

# DUO

MARKET RESEARCH

## Resultaten

### Inwonerspanel

#### Onderzoek website

In opdracht van: Gemeente Vijfheerenlanden  
Contactpersonen: Kicky Daoud en Jannie van Houwelingen

Utrecht, juni 2023

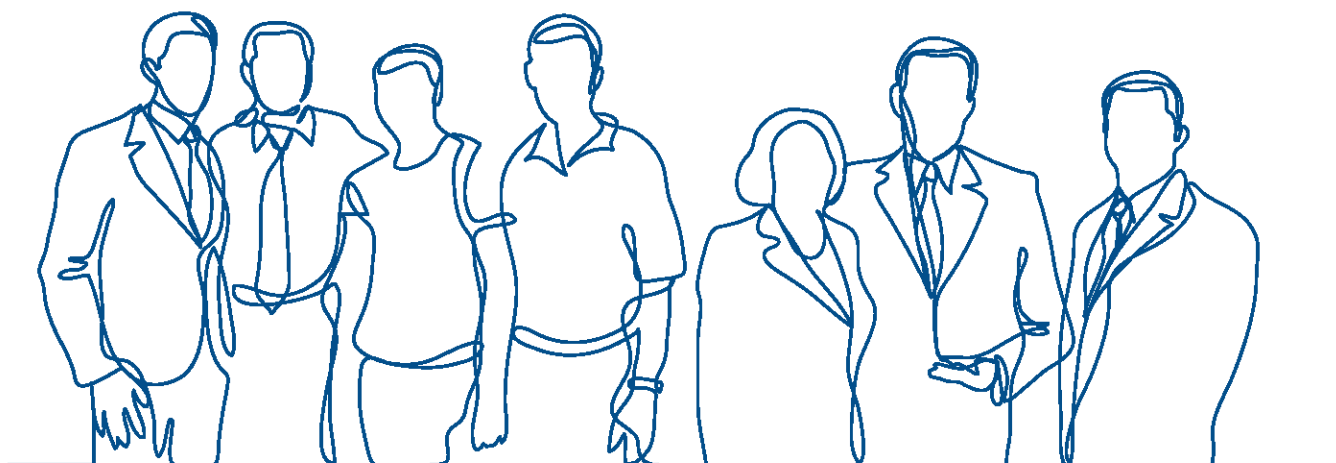
Postbus 681 3500

AR Utrecht

Telefoon: 030 263 10 80

e-mail: [info@duomarketresearch.nl](mailto:info@duomarketresearch.nl)

website: [www.duomarketresearch.nl](http://www.duomarketresearch.nl)



## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ONDERZOEKSOPZET .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>RESULTATEN .....</b>	<b>6</b>
4.1	Gebruikte devices .....	6
4.2	Huidige website van de gemeente .....	7
4.3	Voorkeur informatie en nieuwe website van de gemeente .....	10
<b>5</b>	<b>BIJLAGE .....</b>	<b>16</b>
5.1	Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges .....	16
5.2	Resultaten naar leeftijd .....	18
5.3	Resultaten naar device .....	26
5.4	Open antwoorden .....	29

## **1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK**

DUO Market Research heeft in opdracht van de gemeente Vijfheerenlanden een Inwonerspanel opgezet. Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in mei en juni 2023 is uitgevoerd onder de leden van het Inwonerspanel. Dit onderzoek gaat over de nieuwe website van de gemeente.

Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek.

## 2 ONDERZOEKSOPZET

### **Onderzoeksgroep, onderzoeksmethode en respons**

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête onder de leden van het Inwonerspanel. De leden zijn per e-mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. In de e-mail is benadrukt dat de deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig en anoniem is.

De technische realisatie van het online veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged. Van 24 mei 2023 tot en met 5 juni 2023 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 518 inwoners de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 33%.

We hebben geanalyseerd of de gerealiseerde netto-respons een afspiegeling van de gemeente Vijfheerenlanden vormt (voor de kenmerken: leeftijd en plaats). Na deze analyse heeft een herweging plaatsgevonden. Dit houdt in dat de antwoorden van de ondervertegenwoordigde groepen "zwaarder" meetellen. De resultaten van het onderzoek zijn op deze manier representatief voor de gemeente Vijfheerenlanden als geheel.

### **Vragenlijst**

De vragenlijst is in nauw overleg met de gemeente door DUO Market Research opgesteld.

### **Opzet rapportage**

Conform de reglementen en gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie deel 4). In de grafieken zijn de resultaten van de gemeente Vijfheerenlanden als geheel weergegeven. In deel 3 staan de belangrijkste resultaten. De verantwoording van de respons, de resultaten naar leeftijd en (gedeeltelijk) naar device en de open antwoorden staan in de bijlage (deel 5).

