunssum viert 70 jaar bevrijding	934
Bruisend zomerprogramma Openluchttheater Brunssum	852
Tentoonstelling hart van grind op Brunssumerheide	763
Gestopt op evenementen hoofdpagina	290
ELO concert in openluchttheater Brunssum	153
Een zomeravond met Martine Wijers geannuleerd	122
Overige	37
Totaal	19130
Kunst en cultuur	

Pagina	Aantal
Straatbeelden in Brunssum	1592
Gestopt op kunst en cultuur hoofdpagina	397
Cultuurwandeling Brunssum	106
Architectuurgids Brunssum fietsroute	54
Ilse Frankenthal Stichting	40
Totaal	2189
Vrijwilligerswerk	
Pagina	Aantal
Vrijwilligers gezocht	623
Vrijwilligerscentrale Brunssum	339
Gestopt op vrijwilligerwerk hoofdpagina	279
Gezocht mensen die levens willen redden	21
Gratis verzekering voor Brunssumse vrijwilligers	3
Totaal	1265
Recreatie	
Pagina	Aantal
Gestopt op recreatie hoofdpagina	627
Brunssumerheide	353
Het schutterspark	175
Openbare bibliotheek Brunssum	139
VVV Informatiepunt Brunssum	130
Brunssum laat je genieten	73
Totaal	1497
Jongeren	
Pagina	Aantal
Gestopt op jongeren hoofdpagina	156
Online hulp voor jongeren in Brunssum en Onderbanken	32
Totaal	188
Groenmetropool: de ontdekking van een nieuw landschap	
Pagina	Aantal
Ontdek de pracht en de rijkdom van de Groenmetropool	201
Gestopt op groenmetropool hoofdpagina	121
Groenmetropool de ontdekking van een nieuw landschap	12
Totaal	334
Brunssum laat je genieten	
Pagina	Aantal
Gestopt op Brunssum laat je genieten hoofdpagina	163
Totaal	163
Externe links	
Pagina	Aantal
Gestopt op Externe links	149
Totaal	149

Onderdeel Actueel

Hoogste niveau

Actueel	
Pagina	Aantal
Openbare bekendmakingen Gemeente Brunssum	19829
Persberichten	15967
Wegwerkzaamheden en afsluitingen	3348
Impressie van themapark Nature Wonder World	904
Stadskrant Brunssum	810
Nieuw op de site	636
RSS Feeds gemeente Brunssum	239
Verkiezingen Europees Parlement 2014	26
Gemeenteraadsverkiezingen 2014	8
Overige	7
Totaal	41774

2^{de} niveau

Openbare bekendmakingen	
Pagina	Aantal
Openbare bekendmakingen 2014	14227
Gestopt op hoofdpagina openbare bekendmakingen	2059
Openbare bekendmakingen 2013	1408
Openbare bekendmakingen 2012	584
Openbare bekendmakingen 2011	554
Openbare bekendmakingen 2010	538
Openbare bekendmakingen 2004	115
Openbare bekendmakingen 2006	70
Openbare bekendmakingen 2007	66
Openbare bekendmakingen 2005	62
Openbare bekendmakingen 2008	55
Openbare bekendmakingen 2009	48
Openbare bekendmakingen 2015	26
Hoe maakt u bezwaar	13
Openbare gegevens vergunning	3
Overige	1
Totaal	19829
Persberichten	
Pagina	Aantal
Persberichten 2014	11168
Persberichten 2013	2720
Persberichten 2012	1621
Gestopt op hoofdpagina	354
Persberichten 2010	65
Persberichten 2011	39

