

AEO Stappenplan voor Gemeenten

Yard | Digital Agency

© Copyright 2026, Yard Digital Agency

Alle informatie in dit document is en blijft eigendom van Yard Digital Agency. Dit document wordt verstrekt in strikt vertrouwen, en zal noch geheel, noch gedeeltelijk worden veeelvoudigd, ter inzage worden gegeven aan derden, of worden aangewend voor enig ander doel dan de beoordeling van dit document. Yard Digital Agency zal de in het kader van dit document ontvangen informatie op gelijke wijze strikt vertrouwelijk behandelen. Deze beperkingen hebben een commerciële achtergrond en zijn geenszins bedoeld om hoe dan ook het zakelijk overleg over dit document te beperken.

Inwoners stellen vragen aan AI zoals ChatGPT. AI-systemen halen jouw content op. Maar klopt wat ze terugkrijgen? Dit stappenplan helpt je bepalen welke pagina's prioriteit hebben en wat er moet verbeteren - langs drie pijlers: Techniek, Content & Data, en Mens & Organisatie

01 Toptaken identificeren

02 Use cases definiëren

03 Use case → pagina koppelen

04 Pagina optimaliseren

STAP 1 Toptaken identificeren

Welke pagina's en diensten roepen de meeste vragen op bij inwoners? Begin daar.

- Haal je top 10–20 meest bezochte pagina's op (analytics, sitemap of KCC-registraties).
- Vraag het KCC: welke onderwerpen horen ze elke dag? Wat leidt tot verwarring?
- Doe de AI-test: stel drie veelgestelde vragen over jullie gemeente aan ChatGPT.
Klopt het antwoord? Is het actueel? Ontbreekt er iets? Dit geeft direct inzicht zonder analyse.

STAP 2 Use cases definiëren

Beschrijf per onderwerp wie er vraagt, wat ze willen en waarom, in drie componenten.

Persona	Actie	Doel
Wie is de inwoner?	Wat zoeken of doen ze?	Wat willen ze bereiken?
Volwassene, paspoort vervalt	Wil weten hoe een nieuw paspoort aan te vragen en wanneer af te halen	Op vakantie kunnen met een geldig reisdocument
Mantelzorger	Zoekt WMO-ondersteuning en hoe die aan te vragen voor een ouder familielid	Tijdig de juiste zorg regelen zonder verdwaald te raken in de gemeente
Nieuwkomer	Zoekt hoe en wanneer een verhuizing door te geven, en wat nodig is	Correct ingeschreven staan en geen boetes riskeren
Bewoner	Wil een melding doen over een kapotte stoeptegel of gevaarlijke situatie	Het probleem snel opgelost krijgen via het juiste kanaal

STAP 3 Use case koppelen aan pagina

Bepaal per use case: welke pagina geeft dit antwoord? En staat het antwoord er ook echt in?

Use case	Gekoppelde pagina	Vragen die AI hierover stelt
Paspoort aanvragen	/direct-regelen/.../paspoort/	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe vraag ik een paspoort aan? • Wat kost een paspoort en hoe lang duurt het? • Wat moet ik meenemen?
Verhuizing doorgeven	/direct-regelen/.../verhuizing/	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe geef ik een verhuizing door? • Binnen welke termijn moet dat? • Heb ik DigiD nodig?
WMO-aanvraag	/direct-regelen/.../wmo/	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe vraag ik WMO-ondersteuning aan? • Voor wie geldt de WMO? • Wat is het verschil tussen WMO en Wlz?

Tip: stel de vragen uit de rechterkolom letterlijk in ChatGPT. Is het antwoord correct en volledig? Zo niet, dát is je eerste optimalisatietaak.

STAP 4 Pagina optimaliseren - checklist

Loop elke geprioriteerde pagina langs de drie pijlers. Zet een vinkje als het op orde is.

PIJLER 1 - TECHNIEK

- Structured data (JSON-LD) toegevoegd**
GovernmentService · FAQPage · HowTo · OpeningHoursSpecification · GovernmentOrganization
- FAQ-antwoorden staan als open tekst in de HTML**
Geen accordeons die via AJAX laden — ChatGPT ziet dan alleen de vraag, nooit het antwoord
- Pagina is leesbaar zonder JavaScript**
Content die pas na een klik laadt, wordt door ChatGPT nooit gezien
- ARIA-labels en semantische HTML-structuur aanwezig**
H1 / H2 / H3 correct gebruikt · role="article" · aria-label
- Interne links hebben beschrijvende anker tekst**
Niet "klik hier" maar "Aanvragen bewonersparkeervergunning"

PIJLER 2 - CONTENT & DATA

- Pagina begint met een TL;DR — het directe antwoord in 1-2 zinnen**
Niet: "De gemeente hecht veel waarde aan..." — Wel: "U vraagt een paspoort aan op afspraak. Kosten: € 83,85."
- Content is opgebouwd uit zelfstandige blokken**
Elk blok (wat is het / voor wie / hoe / kosten) moet ook los begrijpelijk zijn voor AI
- Één consistente naam per dienst of product**

"Bijstandsuitkering", "levensonderhoud WWB" en "uitkering sociale dienst" zijn voor AI drie verschillende dingen

FAQ als open, leesbare tekst - niet ingeklapt

Vraag én antwoord altijd zichtbaar in de HTML bij het laden van de pagina

Kosten, termijnen en vereisten zijn feitelijk en actueel

Met datum of bronverwijzing — verouderde tarieven zijn het gevaarlijkste type AI-fout

PIJLER 3 - MENS & ORGANISATIE

Er is een inhoudelijk eigenaar aangewezen voor deze pagina

Wie is verantwoordelijk voor de content — ook als er een chatbot op gebaseerd is?

Er staat een publicatie- of controledatum op de pagina

datePublished + dateModified zichtbaar én in JSON-LD

Er is een trigger bepaald voor updates

Wetswijziging · tariefsaanpassing · beleidswijziging — wie zorgt dat website én chatbot dan kloppen?

Monitoring: weet je wat AI over jullie gemeente zegt?

Test maandelijks de 5 meest gestelde vragen in ChatGPT én de eigen chatbot

Drie acties die morgen direct kunnen beginnen

01 Test jezelf

Stel drie veelgestelde vragen over jullie gemeente aan ChatGPT én de eigen chatbot. Klopt het? Is het actueel?

Duurt 10 minuten. Geeft meer inzicht dan een rapport.

02 Audit je toptaken

Neem de 10 meest bezochte pagina's. Wat is de ene vraag die een inwoner hierover stelt? Staat het antwoord er direct in?

Zo niet: dát is de eerste herschrijftaak.

03 Stel de eigenaarschapsvraag

Wie is verantwoordelijk voor de inhoud van de chatbot? Wanneer is die voor het laatste gecontroleerd?

Wie zorgt voor updates als een wet of tarief wijzigt?

Vragen of samen verder kijken?



 raymond.hofman@yard.nl

 [linkedin.com/in/raymondhofman](https://www.linkedin.com/in/raymondhofman)