

Overheidsinformatie Op Maat

Online zoekstrategieën van burgers

BIJLAGEN

dr. Th. van der Geest
dr. R. Klaassen
dr. J. Karreman



Onderzoek in opdracht van:
Advies Overheid.nl
Project Persoonlijke Internet Pagina

15 december 2005

Universiteit Twente
Faculteit Gedragwetenschappen
Afdeling Communicatiewetenschap

Auteurs:
dr. Th. van der Geest (projectleider)
dr. R. Klaassen
dr. J. Karreman

onderzoeksmedewerkster:
drs. A. Grundel



INHOUDSOPGAVE

Bijlage 1	Verantwoording onderzoeksmethode gebruikersonderzoek	4
Bijlage 2	Scenario's	7
Bijlage 3	Interviewprotocol, met toestemmingsformulier	10
Bijlage 4	De 350 meestgebruikte zoektermen gecategoriseerd op levensmomenten, thema's en instanties	15
Bijlage 5	Zoekresultaten per scenario van de door respondenten meest genoemde zoektermen binnen overheid.nl en google.nl	29
Bijlage 6	Zoekresultaten van de meest gebruikte zoektermen in overheid.nl.....	32
Bijlage 7	Overzicht van navigatiemiddelen per website	34

Bijlage 1

Verantwoording onderzoeksmethode gebruikersonderzoek

Het interview

Het interview bestond uit drie verschillende delen. In bijlage 3 staat het protocol voor het volledige interview. Het inleidende deel bestond uit enkele algemene vragen naar demografische gegevens: leeftijd, opleidingsniveau, beroep en frequentie van internetgebruik. Ook de vraag 'bent u ondernemer?' behoorde tot dit deel van het interview. Hoewel dit onderzoek gericht was op burgers, wilden we de mogelijkheid hebben om aanvullende informatie over de zoekprocessen van ondernemers te verzamelen.

Het eerste deel na de inleiding bestond uit vragen over een recente vraag naar overheidsinformatie van de respondenten, waarvoor zij op het internet gezocht hadden naar informatie. De eerste vraag van dit onderdeel was: 'wat wilde u precies weten?'. Vervolgens werd gevraagd of de respondenten meteen op het internet waren gaan zoeken naar een antwoord op de vraag of dat ze eerst andere informatiebronnen geraadpleegd hadden. Ook werd gevraagd naar de precieze formulering van de zoekvraag om zo te kunnen achterhalen welke termen burgers gebruiken. Daarna werd gevraagd op welke websites de respondenten gezocht hadden en hoe ze daar terechtgekomen waren. De volgende vraag was of ze ook zoektermen hadden ingetypt en zo ja, welke. De laatste vragen in dit tweede deel van het interview gingen over de evaluatie van het zoekproces. Heeft de respondent een antwoord gevonden op het internet, hoe tevreden waren ze over het antwoord en hebben de respondenten na het zoeken op het internet nog andere informatiebronnen geraadpleegd?

Het volgende deel van het interview bestond uit vragen over 12 verschillende scenario's. Deze scenario's bestonden uit korte beschrijvingen van concrete situaties waarin burgers op zoek moesten naar overheidsinformatie. De respondenten werd gevraagd hoe zij in de beschreven situatie te werk zouden gaan. De scenario's zijn te vinden in bijlage 2. Ze zijn gebaseerd op veel voorkomende zoekvragen, die afgeleid zijn uit:

- de meest gebruikte zoektermen via welke informatiezoekers op de website overheid.nl terechtkomen, in de periode van 1 januari 2005 tot en met 20 oktober 2005;
- de meest gebruikte zoektermen op de website overheid.nl, in de periode van januari 2005 tot en met oktober 2005;
- de top 25 van meest bezochte pagina's binnen de website belastingdienst.nl, in de periode van 1 januari 2005 tot en met 20 september 2005.

In de beschrijvingen komen geen termen voor die de overheid gebruikt, maar die mogelijk niet gebruikt worden door (alle) burgers. Woorden zoals 'levensloopregeling', 'hypotheekrenteaftrek' en 'motorrijtuigenbelasting' kwamen niet in de scenario's voor. Op deze manier werd vermeden dat de respondenten deze termen over zouden nemen bij de omschrijving van het zoekproces dat zij in de beschreven situatie uit zouden gaan voeren. Ze werden er op deze manier toe aangezet het zoekproces te beschrijven in termen die ze zelf zouden gebruiken.

Ieder scenario eindigde met de vraag 'Hoe zou u het aanpakken om dit uit te zoeken?' Beantwoordde de respondent de algemene vraag niet volledig, dan werd één of meer van de volgende vijf vragen gesteld:

- Wat wilt u eigenlijk precies weten?
- Waar zou u gaan zoeken naar het antwoord op uw vraag?
- Bij welke afdeling van de overheid zou u een antwoord op uw vraag zoeken?
- Wat zou u precies zeggen/typen?
- Zou u na dit antwoord nog verder zoeken naar informatie over dit onderwerp?

Door middel van deze vragen konden we nagaan hoe burgers een zoekvraag formulering en welke termen ze daarin gebruiken en via welk kanaal en middel ze op zoek zouden gaan naar de benodigde informatie.

De uitvoering van de interviews

De interviews zijn afgenomen in Enschede, in de periode van 26 oktober tot en met 15 november 2005. De interviews zijn gehouden op verschillende dagen van de week en op verschillende tijdstippen van de dag.

De interviewster heeft in het centrum van Enschede willekeurige voorbijgangers aangesproken en ze gevraagd of ze in de afgelopen drie maanden informatie van de overheid gezocht hadden op het internet. Was dit het geval, dan vroeg ze aan deze potentiële respondenten mee te werken aan het interview. Stemden ze hierin toe dan werd ofwel het interview direct gehouden in een rustige ruimte in het Stadskantoor ofwel werd er een afspraak gemaakt op een tijdstip en plaats naar de keuze van de respondent.

Het interview duurde in totaal ongeveer drie kwartier. Voordat het eigenlijke interview begon, werd de respondenten gevraagd een toestemmingsformulier zorgvuldig te lezen (zie bijlage 3). In dit formulier werd het doel van het onderzoek kort omschreven. Er werd ook uitgelegd dat het interview niet langer dan een uur zou duren en opgenomen zou worden. Daarnaast stond in het formulier dat deelname vrijwillig was en dat de gegevens anoniem verwerkt zouden worden. Ook werd hierin vermeld dat de respondenten een vergoeding voor het interview zouden krijgen in de vorm van een Irscheque van € 10,-. Ging de respondent akkoord met de informatie in het formulier, dan ondertekende hij/zij het formulier.

Het interview begon met de vragen naar demografische gegevens. Daarna beantwoordden de respondenten de vragen over hun eigen zoekproces naar overheidsinformatie. Vervolgens gaf de interviewster achtereenvolgens het eerste scenario (afgedrukt op een geplastificeerde kaart) aan de respondenten voor en stelde ze de vragen over dit scenario. Dit herhaalde zich voor de scenario's twee tot en met twaalf. Nadat de respondenten alle vragen hadden beantwoord, kregen ze de Irscheque en werd ze gevraagd een handtekening te zetten voor ontvangst van deze cheque.

De verwerking van de data

De interviewster noteerde tijdens de interviews de antwoorden van de respondenten in verkorte vorm. Deze notities zijn op een later moment met behulp van de geluidsopnames verder uitgewerkt en in een databestand (Excel) gezet. De analyses van de interviews zijn uitgevoerd op basis van dit bestand.

De respondenten

Er zijn 15 mannen en 15 vrouwen in de leeftijd van 18 tot 70 jaar geïnterviewd. De gemiddelde leeftijd was 34 jaar. In tabel 1 wordt de verdeling van de respondenten over de verschillende leeftijdscategorieën weergegeven.

Het opleidingsniveau van de respondenten varieerde van lager onderwijs tot een universitaire studie. Tabel 2 laat de verdeling van de respondenten over de verschillende opleidingsniveaus zien. De beroepen van de respondenten liepen uiteen van student tot conciërge op een middelbare school en van huisschilder tot medisch codeur in een ziekenhuis.

Alle respondenten waren frequente gebruikers van het internet. Geen enkele respondent gaf aan minder dan 2 keer per week gebruik te maken van het internet. Het overgrote deel gaf aan (bijna) dagelijks gebruik te maken van het internet. (Zie tabel 3)

Onder de respondenten bevond zich slechts één aanstaande ondernemer. We kunnen op basis van dit gebruikersonderzoek dan ook niks zeggen over de zoekvragen van ondernemers.

Tabel 1
Leeftijd van de respondenten

Leeftijd	Aantal respondenten
18-24	9
25-34	7
35-44	9
45-54	2
55+	3
Totaal	30

Tabel 2
Opleidingsniveau van de respondenten

Opleidingsniveau	Aantal respondenten
LO, LBO, VBO, VMBO, MAVO	5
MBO	7
HAVO, VWO	5
HBO, universiteit	13
Totaal	30

Tabel 3
Frequentie van het internetgebruik door de respondenten

Frequentie internetgebruik	Aantal respondenten
minder dan 1 keer per maand	0
1 tot 2 keer per maand	0
1 keer per week	0
2 tot 4 keer per week	5
(bijna) elke dag	25
Totaal	30

Bijlage 2

Scenario's

Toelichting: De respondenten kregen de titels van de scenario's niet te zien, om ze niet te sturen in de richting van een specifieke term die door de overheid wordt gebruikt.

Scenario 1

Paspoort

Stel u voor ...

U heeft een nieuw paspoort nodig. Maar wat moet u dan eigenlijk doen? Hoe duur is zo iets, en hoe lang duurt het voordat u een nieuw paspoort heeft? En is het ook mogelijk om de kinderen op het nieuwe paspoort bij te laten schrijven?

