



Hoe concurreren overheidswebsites in Google?

Onderzoek naar overheidsbreed zoekgedrag

In opdracht van programma Mens Centraal

Oktober 2019

Management samenvatting	5
1 Inleiding	6
2 Resultaten	7
2.1 Geclusterde thema's	7
2.2 Thema's met veel overlap	9
3 Themaverdieping	11
3.1 Armoede en schulden	12
3.2 Overlijden	14
3.3 Afval	16
3.4 Bescherming van consumenten	18
3.5 Wonen en werken in Nederland	20
3.6 Internationaal ondernemen	22
4 Onderzoeksverantwoording	24
4.1 Dataset	24
4.2 Clusteringalgoritme	25
5 Conclusie	26
Definities	27

Management samenvatting

Dit onderzoek toont aan dat overheidsorganisaties op verschillende thema's concurreren in Google. Na een zoekopdracht klikken zoekers niet altijd unaniem door naar dezelfde overheidswebsite. Bij 39 thema's gaat meer dan 10% van de kliks naar een andere website dan de grootste website binnen het thema. Inzicht in concurrentie biedt kansen tot gerichte samenwerking tussen overheidswebsites om de mens centraal te stellen in de communicatie en dienstverlening van de overheid en de informatiepositie van de overheid te verbeteren.

Overheidswebsites bieden online vergelijkbare informatie aan, waardoor ze in zoekmachines als Google concurreren om de aandacht van de burger. In sommige gevallen is deze overlap in het informatieaanbod wellicht logisch en wenselijk, terwijl het in andere gevallen juist tot verwarring zou kunnen leiden bij burgers. In opdracht van het programma Mens Centraal en diverse overheidsorganisaties heeft Deloitte onderzoek gedaan om deze concurrentie in kaart te brengen en daarmee kansen voor verbetering inzichtelijk te maken.

In samenwerking en/of cofinanciering met overheidsorganisaties is Google Search data van tien overheidswebsites over een periode van een jaar bij elkaar gebracht. Deze dataset bevat 90.000 unieke zoekopdrachten. Een algoritme heeft deze zoekopdrachten op basis van hun gelijkheid en op basis van de webpagina waar zoekers naartoe klikten geclusterd in 492 thema's. Per thema is het percentage kliks naar deelnemende websites berekend om inzicht te krijgen in overlap (concurrentie).

De grafiek hiernaast toont thema's met meer dan 10% overlap. Dit betekent dat meer dan 10% van de zoekers naar een andere overheidswebsite dan de grootste overheidswebsite binnen het thema doorklikte. Elke staaf representeert 100% van de kliks en de kleuren tonen de verdeling hiervan over de websites.

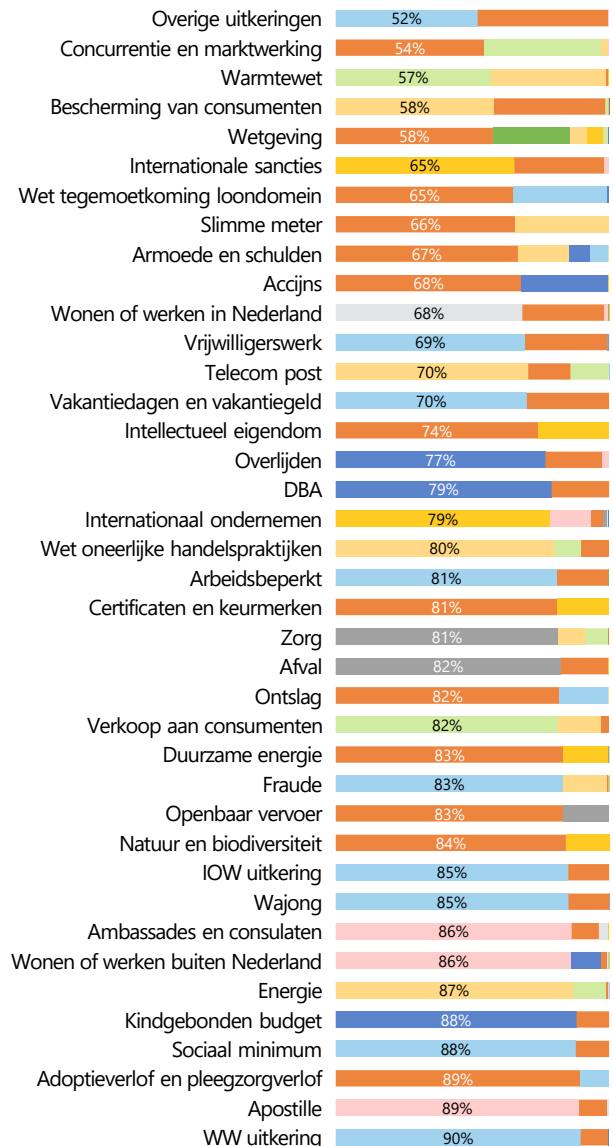
De inhoud van de thema's loopt sterk uiteen en bevat zowel impactvolle levensgebeurtenissen zoals ontslagen worden, in de schulden raken en overlijden als meer zakelijke zoekonderwerpen, zoals internationaal ondernemen.

Het onderzoek toont aan dat er thema's zijn waarbij informatie wordt aangeboden door meerdere overheidswebsites. Daarnaast laten de resultaten zien dat burgers aan de hand van gelijkende zoekacties daadwerkelijk bij verschillende overheidswebsites terecht komen. Met deze inzichten kunnen overheidsorganisaties met de burger en met elkaar in gesprek om verbeterkansen te identificeren en samenwerking aan te gaan.

10 deelnemende overheidswebsites

Belastingdienst.nl	UWV.nl
Rijksoverheid.nl	NederlandWereldwijd.nl
RVO.nl	ConsuWijzer.nl
Overheid.nl	ACM.nl
(Gemeente) Oss.nl	NederlandEnU.nl

Meer dan 10% overlap bij 39 thema's (gesorteerd op overlap)



1 Inleiding

Meerdere overheidsorganisaties bieden online vergelijkbare informatie aan. Hierdoor concurreren ze in zoekmachines als Google om de aandacht van de burger. In sommige gevallen is deze overlap logisch, terwijl het in andere gevallen juist tot verwarring zou kunnen leiden bij burgers. Door de overlap in het informatieaanbod inzichtelijk te maken kunnen overheidsorganisaties gericht met de burger en met elkaar in gesprek om samen de gewenste situatie te bepalen.

Een voordeel van minder overlap is dat het de online vindbaarheid van de totale overheid kan bevorderen. Als slechts één overheidswebsite bepaalde informatie bevat en dit eenduidig is voor de burger kan dit meer bezoekers trekken. Dit kan een gunstig effect hebben op de positie van deze overheidswebsite ten opzichte van andere websites in de zoekresultaten.

Deloitte heeft onderzoek gedaan om deze overlap in kaart te brengen en daarmee kansen voor verbetering inzichtelijk te maken. De centrale onderzoeksvraag hierbij is:

Op welke zoekwoorden en thema's concurreren overheidswebsites met elkaar en waar zijn kansen voor samenwerking en verbetering in het centraal stellen van de mens?

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Mens Centraal, en is medegefinancierd door de Autoriteit Consument en Markt (ACM.nl en ConsuWijzer.nl), de Belastingdienst (Belastingdienst.nl), het ministerie van Algemene Zaken (Rijksoverheid.nl), het ministerie van Binnenlandse Zaken (Overheid.nl), het ministerie van Buitenlandse Zaken (NederlandWereldwijd.nl en NederlandEnU.nl), en RVO (RVO.nl). De gemeente Oss en het UWV hebben aan het onderzoek bijgedragen door, evenals de cofinancierders, hun data uit Google Search Console aan te leveren. Google Search Console data van tien verschillende overheidswebsites is verzameld en samengevoegd. Deze data bevat informatie over wat gebruikers in Google intypen en naar welke pagina's zij vervolgens doorklikken.

Google Search Console bevat alleen informatie over onbetaalde zoekresultaten. Deze data bevat geen informatie over de gebruikerservaring van zoekers of het achterliggende doel van een zoekactie.

Overheidsorganisaties die niet deelnemen aan dit onderzoek zijn niet benaderd door de onderzoekers of hebben zich onthouden van deelname wegens technische of inhoudelijke redenen. Zo hadden sommige gemeenten Google Search Console nog niet geactiveerd. Deze webservice is nodig om data van zoekopdrachten in Google te kunnen verzamelen. Eén overheidsorganisatie was terughoudend om data te delen die inzicht geeft in haar (concurrentie)positie in Google.

Deelnemende overheidsorganisaties en websites

Organisatie	Website(s)
ACM	ACM.nl
	Consuwijzer.nl
Belastingdienst	Belastingdienst.nl
DPC	Rijksoverheid.nl
Gemeente Oss	Oss.nl
Ministerie van BZK	Overheid.nl
Ministerie van BZ	NederlandEnU.nl
	NederlandWereldwijd.nl
RVO	RVO.nl
UWV	UWV.nl

De samengevoegde data bevat 90.000 unieke zoekopdrachten in de periode van 1 juni 2018 tot 1 juni 2019. Het afzonderlijk analyseren van alle unieke zoekopdrachten in de data is onhaalbaar en leidt niet tot inzicht op hoger niveau. Daarom zijn zoekopdrachten geclusterd in (zoek)thema's. Hierbij is gebruik gemaakt van een algoritme dat zoekopdrachten clustert op basis van tekstuele gelijkheid en de pagina waar zoekers naartoe klikken. Er zijn in totaal 492 betekenisvolle thema's gegenereerd.

