

Raadsfractie
T.a.v. de heer Visser

Datum 10 november 2020
Afdeling Bestuur en Communicatie
Contact Paul Foole
Telefoon 511 5108
E-mail pfoole@haarlem.nl

Onderwerp: raadsvragen ex artikel 38 CU 25 september 2020 over toegankelijkheid Haarlemse websites

Geachte heer Visser,

Op 25 september 2020 heeft u vragen gesteld ex art 38 Toegankelijkheid Haarlemse websites. Met deze briefgeven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt.

1. *Is het college het met de ChristenUnie eens dat het voor mensen met een beperking, zeker nu in deze tijd van corona-maatregelen, enorm belangrijk is om zonder hulp en moeite toegang te hebben tot de gemeentelijke website om online hun zaken te kunnen regelen en informatie te vinden?*

Het college deelt uw mening dat de toegankelijkheid van de website ook voor mensen met een beperking zeer belangrijk is. Haarlem streeft ernaar een toegankelijke stad te zijn en heeft daarbij expliciete aandacht voor toegankelijke (digitale) communicatie. Bij de bouw van de huidige website is met de toen geldende regelgeving rondom toegankelijkheid rekening gehouden. De toegankelijkheidseisen zijn destijds getest door een onafhankelijk instituut en waar nodig zijn vervolgens aanpassingen gedaan.

De negatieve kwalificatie in het register - waarnaar u verwijst in uw inleidende tekst - is gebaseerd op het gegeven dat er geen recente onafhankelijke toets is uitgevoerd. Het register kwalificeert de website dan automatisch in categorie D. Een dergelijke toets dient door een extern bureau uitgevoerd te worden waarna de content en techniek van een website aangepast kunnen worden aan de hand van aanbevelingen. Omdat de website van de gemeente Haarlem vervangen wordt zal deze onafhankelijke toets op de vernieuwde website gedaan worden. Bij de bouw van deze website zal toegankelijkheid een belangrijke voorwaarde zijn. Deze website zal niet op 1 november 2020 klaar zijn. Met het plannen tot vernieuwing is eind 2019 begonnen, maar door de corona crisis heeft dit even stil gelegen tot aan mei/juni 2020. We sturen de website eind 2021 live te lanceren. In de verklaring is abusievelijk 2020 opgenomen. Hierin valt namelijk ook te lezen dat voor november 2020 het toptaken onderzoek wordt afgerond.

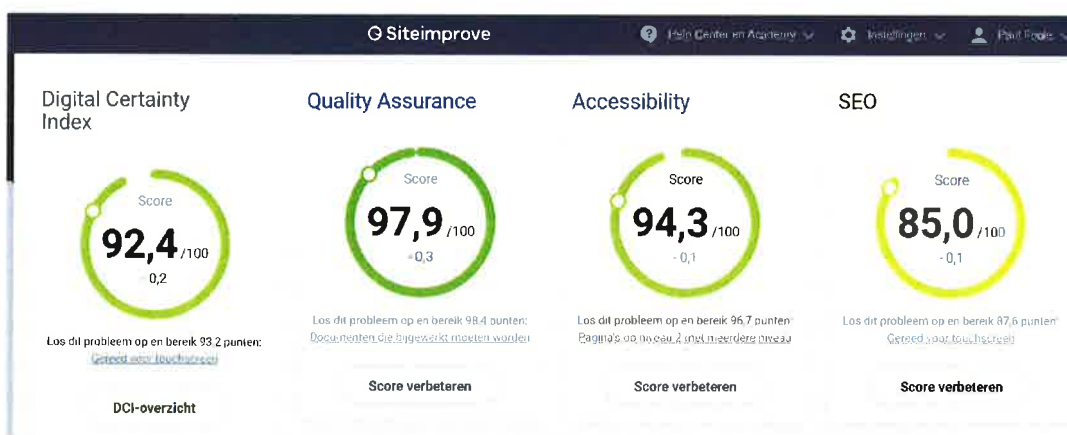
Inderdaad staat de oude toegankelijkheidsverklaring nog online. Het was een verplichting om tot 23 september onder deze specifieke url een verklaring te publiceren. Deze is nu vervangen door opname in het register. De oude pagina is inmiddels offline gehaald. Voor de volledigheid is oude verklaring nog hier terug te vinden.

2. *Welke stappen heeft het college sinds 30 september 2019 gezet om tijdig voor de deadline te zorgen dat de gemeentelijke website voldoet aan de toegankelijkheidseisen?*
Beantwoording door ambtelijk opdrachtgever.

Momenteel zetten we in op een vernieuwde toegankelijke website en zullen een externe toets op de huidige website niet uitvoeren. De website redactie en webmasters blijven de huidige website op regelmatige basis monitoren en passen deze aan waar nodig.