Hoe zou u het aanpakken om dit uit te zoeken?

Scenario 2

Levensloopregeling

Stel u voor ...

U bent net 55 geworden. Tijd om eens na te denken over de toekomst. Het zou u leuk lijken om niet pas op uw 65^{ste} te stoppen met werken, maar al een paar jaar eerder. Het lijkt u fantastisch om al over een jaar of vijf al uw tijd te kunnen besteden aan uw familie, uw moestuin en het vrijwilligerswerk bij de buurtvereniging. U heeft gehoord dat er een nieuwe regeling komt, die onder andere bedoeld is voor mensen die eerder willen stoppen met werken.

Hoe zou u het aanpakken om uit te zoeken of u van deze regeling gebruik kunt maken?

Scenario 3

Hypotheekrenteaftrek

Stel u voor ...

U heeft voor het eerst in uw leven een huis gekocht. Er moet dus een heleboel geregeld worden. In plaats van de huur, moet u nu maandelijks de hypotheek betalen. Dat is best een hoog bedrag. Gelukkig brengt een eigen huis belastingvoordeel met zich mee. U zult meer belasting terugkrijgen dan u gewend was. U weet dat het mogelijk is dit bedrag in maandelijksse termijnen terug te krijgen.

Hoe zou u het aanpakken om uit te zoeken hoe u maandelijks geld terugkrijgt van de belasting?

Scenario 4

Huursubsidie

Stel u voor ...

U woont in een ruim appartement in een leuke buurt. De huur is vrij hoog, maar met de huursubsidie die u krijgt, kunt u het allemaal net betalen. U heeft echter gehoord dat binnenkort de huursubsidieregeling gaat veranderen. U hoopt dat u er door deze regelingen financieel niet op achteruit zult gaan. U wilt niet weg uit uw appartement! U besluit uit te zoeken wat er nu precies gaat veranderen.

Hoe zou u dit aanpakken?

Scenario 5

Schoolvakantie

Stel u voor ...

U wilt volgend jaar in de herfstvakantie een paar dagen naar Terschelling met de hele familie. Dit reisje moet een verrassing blijven voor uw zus, die in Limburg woont met haar gezin. U zult dus zelf uit moet zoeken wanneer uw neefjes, die op de basisschool zitten, in 2006 herfstvakantie hebben.

Hoe zou u het aanpakken om dit uit te zoeken?

Scenario 6

WW-uitkering

Stel u voor ...

Het gaat niet zo goed met het bedrijf waar u al twee jaar werkt. U heeft dan ook net gehoord dat uw contract, dat over drie maanden afloopt, niet verlengd zal worden. Het zal niet zo makkelijk zijn om een nieuwe baan te vinden. Daarom wilt u nu alvast uitzoeken wat u allemaal moet regelen om een uitkering te krijgen.

Hoe zou u het aanpakken om dit uit te zoeken?

Scenario 7

Minimumloon

Stel u voor ...

Uw dochter is kort geleden geslaagd voor haar MEAO-diploma. Na een paar maanden zoeken en solliciteren heeft ze vorige week een leuke baan als telefoniste bij een taxibedrijf gevonden. U was wel een beetje verbaasd toen uw dochter u vertelde hoeveel ze ging verdienen. Wat een laag salaris! Is dat wel toegestaan?

Hoe zou u het aanpakken om uit te zoeken of het lage salaris van uw dochter toegestaan is?

Scenario 8

Fysiotherapie

Stel u voor ...

U zit nu in het Ziekenfonds. Via radio en tv heeft u gehoord dat er volgend jaar van alles gaat veranderen. Nu heeft u een aanvullende verzekering zodat ook uw maandelijkse bezoek aan de fysiotherapeut vergoed wordt. U vraagt zich af hoe de vergoeding van de fysiotherapeut vanaf volgend jaar geregeld zal zijn.

Hoe zou u het aanpakken om dit uit te zoeken?

Scenario 9

Teruggaaf jongeren

Stel u voor ...

Uw zoon van 16 heeft in de zomervakantie hard gewerkt als vakkenvuller bij de buurtsupermarkt. U vraagt zich af of hij de belasting die de supermarkt heeft ingehouden op zijn salaris nog terug kan krijgen.

Hoe zou u het aanpakken om uit te zoeken of uw zoon belasting terug kan vragen en wat hij dan moet doen?

Scenario 10

Rijbewijs

Stel u voor ...

Tot uw grote schrik ziet u plotseling dat uw rijbewijs twee maanden geleden verlopen is. U rijdt dus al een tijdje rond met een ongeldig rijbewijs. U vraagt zich af wat u nu moet doen. Kan het rijbewijs nog verlengd worden? En hoe lang duurt het voordat zoiets geregeld is?

Hoe zou u het aanpakken om uit te zoeken hoe u aan een nieuw rijbewijs kunt komen?

Scenario 11

Motorrijtuigenbelasting

Stel u voor ...

U droomt al een tijdje van een kampeerbusje waarmee u zomers door heel Europa kunt trekken. Na maanden zoeken heeft u er eentje gevonden. Het busje is 20 jaar oud, maar ziet er nog prima uit. En is bovendien niet te duur. Niks staat u meer in de weg om het busje te kopen, het op te knappen en ermee op reis te gaan. Of zou je voor zo'n busje soms veel belasting moeten betalen?

Hoe zou u het aanpakken om uit te zoeken of en hoeveel belasting u moet betalen voor uw kampeerbusje?

Scenario 12

Kinderopvang

Stel u voor ...

Over een paar maanden gaat uw zoontje drie dagen per week naar een kinderdagverblijf. U heeft al een kinderdagverblijf voor hem gevonden, en ze hebben daar plaats voor hem. Maar zo'n kinderdagverblijf kost veel geld. U weet dat er regelingen zijn voor tegemoetkoming in de kosten. Het zou dus kunnen zijn dat u niet alle kosten zelf hoeft te betalen. Maar hoe dat precies zit, weet u niet.

Hoe zou u het aanpakken om uit te zoeken welke regelingen er zijn?

Bijlage 3

Interviewprotocol, met toestemmingsformulier

Interview Zoeken naar informatie van de overheid

Toestemmingsformulier

We gaan nu beginnen met het interview. Ik zal nog even in het kort uitleggen wat de bedoeling is.

Mijn naam is Anne Grundel en voor de Universiteit Twente voer ik een onderzoek uit naar een website van de overheid. Het is de bedoeling om deze website te verbeteren en daarbij heb ik uw hulp nodig. Daarom wil ik u eerst bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Ik ga u zometeen interviewen over de manier waarop u zoekt naar informatie van de overheid. Het interview zal niet langer dan een uur duren en ik neem het op. Vindt u dat goed? Uiteraard zullen de gegevens anoniem worden verwerkt.

Als u, om welke reden dan ook, wilt stoppen voor het eind van het interview, laat het dan gewoon weten. Dan stoppen we ermee. In elk geval krijgt u de afgesproken vergoeding. Dit is een Irischeque van € 10,-.

Het interview zal gaan om allerlei verschillende soorten informatie van de overheid, bijvoorbeeld informatie over belastingen, informatie over de gemeente of over informatie van de politie.

Is alles tot zover duidelijk voor u? Als u nog vragen hebt, stel ze dan gerust!

Voor de zekerheid moeten we uw toestemming vastleggen. Als alles duidelijk is en u akkoord gaat, wilt u dan hieronder uw naam invullen en uw handtekening zetten?

Naam.....

Handtekening.....

Interview Zoeken naar informatie van de overheid

Demografische kenmerken

Respondentnummer:

1. Wat is uw leeftijd?..... jaar

2. Man / vrouw

3. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?
 - Basisschool / speciaal onderwijs
 - LBO, MAVO of VMBO / speciaal vervolgonderwijs
 - HAVO of VWO
 - MBO, opleiding.....
 - HBO of Universiteit, opleiding.....
 - Anders, namelijk.....

4. Wat is uw huidige beroep / functie?

5. Bent u een ondernemer? Ja / Nee

6. Hoe vaak maakt u gebruik van internet?
 - Minder dan 1 keer per maand
 - 1 tot 2 keer per maand
 - 1 keer per week
 - 2 tot 4 keer per week
 - (Bijna) elke dag

Interview Zoeken naar informatie van de overheid

Deel 1

1. U heeft net aangegeven dat u in de afgelopen drie maanden tenminste één keer op het internet gezocht heeft naar informatie van de overheid.
Kunt u uitleggen wat u toen precies wilde weten?
2. Waar bent u toen gaan zoeken naar het antwoord op uw vraag? Direct op internet? Of heeft u eerst nog ergens anders gezocht, of misschien iemand anders gevraagd?
(Evt. als toevoeging: heeft u een bekende gevraagd? Of heeft een instantie opgebeld of bent u daar misschien naartoe gegaan? Of heeft u in de krant of in folders gezocht?)

Als 'direct op het internet', ga dan meteen naar vraag 3

- 2a** Hoe heeft u in eerste instantie gezocht naar een antwoord op uw vraag?
- 2b** **Als niet in folders of ander schriftelijk materiaal gezocht:**
Kunt u zich nog herinneren wat u heeft gevraagd?
- 2c** Kreeg u een antwoord op uw vraag? Was u daar tevreden mee?
- 2d** Heeft u nog verder gezocht naar een antwoord op uw vraag, anders dan op internet?

<i>formulering vraag:</i>	
<i>middel / kanaal:</i>	
<i>afdeling overheid:</i>	
<i>zoektermen:</i>	
<i>evaluatie gevonden antwoord:</i>	
<i>voortzetting zoekproces:</i>	

3. U heeft op het internet gezocht naar een antwoord op deze vraag. Kunt u zich nog herinneren hoe u dat heeft aangepakt?

3a Op welke website(s) heeft u gekeken?