2 Resultaten

2.1 Geclusterde thema's

Van de 492 gegenereerde thema's is het thema 'Toeslagen' het grootst. Dit thema bevat 2.700 unieke zoekopdrachten die te maken hebben met huurtoeslag, zorgtoeslag of andere aan toeslag verwante zaken. In totaal is meer dan 10 miljoen keer doorgelikt naar deelnemende overheidswebsites binnen dit thema. De grafiek hiernaast toont de twaalf grootste thema's.

Op de volgende pagina zijn per deelnemende website de zes grootste thema's weergegeven. Tevens is de overlap (concurrentie) per thema gevisualiseerd. Elke staaf representeert 100% van de kliks binnen het thema. De kleuren tonen de verdeling van overheidswebsites waar naartoe is geklikt. De staaf begint altijd met de kleur van de grootste (primaire) website.

Ter illustratie zijn op deze pagina alvast de grootste thema's van Belastingdienst.nl en ConsuWijzer.nl afgebeeld. 'Toeslagen' is het grootste thema van Belastingdienst.nl. Binnen dit thema is Belastingdienst.nl de primaire website en daar klikten bijna alle gebruikers naartoe. Daarmee is binnen dit thema weinig overlap of concurrentie.

Opvallend is dat sommige grote thema's van een website gedomineerd worden door een andere website. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij thema 'Armoede en schulden', wat een groot thema is van ConsuWijzer.nl, maar waarvan de meeste kliks naar Rijksoverheid.nl gaan.

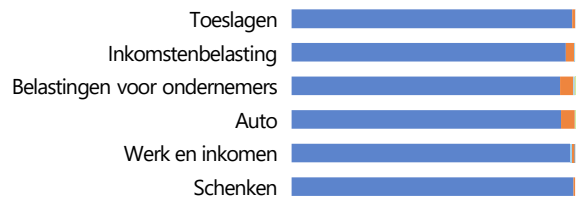
Hetzelfde is te zien (op de volgende pagina) bij thema 'Duurzame energie' bij RVO.nl, thema 'Paspoort en Identiteitskaart' bij zowel NederlandWereldwijd.nl als (Gemeente) Oss.nl en verschillende thema's bij Overheid.nl, ACM.nl en NederlandenU.nl.

Thema's met de meeste kliks

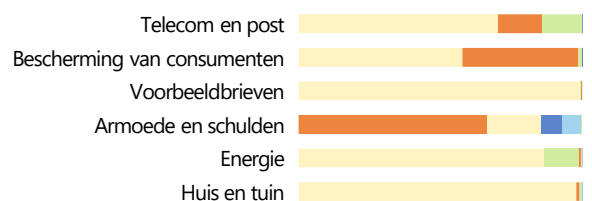


De zes grootste thema's van Belastingdienst.nl en ConsuWijzer.nl

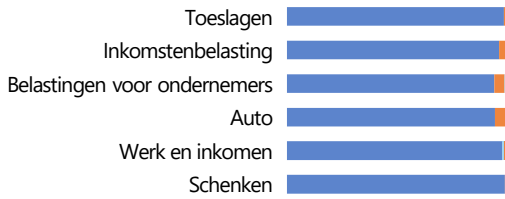
Belastingdienst.nl



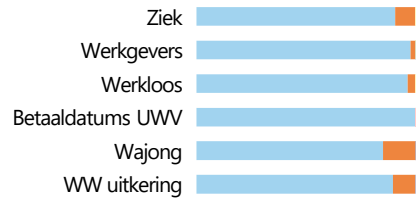
ConsuWijzer.nl



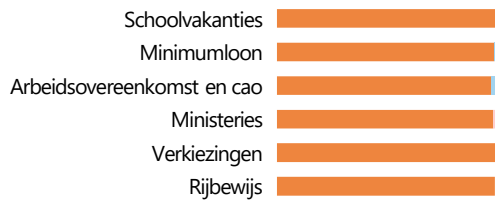
Belastingdienst.nl



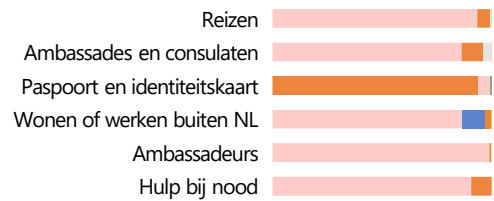
UWV.nl



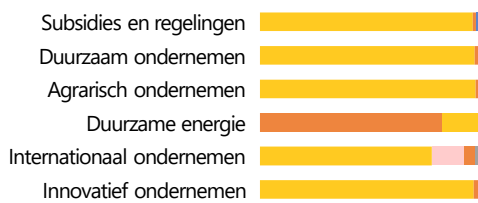
Rijksoverheid.nl



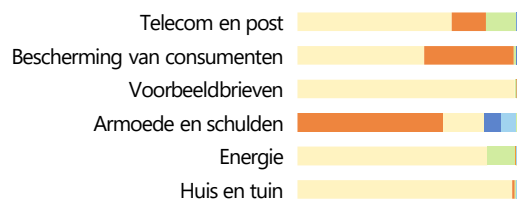
NederlandWereldwijd.nl



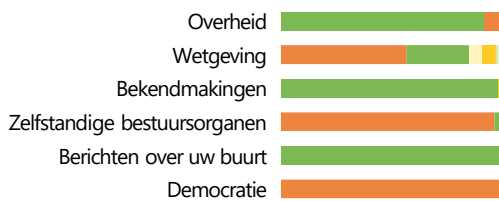
RVO.nl



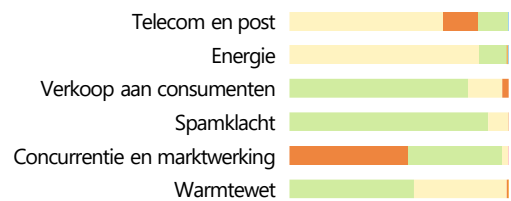
ConsuWijzer.nl



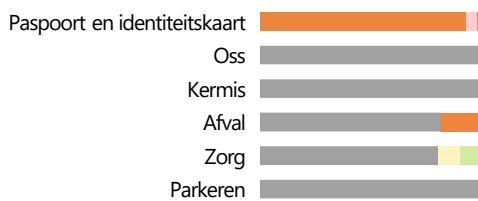
Overheid.nl



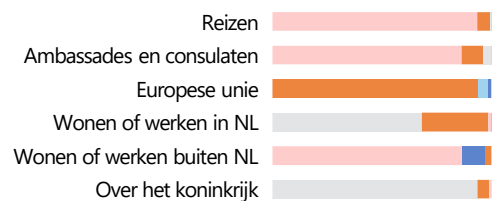
ACM.nl



(Gemeente) Oss.nl



NederlandEnU.nl



2.2 Thema's met veel overlap

Om een selectie te maken van thema's voor verdere analyse is gekeken naar zowel de omvang van het thema (in aantal kliks) als de omvang van de overlap.

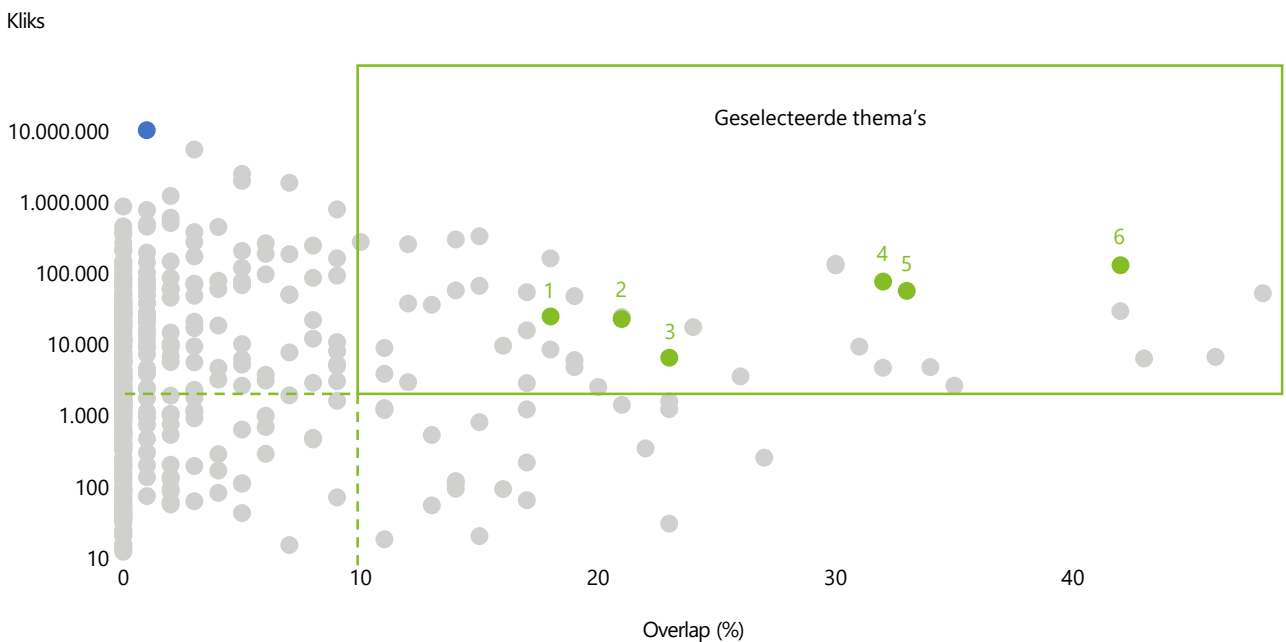
In onderstaande puntenwolk zijn alle 492 thema's gevisualiseerd. Het thema 'Toeslagen' (blauwe punt linksboven) heeft de meeste kliks, maar vrijwel geen overlap (1%).

