

# Bijlage 2

Cijfers en toelichting over het gebruik van [www.zeewolde.nl](http://www.zeewolde.nl) -  
online dienstverlening en  
informatievoorziening

Lisan Blok en Carolien Nicolai  
april 2019

# www.zeewolde.nl/gemeente



- homepage gemeentelijke website
- focus op producten en diensten, gemeentebestuur
- “nieuws” wordt zoveel mogelijk geïntegreerd in de informatie over producten en diensten

Bezoeken

**38,610**

+33.229 📈

Paginaweergaven

**51,181**

+43.173 📈

Unieke bezoekers

**26,976**

+23.141 📈

Terugkerende bezoekers

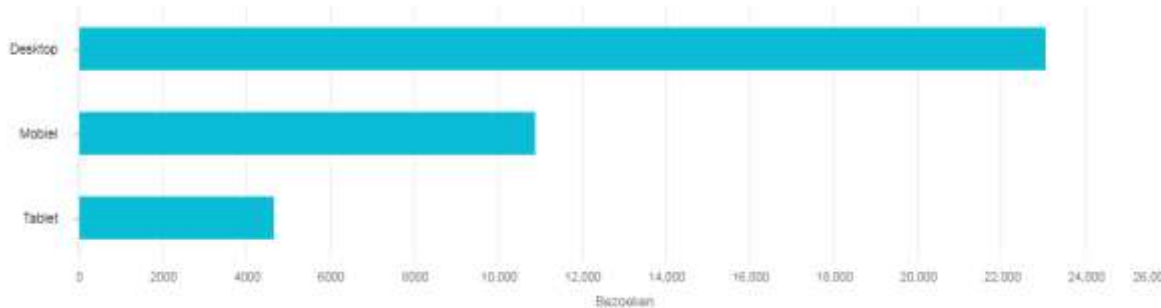
**3,660**

+3.162 📈

## Toelichting:

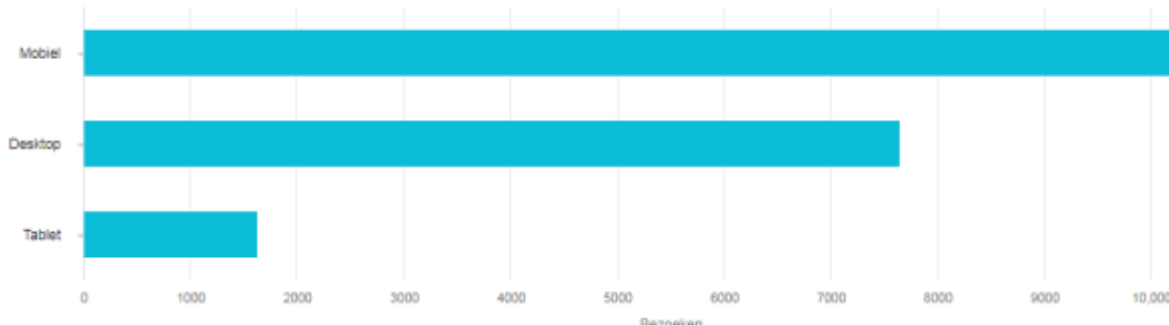
- de homepage gemeente is in 2018 38.610 keer bezocht, met slechts 3.660 terugkerende bezoekers (dus de meerderheid bestaat uit incidentele bezoekers)
- de indeling van de homepage wordt gebaseerd op de bezoekstatistieken en de actuele onderwerpen (zoals verkiezingen, belastingen, etc.)

# Apparaatgebruik



homepage

- desktop 60%
- **mobiel 28%**
- tablet 12%



pagina openingstijden  
en contact
















- desktop 39%
- **mobiel 52%**
- tablet 9%

Toelichting:

- mobiel gebruik groeiend, verschilt per pagina
- belang van een responsive website (die zich aanpast aan schermformaat) is groot