3b Hoe bent u op deze website(s) terechtgekomen?

3c Heeft u zelf zoektermen ingetypt? Zo ja, welke?

4. Heeft u op het internet het antwoord op uw vraag gevonden?

Zo ja:

4a Hoe lang duurde het voordat u een antwoord had gevonden? Langer of korter dan u had verwacht?

4b Was u tevreden met het gevonden antwoord?

4c Bent u daarna nog verder op zoek gegaan naar informatie over dit onderwerp? Zo ja, waar?

Zo nee:

4d Waar bent u toen op zoek gegaan naar een antwoord op uw vraag?

4e Heeft u uiteindelijk een antwoord gevonden? Waar?

<i>namen van websites:</i>	
<i>route naar websites:</i>	
<i>zoektermen op websites:</i>	
<i>evaluatie gevonden antwoord:</i>	
<i>voortzetting zoekproces:</i>	

Deel 2, scenario's

We beginnen nu met het tweede deel van het interview. Zo meteen ga ik een aantal situaties schetsen die voor veel mensen herkenbaar zijn. Het zijn steeds situaties waarin burgers informatie nodig hebben van een overheidsinstantie.

Ik geef u zo meteen een kaartje waarop een situatie beschreven staat. Leest u deze beschrijving rustig door en probeert u zich voor te stellen dat u zelf in de beschreven situatie bent en dat u op zoek moet naar informatie. Goed?

Respondent eerst zelf laten antwoorden en als er geen antwoord wordt gegeven op de volgende vragen, de volgende vragen stellen

- *Wat wilt u eigenlijk precies weten?*
- *Waar zou u gaan zoeken naar het antwoord op uw vraag?*
- *Bij welke afdeling van de overheid zou u een antwoord op uw vraag zoeken?*
- *Wat zou u precies zeggen/typen?*
- *Zou u na dit antwoord nog verder zoeken naar informatie over dit onderwerp?*

1. paspoort	
<i>formulering vraag:</i>	
<i>middel / kanaal:</i>	
<i>afdeling overheid:</i>	
<i>zoektermen:</i>	
<i>voortzetting zoekproces:</i>	

(Enzovoorts voor alle 12 scenario's)

Bijlage 4

De 350 meestgebruikte zoektermen gecategoriseerd op levensmomenten, thema's en instanties

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
URCHIN	overheid	24758		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	diefstal	9746		Orde en veiligheid		
URCHIN	overheid.nl	9131		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	grondwet	8901		Bestuur en rechtsgebieden	EU Grondwet	Rijk
MZD	cao	8277	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	ministeries	6837		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	www.overheid.nl	5716		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	spaarloon	4149		Werk en inkomen		
URCHIN	vacatures	3155	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	werken+bij+de+overheid	2989	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	paspoort	2752				
MZD	vacatures	2449	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	vacatures+overheid	2351	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	subsidie	2276				
MZD	bpr	2198		Bestuur en rechtsgebieden		
URCHIN	huursubsidie	2189	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving	Huursubsidie toeslag	Rijk
MZD	burgerlijk wetboek	2180		Bestuur en rechtsgebieden		
URCHIN	staatsblad	1947		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	huursubsidie	1865	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving	Huursubsidie toeslag	Rijk
MZD	bouwbesluit	1764		Wonen en woonomgeving		Rijk
MZD	ministers	1701		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	staatscourant	1586		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	wao	1563	Ziek worden	Werk en inkomen		

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	kamerstukken	1480		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	ministeries	1446		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	staatsblad	1385		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	<mzd:query />	1381				
URCHIN	werken+bij+het+rijk	1344	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	belastingdienst	1332		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	onderwijs	1320	Studeren	Onderwijs / studie / opleiding		
MZD	subsidies	1317		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	kinderopvang	1296	Geboorte en kinderen	Werk en inkomen	Kinderopvang toeslag	
MZD	minimumloon	1255	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	binnenvaartpolitiereglement	1233		Verkeer en vervoer		Rijk
MZD	salaris	1223	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	aow	1222	Pensioen krijgen	Werk en inkomen		Rijk
MZD	burgelijk wetboek	1217		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	staatscourant	1208		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	wetten	1207		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	identificatieplicht	1206		Orde en veiligheid		Rijk
MZD	ministerie	1202		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	WMO	1182	Ziek worden			
MZD	domeinen	1119		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	rijbewijs	1073		Verkeer en vervoer		Gemeente
MZD	belasting	1068				
MZD	levensloopregeling	1034		Werk en inkomen	Levensloopregeling	Rijk
MZD	schoolvakanties	1021		Onderwijs / studie / opleiding		Rijk
MZD	warenwet paspoort	1006		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	vacature	1002	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	arbowet	1000		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	concurrentiebeding	962		Werk en inkomen		

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	levensloop	957		Werk en inkomen	Levensloopregeling	
MZD	woz	948	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		
MZD	wegenverkeerswet	939		Verkeer en vervoer		Rijk
URCHIN	de+overheid	931		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	awbz	928	Ziek worden	Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	jongeren	916				
MZD	Memorie van Toelichting	914		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	jurisprudentie	911		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	aanbesteding	879				
MZD	arbo	866	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	belastingen	861		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	mistachterlicht	860		Verkeer en vervoer		
MZD	vakantie	850		Vrije tijd / cultuur / sport		
URCHIN	persberichten	815				
MZD	pensioen	813	Pensioen krijgen	Werk en inkomen		
MZD	wia (wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen)	808	Ziek worden	Werk en inkomen		Rijk
MZD	referendum	803		Bestuur en rechtsgebieden	EU Grondwet	Rijk
MZD	bijstand	791		Werk en inkomen		Rijk
MZD	europese grondwet	789		Bestuur en rechtsgebieden	EU Grondwet	Rijk
MZD	gemeente	788				Gemeente
MZD	alimentatie	787		Gezin en familie		
MZD	monitor	779				
MZD	identiteitskaart	774				Gemeente
MZD	voertuigreglement	773		Verkeer en vervoer		Rijk
MZD	planschade	769				Gemeente
MZD	wegenbelasting	763		Verkeer en vervoer		Rijk
URCHIN	vrom	762		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	woningwet	734	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	ziekenfonds	732			Zorgstelsel	
URCHIN	kamer+van+koophandel	723		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	spaarloonregeling	715		Werk en inkomen	Spaarloon	
MZD	wwb (wetsvoorstel werk en bijstand)	714		Werk en inkomen		Rijk
MZD	uitkering	701	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	Cwi	695	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	wetsvoorstel	688		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	Awb	684		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	constitutionele+monarchie	683		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	schoolvakantie	680		Gezin en familie		
MZD	salarisschalen	678		Werk en inkomen		
URCHIN	zorginstellingen	673	Ziek worden			
MZD	cao detailhandel	672		Werk en inkomen		
URCHIN	wetten	666		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	uwv	666		Werk en inkomen		
MZD	stage	660	Studeren			
URCHIN	nederlandse+wet	659		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	kinderbijslag	655	Geboorte en kinderen	Gezin en familie		
URCHIN	nederlandse+overheid	652		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	wet milieubeheer	648		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	zorgstelsel	643			Zorgstelsel	
MZD	gemeentewet	640		Bestuur en rechtsgebieden		Gemeente
MZD	VROM	632		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	cao	624	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	gemeenten	623		Bestuur en rechtsgebieden		Gemeente
MZD	echtscheiding	618		Gezin en familie		
URCHIN	civiel+recht	604		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	Tweede Kamer	592		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	WHW (Wet Hoger Onderwijs en Wetensch.Onderzoek	589		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	rvv (? rijksdienst keuring vee en vlees)	589		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	ministerie+van+sociale+zaken	588		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	bouwvergunning	585	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		Gemeente
MZD	ouderschapsverlof	583	Geboorte en kinderen	Gezin en familie		
MZD	strafrecht	583		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	BBRA	580		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	Vng	570		Bestuur en rechtsgebieden		Gemeente
MZD	politie	565		Orde en veiligheid		
MZD	ziekenfondswet	559		Bestuur en rechtsgebieden	Zorgstelsel	Rijk
MZD	kamervragen	557		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	ziektewet	554	Ziek worden	Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	inburgering	548				
URCHIN	cao+overheid	542	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	zorgverzekering	534			Zorgstelsel	
URCHIN	www.ministerie.nl	528		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	leerplicht	526		Onderwijs / studie / opleiding		
MZD	aanbestedingen	520				
URCHIN	ministerie+van+onderwijs	516		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	cwi	515	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	justitie	515		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	ontslag	513	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	belastingdienst	511				
MZD	walvis (Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in socialeverze-	505		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
	keringswetten)					
URCHIN	waterschappen	505		Bestuur en rechtsgebieden		Waterschap
MZD	grijs kenteken	503		Verkeer en vervoer		
URCHIN	nl	499				
MZD	begroting	497				
URCHIN	officiële	497				
MZD	bestemmingsplan	496	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		Gemeente
MZD	vws	493		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	legitimatieplicht	491		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	huurwet	485	Wonen en bouwen	Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	wettelijke rente	482				
MZD	algemene wet bestuursrecht	482		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	zorgtoeslag	479			Zorgstelsel	
MZD	vergunningen	476		Orde en veiligheid		
URCHIN	www.scholen.nl	475	Studeren	Onderwijs / studie / opleiding		
MZD	milieu	474				
URCHIN	belasting	474		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	minister	473		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	zbo (zelfstandig bestuursorgaan)	472		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	ambassade	470				
URCHIN	overheid+	468		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	ziektekosten	468	Ziek worden		Zorgstelsel	
MZD	asbest	463				
MZD	binnenvaart politie reglement	461		Bestuur en rechtsgebieden		
URCHIN	verenigde+naties	458		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	arbeidsijdenwet	457		Werk en inkomen		Rijk