Thema's met ten minste 10% overlap en 2.500 kliks zijn geselecteerd. Deze 39 thema's bevinden zich binnen de groene rechthoek in de grafiek.

De overlap van de geselecteerde thema's is op de volgende pagina gevisualiseerd. Ter illustratie zijn daarna zes thema's uitgewerkt die belangrijke levensgebeurtenissen betreffen of interessante overlap vertonen. Dit zijn de thema's Armoede en Schulden, Afval, Bescherming van consumenten, Internationaal ondernemen, Overlijden en Wonen of werken in Nederland: de groene punten in de grafiek.

Thema's met minimaal 10% overlap en 2.500 kliks

1 Afval 2 Armoede en schulden 3 Overlijden 4 Wonen en werken in NL 5 Internationaal ondernemen 6 Bescherming van consumenten



Onvolledige deelname zorgt soms voor een vertekend beeld

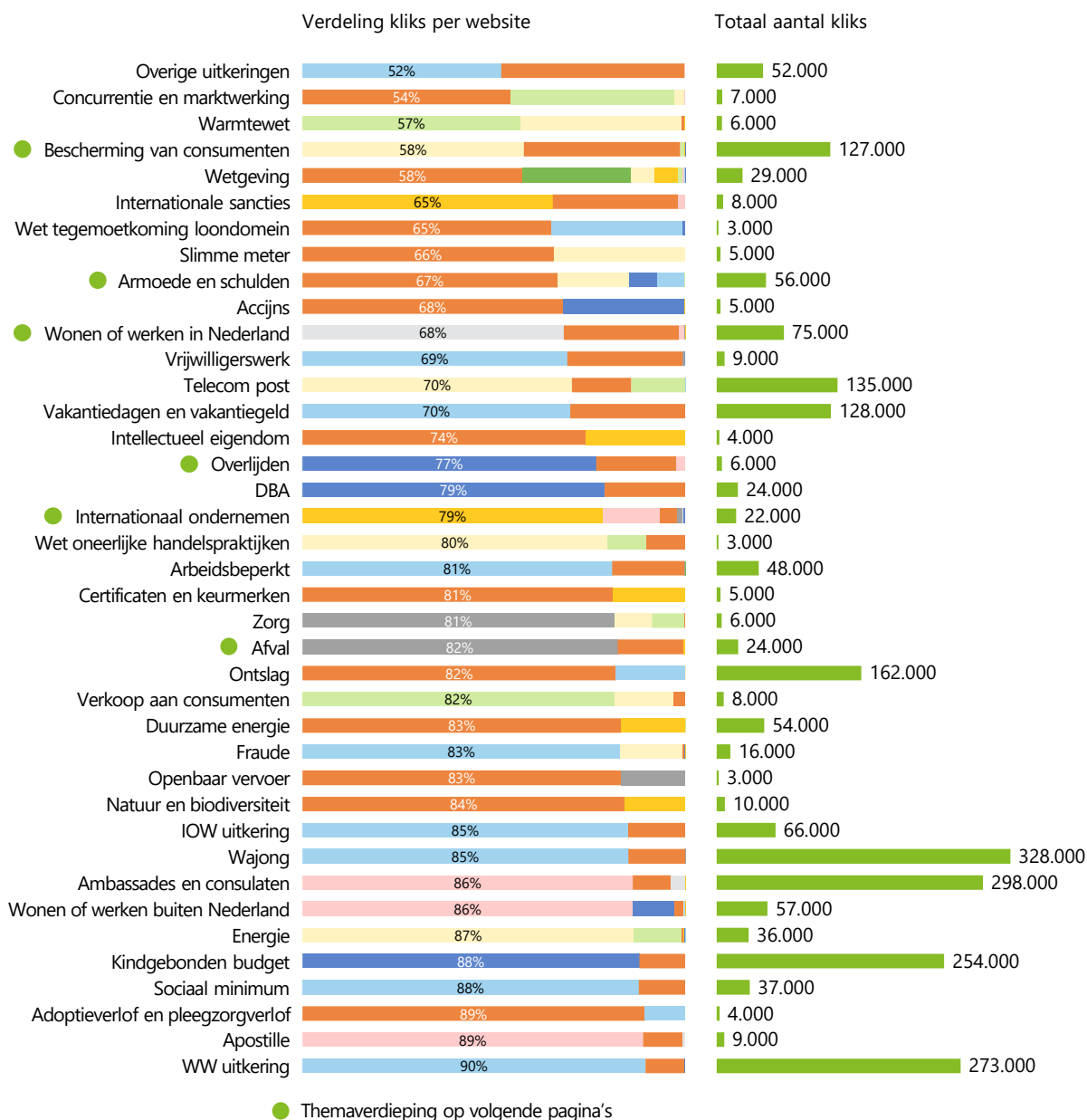
Niet alle kliks naar overheidswebsites zijn meegenomen in de analyse, omdat data van overheidsorganisaties die niet hebben deelgenomen niet beschikbaar is. Dit levert soms een vertekend beeld van de realiteit op. Zo gaat bij het thema 'Afval' 82% van de kliks naar (Gemeente) Oss.nl. Wanneer meer gemeenten meedoen ziet dit beeld er waarschijnlijk anders uit. Dit onderstreept het belang van een brede deelname aan dergelijke onderzoeken, om mogelijke overlap zo accuraat mogelijk in kaart te kunnen brengen.

Onderstaande grafiek toont de 39 geselecteerde thema's op volgorde van meeste overlap. In elke staaf is de verdeling van kliks over de overheidswebsites te zien. De staaf begint altijd met de primaire website: de website waar de meeste kliks naartoe gingen. Daarvan is ook het percentage getoond. De inhoud van de thema's loopt sterk uiteen; sterke overlap is niet te vinden bij één specifiek zoekonderwerp, maar over de gehele linie.

Bij vrijwel alle thema's is Rijksoverheid.nl de primaire, of secundaire website. Op een aantal thema's concurreren ACM.nl en ConsuWijzer.nl met elkaar en binnen het thema 'Zorg' tevens met NederlandenU.nl. UWV.nl en ConsuWijzer.nl. vertonen overlap binnen het thema 'Fraude' en NederlandWereldwijd.nl en Belastingdienst.nl binnen het thema 'Wonen of werken buiten Nederland'.

Meer dan 10% overlap bij 39 thema's met minimaal 2.500 kliks (gesorteerd op overlap)

Belastingdienst.nl	Rijksoverheid.nl	RVO.nl	Overheid.nl	(Gemeente) Oss.nl
UWV.nl	NederlandWereldwijd.nl	ConsuWijzer.nl	ACM.nl	NederlandEnU.nl



3 Themaverdieping

Op de volgende pagina's zijn zes thema's in meer detail uitgewerkt. Deze thema's zijn gekozen vanwege interessante overlap en/of omdat het belangrijke levensgebeurtenissen betreft. De tabel hiernaast toont de thema's die zijn uitgewerkt.

Per thema is niet alleen gekeken naar de totale overlap, maar ook naar de overlap van de populairste zoekwoorden binnen dat thema.

Om een beeld te kunnen vormen van wat dit in de praktijk betekent voor een burger is per thema een vereenvoudigde weergave van Google zoekresultaten opgenomen. Deze weergave illustreert een mogelijke overlap die zoekers te zien krijgen wanneer zij een populaire zoekopdracht binnen een thema in Google intypen en versturen. Dit is een mogelijke weergave omdat de zoekresultatenlijst afhankelijk is van verschillende factoren. Als een zoeker ingelogd is in Google worden de zoekresultaten bijvoorbeeld op basis van gedeelde locatiegegevens gepersonaliseerd. Ook kunnen zoekresultaten veranderen over tijd. In de resultatenlijst is aangegeven welke websites van de overheid zijn en welke daarvan wel of niet hebben deelgenomen aan dit onderzoek.

Het zoekwoord per thema dat gebruikt is voor de illustratie is gekozen op basis van de positie van de overheidswebsites in de zoekresultaten of het aantal overheidswebsites in de zoekresultaten.

De 6 thema's die verdiepend zijn uitgewerkt

Armoede en schulden
Overlijden
Afval
Bescherming van consumenten
Wonen en werken in Nederland
Internationaal ondernemen

De 6 zoekopdrachten die verdiepend zijn uitgewerkt

hulp bij schulden
overlijden in het buitenland
afval
wet koop op afstand
visa Nederland
exporteren naar Zwitserland

3.1 Armoede en schulden

Het thema 'Armoede en schulden' bevat zoekopdrachten die relateren aan schulden hebben of schuldeiser zijn. Denk hierbij aan de hoogte van de wettelijke rente, incassokosten en de beslagvrije voet of informatie over (voorwaarden van) schuldhelpverlening.