Totaal	15967
Wegwerkzaamheden en afsluitingen gepland en in uitvoering	
Pagina	Aantal
Gestopt op wegwerkzaamheden hoofdpagina	1534
Afsluiting_N299_wegens_aanleg_tijdelijke_brug	600
Werkzaamheden_paden_Emmapark	456
Werkzaamheden_Maastrichterstraat	107
Wegafsluiting_N274_van_31_okt_t_m_3_nov	75
Verkeersmaatregelen_Santarun_op_20_december_2014	74
Werkzaamheden_Ganzepool_op_zaterdag_30_augustus_2014	56
Werkzaamheden_Maastrichterstraat_op_zondag_31_augustus_2014	55
Gedeeltelijke_afsluiting_N274	50
Verkeersmaatregelen_Braderie_Treebeek	43
Verkeersmaatregelen_Oktoberfeesten	41
Verkeersmaatregelen_tijdens_najaarskermis	35
Verkeersmaatregelen	34
Peerdendries_afgesloten_op_woensdag_19_november	32
Werkzaamheden_Hoogenboschweg_op_zondag_31_augustus_2014	29
Werkzaamheden_Ganzepool_avond_nacht_29_en_30_september_2014	23
Wegafsluiting_N274_van_13_t_m_14_nov	18
Afsluiting_Europalaan	16
Werkzaamheden_Hoogenboschweg	15
Wegwerkzaamheden_Treebeek_op_donderdag_28_en_vrijdag_29_augustus_2014	14
Tijdelijke_afsluiting_Heidestraat	13
Wegwerkzaamheden_Heufstraat_en_Planeetstraat	12
Wegwerkzaamheden_Heufstraat_Kasteelstraat_en_Planeetstraat	12
Werkzaamheden_paden_Emmapark?react=true&err=4	2
Verkeersmaatregelen_Wieleronde_Brunssum	1
Gedeeltelijke_afsluiting_N274	1
Totaal	3348
Stadskrant Brunssum	
Pagina	Aantal
Gestopt op stadskrant Brunssum hoofdpagina	796
Stadskrant_Brunssum_uitgave_november_2014	9
Stadskrant_Brunssum_uitgave_april_2013	5
Totaal	810

Onderdeel Stad en leefomgeving

Hoogste niveau

Stad en leefomgeving	
Pagina	Aantal
Veiligheid	6.504
Stedelijke projecten	3.663
Natuur en milieu	2.707

Stad	1.674
Ruimtelijke ordening	1.364
Beschermde gezicht mijnkolonieën Brunssum	1262
Verkeer en parkeren	1133
Wijken	529
Dierenwelzijn	356
Burgerparticipatie_meedenken_meepraten_en_meebeslissen	231
IBA Parkstad	221
Stedenband_Alsdorf	33
Totaal	19.677

2^{de} niveau

Veiligheid	
Pagina	Aantal
Veiligheid in Brunssum	4.232
Politie Limburg Zuid	1.784
Gestopt op veiligheid hoofdpagina	214
Veiligheid in en om uw woning	163
Rampen en calamiteiten	69
Heeft u een klacht of een melding	38
Totaal	6500
Stedelijke projecten	
Pagina	Aantal
Masterplan_Treebeek	1.336
De_nieuwe_Brikke_Oave_van_binnen	731
Stadsdeelvisie_Brunssum_Noord	674
Aanpak_Oeloven	665
Gestopt op stedelijke projecten hoofdpagina	226
Reconstructie_Platanendreef	20
Masterplan_Centrum	11
Totaal	3.663
Natuur en milieu	
Pagina	Aantal
Afval	1.279
Gestopt op natuur en milieu hoofdpagina	355
Ongediertebestrijding	219
Bomenbeleidsplan_gemeente_Brunssum	140
Gemeente_plaatst_bladkorven	135
Groenste_Stad_van_Nederland_2013	164
Subsidies	103
Milieutips	96
Geluid	66
Milieubeleid_gemeente_Brunssum	45
Bosdunningen_in_het_Schutterspark	39
Bodembeleid	33