Bron: SiteImprove

# Meestbezochte pagina's (2018)

#	Titel	URL		Paginaweergaven   % van totaal	Bezoeken   % van totaal
1		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente">https://www.zeewolde.nl/gemeente</a>		51.181 14,1 %	38.610 28,4 %
2		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/openingstijden-en-contact_42977/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/openingstijden-en-contact_42977/</a>		23.643 6,5 %	19.492 14,3 %
3		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/afval_42509/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/afval_42509/</a>		11.912 3,3 %	8.831 6,5 %
4		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalkalender-hvc_971.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalkalender-hvc_971.html</a>		8.618 2,4 %	6.974 5,1 %
5		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalbrengstation-openingstijden_1051.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalbrengstation-openingstijden_1051.html</a>		5.733 1,6 %	5.097 3,7 %
6		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/nieuwe-manier-afval-scheiden_43334?pk_campaign=Redirects&amp;pk_kwd=afvalscheiden">https://www.zeewolde.nl/gemeente/nieuwe-manier-afval-scheiden_43334?pk_campaign=Redirects&amp;pk_kwd=afvalscheiden</a>		5.448 1,5 %	3.173 2,3 %
7		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/verkiezingen_42848/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/verkiezingen_42848/</a>		5.423 1,5 %	3.781 2,8 %
8		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/paspoort-en-identiteitskaart_42515/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/paspoort-en-identiteitskaart_42515/</a>		5.302 1,5 %	3.661 2,7 %
9		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/nieuwsberichten_42842/item/uitslagen-verkiezingen-21-maart-2018_45982.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/nieuwsberichten_42842/item/uitslagen-verkiezingen-21-maart-2018_45982.html</a>		5.188 1,4 %	3.973 2,9 %
10		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/vacatures_42992/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/vacatures_42992/</a>		3.863 1,1 %	2.672 2,0 %
11		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/verhuizing-doorgeven_311.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/verhuizing-doorgeven_311.html</a>		3.616 1,0 %	2.668 2,0 %
12		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/paspoort_225.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/paspoort_225.html</a>		3.445 1,0 %	2.563 1,9 %
13		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/verkeersmaatregelen-en-werkzaamheden_42998/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/verkeersmaatregelen-en-werkzaamheden_42998/</a>		3.391 0,9 %	2.745 2,0 %
14		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/rijbewijs_1714.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/rijbewijs_1714.html</a>		3.007 0,8 %	2.387 1,8 %
15		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/bouwen-en-wonen_42563/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/bouwen-en-wonen_42563/</a>		2.944 0,8 %	1.950 1,4 %

# Toptakenonderzoek naar thema

## 2.1 Hoofd- en sub thema's jaar analyse

Onderstaande tabel toont de hoofdthema's en het percentage van het totaal. In de rechterkolom leest u de sub thema's met daarbij het percentage binnen het hoofdthema. De percentages van de sub thema's tellen op tot het percentage van het bijbehorende hoofdthema.

#	Hoofdthema	%	Sub thema's	%
1	Afval	17,7% <sup>3</sup>	Milieustraat	5,6%
			Afval scheiden	5,3%
			Afvalkalender	4,0%
			Huisvuil	1,4%
			GFT	0,7%
			Overig*	0,8%
2	Sport	10,2%	Sportvoorzieningen	10,1%
			Overig*	0,1%
3	Contact en Openingstijden	10,0%	Contact en openingstijden	10,0%
4	Bouwen en verbouwen	7,2%	Bestemmingsplan	2,1%
			Bouwprojecten	2,0%
			Bekendmaking	1,7%
			Overig*	1,4%
5	Paspoort, ID-kaart en Rijbewijs	5,7%	Paspoort en ID-kaart	4,5%
			Rijbewijs	1,2%
6	Belastingen	5,6%	Ozb/Woz	3,6%
			Aanslag betalen	0,6%
			Afvalstoffenheffing	0,4%
			Overig*	1,0%
7	Bestuur en Organisatie	5,4%	B&W	3,2%
			Wetten	1,0%
			Algemene plaatselijke verordening	0,5%
			Overig*	0,7%
8	Verhuizen	5,4%	Verhuizing doorgeven	5,4%
			Overig*	0,1%
9	Nieuws	4,3%	Nieuwsberichten	4,2%
			Overig*	0,1%

<sup>3</sup> De percentages voor de hoofdthema's komen door afrondingsverschillen niet altijd volledig overeen met de opgetelde percentages van de sub thema's.