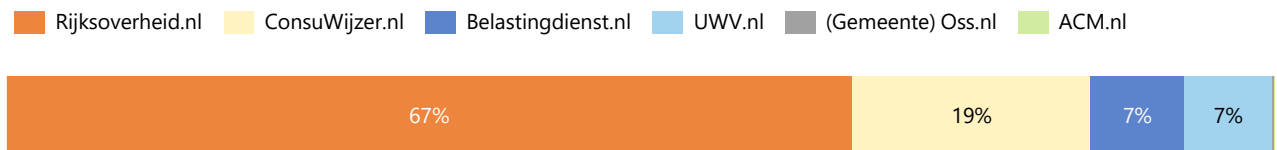
De deelnemende overheidswebsites waren 263.000 keer zichtbaar in Google na een zoekactie binnen dit thema. Hiervan werd 56.000 keer doorgelinkt naar deze overheidswebsites. Het doorklikpercentage (CTR) is daardoor 21%. Van de overige 79% van de gevallen is onbekend of er is doorgelinkt naar een andere website of advertentie, of dat de zoekactie gestaakt is.

Kliks	56.000
Vertoningen	263.000
Doorklikpercentage (CTR)	21%
Gemiddelde positie in Google	7
Overlap	33%
Primaire site	Rijksoverheid.nl (67%)
Secundaire site	ConsuWijzer.nl (19%)

Overlap

Van de 56.000 kliks ging 67% naar Rijksoverheid.nl. 19% van de kliks ging naar ConsuWijzer.nl. Belastingdienst.nl ontving 7% van de kliks, net als UWV.nl. Overige kliks gingen naar (Gemeente) Oss.nl en ACM.nl.

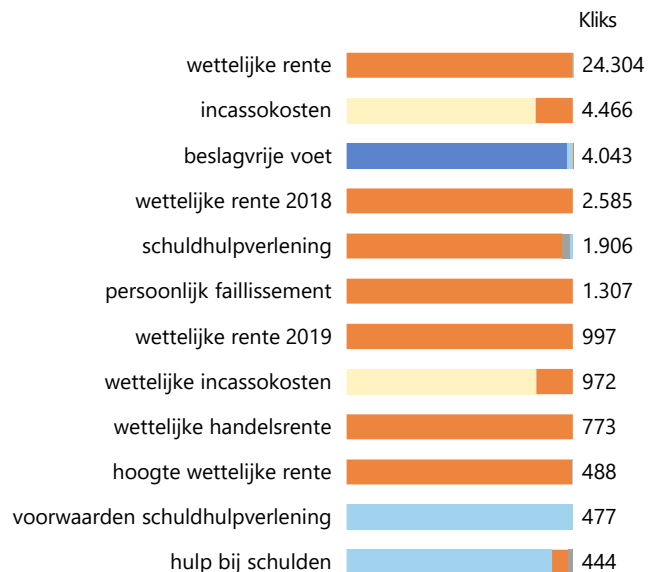
Overheidswebsites binnen thema Armoede en schulden



Overlap binnen zoekopdrachten

Uitgesplitst per zoekopdracht is te zien dat er naast overlap binnen het thema ook overlap is op de individuele zoekopdrachten. Zoekacties gericht op de hoogte van de wettelijke rente leiden voornamelijk tot kliks naar Rijksoverheid.nl. Zoekacties gericht op incassokosten leiden vooral tot kliks naar ConsuWijzer.nl, maar ook naar Rijksoverheid.nl. Zoekopdrachten aangaande de beslagvrije voet leiden veelal tot kliks naar Belastingdienst.nl en UWV.nl. Bij zoekacties naar schuldhelpverlening gaan de kliks met name naar UWV.nl en Rijksoverheid.nl.

Populairste zoekopdrachten binnen thema Armoede en schulden



Zoekresultaten in Google voor 'hulp bij schulden'

Hieronder is een vereenvoudigde weergave van de mogelijke zoekresultaten in Google te zien voor de zoekopdracht 'hulp bij schulden'. Dit is een van de populairste zoekopdrachten binnen het thema 'Armoede en schulden'. De resultaten van deze zoekopdracht illustreren de overlap waar zoekers binnen dit thema mee worden geconfronteerd. Na het versturen van de zoekopdracht 'hulp bij schulden' verschijnen zes verschillende overheidswebsites tussen de bovenste elf zoekresultaten, waarvan twee hebben deelgenomen aan dit onderzoek (groene driehoek).

Zoekresultaten in Google voor de zoekopdracht 'hulp bij schulden'



- Hulp bij schulden - Nibud
<https://www.nibud.nl> > Consumenten > Thema's
 - ▶ Schulden – Gemeente Tilburg
<https://www.tilburg.nl/inwoners/lag-inkomen/schulden/>
 - Hulp bij schulden | Kredietbank Nederland
<https://www.kredietbanknederland.nl/hulp-bij-schulden>
 - Geld en schulden | IMW Tilburg
<https://www.imwtilburg.nl/uw-vraag/geld-en-schulden>
 - SchuldHulpMaatje – Samen lukt 't.
<https://schuldhulpmaatje.nl/>
 - ▶ Hulp bij schulden - Regelhulp
<https://www.regelhulp.nl/ik-heb-hulp-nodig/hulp-bij-schulden>
 - ▶ Hulp bij schulden | Wijzer in geldzaken
<https://www.wijzeringeldzaken.nl/lenen/hulp-bij-schulden/>
 - ▶ Hulp bij het aflossen van mijn schulden | UWV | Particulieren
<https://www.uwv.nl/.../schulden/.../hulp...aflossen-van-mijn-schulden>
 - Hulp bij schulden en andere financiële problemen - Rabobank
<https://www.rabobank.nl/particulieren/hulp-bij-financiele-problemen>
 - ▶ Hulp bij schulden | Ondernemersplein - KVK
<https://ondernemersplein.kvk.nl> > Bedrijfsvoering
 - ▶ Schulden aanpakken | Hulp bij schulden | Rijksoverheid.nl
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/hulp-bij-schulden>
- ▶ Deelnemende overheidswebsite ▶ Niet-deelnemende overheidswebsite

3.2 Overlijden

Het thema 'Overlijden' bevat zoekopdrachten die relateren aan het eigen overlijden of het overlijden van een naaste. Denk hierbij aan geld- en belastingzaken die bij een overlijden geregeld moeten worden of aan informatie over een sterfgeval in het buitenland.

De deelnemende overheidswebsites waren 20.000 keer zichtbaar in Google na een zoekactie binnen dit thema. Hiervan werd 6.000 keer doorgeklikt naar deze overheidswebsites. Het doorklikpercentage (CTR) is daardoor 30%. Van de overige 70% van de gevallen is onbekend of er is doorgeklikt naar een andere website of advertentie, of dat de zoekactie gestaakt is.

Kliks	6.000
Vertoningen	20.000
Doorklikpercentage (CTR)	30%
Gemiddelde positie in Google	3
Overlap	23%
Primaire site	Belastingdienst.nl (77%)
Secundaire site	Rijksoverheid.nl (21%)

Overlap

Van de 6.000 kliks ging 77% naar Belastingdienst.nl. 21% van de kliks ging naar Rijksoverheid.nl. Overige kliks gingen naar NederlandWereldwijd.nl.

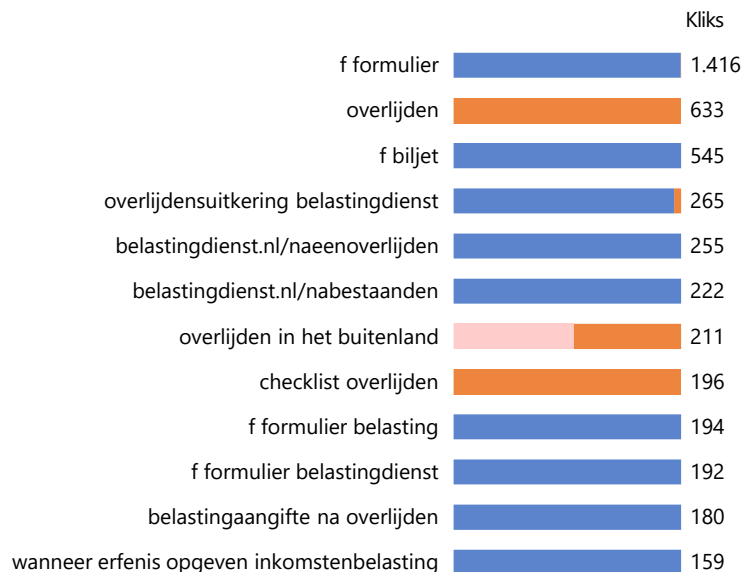
Overheidswebsites binnen thema Overlijden



Overlap binnen zoekopdrachten

Uitgesplitst per zoekopdracht is te zien dat zoekacties gericht op geld- en belastingzaken bij overlijden voornamelijk leiden tot kliks naar Belastingdienst.nl. Zoekacties gericht op overlijden (in het buitenland) of het meenemen van as naar het buitenland leiden tot kliks naar zowel NederlandWereldwijd.nl als Rijksoverheid.nl.

Populairste zoekopdrachten binnen thema Overlijden



Zoekresultaten in Google voor 'overlijden in het buitenland'

Hieronder is een vereenvoudigde weergave van de mogelijke zoekresultaten in Google te zien voor de zoekopdracht 'overlijden in het buitenland'. Dit is een van de populairste zoekopdrachten binnen het thema 'Overlijden'. De resultaten van deze zoekopdracht illustreren de overlap waar zoekers binnen dit thema mee worden geconfronteerd. Na het versturen van de zoekopdracht 'overlijden in het buitenland' verschijnen twee verschillende overheidswebsites tussen de bovenste drie zoekresultaten. Beide organisaties hebben deelgenomen aan het onderzoek (groene driehoek).