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	preventiemedewerker	452				
MZD	basisverzekering	451			Zorgstelsel	
MZD	BTW	451				
URCHIN	ambtenaren	450		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	erfafscheiding	449	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		
MZD	studiefinanciering	446	Studeren	Onderwijs / studie / opleiding		
MZD	feestdagen	441				
MZD	ioaw	441		Werk en inkomen		Rijk
MZD	legitimatie	440				
URCHIN	rechterlijke+macht	437		Orde en veiligheid		
MZD	zorgverzekeringswet	436		Bestuur en rechtsgebieden	Zorgstelsel	Rijk
MZD	waterschap	435		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	WRO	433		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	APV	433		Bestuur en rechtsgebieden		Gemeente
MZD	wetboek	430		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	Auto	421				
MZD	flexwet	417		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	salarisschaal	415		Werk en inkomen		
MZD	regering	410		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	contact	408				
MZD	amvb	406		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	provincies	405		Bestuur en rechtsgebieden		Provincie
URCHIN	waterschap	403		Bestuur en rechtsgebieden		Waterschap
URCHIN	overheidsorganisaties	401		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	postbus 51	400				
MZD	informatiebeveiliging	400		Orde en veiligheid		
MZD	privacy	399				
MZD	ozb	396	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		Rijk

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	c2000	395		Orde en veiligheid		
URCHIN	dutch+government	394		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	minimum loon	394	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		Rijk
MZD	ondernemingsraad	394		Werk en inkomen		
MZD	zorgverlof	394			Zorgstelsel	
MZD	integratie	390				
MZD	werkloosheidswet	390	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		Rijk
MZD	reiskosten	389		Werk en inkomen		
MZD	trouwen	389	Trouwen	Gezin en familie		
MZD	veiligheid	389		Orde en veiligheid		
MZD	vut	387	Pensioen krijgen	Werk en inkomen		Rijk
MZD	wor	387		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	miljoenennota	383		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	Wvg	382	Gehandicapt raken	Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	verkeer	382		Verkeer en vervoer		
MZD	emigreren	378				
MZD	bestuurlijke boete	375		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	verdragen	374				
MZD	terrorisme	374		Orde en veiligheid		
MZD	binnenvaart	372		Verkeer en vervoer		
MZD	vakanties	369		Vrije tijd / cultuur / sport		
MZD	vergunning	368		Orde en veiligheid		
MZD	kenteken	368		Verkeer en vervoer		
MZD	visum	366				
MZD	wet BIG	366		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	regering	366		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	uitkeringen	364	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	belastingen	363				

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	poortwachter	362		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	WGBO	361		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	BPM	361		Verkeer en vervoer		
MZD	scholen	360		Onderwijs / studie / opleiding		
URCHIN	uwv	360	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	verblijfsvergunning	359				
MZD	vuurwerk	359				
URCHIN	gemeenten	358		Bestuur en rechtsgebieden		Gemeente
MZD	verkiezingen	358		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	samenwonen	358		Gezin en familie		
MZD	arbeidsrecht	357		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	europa	356				
MZD	opiumwet	356		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	ARAR	355		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	werkloosheid	353	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	leidraad invordering	352		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	wetboek van strafrecht	351		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	Cabinet	348		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	prinsjesdag	347		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	voedingscentrum.nl	345				
MZD	Roken	343				
MZD	TBS	342		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	pemba	341		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	Verlof	341				
MZD	garantie	341				
MZD	erfrecht	341		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	asielzoekers	341				
MZD	emigratie	337				

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	binnenvaart politie regele- ment	334		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	horeca	334				
MZD	landbouw	333				
MZD	wet	333		Bestuur en rechtsgebieden		
URCHIN	inenting	332	Ziek worden			Rijk
MZD	identificatie	329				
URCHIN	overheid+nl	329		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	sociale dienst	326	Een baan vinden/verliezen			
MZD	rdw (rijksdienst wegverkeer)	325		Verkeer en vervoer		
MZD	raad van state	325		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	asielbeleid	323		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	democratie	323		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	wsnp	319	Schulden hebben			
MZD	europese aanbesteding	318		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	huwelijk	317	Trouwen	Gezin en familie		Gemeente
MZD	bouwverordening	316	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		Gemeente
URCHIN	ministerie+van+defensie	315		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	sociale zaken	314		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	zorg	314	Ziek worden			
MZD	szw	313		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	jeugdzorg	312	Geboorte en kinderen	Gezin en familie		
MZD	huur	312	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving	Huursubsidie toeslag	Rijk
MZD	bezwaarschrift	312		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	werk	304	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	loonbelasting	304	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		Rijk
MZD	luchtkwaliteit	302		Wonen en woonomgeving		
MZD	wetsvoorstellen	299		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	rijksbegroting	297		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	sport	293		Vrije tijd / cultuur / sport		
URCHIN	discussies	293				
URCHIN	loonbelasting	292	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		Rijk
MZD	douane	291		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	staatsalmanak	290		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	cao welzijn	290	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	big	289		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	politieke partijen	287		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	fietsplan	287	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	drugs	286				
MZD	sofinummer	284		Werk en inkomen		
URCHIN	tweede+kamer	284		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	rechtbank	281		Orde en veiligheid		
MZD	overheid	281		Bestuur en rechtsgebieden		
MZD	defensie	280		Orde en veiligheid		Rijk
MZD	bijstandsuitkering	280	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		Gemeente
MZD	burenrecht	278		Wonen en woonomgeving		
MZD	wet arbeid en zorg	277		Gezin en familie		Rijk
MZD	wet en regelgeving	276		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	Ind	276		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	wet werk en bijstand	275	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		Rijk
MZD	rea	275	Gehandicapt raken	Werk en inkomen		Rijk
MZD	GWWD	274				
URCHIN	Overhead%2enl	274		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	Loon	272	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	Verdonk	272		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	vreemdelingencirculaire	272		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	democratie	272		Bestuur en rechtsgebieden		

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
MZD	wetgeving	269		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	reintegratie	268	Gehandicapt raken	Werk en inkomen		
URCHIN	uitkering	268	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
MZD	vuurwerkbesluit	267		Orde en veiligheid		Rijk
MZD	esf	267		Bestuur en rechtsgebieden		EU
MZD	adoptie	267	Geboorte en kinderen	Gezin en familie		
URCHIN	ministe- rie+van+economische+zake n	267		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
MZD	aanhanger	267		Verkeer en vervoer		
MZD	gezondheidszorg	266	Ziek worden			
MZD	secretaresse	266				
MZD	huurrecht	265	Wonen en bouwen	Wonen en woonomgeving		Rijk
MZD	wet kinderopvang	264	Geboorte en kinderen	Werk en inkomen		Rijk
URCHIN	volksvertegenwoordiging	261		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	werken+bij+de+overheid.nl	256	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	elektronische+aangifte	251		Werk en inkomen		Rijk
URCHIN	tractatenblad	250				
URCHIN	rechtbank	247		Orde en veiligheid		
URCHIN	www.belastingdienst.nl	245		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	www.ministeries.nl	244		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	werken+bij+overheid	243	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	ministerie	241		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	weer+en+verkeer	236				
URCHIN	inkomstenbelasting	235	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		Rijk
URCHIN	hoe+komt+een+wet+tot+sta nd	234		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	ministerie+van+financien	231		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	internet	219				

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
URCHIN	www%2eoverheid%2enl	219		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	belastingdienst.nl	213		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	8b0ffc4501d6b85332fef5612d8be334	213				
URCHIN	www.overheid	209		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	voedingswijzer	209				
URCHIN	subsidie	203				
URCHIN	ministe- rie+van+buitenlandse+zake n	201		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	www.ministerie	195		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	werken+overheid	192	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	gemeente	192		Bestuur en rechtsgebieden		Gemeente
URCHIN	vrije+universiteit	192	Studeren	Onderwijs / studie / opleiding		
URCHIN	internationale+organisaties	191				
URCHIN	alle+ministeries	187		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	www.belastingdienst	187		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	.nl	185				
URCHIN	amerikaanse+ambassade	184		Bestuur en rechtsgebieden		
URCHIN	sitemap	184				
URCHIN	wetswinkel	184		Orde en veiligheid		
URCHIN	chinese+ambassade	181		Bestuur en rechtsgebieden		
URCHIN	openbaar+ministerie	178		Orde en veiligheid		Rijk
URCHIN	politieke+partijen	178		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	cao+welzijn	176	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		
URCHIN	www.waterschap.nl	175		Bestuur en rechtsgebieden		Waterschap
URCHIN	organisaties	173				
URCHIN	ministerie.nl	173		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	cao+kleinmetaal	171	Een baan vinden/verliezen	Werk en inkomen		

Bestand	Zoekterm	Frequentie	Levensmoment	Thema	Actualiteit	Instantie
URCHIN	nederlandse+ambassade	170		Bestuur en rechtsgebieden		Rijk
URCHIN	open+universiteit	163	Studeren	Onderwijs / studie / opleiding		

Bijlage 5

Zoekresultaten per scenario van de door respondenten meest genoemde zoektermen binnen overheid.nl en google.nl