## Toelichting:

- Hoofdthema 'sport' gaat over website van Het Bakken.
- De meestbezochte nieuwsberichten waren:
  1. Coalitieakkoord (547 unieke bezoekers)
  2. Programma dodenherdenking (364 unieke bezoekers)
  3. Groenbeleidsplan (190 unieke bezoekers)
  4. Onderzoek winkeltijden (177 unieke bezoekers)
  5. Omgekeerd inzamelen (138 unieke bezoekers)

Bron: GBBO

# inzoomen op [www.zeewolde.nl/afval](http://www.zeewolde.nl/afval)



- verzamelpagina over afval
- een van de meestbezochte pagina's

Bezoeken <b>8,831</b>	Paginaweergaven <b>11,912</b>	Unieke bezoekers <b>5,997</b>	Terugkerende <b>1,455</b>
--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------

## Toelichting:

- ruim 50% van de bezoekers van deze pagina komt rechtstreeks vanaf Google, ziet dus niet eens de homepage, laat staan de portal pagina
- ruim 34% van de bezoekers gaat vanaf deze pagina direct naar de afvalkalender van HVC
- ruim 17% is op zoek naar de openingstijden van het afvalbrengstation

# Voorbeeld: omgekeerd inzamelen

#	Titel	URL	Paginaweergaven   % van totaal	Bezoeken   % van totaal	Gemiddeld aantal paginaweergaven per bezoek
1		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente">https://www.zeewolde.nl/gemeente</a>	51.181 14,1 %	38.610 26,4 %	1,33
2		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/openingstijden-en-contact_42977/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/openingstijden-en-contact_42977/</a>	23.643 6,5 %	19.492 14,3 %	1,21
3		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/afval_42509/">https://www.zeewolde.nl/gemeente/afval_42509/</a>	11.912 3,3 %	8.831 6,5 %	1,35
4		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalkalender-hvc_971.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalkalender-hvc_971.html</a>	8.618 2,4 %	6.974 5,1 %	1,24
5		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalbrenghstation-openingstijden_1051.html">https://www.zeewolde.nl/gemeente/onderwerpen-a-z_42503/product/afvalbrenghstation-openingstijden_1051.html</a>	5.733 1,6 %	5.097 3,7 %	1,12
6		<a href="https://www.zeewolde.nl/gemeente/nieuwe-manier-afval-scheiden_43334?pk_campaign=Redirects&amp;pk_kwd=afvalscheiden">https://www.zeewolde.nl/gemeente/nieuwe-manier-afval-scheiden_43334?pk_campaign=Redirects&amp;pk_kwd=afvalscheiden</a>	5.448 1,5 %	3.173 2,3 %	1,72

## Mooie url:

**[www.zeewolde.nl/afvalscheiden](https://www.zeewolde.nl/afvalscheiden)**

Bezoekers komen via een “mooie url” op deze pagina. In dit geval ruim 3.000 bezoekers!

Een “mooie url” gebruiken we in veel communicatiemiddelen om bezoekers direct zonder moeite en zoeken naar de juiste pagina te leiden.