## 3 SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN

### *Huidige website van de gemeente*

In het kort zijn dit de belangrijkste resultaten:

- De helft (50%) van de inwoners vindt de huidige website duidelijk. Een vijfde (20%) geeft aan dat de website onduidelijk is. De rest heeft geen mening.
- Meer dan een derde (37%) van de inwoners geeft aan dat ze de informatie van de gemeente snel kunnen vinden na diverse klikken via het menu. Iets minder dan een derde (32%) kan de informatie snel vinden via de zoekbalk. Iets meer dan een tiende (13%) kan de informatie op de website niet vinden.
- Bijna twee derde (62%) vindt de gevonden informatie duidelijk. Aan de andere kant vindt 14% dat niet (met name door het gebruik van uitklapmenu's).
- Iets minder dan de helft (45%) geeft aan dat de huidige indeling van de website duidelijk is. Een vijfde (20%) van de inwoners vind dit geen duidelijke indeling.

### *Voorkeur informatie en nieuwe website*

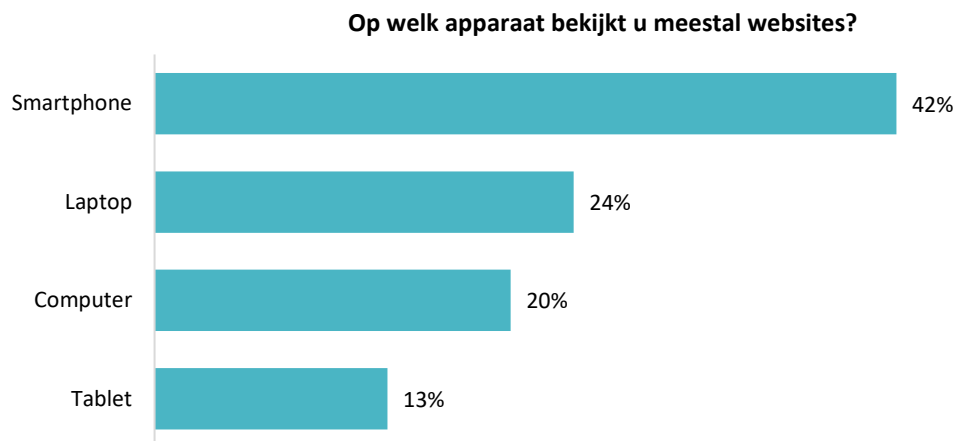
Dit zijn de belangrijkste resultaten:

- Twee vijfde (40%) van de inwoners geeft de voorkeur aan een startpagina met een grote zoekbalk. Iets meer dan een derde (34%) heeft voorkeur voor de huidige startpagina van Vijfheerenlanden.
- Meer dan twee derde (67%) wil informatie van de gemeente lezen via de gemeentelijke informatiepagina in het Kontakt Vijfheerenlanden. Iets minder dan een derde (31%) wil de informatie via de website van de gemeente lezen.
- Het grootste deel van de inwoners (76%) wil digitaal contact leggen met de gemeente via e-mail. Daarnaast zou meer dan een derde (38%) contact willen leggen via een chat met een medewerker.
- We hebben voor vier mogelijkheden gevraagd in hoeverre inwoners hier behoefte aan hebben. De meeste behoefte (53%) is er voor het aanvragen van een product (vergunning, paspoort, geboorteaangifte) met DigiD op de website.
- Bijna de helft (47%) van de inwoners wil wel inloggen op de website van de gemeente om persoonsgerichte en locatiegerichte informatie te zien. Iets minder dan een derde (32%) wil dit niet.

## 4 RESULTATEN

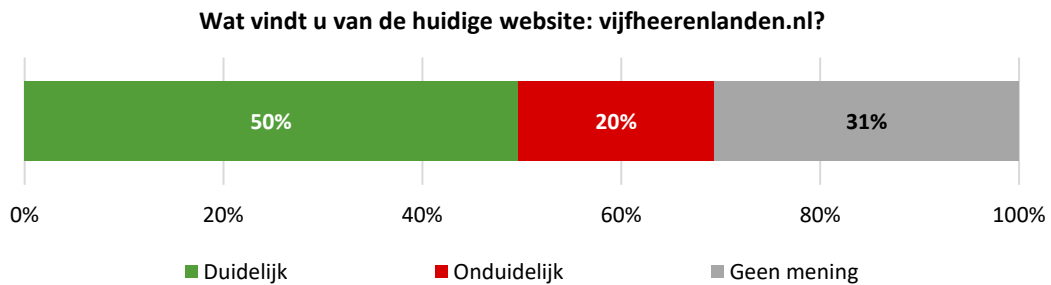
### 4.1 Gebruikte devices

Meer dan een vijfde (42%) van de respondenten bekijkt websites meestal via een Smartphone. Bijna een vierde (24%) bekijkt websites meestal via een Laptop.