Zoek-tern	#	Eerste 5 resultaten	URL omschrijving	Eerste bruikbare site
SCENARIO 1: EEN NIEUW PASPOORT NODIG				
Paspoort	O 100	Paspoort Paspoort Paspoortaanvraagformulier Paspoort per 1 oktober fors goedkoper Paspoort en identiteitskaart	Overheidsloket van overheid.nl www.netherlandsembassy.nl www.netherlands-embassy.se www.minbzk.nl www.mfa.nl	Op 1 <<< deze site
	G 2.520.000	Paspoortinformatie Nederland Acceptatie paspoort Paspoort Roemenië CJP supports MyTaste Reisdocumenten	www.paspoortinformatie.nl www.paspoortinformatie.nl www.paspoortroemenie.nl www.cjp.nl www.travelmarker.nl	Op 10: www.haarlem.nl
SCENARIO 2: EERDER STOPPEN MET WERKEN (LEVENSLIJPREGELING)				
Eerder stoppen met werken	O 20	Knipselkranten moeten stoppen met diensten www.werkenbijdeoverheid.nl SZW Rubriek uitkeringen – oudedagsvoorziening Regering.nl SZW – Verlofwijzer	Rechterlijke organisatie www.werkenbijdeoverheid.nl home.szw.nl www.regering.nl www.verlofwijzer.nl	Op 7: szw verlofwijzer
	G 1.210.000	Inkomen en werk – Ik wil eerder stoppen met werken Inkomen en werk – Wat kost eerder stoppen met werken Bereken het: alles betreffende pensioengat PGGM, weet wat je waard bent voor pensioen en levensloop AEGON – Eerder stoppen met werken	www.hypothekeer.nl www.hypothekeer.nl www.berekenhet.nl www.pggm.nl www.aegon.nl	Op 18: home.szw.nl
Pensioen	O 100	Buitengewoon pensioen zeelieden oorlogsslachtoffers Staiksterk – Pensioen Pensioen Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Scheiding en pensioen	Overheidsloket van overheid.nl www.staiksterk.nl www.tno.nl Overheidsorganisaties van overheid.nl www.iustitie.nl	Geen antwoord
	G 1.216.000	pensioen.pagina.nl Vrouw en pensioen Pensioen & Verzekeringkamer Duidelijk pensioen Pensioen.plein.nl	pensioen.pagina.nl www.vrouwenpensioen.nl www.pvk.nl www.duidelijkpensioen.nl Pensioen.plein.nl	Geen antwoord
Levensloop regeling	O 76	Levensloopregeling Levensloopregeling SZW – Rubriek Levensloopregeling / inleiding Webseminar Levensloopregeling Regering.nl: Levensloopregeling	Overheidsloket van overheid.nl www.minfin.nl home.szw.nl www.novaa.nl www.regering.nl	Op 1 <<< deze site
	G 250.000	SZW – Rubriek Werk, arbeid en zorg Links naar Levensloopregeling Bureau Levensloopsparen Wetsvoorstel Levensloopregeling Levensloopregeling: comb. werk & tijd voor andere doelen	home.szw.nl www.belastingblad.nl www.bureauverlofsparen.nl www.minfin.nl www.minfin.nl	Op 4 <<< deze site
SCENARIO 3: VOORLOPIGE TERUGGAAF IVM HYPOTHEEKRENTAFTREK				
Hypotheek	O 36	Akte van levering, hypotheek schepen, inschrijving Staiksterk – Hypotheek Adressen met hypotheek VROM – Congres nationale hypotheek garantie Nationale Hypotheek Garantie	Overheidsloket van overheid.nl www.staiksterk.nl www.kadaster.nl www.vrom.nl www.nhg.nl	Geen antwoord
	G 2.330.000	Nationale Hypotheek Garantie hypotheek.pagina.nl De Hypotheekshop: de grootste onafhankelijke adviseur Droomhypotheek Huis en hypotheek	www.nhg.nl hypotheek.pagina.nl advieurb.hypotheekshop.nl www.droomhypotheek.nl www.huis-hypotheek.nl	Geen antwoord
Belasting voordeel	O 28	Overheid steunt natuur met 70 miljoen euro belastingvoordeel Fiscaal vestigingsklimaat IVW Taxivervoer Fiscale voordelen SZW rubriek werk / levensloop Artikel – Op gelijke voet	www.ikcro.nl Ministerie van Financiën www.ivw.nl home.szw.nl www.opgelijkevoet.nl	Geen antwoord
	G 185.000	Informatie over belasting en belastingvoordelen Belastingvoordeel NOS.nl Fiscale maatregelen – Belastingvoordeel en afdracht Belastingvoordeel	www.cashplanet.nl www.eduvision.nl www.nos.nl www.goc.nl www.mystudy.nl	Geen antwoord

Zoek-tern	#	Eerste 5 resultaten	URL omschrijving	Eerste bruikbare site
SCENARIO 4: VERANDERING IN DE HUURSUBSIDIEREGELING				
Huur toeslag	O 41	Huurtoeslag 2006 Huurtoeslag 2006 Welkom bij de gemeente Utrecht – Huurtoeslag Toeslag TV – Huursubsidie wordt huurtoeslag Toezending aanvraagformulieren door de Belastingdienst	Overheidsloket van overheid.nl www.toeslagen.nl www2.utrecht.nl www.minfin.nl www.eerstekamer.nl	Op 1 <<< deze site
	G 65.300	Belastingdienst website Huurtoeslag aanvragen Procesinformatie over de huurtoeslag VROM – Dossier huursubsidie 2005 VROM – Dossier huursubsidie 2005	www.toeslagen.nl www.toeslagen.nl www.amw-vangnet.nl www.vrom.nl www.vrom.nl	Op 1 <<< deze site
SCENARIO 5: SCHOOLVAKANTIES 2006				
School vakanties	O 102	NMi Gaming Kamer van Koophandel, Centraal Gelderland schoolvakanties Welkom bij de gemeente Utrecht – schoolvakanties Gemeente Emmen – onderwijs – schoolvakanties Schoolvakanties	www.nmi.nl www.kvk.nl www2.utrecht.nl www.emmen.nl www.driebergen.nl	Geen antwoord
	G 560.000	Ministerie van OCW – vakantiedata 2004 – 2011 Schoolvakantieregeling Ouders Online – Vakantie en vrije tijd – schoolvakanties Schoolvakanties 2005 – 2006 in Nederland Wanneer is de schoolvakantie?	www.minocw.nl www.ond.vlaanderen.be www.ouders.nl www.schoolvakanties.nl www.schoolvakanties.nl	Op 1: www.minocw.nl
Vakanties	O 40	Vakanties 2005 – 2006 Kamer van Koophandel, Leiden, vakanties Deelname aan vakanties Vakanties van Nederlanders 2003 Vakanties van Nederlanders 2004	www.btwinfo.nl www.kvk.nl www.mnp.nl www.cbs.nl www.ikcro.nl	Op 1 <<< deze site
	G 1.950.000	FOX Vakanties De Jong Intra Vakanties KRAS – Welkom Circa Vakanties Ministerie van OCW – Algemene informatie schoolvakanties	www.fox.nl www.dejongintra.com www.kras.nl www.cirkel.nl www.minocw.nl	Op 5: <<< deze site
SCENARIO 6: EEN WERKLOOSHEIDSUITKERING REGELEN				
Uitkering	O 50	Burgerslachtoffers oorlog 1940 – 1945, uitkering CWInet – uitkering aanvragen Uw uitkering voor, tijdens en na de start minbzk.nl, uitkering bij aftreden burgemeester Gemiddelde algemene jaarlijkse uitkering per gemeente	Overheidsloket van overheid.nl www.cwinet.nl www.uwv.nl www.minbzk.nl www.zuid-holland.nl	Op 2 <<< deze site
Uitkering	G 2.560.000	CWInet – uitkering aanvragen Bereken het: berekening van de WW-uitkering Uitkering, startkabel.nl SZW rubriek uitkeringen/arbeidsongeschikt SZW rubriek uitkeringen/werkloos	www.cwinet.nl www.berekenhet.nl uitkering.startkabel.nl home.szw.nl home.szw.nl	Op 1 <<< deze site
SCENARIO 7: WELK SALARIS IS TOEGESTAAN (MINIMUMLOON)				
Minimum loon	O 36	Wettelijk minimumloon, ontheffing SZW – dossier minimumloon Bijzondere aanpassing minimumloon De Geus in beroep tegen minimumloon 13- en 14-jarigen minimumloon	Overheidsloket van overheid.nl home.szw.nl www.ser.nl Ministerie van SZW www.amsterdam.nl	Op 5: <<< deze site
	G 244.000	Bereken het: berekening van het minimumloon SZW rubriek loon / minimumloon SZW rubriek loon / minimumloon Minimumloon, minimumloon, loon St. Adviesgroep bijstandsgerechtigden	www.berekenhet.nl www.szw.nl home.szw.nl www.studieinfo.nl www.st-ab.nl	Op 2: <<< deze site
SCENARIO 8: VERANDERINGEN IN DE VERGOEDING VOOR FYSIOTHERAPIE				
Fysiotherapie	O 39	Fysiotherapie bij dieren, toelating Daling vraag naar fysiotherapie MinVWS, fysiotherapie Welkom bij de gemeente Utrecht – fysiotherapie Fysiotherapie, brief van 11 augustus aan tweede kamer	Overheidsloket van overheid.nl www.nivel.nl www.minvws.nl www2.utrecht.nl www.snellerbeter.nl	Geen antwoord
	G 780.000	fysiotherapie.pagina.nl Fysiotherapie Fysionet Fysiotherapie – Rotterdam Fysiotherapie – Startkabel.nl	fysiotherapie.pagina.nl www.fysiotherapie.nl www.kngf.nl www.fysiotherapie rotterdam.nl fysiotherapie.startkabel.nl	Geen antwoord
Vergoeding	O 49	Vervolgingslachtoffers 1940 – 1945, vergoeding/teg.koming Vergoeding bij restitutiepolis Rampenbeheersing en brandweer, vergoeding van rijk kiesBeter zorgverzekeringen, vergoeding aanvullend 02-0679 Pur Vergoeding Psych	Overheidsloket van overheid.nl www.denieuwezorgverzekering.nl www.rampenbeheersing.nl www.kiesbeter.nl www.pur.nl	Geen antwoord
	G 2.610.000	De billijke vergoeding SIMIM Bereken het: bereken autokosten privé kilometervergoeding	www.bvergoed.be www.bvergoed.be www.berekenhet.nl	Geen antwoord