3. *In de toegankelijkheidsverklaring van 30 september 2019 staat dat in het laatste kwartaal 2016 / eerste kwartaal 2017 een onderzoek op Webrichtlijnen versie 2 niveau AA is uitgevoerd op de website van Haarlem en dat de gemeente periodieke controles laat uitvoeren door onafhankelijke deskundigen? Hoe vaak zijn sinds het eerste kwartaal 2017 dergelijke controles uitgevoerd en heeft dit ertoe geleid dat de toegankelijkheid van de website sindsdien substantieel is verbeterd? Waar blijkt dit uit gezien de huidige score in de meest recente toegankelijkheidsverklaring?*

Hierna zijn geen toetsen meer uitgevoerd. De webmasters en webredactie monitoren sindsdien zelf zaken die van invloed zijn op de toegankelijkheid van de website. Dit wordt handmatig gedaan in de vorm van het schrijven van content maar ook via digitale monitoringsprogramma Siteimprove. Hieruit blijkt dat de website een goede score heeft.



De nieuwe websites zullen na oplevering getoetst worden door een onafhankelijk bureau. Op basis hiervan zal de toegankelijkheidsverklaring worden aangepast die minimaal één keer per



jaar dient te worden her beoordeeld.

4. *Is het genoemde toptaken onderzoek inmiddels uitgevoerd en wat waren de resultaten? Kunt u dit onderzoeksrapport naar de raad sturen? Indien dit toptaken onderzoek nog niet is uitgevoerd: hoe kan er reeds op 1 november 2020 een nieuwe website zijn als dit onderzoek nodig is om deze nieuwe website te realiseren?*

De datum 1 november 2020 is foutief ingevoerd en inmiddels gecorrigeerd naar 1 november 2021. Het toptaken onderzoek is afgerond en dient als onderlegger voor definitieve opdrachtformulering en inrichten van een projectgroep. Het onderzoek wordt als bijlage bij deze beantwoording gevoegd.

5. *Hoeveel budget is er om een nieuwe website te realiseren die volledig voldoet aan de toegankelijkheidseisen? Is dit de in Programmabegroting 2020-2024 genoemde 55.000 euro voor "website fase 2" (investering programma 6, blz. 131) of is er meer budget?*

De genoemde 55.000 euro in de Programmabegroting 2020-2024 heeft betrekking op de ontwikkeling van (het webbased) MijnHaarlem.nl. In het meest recente IP, van de aankomende Programmabegroting, komt regel DV.07 niet meer voor. Het budget is toegevoegd aan de post Zaakgericht werken op regel M&S 102 en inmiddels vrijwel volledig benut. Wanneer de planvorming gereed is zal deze middels een kredietaanvraag aan de raad worden voorgelegd, inclusief dekkingsvoorstel.

6. *Kunt u aangeven op welke datum de website van Haarlem volledig zal voldoen aan de toegankelijkheidseisen?*

Wij sturen aan op oplevering van de nieuwe websites eind 2021. Deze nieuwe websites zullen gebouwd worden met inachtneming van de huidige toegankelijkheidseisen en hierop getoetst worden door een extern bureau.

7. *Kan het college inzicht geven in hoeverre websites die gelieerd zijn aan de gemeente of die zijn van een instelling die voor meer dan 50% wordt gesubsidieerd door de gemeente voldoen aan de toegankelijkheidseisen (bijvoorbeeld: Cocensus, SRO, Paswerk, VRK, GGD, Noord-Hollands Archief, Cultuurpodia, Bibliotheek Zuid-Kennemerland, Spaarnelanden, Sociaal Wijkteam Haarlem en Haarlem Marketing)?*

De toegankelijkheidsverplichtingen volgens het officiële besluit betreft websites die alleen vallen onder Nederlandse overheidsinstanties. Instellingen die de gemeente subsidieert vallen hier niet direct onder, de verantwoordelijkheid voor een goede toegankelijkheid ligt bij de bestuurlijk eigenaar zelf. Er is daarom geen overzicht beschikbaar van de toegankelijkheid van deze websites.

8. *Deelt u de mening dat meerdere van deze organisaties vallen onder het toepassingsbereik van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid? Zo ja, welke organisaties betreft dit?*

Nee, het college deelt deze mening niet (zie de beantwoording van vraag 7).

Een aantal niet genoemde sites, zoals Hiernahaarlem.nl, vallen wel onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Inventarisatie heeft plaatsgevonden en eigenaren zijn op de hoogte gebracht van de toegankelijkheidseisen. Het digitaal toegankelijk maken van deze 'satelliet' sites zal plaatsvinden op een natuurlijk vervangingsmoment of plaatsvinden bij het onderbrengen van deze sites in de nieuwe omgeving voor Haarlem.nl.