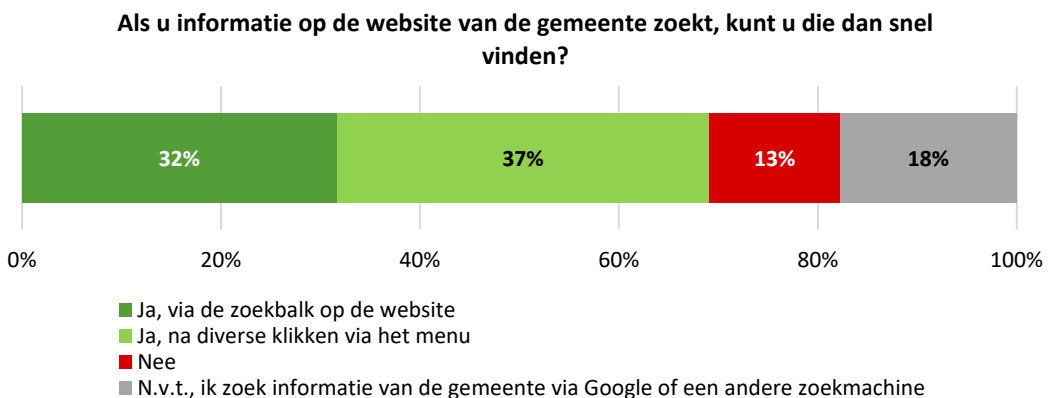


## 4.2 Huidige website van de gemeente

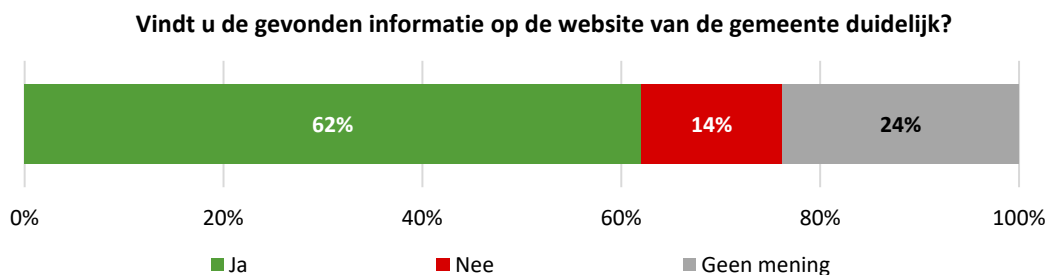
Aan de inwoners is gevraagd wat ze van de huidige website van de gemeente vinden. De helft (50%) van de inwoners vindt de huidige website duidelijk. Een vijfde (20%) geeft aan dat de website onduidelijk is. In de bijlage zijn de toelichtingen van de inwoners opgenomen.



Meer dan een derde (37%) van de inwoners geeft aan dat ze de informatie van de gemeente snel kunnen vinden na diverse klikken via het menu. Iets minder dan een derde (32%) kan de informatie snel vinden via de zoekbalk. Iets meer dan een tiende (13%) kan de informatie op de website niet snel vinden.



Vervolgens is er aan de inwoners gevraagd of de inwoners de gevonden informatie duidelijk vinden. Bijna twee derde (62%) vindt de gevonden informatie duidelijk. Aan de andere kant vindt 14% dat niet.

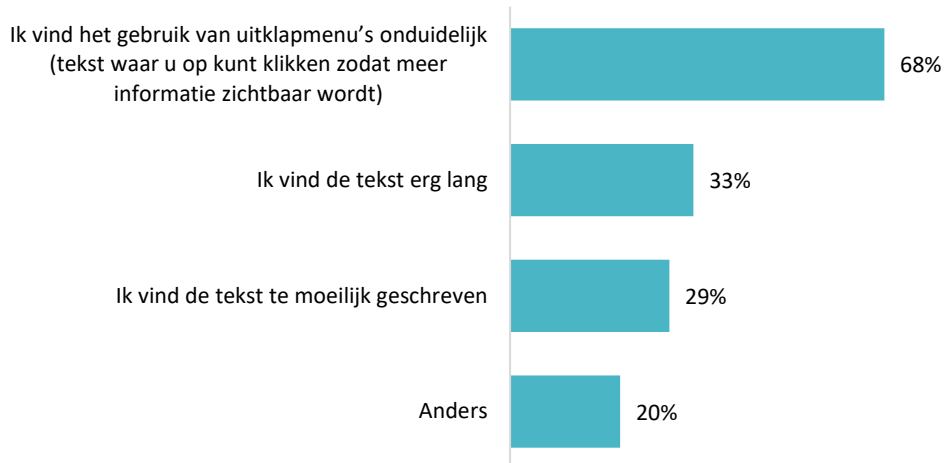


Aan de inwoners die aangeven de informatie op de website van de gemeente niet duidelijk te vinden is gevraagd waarom de informatie niet duidelijk is. Meer dan twee derde (68%) geeft aan dat het gebruik van uitklapmenu's onduidelijk is. Een derde (33%) geeft aan dat de tekst erg lang is.