Zoek-tern	#	Eerste 5 resultaten	URL omschrijving	Eerste bruikbare site
		Ontslag vergoeding met behulp van ontslagjurist XS4all, overzicht nieuws, staat blij vergoeding aftapkosten	www.ontslag-krijgen.nl www.xs4all.nl	
SCENARIO 9: TERUGGAAF INKOMSTENBELASTING IVM VAKANTIEWERK				
T-biljet	O 3	Belastingteruggaaf aanvragen via SMS Geen titel beschikbaar Inkomstenbelasting	Ministerie van Financiën www.culemborg.nl Overheidsloket van overheid.nl	Geen antwoord
	G 16.400	Overheid, ov, belastingteruggave, tj-biljet, t-biljet Kun je belasting terugvragen als je geen aangiftebiljet hebt Studentenlinks.nl T-biljet T-biljet – downloaden en bestellen	www.studieinfo.nl www.uu.nl www.studentlinks.nl www.belastingdienst.nl www.belastingdienst.nl	Op 4: <<< deze site
Belasting teruggave	O 34	Bijstandsgerechtigden recht op belastingteruggave Gemeente Zoetermeer politiek en bestuur Belastingteruggave minima Belastingteruggave bijstandsgerechtigden SZW Gemeenteloket	Vereniging Nederlandse Gemeenten www.zoetermeer.nl www.vlaqtwedde.nl www.termeuzen.nl www.gemeenteloket.nl	Geen antwoord
	G 21.200	Informatie over belastingteruggave Loonbelasting – overzicht loonbelasting, belastingteruggave Bijverdienden, bijverdiengrens CNV jongeren werkt voor jou! Belastingteruggave, JIP Nunspeet	www.pgot.nl www.pepperminds.nl www.studieinfo.nl www.cnvjongeren.nl www.jipnunspeet.nl	Geen antwoord
SCENARIO 10: RIJBEDIJG VERLOPEN				
Rijbewijs	O 101	Rijbewijs Rijbewijs vernieuwen Rijbewijs Rijbewijs Nederlandse ambassade Dakar - Rijbewijs	Overheidsloket van overheid.nl www.netherlands-embassy.se www.embaxada-holanda.org www.oranda-cq.or.jp www.nlambassadedakar.org	Op 1 <<< deze site
	G 2.310.000	Rijbewijs Rijbewijs.pagina.nl Rijbewijs Rijbewijs Net Rijscholen CBR	www.rijbewijs.nl rijbewijs.pagina.nl www.vtm.be www.rijbewijs.net rijbewijs.cbr.nl	Op 1: www.rijbewijs.nl
SCENARIO 11: WEGENBELASTING VOOR EEN KAMPEERBUSJE				
Wegenbe lasting	O 34	Wegpiraten sneller gepakt Zestienmiljoenmensen.nl / 1130 dubbelparkeren Ministerremkes.nl – Discussieer mee De werkgever – rijk op een rij – Belastingdienst 24260 Perspectief #3 04 2	CBR www.zestienmiljoenmensen.nl www.ministerremkes.nl www.werkenbijhetrijk.nl www.stadsregio.rotterdam.nl	Geen antwoord
	G 242.000	Rekenmodule: bereken uw motorrijtuigenbelasting Motorrijtuigenbelasting Wegenbelasting.nl Autotelegraaf, de bekendste occasion site www.autobelastingen.nl	www.belastingdienst.nl www.belastingdienst.nl www.wegenbelasting.nl autotelegraaf.nl www.autobelastingen.nl	Op 1 <<< deze site
SCENARIO 12: TEGEMOETKOMING IN DE KOSTEN VOOR KINDEROPVANG				
Kinderdag- verblijf	O 11	Kinderdagverblijf Kinderdagverblijf – de kleine gast Gemeente Sneek grijpt terecht in bij kinderdagverblijf Registratie kinderdagverblijf Registratie kinderdagverblijf	www.uwv.nl www.uva.nl Rechtbank Leeuwarden www.deelgemeenten.nl www.rotterdam.nl	Geen antwoord
	G 385.000	Kinderdagverblijf Ukkie Kiddies kinderdagverblijf Kinderdagverblijf Dodo Kinderdagverblijf Kiekeboe Kinderopvang in kinderdagverbl. de Droomwereld Eindhoven	www.ukkie.nl www.kiddies.nl www.dodo.nl www.kinderdagverblijfkiekeboe.nl www.dedroomwereld.nl	Geen antwoord

Bijlage 6

Zoekresultaten van de meest gebruikte zoektermen in overheid.nl

Zoekterm	#	Eerste vijf resultaten (titel/URL)	Type	Bron
Overheid	99	Andereoverheid.nl GBO.overheid.nl burger.overheid.nl/actueel webrichtlijnen.overheid.nl/begrippen lastvandeoverheid.nl	Ext Link Ext Link Ext Link Vaste rubriek Ext Link	OVNL
Diefstal	99	Melding diefstal blanco kentekenplaten Een op vijf bedrijven slachtoffer diefstal Dure elektronica mee op vakantie vergroot risico diefstal Marechaussee lost diefstal uit vliegtuigen op Diefstal Detailhandel	Vaste rubriek Persbericht Nieuwsbericht Broken Link Rapport	OVNL Min. Justitie (2002) OVNL (2005) Min. Defensie Min. BZK/Just. (2004)
grondwet	102	Grondwet voor het Koninkrijk der Nederlanden 2002 Website Europese grondwet betreft burger bij debat Manifest Europese Grondwet (VNG en IPO) Adres Algemene Rekenkamer Prov. Limburg De Grondwet	Wettekst Nieuwsbericht Ext Link + Docum Vaste rubriek Vaste rubriek	Tweedekamer.nl Min. Justitie (2005) Prov. Zuid Holland OVNL OVNL
cao	98	Wie zijn wij? directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving inzet cao rijk CMHF Deelneming bedrijfstakpensioenfonds, vrijstelling wegens eigen cao onderhandelaarsakkoord CAO PO en VO 2005 keuzeformulier CAO a la carte- basis.xls	Ext. Link Document Vaste rubriek Document Document	Min. SZW Centrum Arbeidsverhoudingen OVNL Min. OCW Uiv. Utrecht
ministerie	94	Programma Onderzoek van Ontwikkelingssamenwerking VWS gaat meldcodes kindermishandeling inventariseren Ministerie van Economische Zaken Ministerie van Justitie Ministerie zoekt oplossing brandweer Vierlingsbeek	Vaste rubriek Nieuwsbericht Ext. Linkpagina Ext. Linkpagina Broken Link	OVNL Min. Justitie (2003) Octrooicentrum NL Staksterk.nl Ministerremkes.nl
spaarloon	94	Begrippen - Spaarloon Spaarloon; deblokken voor kinderopvang Circulaire over aankoop effecten met spaarloon Circulaire over aankoop effecten met spaarloon Wetsvoorstel deblokking spaarloon hamerstuk op 13 september a.s.	Ext. Link Ext. Link Aanmeldformulie Broken Link vergaderstuk	CBS Min. Financiën Min. BZK Ministerremkes.nl Eerstekamer.nl
vacatures	101	Vacatures - Universiteit van Amsterdam (UvA) Vacatures, inschrijving bij CWI Vacatures Vacatures Vacatures	Ext. Link Vaste rubriek Ext. Link Ext. Link Vaste rubriek	Univ. Van Amsterdam OVNL Werken bij het rijk.nl De Nationale Ombudsman OVNL
paspoort	100	Paspoort Paspoort informatie.nl Paspoortaanvraagformulier Paspoort per 1 oktober fors goedkoper Paspoort en identiteitskaart	Vaste rubriek Ext Linkpagina Document Broken Link Ext. Link	OVNL NL Ambassade in Praag Zweedse ambassade in NL Min. BZK NL Ambassade in Caracas
subsidie	97	Verbetering architectuur bestaande bedrijventerreinen, subsidie Subsidie en vergunningen Fonds OGZ - Subsidie-aanvragen Subsidie voor een subsidie-adviseur? Subsidie – EmancipatieWeb	Vaste rubriek Ext. Link Ext. Link Ext. Link Ext. Link	OVNL Rijksdienst Monumentenzorg St. Stimuleringsfonds Openbare Syntens Emancipatieweb / Min. SZW
Huursubsidie	100	Huursubsidie Huursubsidie Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (a	Vaste rubriek Ext. Link Vaste Rubriek	OVNL Regereing.nl OVNL

Vangnetregeling huursubsidie (25.817)
Jaarverslag 2003 - 15A.2.2 Huursubsidie

Vergaderstuk
Ext. Link

Eerstekamer.nl
De Nationale Ombudsman

bpr	25	Jaarplan bpr 2004 BPR-gems BPR_klantendag_okt2004 Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR profiel nummer 4	Document Presentatie Presentatie Vaste rubriek Nieuwsbrief	Bprbk.nl Burgerservicenummer.nl Min. VROM OVNL Bprbk.nl
burgerlijk wetboek	99	Seksueel kindermisbruik - Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek Artikelen 7:646 t/m 7:649 van het Burgerlijk Wetboek Wetboek van koophandel/Burgerlijk Wetboek Overgangsrecht nieuwe Burgerlijk Wetboek erfrecht en schenkingen (26. Publicatiegegevens 150 jaar burgerlijk wetboek: inclusief voordrachten t komst	Wettekst Wettekst Ext. Link Vergaderstuk Ext. Link	Min. Justitie Cie. Gelijke Behandeling Inspectie V&W Eerstekamer.nl Min. Justitie / WODC