9. *Kunt u aangeven waarom de meeste van deze organisaties nog geen toegankelijkheidsverklaring op hun site hebben gezet? De ChristenUnie kon er in ieder geval alleen één vinden op de site van VRK en dit is ook de enige organisatie die terug te vinden is in het genoemde register. Heeft het college de andere organisaties daarop aangesproken?*

Zie vraag 7.

10. *Indien de websites van de in vraag 7 genoemde organisaties niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen: bent u bereid gezien de zeggenschap die Haarlem in deze organisaties heeft (aandeelhouder, gemeenschappelijke regeling, subsidieverlener etc.) afspraken te maken met deze instellingen om te zorgen dat de websites alsnog op korte termijn gaan voldoen aan de toegankelijkheidseisen? Kunt u de raad informeren over de gemaakte afspraken zodat de raad inzicht krijgt wanneer alle organisaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen?*

Het college hecht aan een toegankelijke stad in de breedste zin van het woord. Binnen de eigen organisatie zal in het kader van de nieuwe dienstverleningsvisie en de nieuwe website ingezet worden op het behalen van een hoge standaard. Het uitgangspunt blijft gelden dat de samenwerkingspartners zelf verantwoordelijk zijn voor de toegankelijkheid van hun website.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

mr. C.M. Lenstra

drs. J. Wienen

Graag ons kenmerk vermelden bij uw reactie.

Kenmerk: 20201069702
Telefoonnummer: 14 023 | www.haarlem.nl

Gebruikersonderzoek
www.haarlem.nl

1. 1. Waarom dit onderzoek

Het online team staat iedere dag voor keuzes die samenhangen met of afhankelijk zijn van wat inwoners, bedrijven en bezoekers vragen aan de gemeente. Belangrijk hierbij is dus te weten wie bezoekers zijn en waar ze voor komen. Het faciliteren van dominante klantvragen is de manier om waarde voor bezoekers te creëren. Het omgekeerde is ook waar: te veel content over eigen processen staat goede dienstverlening in de weg. Dat irriteert webbezoekers en staat het behalen van de doelen in de weg.

1.2 Toptakenmethode

De toptakenmethode is een methode die achterhaalt wie bezoekers zijn en voor welke taak zij naar een website komen. Het is een op feiten gebaseerde methode waarbij de vraag van het publiek (webbezoeker, inwoner) centraal staat.

De onderzoeksmethode heeft een kwantitatieve en kwalitatieve component. Kwantitatief in het verzamelen van data en kwalitatief in het meten van het succes en falen van klantreizen.

“Top tasks management is an outcome-based management model that is focused on the top tasks that are most important to the customer. It is about continuously improving these tasks based on evidence of what the customer is actually doing when they are trying to complete them.”

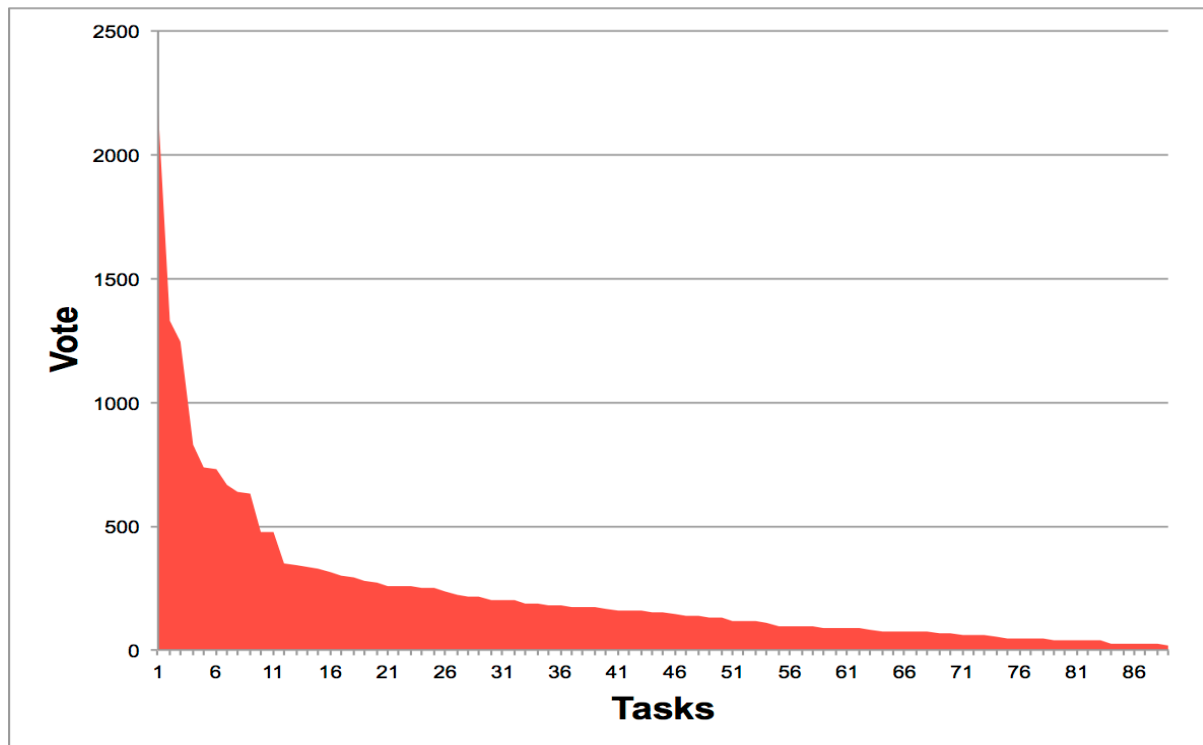
Bron: Gerry McGovern in: Strategy and Online, 2015.