Zoekresultaten in Google voor de zoekopdracht 'overlijden in het buitenland'



overlijden in het buitenland



Overlijden in het buitenland | Hulp bij nood | Nederlandwereldwijd.nl
<https://www.nederlandwereldwijd.nl/hulp-bij-nood/overlijden-in-...>



Wat moet ik doen als een familielid of reisgenoot tijdens een reis in...
<https://www.rijksoverheid.nl/.../overlijden/.../wat-moet-ik-doen-als-...>

Overlijden in het buitenland – Uitvaart.nl
<https://www.uitvaart.nl/infotheek/overlijden/overlijden-in-het-...>

Wat moet je doen bij een overlijden in het buitenland? Wij geven...
<https://www.rememberme.nl/...en.../wat-te-doen-bij-een-overlijden-...>

Stappenplan overlijden in het buitenland. | Wereldreizigersclub
<https://www.wereldreis.net/reistipswat-te-doen-bij-een-overlijden-...>

Overlijden in buitenland en repatriëring na overlijden - Monuta
<https://www.monuta.nl/uitvaart/uitvaart-regelen/uitvaart-buitenland/>

Overlijden in het buitenland | Yarden
<https://www.yarden.nl> > Yarden Inspireert > Thema's & Trends

Naaste overleden in het buitenland – Info over gang van zaken
<https://www.uitvaartverzekeringen.net> > Uw naaste is overleden...

Een uitvaart regelen in het buitenland | DELA
<https://www.dela.nl/uitvaart/voor-de-.../een-.../een-uitvaart-regelen-...>



Deelnemende overheidswebsite



Niet-deelnemende overheidswebsite

3.3 Afval

Het thema 'Afval' bevat zoekopdrachten die relateren aan het weggooien of ophalen van stoffen, materialen en/of producten. Denk hierbij aan afvalkalenders, inleverlocaties van oude kleding of regelgeving over afval.

De deelnemende overheidswebsites waren 117.000 keer zichtbaar in Google na een zoekactie binnen dit thema. Hiervan werd 24.000 keer doorgelinkt naar deze overheidswebsites. Het doorklikpercentage (CTR) is daardoor 21%. Van de overige 79% van de gevallen is onbekend of er is doorgelinkt naar een andere website of advertentie, of dat de zoekactie gestaakt is.

Kliks	24.000
Vertoningen	117.000
Doorklikpercentage (CTR)	21%
Gemiddelde positie in Google	5
Overlap	18%
Primaire site	(Gemeente) Oss.nl (82%)
Secundaire site	Rijksoverheid.nl (17%)

Overlap

Van de 24.000 kliks ging 82% naar (Gemeente) Oss.nl. 17% van de kliks ging naar Rijksoverheid.nl. Overige kliks gingen naar RVO.nl. Het is mogelijk dat een deel van de overige zoekers doorklikten naar de website van hun eigen gemeente, die niet deel heeft genomen aan dit onderzoek.

Overheidswebsites binnen thema Afval

■ (Gemeente) Oss.nl ■ Rijksoverheid.nl ■ RVO.nl



Overlap binnen zoekopdrachten

Uitgesplitst per zoekopdracht is te zien dat er nauwelijks overlap is op de individuele zoekopdrachten. Zoekacties gericht op ophaaldata van afval leiden voornamelijk tot kliks naar (Gemeente) Oss.nl. Zoekacties gericht op regelgeving omtrent het weggooien van kleding, medicijnen, vloeistoffen en andere vormen van afval leiden vooral tot kliks naar Rijksoverheid.nl.

Populairste zoekopdrachten binnen thema Afval

	Kliks
afvalwijzer Oss	4.133
afvalkalender Oss	2.392
gemeente Oss afval	2.169
afvalkalender 2019 Oss	1.050
afvalkalender Oss 2019	948
afvalwijzer	935
afval Oss	904
afvalwijzer Oss 2019	729
gemeente Oss afvalkalender 2019	587
oude kleding inleveren	583
afvalkalender	559
oud papier Oss	539

Zoekresultaten in Google voor 'afval'

Hieronder is een vereenvoudigde weergave van de mogelijke zoekresultaten in Google te zien voor de zoekopdracht 'afval'. De resultaten van deze zoekopdracht illustreren de overlap waar zoekers binnen dit thema mee worden geconfronteerd. Na het versturen van de zoekopdracht 'afval' verschijnen vier verschillende overheidswebsites tussen de bovenste negen zoekresultaten, waarvan één heeft deelgenomen aan dit onderzoek (groene driehoek).

Zoekresultaten in Google voor de zoekopdracht 'afval'



[Afval.nl afval containers | Uw container morgen ingeleverd](#)

Advertentie www.afval.nl



[Afval – Leiden – Gemeente Leiden](#)

<https://gemeente.leiden.nl/inwoners-en-ondernemers/afval/>



[Ophaalschema afval – Leiden – Gemeente Leiden](#)

<https://gemeente.leiden.nl > inwoners en ondernemers > afval>

[Afval \(vuilnis\) Wikipedia](#)

[https://nl.wikipedia.nl/wiki/Afval_\(vuilnis\)](https://nl.wikipedia.nl/wiki/Afval_(vuilnis))



[Afval | Rijksoverheid.nl](#)

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/afval>



[Rotterdam.nl | Afval](#)

<https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/afval>

[Afval – Universiteit Leiden](#)

<https://www.universiteitleiden.nl/dossiers/de-duurzame...>

[Leiden kan dit jaar nog over op nascheiding van afval – Sleutelstad.nl](#)

<https://sleutelstad.nl > Nieuws > Duurzaamheid>



[Afval en milieu – Inwoners Wassenaar – Gemeente Wassenaar](#)

https://www.wassenaar.nl/inwoners-wassenaar/afval-en-milieu_3326/



Deelnemende overheidswebsite



Niet-deelnemende overheidswebsite

3.4 Bescherming van consumenten

Het thema 'Bescherming van consumenten' bevat zoekopdrachten die relateren aan het beschermen van consumentenrechten (door de overheid). Denk hierbij aan het tegengaan van ongewenste reclame en folders of aan de rechten die een consument heeft na aankoop van een dienst en/of product.

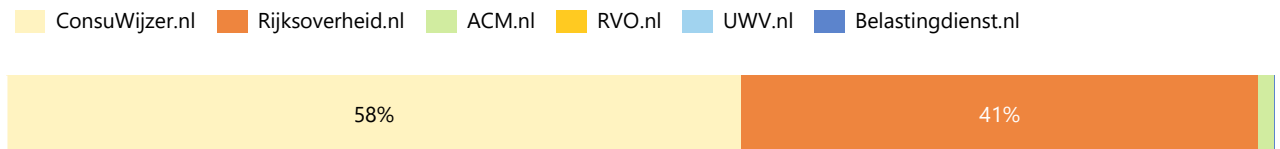
De deelnemende overheidswebsites waren 512.000 keer zichtbaar in Google na een zoekactie binnen dit thema. Hiervan werd 127.000 keer doorgelinkt naar deze overheidswebsites. Het doorklikpercentage (CTR) is daardoor 25%. Van de overige 75% van de gevallen is onbekend of er is doorgelinkt naar een andere website of advertentie, of dat de zoekactie gestaakt is.

Kliks	127.000
Vertoningen	512.000
Doorklikpercentage (CTR)	25%
Gemiddelde positie in Google	3
Overlap	42%
Primaire site	ConsuWijzer.nl (58%)
Secundaire site	Rijksoverheid.nl (41%)

Overlap

Van de 127.000 kliks ging 58% naar ConsuWijzer.nl. 41% van de kliks ging naar Rijksoverheid.nl. Overige kliks gingen naar ACM.nl, RVO.nl, UWV.nl en Belastingdienst.nl.

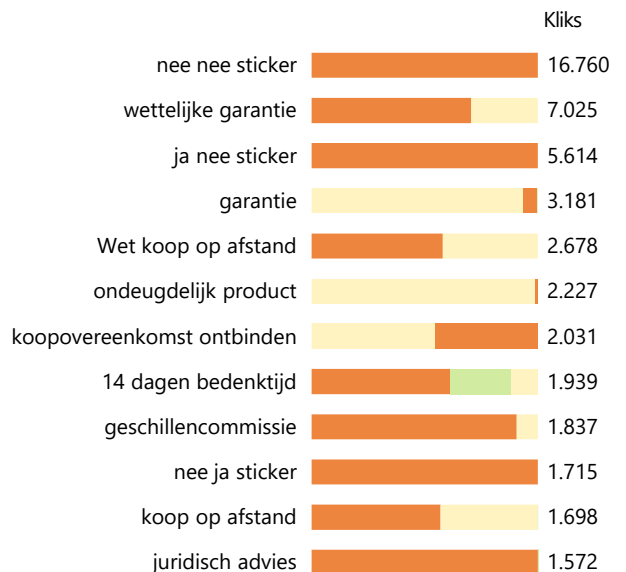
Overheidswebsites binnen thema Bescherming van consumenten



Overlap binnen zoekopdrachten

Bij de meeste zoekopdrachten gaan de kliks naar zowel ConsuWijzer.nl als Rijksoverheid.nl. Bij de zoekopdrachten '14 dagen bedenktijd' en 'koop op afstand' gaan aanvullend ook kliks naar ACM.nl. Zoekopdrachten over reclame en dagbladenstickers en juridisch advies hebben nauwelijks overlap: daar klikt men vrijwel unaniem door naar Rijksoverheid.nl.