Bijlage 7

Overzicht van navigatiemiddelen per website

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
Algemeen	www.consumentebond.nl	Thematisch	Links naar productinformatie in vijf hoofdcategorieën	Geld en verzekeringen / Huis en huishouden / Elektronica en communicatie / Gezondheid en voeding / Vervoer en reizen	
		Actualiteiten	Rijje met links naar actuele onderwerpen		
		Thematisch	Uitklapmenu's met links naar algemene onderwerpen	Limaatschap / Abbonementen / Forum / Webwinkel / Rechten en Plichten / Nieuws / Acties / Nieuwsbrief / testindex / Word lid / Log in	
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
Wonen en omgeving	www.funda.nl	zoekmachine	Prominent kader met verschillende zoekopties	Op prijs en adres	
		Thematisch	4 balken met links naar andere onderdelen:	(1) verkoop / makelaars / verhuizen / funda desk. (2) Koop / Huur / Nieuwbouw / Recreatie / Europe. (3) Websites: funda in business / funda finance / funda design / funda desk / meer.... (4) Home / over Funda / Over NVM / Vacatures / Sitemap / Contact / Gebruiksovereenkomst / Privacybeleid	
		Geografisch	tabblad in zoekmachine: Interactieve landkaart		
		Thematisch	tabblad in zoekmachine: Lijst met relevante kenmerken		
		Random selectie Sitemap	Rijje links (foto's) (woning in beeld)		
	www.domijn.nl	Thematisch	Menubalk met links, deels in vraagvorm	Links in vraagvorm over algemene informatie ("Wat verhuurt Domijn allemaal?"). Actiegerichte links in trefwoordvorm ("Nu te huur"; "verhuisservice"; "Aanmelden")	
	Doelgroep	Balk met links	4 opties: Over Domijn/ woningzoekende / bewoner / Projecten. Alleen 2 en 3 zijn duidelijk dg-gericht	Voor de afzonderlijke doelgroepen zijn relevante thema's geselecteerd.	
	Actualiteiten	Balk met links naar nieuwsberichten + aparte Link "Nieuws"			
zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord			

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering	
Werken en inkomen	www.cwinet.nl	Doelgroep	Opvallende links (met illustraties)	2 opties: Werkzoekende / Werkgever	Voor de afzonderlijke doelgroepen zijn relevante thema's geselecteerd.	
		Actualiteiten	Centraal venster met nieuwsberichten + 2 aparte links met illustratie			
		Thematisch	Bovenaan de pagina: Enkele 'losse' links, deels een herhaling van bovenstaande	oa werkzoekenden, werkgevers, minderheden, Arbeidsmarktinformatie, CWI actueel. Daarnaast organisatorische links: Over CWI, Adressen, Contact etc.		
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord		
	http://www.randstad.nl/content/werknemer/home/	Thematisch	Grote link naar de vacatures. Een rijtje links: 'alles over...'			
		Actualiteiten	Links naar nieuwsberichten plus enkele grote links naar bepaalde typen vacatures	typen vacatures: "bekijk onze financiële banen" etc.		
Familie en gezin	www.oudersonline.nl	Thematisch	Links naar allerlei thema's rondom kinderen en opvoeding	O.a. Levensmomenten (in het kinderleven), maar ook: gezondheid, voeding, groei en ontwikkeling, taal etc.		
		Levensmomenten/Chronologisch	Links zijn de deels chronologisch rondom het levensmoment "krijgen (en hebben) van een kind"	Zwanger worden, zwangerschap en bevalling, babytijd, dreumes-tijd, peutertijd etc.		
		Actualiteiten	Prominente lijst Nieuwsberichten met foto en leader			
		Inhoudsopgave (partieel)	Een rijtje links naar de hoofdonderdelen van de site			

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
	www.notaris.nl/main.asp	Actualiteiten	Lijst met links naar nieuwsberichten		
		Thematisch	Uitklapmenu's		
		Doelgroep	Menu's bieden toegang tot informatie voor verschillende doelgroepen (prive zakelijk)	o.a. nieuws, uw priveleven, uw bedrijf, studie en beroep, KNB, publicaties Uw priveleven: erfrecht, estate planning, samenlevingsvormen, een huis kopen	Voor de afzonderlijke doelgroepen zijn relevante thema's geselecteerd.
		Levensmomenten	Als onderdeel van bovenstaande (contextafhankelijk)		
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
Onderwijs studie/opleiding	www.ib-groep.nl	Actualiteiten	Lijst met links naar nieuwsberichten		
		Personalisering	Inlogschermblokkade Niet toegankelijk zonder regnr		
		Doelgroep	Doelgroepkeuze	Particulier / Zakelijk / Over de Ibgroep / Contact	Voor de afzonderlijke doelgroepen zijn relevante thema's geselecteerd.
		Thematisch	Uitklapmenu geeft toegang tot actiegericht en algemene info	Mijn Ibgroep / Meteen iets regelen / Informatie / Vraag en antwoord. Onder "meteen iets regelen" de volgende menu-items: aanvragen / aanmelden / wijzigen / berekenen / folders / help mij kiezen	
		Wizard	Onder het uitklapmenu "meteen iets regelen"	Brengt je adhv van vragen naar je situatie naar de juiste formulieren / informatie	
		Sitemap			
	www.kennisnet.nl	Doelgroep	Links naar subsites voor verschillende doelgroepen	PO, VO, HO, over Kennisnet	Voor de afzonderlijke doelgroepen zijn relevante thema's geselecteerd, en bijeengebracht op afzonderlijke sites
		Actualiteiten	Links naar nieuwsberichten en actuele thema's		
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
Verkeer en vervoer	www.anwb.nl	Actualiteiten	Diverse links naar actuele thema's plus een rijtje links naar nieuwsberichten		
		Inhoudsopgave (partieel)	Een rijtje links naar de hoofdonderdelen van de site	Vakantie / Vrije tijd / Verkeer / Auto en motor / Webwinkel / Forum / Mijn ANWB	
		Thematisch	Bovenaan en onderaan meerdere links naar producten en diensten van de ANWB, en vrijetijdsthema's. Ook een keuzemenu (dropdown) naar diverse servicepagina's	Vrijetijdsthema's: Wandelen / Fietsen / Wintersport etc...	
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
	www.ns.nl	Zoekmachine	Prominent kader "treinplanner" met verschillende zoekopties	van, naar, datum + tijd	
		Actualiteiten	Lijst met links naar nieuwsberichten, plus enkele meer opvallende links naar actuele thema's. Daarnaast kader met actuele reisinfo.		
		Doelgroep	Aan de bovenkant van het scherm enkele links naar andere NS-sites deels gericht op speciale doelgroepen	Nederland / Internationaal / Over NS / Bedrijven / Online shop / Overige NS sites	Voor bedrijven afzonderlijke pagina's. Verder geen heldere doelgroepaanduidingen, en dito inhoud
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
Zorg en gezondheid	www.menzis.nl	Thematisch	Menu met (enkele) links naar belangrijkste onderwerpen	Basisverzekering / Klantenservice / Uw gezondheid / Vraag & antwoord / Nieuws / Campagne / Contact	Voor de afzonderlijke doelgroepen zijn relevante thema's geselecteerd, en bijeengebarcht op afzonderlijke sites
		Doelgroep	Via tabs naar pagina's voor verschillende doelgroepen	De Menz / Werkgevers / Zorgaanbieders / Over Menzis	
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
	www.agisweb.nl	Doelgroep	Via tabs naar pagina's voor verschillende doelgroepen	Consumenten / Bedrijven / Klantenservice / Gezondheid / Zorgverleners / Over AGIS	Voor afzonderlijke doelgroepen zijn relevante thema's geselecteerd, en bijeengebracht op afzonderlijke sites
		Actualiteiten	Lijst met links naar nieuwsberichten, plus meer opvallende links naar actuele thema's.		
		Sitemap			
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
	www.vgz.nl	Doelgroep	Grote kaders met links naar 2 doelgroepen	VGZ Zakelijk en VGZ Thuis	Voor de dg zakelijk volgt na klik verdere verfijning in Ondernemer groot zakelijk starter werknemer. Voor de dg Thuis verfijning in: senioren, jongeren, reizen, samenleven, verhuizen, zwanger en kind. Hierna links (met korte toelichting) naar relevante delen van de site
		Thematisch	Actiegerichte links in een kader bijeen	Premie berekenen / Vergoedingen / Offerte + afsluiten / Declareren en wijzigen / Formulieren en brochures	
		Inhoudsopgave	Balk met uitklapmenus:	Home / Thuis / Vergoedingen en Zorg / Gezondheid / Zakelijk / Zorgverleners / Over VGZ	
Vrije tijd, cultuur en sport	www.tui.nl	zoekmachine	Prominent kader met verschillende zoekopties	Bestemming, deelnemers en reisdata	
		Actualiteiten	Links naar Actuele aanbiedingen		
		Thematisch	Links naar algemene informatie	Home / Aanbiedingen / Reiskado / TUI Nederland / World of TUI / Vragen / voorwaarden disclaimer / betalen / privacy	
		Thematisch	Links naar productcategorieën	Zoek aanbiedingen / Voordelige vliegtickets / Zoek en boek lijnvluchten / Aanmelden nieuwsbrief / Zoek TUI reisbureau / Direct verzekeren	
	www.ticketsservice.nl	Actualiteiten	Links naar Actuele aanbiedingen		
		zoekmachine	Klein kader met verschillende zoekopties	Plaats categorie datum	
		Thematisch	Links naar sectoren	Muziek / Cultuur / Sport / Recreatie	
		zoekmachine	Box+knop	trefwoord	