Provinciale leningen voor energiebesparende maatregelen	22
Milieuinformatie voor het bedrijfsleven/	11
Totaal	2707
Stad	
Pagina	Aantal
Begraafplaatsen	648
Stadsplattegrond Brunssum	437
Historie van Brunssum	209
Gestopt op stad hoofdpagina	194
Kerncijfers	186
Totaal	1674
Ruimtelijke ordening	
Pagina	Aantal
Bestemmingsplannen	960
Gestopt op ruimtelijke ordening hoofdpagina	240
Structuurvisie Brunssum	61
Beheersverordeningen	53
Vrijstellingenbeleid afwijkingenbeleid bijbouwen bij woningen	22
Erfgoedverordening Gemeente Brunssum 2013 en Archeologische kaart	19
Planschadevergoeding	9
Totaal	1364
Beschermd gezicht mijnkolonieën Brunssum	
Pagina	Aantal
Gestopt op hoofdpagina Beschermd gezicht	343
Parken	247
Kolonie Treebeek Haansberg	155
Kolonie Rozengaard	122
Kolonie Langeberg	100
Kolonie De Egge	81
Kolonie Schuttersveld	78
Film Beschermd gezicht	72
Parken	60
Totaal	1258
Verkeer en parkeren	
Pagina	Aantal
Verkeersveiligheid	356
Parkeren	344
Gestopt op verkeer en parkeren hoofdpagina	317
Buitenring Parkstad Limburg	52
Het verkeersspreekuur	46
Tien vragen over sneeuw	9
Sneeuwbestrijding in Brunssum	5
Gladheidsbestrijding waar en wanneer het kan	3
Inloopavond over start bouwwerkzaamheden Buitenring	1
Totaal	1133

Wijken	
Pagina	Aantal
Gestopt op wijken hoofdpagina	343
Wijkteams	180
BetereBuren_ Brunssum	6
Totaal	529

Onderdeel Digitaal loket

Hoogste niveau

Digitaal loket	
Pagina	Aantal
Producten op alfabet	13779
Thema's levensgebeurtenissen	3809
Voorkom wachttijden maak een afspraak	2677
DigiD	506
Vraag antwoord combinaties	191
Wetten	48
Instanties	27
Overige	16
Totaal	21053

2^{de} niveau

Producten op alfabet	
Pagina	Aantal
/B/	1.589
/P/	1.281
/V/	1.212
/H/	939
/I/	887
/R/	883
/O/	844
/T/	592
/G/	463
/E/	374
/I	326
/P	304
/A/	279
Gestopt op producten op alfabet hoofdpagina	279
/B	277
/V	240
/L/	221
/R	215
/A	206
/H	201
/K	195
/G	179
/M/	166
/E	156
/O	137
/S	121
/C	120

/T	118
/W	109
/L	104
/N/	100
/W/	99
/U	91
/S/	74
/D	72
/M	70
/Z	51
/N	49
/C/	45
/Z/	43
/K/	30
/U/	29
/D/	8
/J/	1
Totaal	13.779
Thema's levensgebeurtenissen	
Pagina	Aantal
Sub_thema_s	2.616
Levensgebeurtenissen	1032
Gestopt op thema's levensgebeurtenissen hoofdpagina	161
Totaal	3809
Voorkom wachttijden maak een afspraak	
Pagina	Aantal
Gestopt op voorkom wachttijden maak een afspraak hoofdpagina	2663
afspraak maken	14
Totaal	2677
Vraag antwoord combinaties	
Pagina	Aantal
Burgers	161
Bedrijven	35
Gestopt op vraag antwoord combinaties hoofdpagina	6
Totaal	202

Onderdeel De Gemeente en gemeentebestuur

Hoogste niveau

De Gemeente en gemeentebestuur	
Pagina	Aantal
De Gemeentelijke organisatie	14.957
Het college van B&W	5.767
Burgerparticipatie meedenken, meepraten en meebeslissen	1030
Hoe wordt een gemeente bestuurd	147
De Gemeenteraad	59
Totaal	21.960