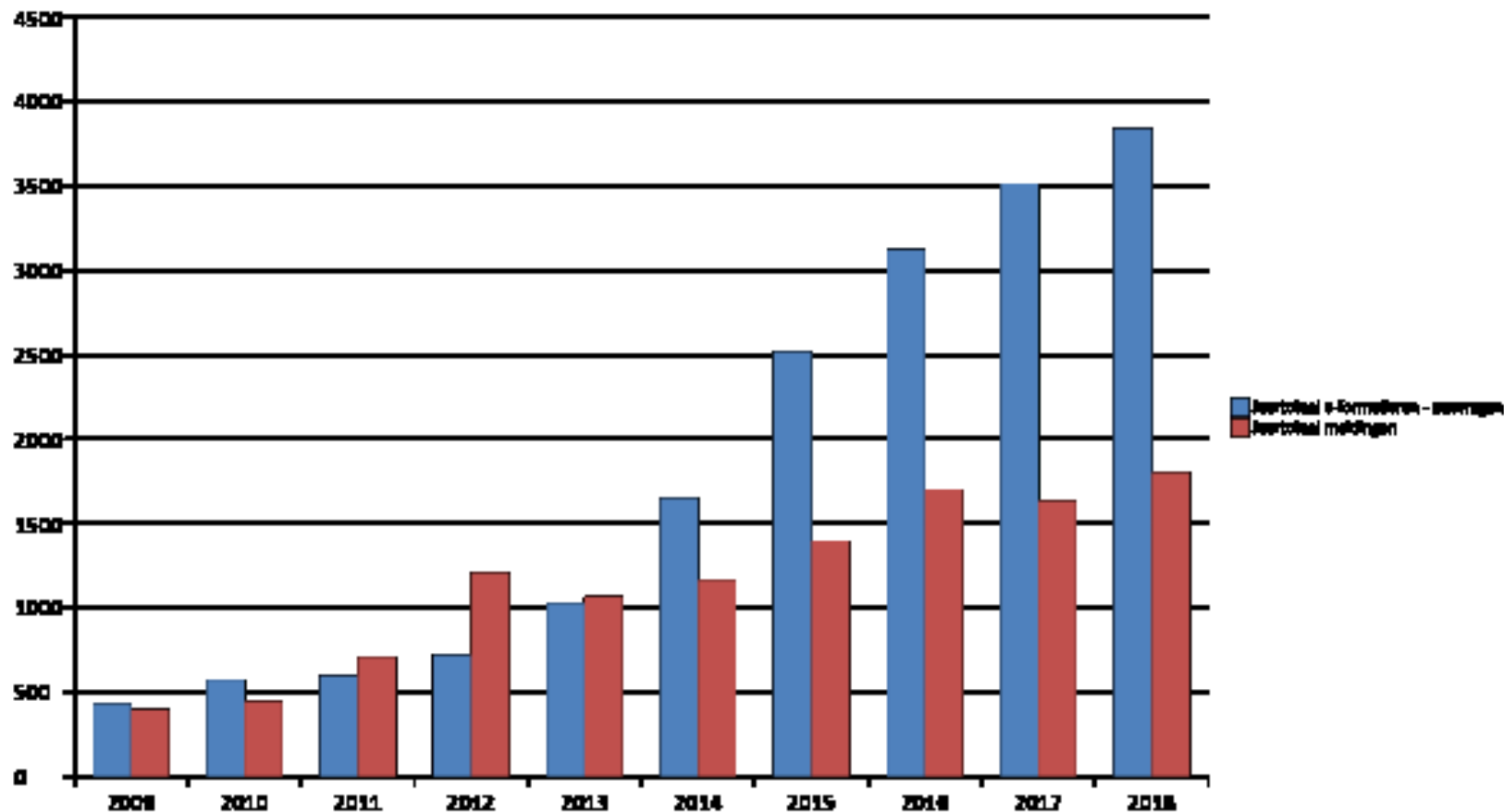
## Communicatiecampagne ‘afval scheiden’

De url [www.zeewolde.nl/afvalscheiden](https://www.zeewolde.nl/afvalscheiden) is consistent gebruikt op o.a.:

- Gemeentepagina
- Website
- Social media
- Publiekscentrum
- in brieven

Dit laat zien dat de samenwerking tussen de vakafdeling, Communicatie en Publiekscentrum essentieel is.