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
	www.vacansele .nl	zoekmachine	(1) Prominent kader met verschillende zoekopties, plus (2) snelzoekkader	(1) Bestemming, soort vakantie, deelnemers en reisdata. (2) Nummer en naam	
		Thematisch	Links naar productcategorieën	Aanbiedingen / Kerstvakantie / Wintervakantie / Weekendje weg / Selectcamp 2006	
		Thematisch	Uitklapmenu met links naar algemene informatie	Home / Mijn Favorieten / Wie zijn wij / Contact / Meest gestelde vragen / Vacatures	
		Random selectie	Rijje links (foto's)		
	www.vvv.nl	Actualiteiten	Links naar actuele thema's		
		Thematisch	Menu's in tabbladvorm	Actueel / Zoek en Boek / Ontdek NL / Steden / Regio's / Algemene info / Service / VVV. Onder Actueel bijv.: Evenementen / tentoonstellingen / specials / uit de pers / lekker weg tips / panoramacamera's. Onder steden en regio's links naar pagina's over verschillende steden en streken	
		Doelgroep	Dropbox "travelling from" met links naar pagina's in verschillende talen.		Afhankelijk van de taal is er een vertaalde versie van de NL VVV site, of zijn er andere sites van NL toerismebureaus in het buitenland (?)
Bestuur, recht orde en veiligheid	www.politie.nl	Actualiteiten	Lijst met links naar nieuwsberichten		
		zoekmachine	Klein kader	Politiebureau's op postcode en plaats	
		Thematisch	Balk met links, dropdown met links naar korpsen	English / Aangifte / Vraagbaak / Zoeken / Contact / Nieuws / Opsporing / Politie ABC / Preventie / Werken bij / Over de politie / Uw Wijk / Jeugd / Documentatie	

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
Overheidssites					
UK	www.direct.gov.uk	Thematisch	Indeling in hoofdthema's vergelijkbaar met indeling in deze file, steeds met enkele subthema's ter oriëntatie. Plus link naar transacties online		
		Doelgroep	Kolom met links voor speciale doelgroepen	Parents / Disabled / Over 50s / Britons abroad / Caring for someone / Young people	Per doelgroep volgt twee lagen diep relevante links met toelichting. Als het gaat om algemene info (niet specifiek dg gericht staat dat bij elke link vermeld)
		Actualiteit	2 Lijstjes met links naar populaire onderwerpen. Plus links naar actuele thema's	Most popular choices en Popular Now	
		Instantie	Links naar overzichten van instanties, Plus directories	Central govt / Local councils / Guide to Govt	
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
Australië	www.australia.gov.au/	Doelgroep	Directe links naar verschillende doelgroepenpagina's	Australians Abroad / Businesses / Communities / Families / Indigenous Peoples / Jobseekers / Migrants / People in Regional Australia / People with Disabilities / Seniors / Students / Tourists / Women / Youth	Per doelgroep volgt een ongeordende lijst links met toelichting per link.
		Instantie			
		Actualiteiten	Lijst met links naar nieuwsberichten plus Links naar actuele thema's		
		Thematisch	Op tabblad: Indeling in hoofdthema's vergelijkbaar met indeling in deze file, steeds met enkele subthema's ter oriëntatie.		
		zoekmachine	Box+knop		

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepenbenadering
Canada	can- ada.gc.ca/main_e.html	Doelgroep	Directe links naar verschillende doelgroepenpagina's	Canadians and residents / Non Canadians / Canadian Business	Per doelgroep verdere verfijning middels lijstjes "I am interested in..." en "I am a...". Daarna volgen lijstjes ongesorteerde links, of wordt je doorgestuurd naar externe sites met onduidelijke status.
		Instantie	Links naar overzichten van instanties, overheidsdocumenten plus directories		
		Actualiteiten	Links naar actuele thema's (dropbox: How do I find information on...?)		
		Sitemap FAQ Index zoekmachine	A-Z index Box+knop	Op trefwoord	
België	www.vlaanderen.be	Actualiteiten	Gecategoriseerde nieuwslinks	Snelnieuws / In de Kijker / Vlaamse infolijn / Vlaamse regering / Persberichten (op datum)	
		Thematisch	Links naar onderwerpen, uitgebreide lijst	bedrijven en hun klanten / belastingen / bouwen & wonen - ruimtelijke ordening / buitenlands beleid / cultuur, jeugd, media, sport & toerisme / landbouw & visserij / leefmilieu & natuur / mobiliteit / energie & natuurlijke rijkdommen / onderwijs & vorming / overheid / werken / wetenschap & innovatie / welzijn & gezondheid	
		Instantie	Enkele links naar overzichten van instanties		
		Thematisch	" Interessante links"	oa. Publicaties, vacatures, Statistieken, Taaltelefoon	

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
	www.wallonie.be	Doelgroep	Links naar pagina's voor doelgroepen (+aparte themapagina)	Burgers, Bedrijven, Toeristen	Per dg een beperkt lijstje onderwerpen, met verdere verdieping op subpagina's. Vanaf daar links naar interne en externe pagina's
		Thematisch	Daarbinnen voornamelijk Thematisch opgezet, maar rond persoonlijke situaties	Bijv. Deelnemen aan het openbare leven en in aanraking komen met justitie / werken / Zich verplaatsen / Kinderen hebben en verzorgen	
		Instantie	Links naar overzichten van overheidsinstanties en documentatie		
		Actualiteiten	Agenda met actuele gebeurtenissen en evenementen, Nieuwsberichten		
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
Duitsland	www.deutschland.de/home.php	Thematisch		Bildung / Gesundheit / Kultur / Medien / Sport / Staat / Tourismus / Wirtschaft / Wissenschaft	
		Actualiteiten	Actuele thema's		
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
Frankrijk	www.premier-ministre.gouv.fr/fr/	Actualiteiten	Centraal: Lijst met actuele thema's en links + opvallende links naar groteprojecten en regeringsnieuws		
		Thematisch	Lijst met onderwerpen (1), plus balk met opvallende links naar belangrijke onderwerpen (2).	(1) Agriculture /Communication /Culture /Defence /Economy /Education /Employment /Environment /Europe /Foreign policy /Health /Justice /Security /Social affairs /Society /Sport /State /Town and country planning. (2) Latest news / Major projects / PM Government / Forums	
		zoekmachine	Link naar zoekpagina		

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
USA	www.us.gov/	Doelgroep	Tabbladen met doelgroepen	Citizens / Businesses and non profits / Federal employees / Govt to govt	Per doelgroep volgt twee lagen diep relevante links zonder toelichting. Soms in A-Z lijsten, soms gecategoriseerd in subthema's. Status en relevante volsrekt wazig.
		Thematisch	Lijst met dingen die je online kunt doen	Register for Disaster Assistance / Find Government Benefits / Apply for Government Jobs / Shop Government Auctions / Replace Vital Records / Apply for Government Grants / Contact Elected Officials / Find Cheapest Gas Prices / Get or Renew a Passport / Apply for Social Security / Renew Your Driver's License / Check Immigration Case Status / See State Lottery Results / Zip Code Lookup	
		Thematisch	Indeling in hoofdthema's, steeds met enkele subthema's ter oriëntatie. Plus link naar transacties online	Benefits and Grants / Consumer Guides and Protection / Defense and International / Environment, Energy and Agriculture / Family, Home and Community / Health and Nutrition / History, Arts and Culture / Jobs and Education / Money and Taxes / Public Safety and Law / Reference and General Government / Science and Technology / Travel and Recreation / Voting and Elections /	
		Instantie	Kolom met verwijzingen naar overheidsinstanties en documentatie		
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
Zweden	www.sweden.gov.se/	Actualiteiten	Centraal: Lijst met actuele thema's en links En rechts een kolom met actuele thema's		
		Thematisch	Lijst met Subject-areas	Agriculture, forestry, fisheries / Asylum, migration, integration, minorities / Central, regional and local government / Communications, IT / Culture, the media, leisure activities / Defence, emergency management and safety / Democracy and human rights / Education and research / Employment and gender equality / Environment, energy and housing / EU, Foreign policy and international cooperation / Health care, health, social issues, insurance / Industry, trade, regional development / Legislation and justice / National economy and budget / Sustainable development	
		Thematisch	Kolom met overheidslinks	Government and government offices / Publications / How Sweden is governed	
		Index	A-Z index		
		Instantie	Dropbox met shortcuts naar ministeries en bewindspersonen		
		zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
Nederland	www.belastingdienst.nl	Thematisch	Onder een viertal kopjes (1) links naar inhoudelijke thema's. Kopjes staan tussen andere elementen. + Aparte kolom met algemene links (2)	(1) Voorlopige teruggaaf / Aangifte 2004 / Electronisch aangeven ondernemers / Buitenland. (2) Zoeken / Vraag en antwoord / Downloaden en bestellen / Contact / Actueel / Help PLUS: Toeslagen.nl / Douane.nl / Werken bij de BD / De organisatie	
		FAQ	Onder kopje 'Snel naa' links naar (vermoedelijk!) veelgeraadpleegde pagina's		
		Doelgroep	Inhoudsopgave voor doelgroepen	Particulier / Zakelijk / Consulenten	Voor elke dg een pagina met thematisch geordende links. (geen verdere doelgroepgerichte benadering(!))
		Actualiteiten	Enkele links naar actuele thema's		
		Zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	

Categorie	URL	Navigatiemiddel	Vormgeving	Naamgevingssysteem	Doelgroepbenadering
	Postbus51.nl	Thematisch	Kolom met links naar onderwerpen, plus aparte links voor informatie over campagnes en brochures & publicaties	Bestuur recht veiligheid / Consument en ondernemen / Familie en gezin / Gezondheid en zorg / Huisvesting / Milieu energie water / Onderwijs en cultuur / Vervoer en reizen / Werk en inkomen	
		Actualiteiten	Links naar lopende PB51 campagnes, link naar nieuwspagina		
		Zoekmachine	Box+knop	Op trefwoord	
		Instantie	Links naar pagina over ministeries		
		FAQ	Link naar pagina meest gestelde vragen		