2^{de} niveau

De Gemeentelijke organisatie	
Pagina	Aantal
Belangrijke telefoonnummers en openingstijden	9345
Gemeentearchief Brunssum	3641
Gestopt op de gemeentelijke organisatie hoofdpagina	565
Vacatures gemeente Brunssum	350
Onderscheidingen	283
Bedrijfsvoering	382
Heeft u een klacht of een melding	226
Wat mag u van de gemeente verwachten	121
Gezocht maatwerkers vacature 3FTE	44
Totaal	14957
Het college van B&W	
Pagina	Aantal
Collegebesluiten	2409
College en portefeuille	1947
Gestopt op het college van B&W hoofdpagina	1411
Totaal	5767
Burgerparticipatie meedenken, meepraten en meebeslissen	
Pagina	Aantal
Gestopt op burgerparticipatie meedenken, meepraten en meebeslissen hoofdpagina	779
Trede_1_Informereren	56
Trede_5_Meebeslissen	55
Trede_2_Raadplegen	48
Trede_4_Coproduceren	48
Trede_3_Adviseren	44
Totaal	1030

Onderdeel Werk, inkomen en belastingen

Hoogste niveau

Werk, inkomen en belastingen	
Pagina	Aantal
ISD BOL Sociale dienst Brunssum Onderbanken en Landgraaf	9.150
Betere Buren actief in de wijken van Brunssum	1746
Gemeentelijke belastingen	690
Wonen of werken in Duitsland of in Nederland	149
Totaal	11.735

2^{de} niveau

ISD BOL Sociale dienst Brunssum Onderbanken en Landgraaf	
Pagina	Aantal
Gestopt op ISD BOL Sociale dienst Brunssum Onderbanken en Landgraaf hoofdpagina	7.560
Koopkrachttegemoetkoming_2014	824
Bereikbaarheid_ISD_BOL	715
Hoe_tevreden_bent_u_over_ISD_BOL	51
Totaal	9.150
Betere Buren actief in de wijken van Brunssum	
Pagina	Aantal
Gestopt op Betere Buren actief in de wijken van Brunssum	985
Informatie_voor_particulieren	335
Contact	201
Wie_zijn_wij	174
Informatie_voor_bedrijven	49
Zo_bereikt_u_ons	2
Totaal	1746
Gemeentelijke belastingen	
Pagina	Aantal
Gestopt op gemeentelijke belastingen hoofdpagina	663
Controle_hondenbelasting_van_start	27
Totaal	690
Wonen of werken in Duitsland of in Nederland	
Pagina	Aantal
Gestopt op Wonen of werken in Duitsland of in Nederland	138
Bureau Duitse zaken	11
Totaal	149

Onderdeel Welzijn, zorg en onderwijs

Hoogste niveau

Welzijn, zorg en onderwijs	
Pagina	Aantal
Welzijn, zorg en gezondheid	5.123
Onderwijs, jeugd	1132
Totaal	6.255

2^{de} niveau

Welzijn, zorg en gezondheid	
Pagina	Aantal
Welzijn en zorg WMO	3630
Persoonlijk_Participatiebudget	762
Gestopt op welzijn, zorg en gezondheid hoofdpagina	358
Contactgegevens_Bureau_Jeugdzorg	84
Steunpunt_Mantelzorg_in_Brunssum	81
Verdien_zorgkosten_terug_via_uw_belastingaangifte	79
Spreekuur_MEE_in_Brunssum	59
Win_een_Appeltje_van_Oranje	30
Meld_discriminatie	14
Donorformulier via gemeente loket	12
Brunssum hart voor elkaar red een leven	11
Totaal	5120
Onderwijs, jeugd	
Pagina	Aantal
Basisonderwijs_in_Brunssum	499
Voortgezet_onderwijs_in_Brunssum	234
Gestopt op onderwijs en jeugd hoofdpagina	179
Kinderopvang_en_gastouderschap	63
Centrum_voor_Jeugd_en_Gezin	56
Bureau_Voortijdig_Schoolverlaten:19560	40
Verwijsindex_Parkstad	30
Beleidsnota_alfabetisering_Brunssum	17
Contactgegevens_Bureau_Jeugdzorg	13
Totaal	1131

Onderdeel Bouwen en wonen

Hoogste niveau

Bouwen en wonen	
Pagina	Aantal
Gestopt op bouwen en wonen	2719
Bouwen	556
Wonen	529
Totaal	3804