Excellente dienstverlening omvat de complete taak. Een belangrijke component is ‘task completeness’, het gemak waarmee de gehele taak kan worden voltooid, van begin tot eind. De gehele klantreis kan uiteraard offline beginnen (het ontvangen van een brief) en eindigen (bijvoorbeeld met de gewenste documenten aan een balie).

De toptakenmethode volgt hoe soepel of niet zo soepel die klantreis voor het online gedeelte verloopt. Het optimaliseren van de gehele klantreis betekent vaak ook kijken waar de processen in de organisatie de oorzaak zijn van een minder soepele klantreis. Het komt meer dan eens voor dat de vraag “Waarom vraag je in dit online formulier zoveel onnodige gegevens van je klant?” wordt beantwoord met “Zo werkt ons systeem nu eenmaal.” Een organisatie kan werken met verschillende systemen, maar de bedoeling is dat de webbezoeker daar niets van merkt.

1.3 Prioriteren van het werk van het online team

Uit onderzoek blijkt dat overal ter wereld de meeste mensen voor een beperkte set aan taken naar websites komen. McGovern noemt dit ‘top tasks’. Daar zijn er meestal niet meer dan 5 of 7 van. Deze meest populaire taken (toptaken) zijn goed voor een hoog percentage van de webbezoekers, vaak rond 75 procent. Een organisatie die deze beperkte set goed faciliteert, zorgt voor bijna driekwart van de webbezoekers voor een prettige ervaring.



De toptakenmethode is een geïntegreerde aanpak, waarbij de aandacht zich richt op die taken die voor de klant het meest waardevol zijn en daarmee ook voor de organisatie. Dat wil niet zeggen dat de overige taken geen aandacht krijgen, maar dat er een prioritering is in het werk dat door het online team wordt verricht.

Samengevat: wie tijd en geld doelmatig online wil inzetten, begint met het optimaliseren van die taken waar het meeste voordeel te behalen is en verwijdt die content die niet aan het organisatiedoel en de bezoekerstaak bijdraagt. Voor de gemeente Haarlem is onderzoek gedaan naar die taken. Dit onderzoek stuurt mede de activiteiten van het online team.

2. Onderzoeksmethode en werkwijze

Het gebruikersonderzoek is gebaseerd op de gegevens verzameld met de online toptakenenquête. De enquête is op de websites geplaatst in de periode van 18 mei t/m 8 juni 2020.. In het enquêteformulier dat als 'overlay' op het scherm verscheen, werden twee vragen gesteld:

1) "U bezoekt deze website als..." met 5 antwoordmogelijkheden:

- Inwoner van de gemeente Haarlem
- Ondernemer in de gemeente Haarlem
- Iemand die van plan is Haarlem te bezoeken
- Medewerker of raadslid bij de gemeente Haarlem
- Anders, namelijk:...

2) “Wat komt u vandaag doen op deze website? Wees zo specifiek mogelijk.”

In dit veld kon de bezoeker vrij invullen wat hij of zij wilde doen op de website. De bezoeker had de optie om de enquête onbeantwoord weg te klikken. De enquête werd daarna niet nogmaals getoond aan deze gebruiker

Tijdens de onderzoeksperiode hebben 9755 mensen de enquête volledig ingevuld. Hieruit hebben we een willekeurige selectie van 1400 resultaten gemaakt om te gebruiken voor dit onderzoek.

Na het onderzoek zijn alle antwoorden uit deze periode gecodeerd. Dat wil zeggen dat tussen de uiteenlopende antwoorden van de bezoekers is gezocht naar overeenkomsten en dat voor die overeenkomsten een gezamenlijke term/taak is gezocht.