# Gebruik en groei online formulieren 2009 - 2018

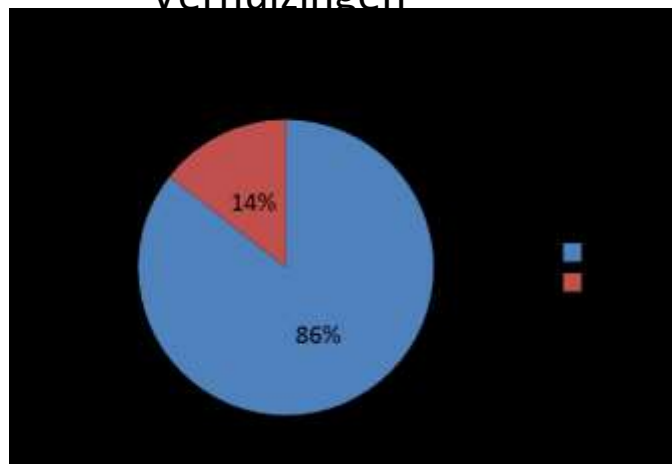


2018: Online formulieren (officiële aanvragen) : 3837  
Online meldingen: 1803

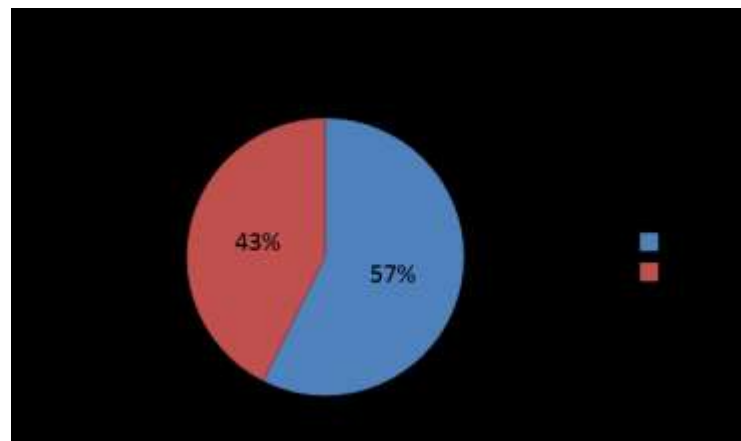


# Verhouding diensten online en “op papier/balie”

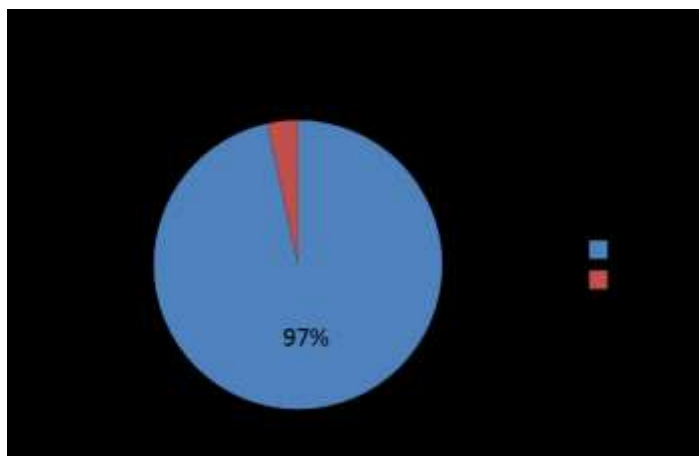
Verhuizingen



BRP uittreksel



Leerlingenvervoer

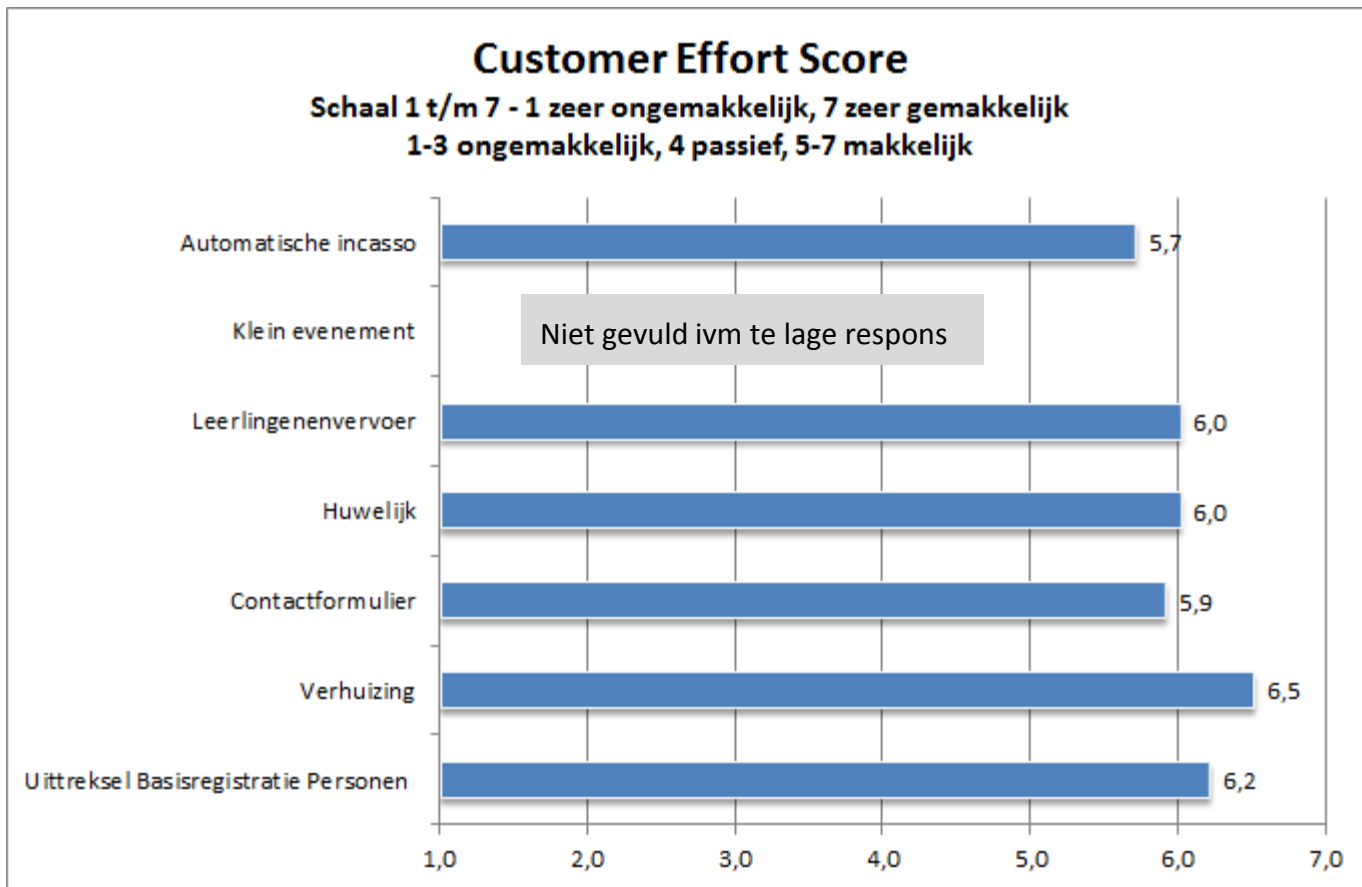


# Top 10 online formulieren

Formulier	Totaal aantal ingekomen in 2018
1. Verhuizing doorgeven	1113
2. Algemeen contactformulier en meldingen	1046
3. Automatische incasso	511
4. Contactformulier Sociaal Domein	470
5. Uittreksel BRP	427
6. Toestemming inschrijving op uw adres	287
7. Melding huwelijk en partnerschap	241
8. Buiten Beter melding	171
9. Kabels en leidingen	160
10. Leerlingenvervoer	113
<b>TOTAAL</b>	<b>4.539</b>

Top 10 = 80,5 % van  
het totale aantal  
ingekomen e-  
formulieren

# Beoordeling e-formulieren: “Hoe makkelijk maakte de gemeente Zeewolde deze aanvraag”\*



\* Q4 2018, oordeel van sitebezoekers die succesvol een e-formulier hebben ingestuurd

# Beoordeling website:

“Welk rapportcijfer geeft u de website van de gemeente Zeewolde” \*

<b>Uittreksel BRP</b>	<b>8,1</b>
<b>Verhuizing</b>	<b>7,8</b>
<b>Contactformulier</b>	<b>7,6</b>
<b>Huwelijk</b>	<b>8</b>
<b>Leerlingenvervoer</b>	<b>7,0</b>
<b>Automatische incasso</b>	<b>7,6</b>
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>7,8</b>

\* Q4 2018, oordeel van sitebezoekers die succesvol een e-formulier hebben ingestuurd

# Overige online kanalen

- Whatsapp - via Publiekscentrum
  - voornamelijk korte informatievragen
- Facebook
  - belangrijk voor nieuws en serviceberichten (bijv. Zeewolderdijk dicht)
- Instagram
  - voor sfeer en jongere doelgroep