2^{de} niveau

Bouwen	
Pagina	Aantal
Gestopt op bouwen hoofdpagina	512
Vergadering_stadsbouwmeester_op_11_juli_2014	25
Vergadering_stadsbouwmeester_op_21_oktober_2014	10
Vergadering_stadsbouwmeester_op_11_november_2014	7
Vergadering_stadsbouwmeester_op_11_december_2014	1
Vergadering_stadsbouwmeester_op_12_juni_2014	1
Totaal	556
Wonen	
Pagina	Aantal
Gestopt op wonen hoofdpagina	455
/Wonen_in_Parkstad_Limburg_de_regionale_woonvisie	40
/Provinciale_subsidie_zonnepanelen_eigen_woningbezitters	34
Totaal	529

Onderdeel Ondernemen

Hoogste niveau

Ondernemen	
Pagina	Aantal
Gestopt op hoofdpagina	1029
Startende ondernemers	188
Nieuws en actualiteiten	217
Leegstandsverordening	135
Introductiepagina	78
Centrummanagement	66
Economisch beleid	59
Retail	46
Gevelrenovatieproject 2010	48
Totaal	1866

2^{de} niveau

Nieuws en actualiteiten	
Pagina	Aantal
/Bijstand_voor_zelfstandigen	74
Gestopt op nieuws en actualiteiten hoofdpagina	64
/Economische Ontwikkeling Oostflank	53
/Steunpunt_Microfinanciering	11
/Action opent nieuwe winkel in Brunssum	5
/Energiescan voor midden en kleinbedrijf	5
/Subsidieregeling energiemaatregelen voor ondernemers	3
/Omgevingsloket online gaat over op EH2 per 1 april 2014	2
Totaal	217

Onderdeel Op eigen kracht

Hoogste niveau

Op eigen kracht	
Pagina	Aantal
Gestopt op hoofdpagina	1169
Vraag en antwoord	1.819
Drie decentralisaties	339
Documenten	126
Decentralisatie AWBZ naar WMO	137
Decentralisatie Participatiewet	92
Actueel	59
Decentralisatie jeugdzorg	31
Totaal	3.772

2^{de} niveau

Vraag en antwoord	
Pagina	Aantal
Vraag en antwoord over de WMO	630
Gestopt op vraag en antwoord hoofdpagina	254
Vraag en antwoord over de Participatiewet	431
Vraag en antwoord over de jeugd	289
Vraag en antwoord over Persoonsgebonden budget PGB	215
Totaal	1819
Drie decentralisaties	
Pagina	Aantal
Gestopt op drie decentralisaties hoofdpagina	155
De nieuwe WMO	65
Voorlichtingsfilm_De_zorg_in_Brunssum_in_2015	39
Voorlichtingsfilm_De_Participatiewet_in_Brunssum_in_2015	23
Jeugdzorg	33
Participatiewet	20
Voorlichtingsfilm_De_jeugdzorg_in_Brunssum_in_2015	4
Totaal	339