We maken bij het coderen gebruik van een lijst met taken die verzameld is tijdens eerdere onderzoeken. Indien antwoorden geen overeenkomst hebben met één van die taken, hebben we waar mogelijk en nodig nieuwe termen gecreëerd. 24 antwoorden bleken tijdens codering niet bruikbaar of herleidbaar. Voorbeelden van dergelijke antwoorden zijn: ‘ik zoek info’, ‘kijken’, ‘nieuwsgierigheid’, ‘ik zag iets op Facebook’, ‘rondneuzen’ ‘interesse’ enz. Deze antwoorden worden in de verdere analyse buiten beschouwing gelaten.

Daarnaast zijn ook de 74 mensen die kwamen voor het invullen van een enquête van het Digipanel en de 63 personen die zochten naar een vacature bij de gemeente buiten de analyse gehouden. Hetzelfde geldt voor de 121 mensen die zich via de website wilden informeren over de geldende coronamaatregelen. Deze bezoeken vallen niet onder de scope van het onderzoek, omdat de inhoud van deze pagina’s maar tijdelijk op de website staat, seizoensgebonden is of veel van inhoud wisselt en zo een vertekend beeld van de resultaten kan geven.

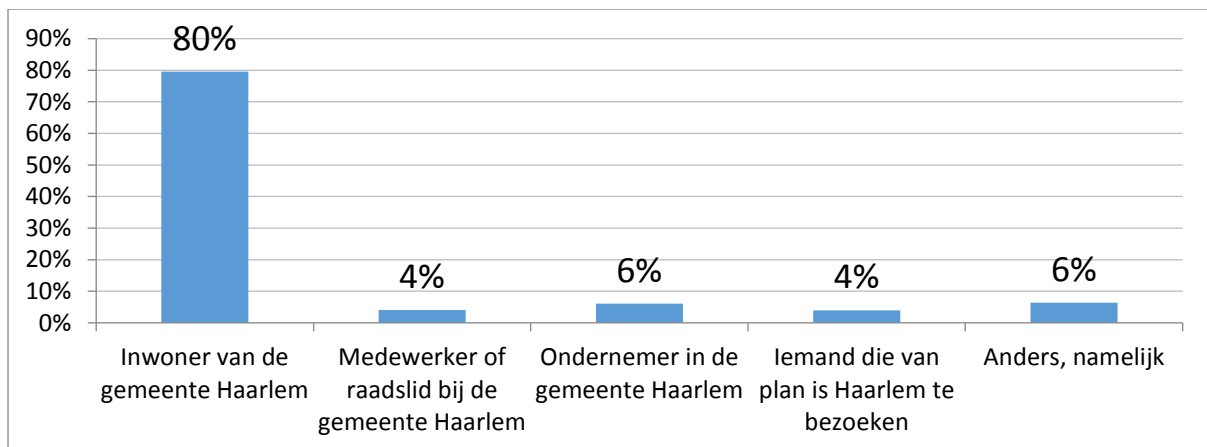
De volgende data hebben we naast de gevraagde reactie verzameld:

- Datum en tijdstip
- Landingspagina op haarlem.nl
- IP-adres
- Land (op basis van GeoIP)
- Stad (op basis van GeoIP)

3. Doelgroepen

3.1 Verdeling doelgroepen Haarlem

Met de vraag ‘U bezoekt deze website als...’ onderscheiden we de verschillende doelgroepen op de website. Voor dit onderzoek is gekozen onderscheid te maken op basis van de volgende doelgroepen:



RELATIE TOT GEMEENTE	PERCENTAGE	AANTAL
Inwoner van de gemeente Haarlem	80%	890
Medewerker of raadslid bij de gemeente Haarlem	4%	45
Ondernemer in de gemeente Haarlem	6%	68
Iemand die van plan is Haarlem te bezoeken	4%	44
Anders, namelijk	6%	71
	100%	1118