Populairste zoekopdrachten binnen thema Bescherming van consumenten



Zoekresultaten in Google voor 'wet koop op afstand'

Hieronder is een vereenvoudigde weergave van de mogelijke zoekresultaten in Google te zien voor de zoekopdracht 'wet koop op afstand'. Dit is een van de populairste zoekopdrachten binnen het thema 'Bescherming van consumenten'. De resultaten van deze zoekopdracht illustreren de overlap waar zoekers binnen dit thema mee worden geconfronteerd. Na het versturen van de zoekopdracht 'wet koop op afstand' verschijnen twee verschillende overheidswebsites tussen de bovenste vier zoekresultaten. Beide organisaties hebben deelgenomen aan het onderzoek (groene driehoek).

Zoekresultaten in Google voor de zoekopdracht 'wet koop op afstand'



wet koop op afstand



[Wat zijn mijn rechten bij kopen op afstand? | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/...en.../kopen-op-afstand-wat-is...)
<https://www.rijksoverheid.nl/...en.../kopen-op-afstand-wat-is...>

[Koop op afstand | Consumentenbond](https://www.consumentenbond.nl/...aankoop/...aankopen/online...)
<https://www.consumentenbond.nl/...aankoop/...aankopen/online...>

[Wet koop op afstand - Wikipedia](https://nl.wikipedia.org/wiki/Wet_koop_op_afstand)
https://nl.wikipedia.org/wiki/Wet_koop_op_afstand



[Wanneer heb ik bedenktijd? | ConsuWijzer.nl](https://www.consuwijzer.nl > ... > Ik wil weten of ik ergens aan vastzit)
<https://www.consuwijzer.nl > ... > Ik wil weten of ik ergens aan vastzit>

[Koop op afstand | Wet & Recht](http://www.wetrecht.nl/koop-op-afstand/)
www.wetrecht.nl/koop-op-afstand/

[Kopen op afstand is bij wet geregeld | Financieel: Diversen](https://financieel.infonu.nl/diversen/8172-kopen-op-afstand-is-bij...)
<https://financieel.infonu.nl/diversen/8172-kopen-op-afstand-is-bij...>

[Nieuwe wetgeving Koop op Afstand – Thuiswinkel.org](https://www.thuiswinkel.org/bedrijven/juridisch.../nieuwe-wetgeving...)
<https://www.thuiswinkel.org/bedrijven/juridisch.../nieuwe-wetgeving...>

[Je rechten bij koop op afstand | HelloLaw](https://nl.hellolaw.com/consument-geld/consumentenrecht/koop...)
<https://nl.hellolaw.com/consument-geld/consumentenrecht/koop...>

[Colportage op internet: de Wet Koop op Afstand @ iusmentis.com](https://www.iusmentis.com/zakendoen/wetkoopopafstand/)
<https://www.iusmentis.com/zakendoen/wetkoopopafstand/>



Deelnemende overheidswebsite



Niet-deelnemende overheidswebsite

3.5 Wonen en werken in Nederland

Het thema 'Wonen en werken in Nederland' bevat zoekopdrachten die relateren aan het wonen en werken van mensen uit andere landen in Nederland. Denk hierbij aan inburgering en het leren van de Nederlandse taal of aan informatie over (de aanvraag) van een (Schengen)visum.

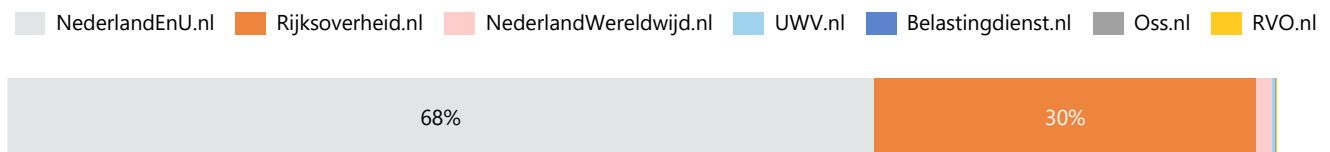
De deelnemende overheidswebsites waren 721.000 keer zichtbaar in Google na een zoekactie binnen dit thema. Hiervan werd 75.000 keer doorgelinkt naar deze overheidswebsites. Het doorklikpercentage (CTR) is daardoor 10%. Van de overige 90% van de gevallen is onbekend of er is doorgelinkt naar een andere website of advertentie, of dat de zoekactie gestaakt is.

Kliks	75.000
Vertoningen	721.000
Doorklikpercentage (CTR)	10%
Gemiddelde positie in Google	4
Overlap	32%
Primaire site	NederlandEnU.nl (68%)
Secundaire site	Rijksoverheid.nl (30%)

Overlap

Van de 75.000 kliks ging 68% naar NederlandEnU.nl. 30% van de kliks ging naar Rijksoverheid.nl. Overige kliks gingen naar NederlandWereldwijd.nl, UWV.nl, Belastingdienst.nl, (Gemeente) Oss.nl en RVO.nl.

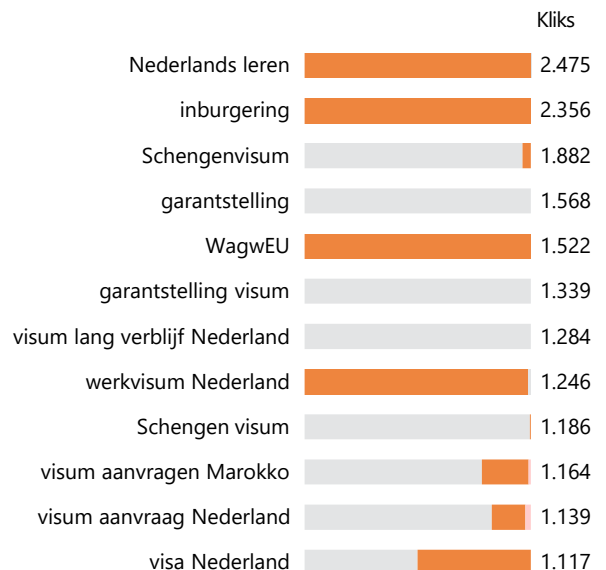
Overheidswebsites binnen thema Wonen en werken in Nederland



Overlap binnen zoekopdrachten

Uitgesplitst per zoekopdracht is te zien dat er bij veel zoekopdrachten geen sprake is van overlap. Bij zoekacties gericht op (het aanvragen van) visa is er wel sprake van overlap: zoekers klikken door naar zowel Rijksoverheid.nl, NederlandEnU.nl en NederlandWereldwijd.nl. Bij de zoekopdracht 'visa Nederland' ging 50% van de kliks naar NederlandEnU.nl, terwijl de andere 50% naar Rijksoverheid.nl ging.

Populairste zoekopdrachten binnen thema Wonen en werken in Nederland



Zoekresultaten in Google voor 'visa Nederland'

Hieronder is een vereenvoudigde weergave van de mogelijke zoekresultaten in Google te zien voor de zoekopdracht 'visa Nederland'. Dit is een van de populairste zoekopdrachten binnen het thema 'Wonen en werken in Nederland'. De resultaten van deze zoekopdracht illustreren de overlap waar zoekers binnen dit thema mee worden geconfronteerd. Na het versturen van de zoekopdracht 'visa Nederland' verschijnen drie verschillende overheidswebsites tussen de bovenste vier zoekresultaten, waarvan twee hebben deelgenomen aan dit onderzoek (groene driehoek).

Zoekresultaten in Google voor de zoekopdracht 'visa Nederland'



visa Nederland



Hoe vraag ik een visum voor Nederland aan? | Rijksoverheid.nl

<https://www.rijksoverheid.nl/.../vragen.../hoe-vraag-ik-een-visum...>



Visa voor Nederland | Reizen en wonen | nederlandenu.nl

<https://www.nederlandenu.nl/reizen-en-wonen/visa-voor-nederland>



Schengenvisum kort verblijf (<90 dagen) | Reizen en wonen ...

<https://www.nederlandenu.nl/.../visa...nederland/schengenvisum...>



Vakantie en familiebezoek | Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

<ind.nl/kort-verblijf/Paginas/vakantie-en-familiebezoek.aspx>

Visa en verblijf in Nederland | Dutchculture | Centre for ...

<https://dutchculture.nl/nl/visa-en-verblijf-nederland>

Hoe vraag ik een visum voor Nederland aan? Lees het hier!

<https://www.reisverzekeringkorting.nl> > ... > Visum Nederland

Controleer of u een visum nodig hebt voor uw reis naar het ...

<https://visum.nl/visa-quick-check>

Visa: Waar je ook wilt zijn

<https://www.visa.nl/>

International Card Services: Visa creditcard

<https://www.icscards.nl/>



Deelnemende overheidswebsite



Niet-deelnemende overheidswebsite

3.6 Internationaal ondernemen

Het thema 'Internationaal ondernemen' bevat zoekopdrachten die relateren aan het drijven van handel over landsgrenzen. Denk hierbij aan het importeren en exporteren van producten en diensten of ook aan handelsmissies.