BIJLAGE 3, Producten in digitaal loket

Adresonderzoek	Klacht_melding_openbare_ruimte
Antireclamesticker	Kapvergunning
Afvalstoffenheffing	Kiezerspas_aanvraag
Afval_van_huishoudens_inzameling	Klein_chemisch_afval_huishoudens
Afval_inleveren	Langdurigheidstoeslag
Asbestverwijdering	Leerlingenvervoer
Achternaam_wijziging	Leerplicht_bijzonder_verlof
Adoptie_Nederlandse_kinderen	Leerplicht_vrijstelling
Adoptie_buitenlandse_kinderen	Legitimatie_bij_verkiezingen
Burgerlijke_stand_uittreksel_of_afschrift	Loterij_organiseren
Bouw_en_verbouw_vergunning	Leerplicht_volledige_en_kwalificatieplicht
Basisregistratie_personen_uittreksel	Melding_Openbare_Ruimte
Bijstand_bijzondere	Mensen_die_in_het_buitenland_wonen_inschrijven
Bijstandsuitkering	Milieumelding
Briefadres	Naturalisatieprocedure
Belastingen_en_heffingen_kwijtschelding	Naamskeuze_bij_erkenning
Bomen_kappen_vergunning	Optieprocedure
Bouw_en_verbouw_welstandsadvies	Naamgebruik_verzoek_aanduiding
Bijstandsuitkering_voorschot	Naamskeuze_kinderen
Bezwaarschrift_indienen	Nederlandschap_bewijs_van
Bouwtekeningen_inzage	Nederlandse_nationaliteit_opgeven_of_verliezen
Bouwplannen_inzage	Nederlandse_nationaliteit_verliezen
Bijstand_voor_zelfstandigen	Omgevingsvergunning
Bestemmingsplan_inzage	Overlijden_aangifte
Basisregistratie_personen_gegevens_aanpassen	Omgevingsvergunning_gereedmelding
Belasting_betalingsregeling	Omgevingsvergunning_startmelding
Basisregistratie_personen_informatieverzoek	Omgevingsvergunning_voor_het_milieu
Bijstand_sollicitatieplicht	Omzetting_partnerschap_in_huwelijk
Bijstand_jongeren	Openings_en_sluitingstijden_horeca_ontheffing
Bijstand_verblijf_in_buitenland	Ouderlijk_gezag_aanvragen
Bewijs_van_in_leven_zijn_of_attestatie_de_vita	Paspoort
Bodemonderzoek	Precariobelasting
Beroepschrift_indienen	Persoonsgegevens_verklaring_onder_edede_of_belofte
Bijstand_heronderzoek_rechtmatigheid	Rijbewijs_vernieuwen
Bijstand_korting_op	Rijbewijs_eerste_aanvraag
Brandveilig_gebruik_gebouwen_vergunning	Rijbewijs_verloren_of_gestolen
Bedrijfsafval_inzameling	Rijbewijs_omwisselen
Bouwstoffen_melding	Rijbewijs_Eigen_verklaring
Brandveilig_gebruik_gebouwen_melding	Rijbewijs_jongeren
Bodemverontreiniging_sanering	Rijbewijs_medische_keuring
Container_of_steiger_plaatsen_melding	Rioolheffing

Ceremonie_bij_naturalisatie	Reclameborden_plaatsen_voor_evenement
Doodgeboren_kind_aangifte	Snuffelmarkt
Demonstratie_of_betoging_houden	Seksbedrijf_exploiteren_vergunning
Evenement_organiseren_melding_en_vergunning	Stamboomonderzoek
Eerste_inschrijving_in_Nederland	Slopen_van_pand_of_woning_melding
Echtscheiding_melden	Stemmen_bij_volmacht
Emigreren	Slopen_van_monument_vergunning
Erkenning	Stemmen_in_het_buitenland
Geboorte_aangifte	Stempas_oproep_om_te_stemmen
Geregistreerd_partnerschap	Straatartiest
Gehandicaptenparkeerkaart_passagierskaart	Trouwambtenaar_voor_1_dag
Gehandicaptenparkeerkaart_bestuurderskaart	Tijdelijke_verhuur_woningen_vergunning
Geld_inzamelen	Trouwen_in_het_buitenland_registratie_huwelijk
Gehandicaptenparkeerkaart_verlengen	Toeristenbelasting
Grond_afgraven_verplaatsen_en_toepassen	Trouwen_in_het_buitenland_verklaring
Garantstelling_en_particuliere_logiesverstrekking	Uitstalling_exploiteren
Gehandicaptenparkeerkaart_instellingenkaart	Uittreksel_Burgerlijke_stand
Gokautomaten_aanwezigheidsvergunning	Uitstel_begrafenis_of_crematie_toestemming
Geheimhouding_persoonsgegevens_verzoek	Verhuizen
Geslacht_op_geboorteakte_wijzigen	Verklaring_omtrent_het_gedrag
Huwelijksaangifte_ondertrouw	Vakantie_Afwezigheidsmelding
Hondenbelasting_hond_afmelden	Vervoer_stoffelijk_overschot_naar_en_uit_Nederland
Hondenbelasting_hond_aanmelden	Vreemdelingenpaspoort
Hervestiging_vanuit_het_buitenland	Verblijfsvergunning_aanvraag
Huisnummer_toekenning	Vaststelling_van_het_vaderschap
Handtekening_legalisatie	Verwijderen_of_veranderen_van_persoonsgegevens
Identiteitskaart	Vondeling_aangifte
Inrit_vergunning	Voornaam_wijziging
Inkomensvoorziening_oudere_en_of_arbeidsongeschikte_werklozen	Vluchtelingenpaspoort
Inkomensvoorziening_oudere_en_arbeidsongeschikte_zelfstandigen	Voortijdig_schoolverlaten
Identiteitskaart_Nederlandse	Verzorging_pleegkind_melding
Koninklijke_onderscheiding_lintje_aanvragen	WOZ_beschikking_Wet_waardering_onroerende_zaken
Kleine_kansspelactiviteiten_organiseren	Waarmerken_kopie_of_afschrift