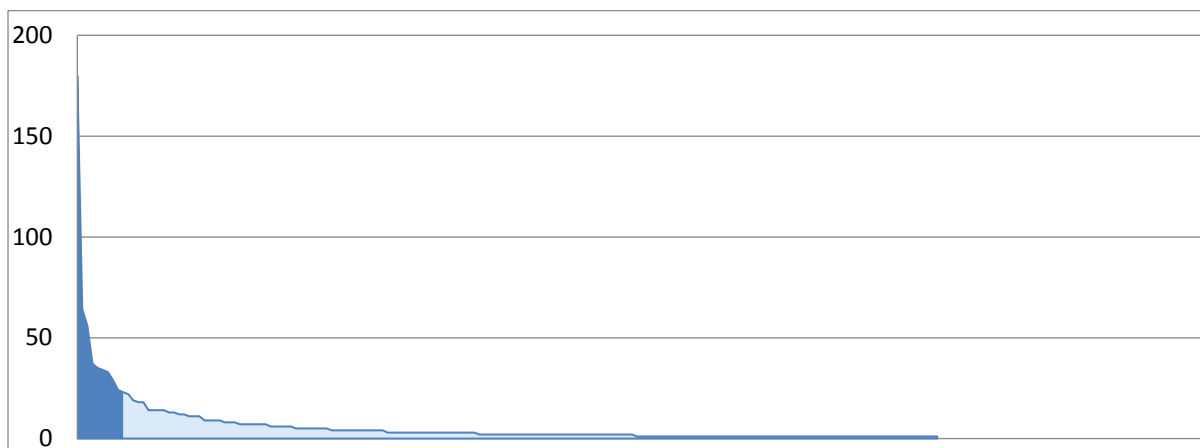
3.2 Doelgroep “Anders, namelijk:...”

8 procent van de deelnemers aan het onderzoek heeft gekozen voor ‘Anders, namelijk:...’. Zij konden of wilden zich niet identificeren met de voorgestelde doelgroepen. Het onderstaande overzicht geeft weer welke termen de bezoekers hanteren om zich te identificeren:



4. Belangrijkste taken

De onderstaande grafiek laat zien dat er sprake is van een echte long neck zoals Gerry McGovern in zijn methode beschrijft, gevolgd door een klein aantal min of meer gelijkwaardige onderwerpen, aflopen naar een hele lange staart met beduidend minder belangrijke doelstellingen.



	TOPTAKEN		%	% cum.
1	Nieuwsberichten bekijken	180	16,10%	16,10%
2	Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen	64	5,72%	21,82%
3	Grofvuil ophalen	56	5,01%	26,83%
4	Parkeren in Haarlem	41	3,67%	30,50%
5	Bezoekerspasp aanvragen	37	3,31%	33,81%
6	Projecten in Haarlem	35	3,13%	36,94%
7	Verhuizing doorgeven	33	2,95%	39,89%
8	Rijbewijs verlengen	29	2,59%	42,49%
9	Afval inzameldata bekijken	24	2,15%	44,63%
10	Ligplaatsvergunning pleziervaartuig	23	2,06%	46,69%

5. Belangrijkste taken per doelgroep

5.1 Belangrijkste taken voor de inwoner van de gemeente

PRIORITEIT	TOPTAKEN	PUNTEN
1	Nieuwsberichten bekijken	152
2	Grofvuil ophalen	55
3	Bezoekerspas aanvragen	35
4	Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen	31
5	Verhuizing doorgeven	29

5.2 Belangrijkste taken voor de ondernemer in de gemeente

PRIORITEIT	TOPTAKEN	PUNTEN
1	Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen	26
2	Projecten in Haarlem	4
3	Vastgoed in Haarlem	4
4	Gemeentelijke belastingen betalen	3
5	Bodeminformatie opvragen	3

5.3 Belangrijkste taken voor wie van plan is de gemeente te bezoeken

PRIORITEIT	TOPTAKEN	PUNTEN
1	Parkeren in Haarlem	19
2	Nieuwsberichten bekijken	5
3	Openingstijden winkels bekijken	5
4	Fietsenstallingen in Haarlem	2
5	Omgevingsvergunning aanvragen	1

5.4 Belangrijkste taken voor de medewerker of raadslid bij de gemeente

PRIORITEIT	TOPTAKEN	PUNTEN
1	Nieuwsberichten bekijken	10
2	Raadsstukken inzien	8
3	Raadsvergadering bekijken	4
4	Projecten in Haarlem	3
5	Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen	2

5.5 Belangrijkste taken voor de doelgroep 'Anders, namelijk...'

PRIORITEIT	TOPTAKEN	PUNTEN
1	Nieuwsberichten bekijken	11
2	Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen	5
3	Projecten in Haarlem	4
4	Verhuizing doorgeven	4
5	Raadsstukken inzien	3