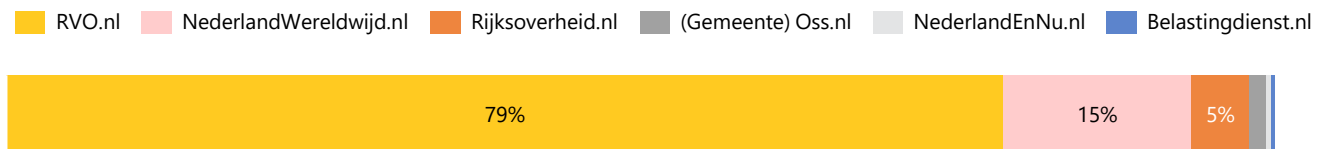
De deelnemende overheidswebsites waren 87.000 keer zichtbaar in Google na een zoekactie binnen dit thema. Hiervan werd 22.000 keer doorgelikt naar deze overheidswebsites. Het doorklikpercentage (CTR) is daardoor 25%. Van de overige 75% van de gevallen is onbekend of er is doorgelikt naar een andere website of advertentie, of dat de zoekactie gestaakt is.

Kliks	22.000
Vertoningen	87.000
Doorklikpercentage (CTR)	25%
Gemiddelde positie in Google	6
Overlap	21%
Primaire site	RVO.nl (79%)
Secundaire site	NederlandWereldwijd.nl (15%)

Overlap

Van de 22.000 kliks ging 79% naar RVO.nl. 15% van de kliks ging naar NederlandWereldwijd.nl. Rijksoverheid.nl ontving 5% van de kliks. Overige kliks gingen naar (Gemeente) Oss.nl, NederlandEnU.nl en Belastingdienst.nl.

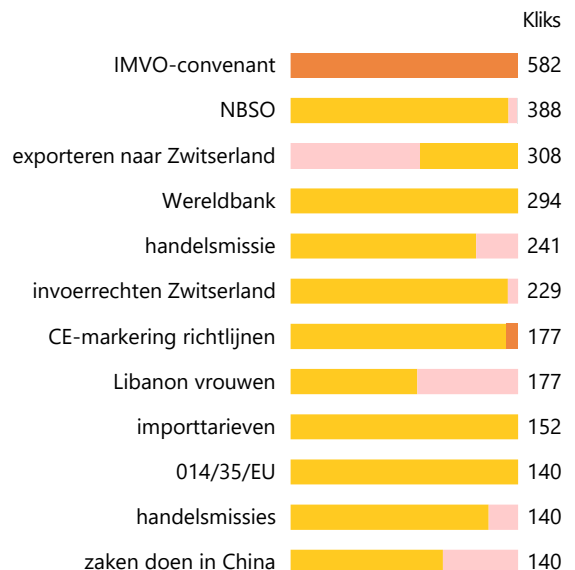
Overheidswebsites binnen thema Internationaal ondernemen



Overlap binnen zoekopdrachten

Bijna alle populaire zoekopdrachten binnen dit thema leidden primair tot kliks naar RVO.nl. Alleen bij de zoekopdracht 'IMVO-convenant' gingen alle kliks naar Rijksoverheid.nl. Bij de zoekopdracht 'exporteren naar Zwitserland' is RVO.nl (43%) de secundaire website en NederlandWereldwijd.nl (57%) de primaire.

Populairste zoekopdrachten binnen thema Internationaal ondernemen



Zoekresultaten in Google voor 'exporteren naar Zwitserland'

Hieronder is een vereenvoudigde weergave van de mogelijke zoekresultaten in Google te zien voor de zoekopdracht 'exporteren naar Zwitserland'. Dit is een van de populairste zoekopdrachten binnen het thema 'Internationaal ondernemen'. De resultaten van deze zoekopdracht illustreren de overlap waar zoekers binnen dit thema mee worden geconfronteerd. Na het versturen van de zoekopdracht 'exporteren naar Zwitserland' verschijnen drie verschillende overheidswebsites tussen de bovenste zeven zoekresultaten, waarvan twee hebben deelgenomen aan dit onderzoek (groene driehoek).

Zoekresultaten in Google voor de zoekopdracht 'exporteren naar Zwitserland'



[Exportregels Zwitserland | RVO.nl | Rijksdienst](https://www.rvo.nl/onderwerpen/internationaal-ondernemen/)
[https://www.rvo.nl/onderwerpen/internationaal-ondernemen/...](https://www.rvo.nl/onderwerpen/internationaal-ondernemen/)



[U gaat exporteren naar Zwitserland – Nederland wereldwijd](https://www.nederlandwereldwijd.nl/landen/zwitserland/zakendoen...)
<https://www.nederlandwereldwijd.nl/landen/zwitserland/zakendoen...>

[Exporteren naar Zwitserland | Jac Goenee douane expediteur](https://goenee.eu/export/exporteren-naar-zwitserland/)
goenee.eu/export/exporteren-naar-zwitserland/

[Export naar Zwitserland | SPONC](https://www.sponc.nl/kennisbank/export/zwitserland)
<https://www.sponc.nl/kennisbank/export/zwitserland>

[Uitvoer en douane naar niet EU landen: wat u moet weten](https://www.transportheke.com/.../uitvoer-en-douane-naar-niet...)
<https://www.transportheke.com/.../uitvoer-en-douane-naar-niet...>

[Exporteren naar Zwitserland | Zakelijk: Zakelijk](https://zakelijk.infonu.nl/zakelijk/129406-exporteren-naar...)
<https://zakelijk.infonu.nl/zakelijk/129406-exporteren-naar...>



[Exporteren naar Zwitserland – Internationaal ondernemen...](https://www.higherlevel.nl > ... > Internationaal ondernemen...)
[https://www.higherlevel.nl > ... > Internationaal ondernemen](https://www.higherlevel.nl > ... > Internationaal ondernemen...)

[Ondernemen in Zwitserland | Ik ben Drents Ondernemer](https://ikbendrentsondernemer.nl/ondernemen-in-het-buiteland...)
<https://ikbendrentsondernemer.nl/ondernemen-in-het-buiteland...>

[Exporteren naar Zwitserland – AH Customs](https://www.ahcustoms.nl/onze-diensten/export-naar-zwitserland)
<https://www.ahcustoms.nl/onze-diensten/export-naar-zwitserland>



Deelnemende overheidswebsite



Niet-deelnemende overheidswebsite

4 Onderzoeksverantwoording

In de Onderzoeksverantwoording is beschreven hoe de dataset tot stand is gekomen en hoe de zoekopdrachten geclusterd zijn met een algoritme.

4.1 Dataset

In samenwerking en/of cofinanciering met de deelnemende overheidsorganisaties is Google Search Console data van 10 verschillende overheidswebsites verzameld en samengevoegd. Deze data vertegenwoordigt zoekopdrachten in de periode van 1 juni 2018 tot 1 juni 2019. De dataset bevat enkel informatie over de onbetaalde vindbaarheid en geen informatie die (direct of indirect) terug te herleiden is naar individuen. Doordat alle data afkomstig is uit dezelfde bron (Google Search Console) is de set consistent en betrouwbaar.

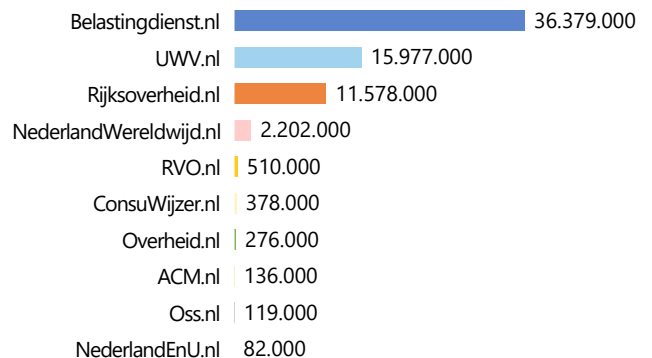
10 deelnemende overheidswebsites

Belastingdienst.nl	UWV.nl
Rijksoverheid.nl	NederlandWereldwijd.nl
RVO.nl	ConsuWijzer.nl
Overheid.nl	ACM.nl
(Gemeente) Oss.nl	NederlandEnU.nl

Doordat de Search Console van RVO.nl in januari 2019 is geactiveerd bevat de set van deze website enkel data van de periode januari 2019 tot juni 2019.

De data bevat 68 miljoen zoekopdrachten, waarvan 90.000 uniek zijn. Bezien over alle zoekopdrachten en thema's werd met meer dan 36 miljoen kliks het meest doorgelikt naar Belastingdienst.nl. Alleen zoekopdrachten met minstens 12 kliks per jaar zijn meegenomen in de analyse. Sommige zoekopdrachten konden niet geëxporteerd worden uit Google Search Console. Zo worden bijvoorbeeld zoekopdrachten die mogelijk privacygevoelige informatie bevatten automatisch uit de data gefilterd door Google.

Totaal aantal kliks per deelnemende website



Fictief voorbeeld ruwe dataset

Datum	Apparaat	Zoekopdracht	Pagina	Kliks	Vertoningen	CTR	Positie
01/01/2018	DEKSTOP	18 worden	https://www...	500	2.000	0,25	2
01/01/2018	MOBILE	18 worden	https://www...	200	800	0,20	3
...
31/05/2019	MOBILE	zpz	https://www...	90	5.000	0,02	18
31/05/2019	TABLET	zpz	https://www...	10	700	0,01	18

Het apparaat waarmee de zoekopdracht is uitgevoerd.

De hyperlink waar een gebruiker naar doorklikt na het versturen van een zoekopdracht.

Het aantal keer dat een pagina zichtbaar was in de zoekresultaten na een zoekopdracht.