BIJLAGE 4, Checklist B1 schrijfwijze

Doel	Dit is het belangrijkste! Wat is het doel van je tekst? Wat wil je bereiken? Wat moet je lezer doen als hij je tekst heeft gelezen? Als je dat weet, schrijf je dat op. Aan het begin!
Doelgroep	Je schrijft niet voor jezelf. Je schrijft voor je lezer. Vraag je af wie dat is.
Vragen en antwoorden	Verplaats je in je lezer en bedenk welke vragen je lezer heeft bij het onderwerp van je tekst. Stel deze vragen in je tekst. En beantwoord ze.
Medium	Wat is het meest effectieve medium om je doel te bereiken?
Titel	Wat interesseert je lezer? Schrijf dat op in je titel.
Tussenkopjes	Wat zijn de vragen van je lezer? Deze vragen kunnen je tussenkopjes zijn, waarmee je je tekst structureert.
Korte teksten	Hoe lang is een lezer geïnteresseerd in een tekst? Vaak niet zo lang. Schrijf daarom kort.
Korte zinnen	Hoe lang is een zin op B1? Kort: 10,12,14 woorden.
Actieve zinnen	Wat is het nadeel van een passieve zin? Precies, je weet niet wie wat moet doen.
Dubbele ontkenning	Gebruik geen dubbele of meervoudige ontkenningen.
Veelgebruikte woorden	Gebruik alleen woorden die veel voorkomen in onze taal.
Concrete woorden	Gebruik concrete woorden. Gebruik geen abstracte. Wees nauwkeurig.
Vaktaal	Gebruik geen vaktaal.
Formele taal	Gebruik geen formele taal.
Eenduidige taal	Gebruik eenduidige taal. Gebruik geen dubbelzinnigheden.
Verzachtende uitdrukkingen	Gebruik geen verzachtende uitdrukkingen. Wees concreet.
Figuurlijke taal	Gebruik geen figuurlijke taal.
Consistentie	Gebruik consequent hetzelfde woord voor hetzelfde ding.

BIJLAGE 5, Structuur toptaken website inrichting

Inwoner	Ondernemer	Bestuur en organisatie	Toerisme
Afval	Ondernemersloket	Nieuws en actualiteit	Evenementen
Belastingen	Vergunningen voor ondernemers	Gemeenteraad	Recreatie
Geboorte, trouwen en overlijden	Bedrijven	College van B&W	Stadsinformatie
Werk en uitkering	Projecten	Organisatie gemeente	Zwembad de Bronspot
Onderwijs		Beleid en regelgeving	VVV-informatiepunt
Paspoort, rijbewijs en uittreksels		Onderscheidingen	Fietsroutes
Subsidies en tegemoetkomingen		Contact	Bibliotheek
Vergunningen		Over deze website	
Zorg en jeugdhulp			
Bouwen en wonen			
Projecten			
Verkeer			