6. Alle taken

	TOPTAKEN	PUNTEN	%
1	Nieuwsberichten bekijken	180	16,10%
2	Tijdelijke inkomensondersteuning voor ondernemers aanvragen	64	5,72%
3	Grofvuil ophalen	56	5,01%
4	Parkeren in Haarlem	41	3,67%
5	Bezoekerspas aanvragen	37	3,31%
6	Projecten in Haarlem	35	3,13%
7	Verhuizing doorgeven	33	2,95%
8	Rijbewijs verlengen	29	2,59%
9	Afval inzameldata bekijken	24	2,15%
10	Ligplaatsvergunning pleziervaartuig	23	2,06%
11	Wegwerkzaamheden in Haarlem	22	1,97%
12	Paspoort aanvragen	19	1,70%
13	Rijbewijs aanvragen	18	1,61%
14	Raadsstukken inzien	18	1,61%
15	Parkeervergunning bewoners aanvragen	14	1,25%
16	Afval wegbrengen	14	1,25%
17	Melding openbare ruimte, overlast in uw omgeving	14	1,25%
18	Omgevingsvergunning aanvragen	14	1,25%
19	Identiteitskaart aanvragen	13	1,16%
20	Parkeervergunning bewoners wijzigen	13	1,16%
21	Melding openbare ruimte, verloren en gevonden voorwerpen	12	1,07%
22	Melding openbare ruimte doen	12	1,07%
23	Duurzaamheidslening aanvragen	11	0,98%
24	Uittreksel burgerlijke stand aanvragen	11	0,98%
25	Contact en openingstijden	11	0,98%
26	Wmo voorzieningen	9	0,81%

27	Gemeentelijke belastingen betalen	9	0,81%
28	Vastgoed in Haarlem	9	0,81%
29	Openingstijden winkels bekijken	9	0,81%
30	Klacht indienen	8	0,72%
31	Melding openbare ruimte, overlast van bomen en ander groen	8	0,72%
32	Periodieke verklaring invullen	8	0,72%
33	Bekendmakingen bekijken	7	0,63%
34	Melding openbare ruimte, handhaving	7	0,63%
35	Havenkantoor in Haarlem	7	0,63%
36	Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP) aanvragen	7	0,63%
37	Bestemmingsplannen inzien	7	0,63%
38	Melding openbare ruimte, illegale stort of zwerfafval	6	0,54%
39	Subsidie zonnepanelen aanvragen	6	0,54%
40	Bijzondere bijstand aanvragen	6	0,54%
41	Bouwkavels in Haarlem	6	0,54%
42	Raadsvergadering bekijken	6	0,54%
43	Afvalpas aanvragen	5	0,45%
44	Erkennen kind	5	0,45%
45	Melding openbare ruimte, gevaarlijke verkeerssituatie	5	0,45%
46	Subsidie Haarlem aardgasvrij aanvragen	5	0,45%
47	Geboorteaangifte doen	5	0,45%
48	Woning vinden in Haarlem	5	0,45%
49	Bruggen in Haarlem	5	0,45%
50	Afspraak maken	4	0,36%
51	Leerlingenvervoer aanvragen	4	0,36%
52	Openbare verkoop van vaartuigen	4	0,36%
53	Paspoort verlengen	4	0,36%
54	Trouwen in Haarlem	4	0,36%

55	Verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanvragen	4	0,36%
56	WOZ-waarde en taxatieverslag	4	0,36%
57	Feiten en cijfers Haarlem	4	0,36%
58	Subsidie aanvragen	4	0,36%
59	Fietsenstallingen in Haarlem	4	0,36%
60	Schuldhelpverlening	4	0,36%
61	Afvalcontainer aanvragen	3	0,27%
62	Betaaldata uitkeringen	3	0,27%
63	Evenementenkalender bekijken	3	0,27%
64	Gehandicaptenparkeerkaart aanvragen	3	0,27%
65	Haarlemse vlag zoeken	3	0,27%
66	Hondenlosloopplaatsen in Haarlem	3	0,27%
67	Melding openbare ruimte, geluidsoverlast	3	0,27%
68	Melding openbare ruimte, kapot of missend straatmeubilair	3	0,27%
69	Parkeervergunning bewoners stopzetten	3	0,27%
70	Vergunningencheck doen	3	0,27%
71	Wmo hulp bij het huishouden	3	0,27%
72	Beleid, parkeren	3	0,27%
73	Bouwtekeningen inzien	3	0,27%
74	Initiatievenloket voor bewoners	3	0,27%
75	Parkeervergunning bedrijven aanvragen	3	0,27%
76	Haarlem Open Data bekijken	3	0,27%
77	Individuele inkomenstoeslag aanvragen	3	0,27%
78	Bodeminformatie opvragen	3	0,27%
79	Afval niet opgehaald	2	0,18%
80	Afval scheiden	2	0,18%
81	Antireclamesticker aanvragen	2	0,18%
82	Beleid, bouwen	2	0,18%