De gemiddelde positie in de zoekresultaten van een pagina (gegeven een bepaalde zoekopdracht).

De datum waarop een zoekopdracht is uitgevoerd.

Een woord (of verzameling woorden) dat een gebruiker op Google intypt en verstuurt.

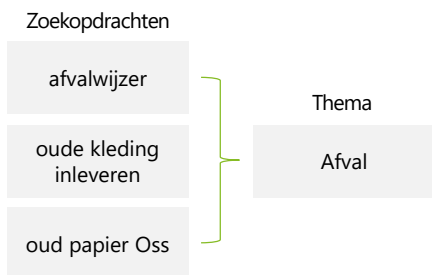
Het aantal keer dat er is doorgelikt naar een pagina na een zoekopdracht.

Het aantal kliks gedeeld door het aantal vertoningen (click-through rate).

4.2 Clusteringalgoritme

Het afzonderlijk analyseren van alle 90.000 unieke zoekopdrachten is onhaalbaar en leidt niet tot inzicht op hoger niveau. Dit maakt het noodzakelijk om zoekopdrachten te clusteren in thema's. Hierbij is gebruik gemaakt van gelijkheid van zoekopdrachten en het domein waar zoekers naartoe klikken.

Voorbeeld van zoekopdrachten die tot één thema behoren



De dataset bevat per zoekopdracht de hyperlink van de webpagina waar naartoe is geklikt. Hyperlinks bevatten informatie over het onderwerp van een webpagina. Deze informatie is gebruikt voor het genereren van thema's. Voor iedere unieke zoekopdracht heeft het algoritme de webpagina geïdentificeerd waar het meest naartoe is geklikt en de informatie in de hyperlink van deze pagina is aan de zoekopdracht gekoppeld. Thema's die sterk op elkaar lijken zijn daarna samengevoegd: waar mogelijk automatisch en anders handmatig. Hierbij is gekeken naar de namen van de thema's en of zoekopdrachten van verschillende thema's tekstueel op elkaar lijken.

Het algoritme heeft 520 thema's gegenereerd. Na analyse zijn hiervan 28 buiten beschouwing gelaten, om twee redenen. Ten eerste hebben sommige gebruikers Google als adresbalk gebruikt. Hun zoekopdracht was bijvoorbeeld 'belastingdienst' of 'belastingdienst.nl', waarna doorgeklikt werd naar de site van de Belastingdienst. Deze zoekopdrachten geven geen informatie over een zoekdoel en zijn daarom niet relevant. De andere reden om thema's buiten beschouwing te laten is dat er bij sommige thema's logischerwijs concurrentie optreedt tussen overheidswebsites. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij thema's als 'Vacatures' en 'Contact'.

Voorbeeld thema indelen

Na het zoeken van '18 worden' is er 365 keer doorgeklikt naar een overheidswebsite. Hierbij werd het meest doorgeklikt naar de webpagina:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/achttien-jaar-woorden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-18-jaar-woorden>

Het algoritme doorzoekt de hyperlink naar woorden die informatief zijn over het onderwerp van deze pagina. Nietszeggende tekst als 'onderwerpen' en 'vraag-en-antwoord' worden genegeerd. Het algoritme kiest de eerste betekenisvolle woorden in de hyperlink, 'achttien-jaar-woorden', als thema dat hoort bij deze zoekopdracht.

Voorbeeld thema's samenvoegen

De twee gegenereerde thema's 'Schulden' en 'Armoede en schulden' lijken zowel qua naam als inhoudelijk sterk op elkaar. Beide thema's bevatten zoekopdrachten die relateren aan schulden hebben of schuldeiser zijn. Daarom zijn deze thema's samengevoegd tot één thema: 'Armoede en schulden'.

Voorbeeld thema verwijderen

Het thema 'Vacatures' bevat zoekopdrachten als 'uwv vacatures' en 'werken bij rijksoverheid'. Hierbij treedt logischerwijs concurrentie tussen websites op. De website die speciaal is ingericht voor overheidsvacatures (Werken voor Nederland) doet bovendien niet mee aan het onderzoek. Thema's als 'Vacatures' zijn daarom niet opgenomen in de rapportage.

5 Conclusie

De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat er op verschillende zoekthema's overlap is tussen overheidswebsites in Google. Van de 492 thema's is bij 39 thema's met minimaal 2.500 kliks sprake van minstens 10% overlap. Deze 39 thema's bevatten zakelijke zoekonderwerpen, zoals internationaal ondernemen, maar ook impactvolle levensgebeurtenissen zoals ontslagen worden, in de schulden raken en overlijden. Bij vrijwel alle thema's is Rijksoverheid.nl de primaire, of secundaire website. Op een aantal thema's concurreren ACM.nl en ConsuWijzer.nl met elkaar en binnen één thema tevens met NederlandenU.nl. Verder vertonen UUV.nl en ConsuWijzer.nl overlap binnen een thema net als NederlandWereldwijd.nl en Belastingdienst.nl. Naast overlap binnen de thema's is er bij veel van deze thema's ook overlap op de individuele zoekopdrachten.

Op basis van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat er thema's zijn waarbij vergelijkbare informatie wordt aangeboden door meerdere overheidswebsites. Daarnaast laten de resultaten zien dat burgers aan de hand van gelijkende zoekacties daadwerkelijk bij verschillende overheidswebsites terechtkomen. In sommige gevallen is deze overlap in het informatieaanbod wellicht voor zowel de zoeker als de overheid logisch en wenselijk, terwijl het in andere gevallen tot verwarring zou kunnen leiden bij burgers.

De resultaten ondersteunen het belang van een zo groot mogelijk aantal deelnemers aan dergelijke onderzoeken, om mogelijke overlap tussen overheidsites zo volledig mogelijk in kaart te kunnen brengen. Wanneer (grote) partijen zich uitsluiten van deelname kan er in enkele gevallen een vertekend beeld ontstaan. Vervolgonderzoek kan zich daarom concentreren op een groter aantal deelnemende overheidsites, om de accuratesse en de impact van de resultaten zo groot mogelijk te maken.

Op basis van deze analyse kunnen geen conclusies worden getrokken over hoe burgers concurrentie op de thema's tussen overheidswebsites ervaren. Voor inzichten in de perceptie van de zoeker is vervolgonderzoek nodig. Deze inzichten kunnen in combinatie met de resultaten van dit onderzoek gebruikt worden om concrete aanbevelingen te doen richting overheidsorganisaties.

Met de resultaten van dit onderzoek kunnen betrokken overheidsorganisaties met elkaar in gesprek gaan en samen met de burger de wenselijke situatie bepalen om de mens centraal te stellen en de informatiepositie van de overheid in Google te verbeteren.



Definities

Zoekopdracht

Een zoekopdracht is een woord (of verzameling van woorden) dat een gebruiker op Google intypt en verstuurt.

Vertoning

Een vertoning betekent dat een website naar aanleiding van een zoekopdracht wordt weergegeven in de zoekresultaten.

Klik

Een klik betekent dat een gebruiker de website aanklikt nadat deze getoond werd in de zoekresultaten van een zoekopdracht.

Thema

Een (zoek)thema is een verzameling van zoekopdrachten die tekstueel of inhoudelijk gelijkenissen vertonen.

Overlap

Overlap vindt plaats als gebruikers binnen een zoekopdracht of thema naar verschillende overheidswebsites doorklikken. 5% overlap betekent dat 5% van de kliks niet naar de primaire website gingen.

Primaire website

De primaire website is de site waar gebruikers het meest naar doorklikken binnen een zoekopdracht of thema.



[Kinderopvangtoeslag | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag)

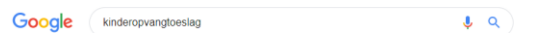
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag>

Kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang. Lees of u als ouder recht heeft op kinderopvangtoeslag.

[Kinderopvangtoeslag | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag)

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag>

Kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang. Lees of u als ouder recht heeft op kinderopvangtoeslag.



Ongeveer 620.000 resultaten (0,34 seconden)

Kinderopvangtoeslag - Belastingdienst

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/..kinderopvangtoeslag/>
Gaan uw kinderen naar de kinderopvang? U kunt misschien kinderopvangtoeslag krijgen. Dit is een bijdrage in de kosten die u maakt voor de opvang. Je hebt deze pagina bezocht op 15-6-19.

Hoeveel kinderopvangtoeslag ...

Bereken zelf hoeveel kinderopvangtoeslag u kunt ...

Er verandert iets in de ...

Er verandert iets in de kinderopvang - wat moet ik ...

Kinderopvangtoeslag

Kinderopvangtoeslag vraagt u aan met Mijn toeslagen. Lees of u ...

Kan ik kinderopvangtoeslag ...

... uw situatie. Lees of u aan de voorwaarden voldoet om ...

[Meer resultaten van belastingdienst.nl »](#)

Proefberekening toeslagen - Belastingdienst

<https://www.belastingdienst.nl/rekenhulpentoeslagen/>
Wil u een toeslag aanvragen? En wilt u weten hoeveel toeslag u kunt krijgen? Maak dan een proefberekening met deze rekenhulp.

Kinderopvangtoeslag | Rijksoverheid.nl

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag>

Kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang. Lees of u als ouder recht heeft op kinderopvangtoeslag.

Deloitte.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see www.deloitte.nl/about to learn more about our global network of member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients’ most complex business challenges. To learn more about how Deloitte’s approximately 245,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the “Deloitte Network”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may effect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.