83	Briefadres aanvragen	2	0,18%
84	Garantverklaring aanvragen	2	0,18%
85	Geregistreerd partnerschap aanvragen	2	0,18%
86	Hondenbelasting betalen	2	0,18%
87	Huursubsidie aanvragen	2	0,18%
88	Kwijtschelding gemeentelijke belastingen aanvragen	2	0,18%
89	Melding openbare ruimte, meeuwenoverlast	2	0,18%
90	Monumentenkaart bekijken	2	0,18%
91	Naturalisatie	2	0,18%
92	Subsidie groene daken aanvragen	2	0,18%
93	Tegemoetkoming bij ziekte en handicap aanvragen	2	0,18%
94	Tijdelijke parkeervergunning aanvragen	2	0,18%
95	Trouwlocaties in Haarlem	2	0,18%
96	Vergunning aanvragen	2	0,18%
97	Webcam Grote Markt bekijken	2	0,18%
98	Wijken en buurten in Haarlem	2	0,18%
99	WOB verzoek indienen	2	0,18%
100	College van B & W bekijken	2	0,18%
101	Omgevingsvisie in Haarlem	2	0,18%
102	Ontheffing plaatsen voorwerpen op openbare weg	2	0,18%
103	Oplaadpalen elektrische auto in Haarlem	2	0,18%
104	Tarieven pleziervaart bekijken	2	0,18%
105	Monumentenvergunning aanvragen	2	0,18%
106	Beleid, verordeningen	2	0,18%
107	Toeristische informatie opzoeken	2	0,18%
108	Terrasvergunning aanvragen	2	0,18%
109	Archief bezoeken	2	0,18%
110	Adresonderzoek aanvragen	1	0,09%

111	Afspraak wijzigen	1	0,09%
112	Afvalstoffenheffing betalen	1	0,09%
113	Bedrijfskavels in Haarlem	1	0,09%
114	Beleid	1	0,09%
115	Beleid, afval	1	0,09%
116	Beleid, APV	1	0,09%
117	Beleid, gehandicaptenparkeerplaatsen	1	0,09%
118	Beleid, leerplicht	1	0,09%
119	Beschermde bomen in Haarlem	1	0,09%
120	Besluitenlijsten bekijken	1	0,09%
121	Bewijs van in leven zijn aanvragen	1	0,09%
122	Bezwaarschrift schrijven	1	0,09%
123	Bijstandsuitkering aanvragen	1	0,09%
124	Buitenlands rijbewijs omwisselen	1	0,09%
125	Burgerservicenummer aanvragen	1	0,09%
126	Economische visie bekijken	1	0,09%
127	Expertgroep Omgevingsvisie in Haarlem	1	0,09%
128	Gehandicaptenparkeerplaats aanvragen	1	0,09%
129	Gehandicaptenparkeerplaats wijzigen	1	0,09%
130	Geschiedenis van Haarlem	1	0,09%
131	Geveltuintje aanleggen	1	0,09%
132	Griffie in Haarlem	1	0,09%
133	HaarlemPas aanvragen	1	0,09%
134	Hondenbelasting opzeggen	1	0,09%
135	Huisnummer aanvragen	1	0,09%
136	Huren in Haarlem	1	0,09%
137	Kadastrale informatie opvragen	1	0,09%
138	Leefbaarheid en Initiatiefbudget	1	0,09%

139	Mantelzorg in Haarlem	1	0,09%
140	Melding openbare ruimte, lantaarnpaal brandt niet of is beschadigd	1	0,09%
141	Municipal information for international residents and expats	1	0,09%
142	Ongediertebestrijding	1	0,09%
143	Openingstijden horeca bekijken	1	0,09%
144	Parkeervergunning aanvragen	1	0,09%
145	Sampling en flyereren in Haarlem	1	0,09%
146	Starterslening aanvragen	1	0,09%
147	Tegemoetkoming schoolkosten aanvragen	1	0,09%
148	Trouwambtenaar voor één dag aanvragen	1	0,09%
149	Vergunning tijdelijke verhuur	1	0,09%
150	Weekmarkten in Haarlem	1	0,09%
151	Wmo - BUUV, de buurtmarktplaats	1	0,09%
152	Wmo taxivervoer	1	0,09%
153	Woonkostentoeslag aanvragen	1	0,09%
154	Beleid, inspraak	1	0,09%
155	Bijstandsuitkering beëindigen	1	0,09%
156	Bouwkundig splitsen woonruimte	1	0,09%
157	Gegevens peilbuizen inzien	1	0,09%
158	koninklijke onderscheiding voordragen	1	0,09%
159	Stamboomonderzoek	1	0,09%
160	Wmo dagbesteding	1	0,09%
161	Wmo indicatie aanvragen	1	0,09%
162	De Groene Mug campagne bekijken	1	0,09%
163	Openbaar vervoer in Haarlem	1	0,09%
164	Woonbootvergunning aanvragen	1	0,09%
165	Precariobelasting betalen	1	0,09%
166	Vaste standplaatsvergunning aanvragen	1	0,09%

167	Beleid, vergunningen verlenen	1	0,09%
168	Eikenprocessierups bestrijden	1	0,09%
169	Privacyverklaring bekijken	1	0,09%