### Waarom vindt u de informatie op de website niet duidelijk?

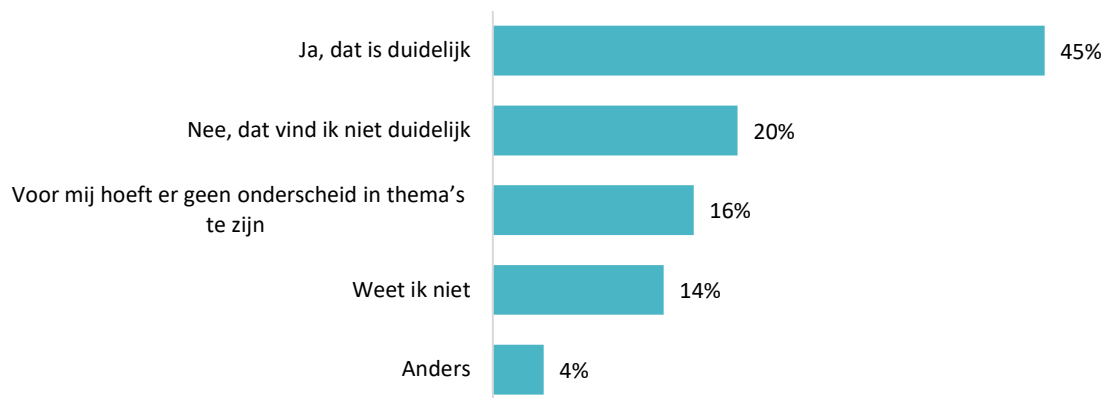
*Meerdere antwoorden mogelijk*

- gesteld indien informatie op de website niet duidelijk is -



Op de website wordt onderscheid gemaakt in vier thema's: inwoners, zorg, recreatie en bestuur. Aan de inwoners is gevraagd of dat een duidelijke indeling is. Iets minder dan de helft (45%) geeft aan dat dit een duidelijke indeling is. Een vijfde (20%) van de inwoners vindt dit geen duidelijke indeling.

### Op de website wordt onderscheid gemaakt in vier thema's: inwoners, zorg, recreatie en bestuur. Vindt u dat een duidelijke indeling?

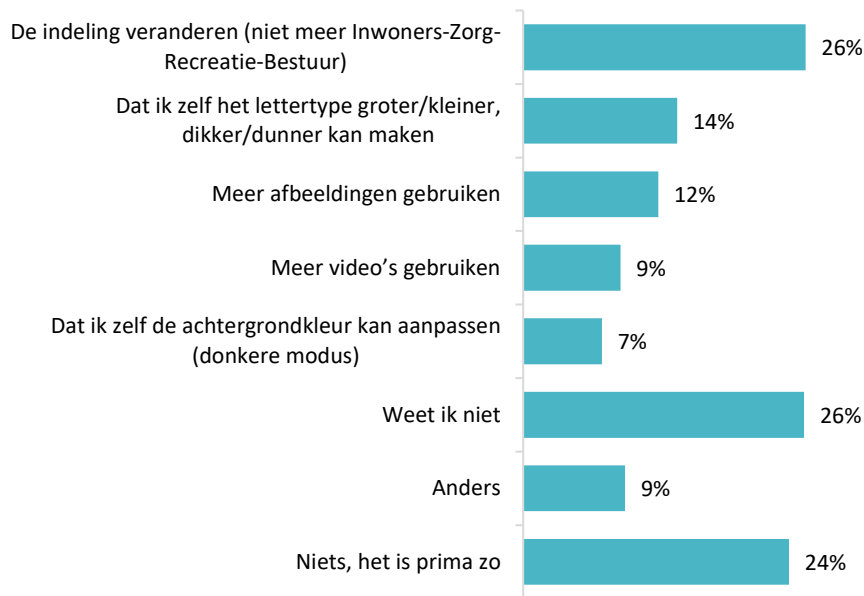




De vraag wat de gemeente kan verbeteren aan de website levert een verdeeld beeld op. Iets meer dan een kwart (26%) wil de indeling veranderen. Ook ruim een kwart (26%) geeft aan het niet te weten. Bijna een kwart (24%) heeft geen verbeterpunten.

## Wat kan de gemeente verbeteren aan hoe de website eruit ziet?

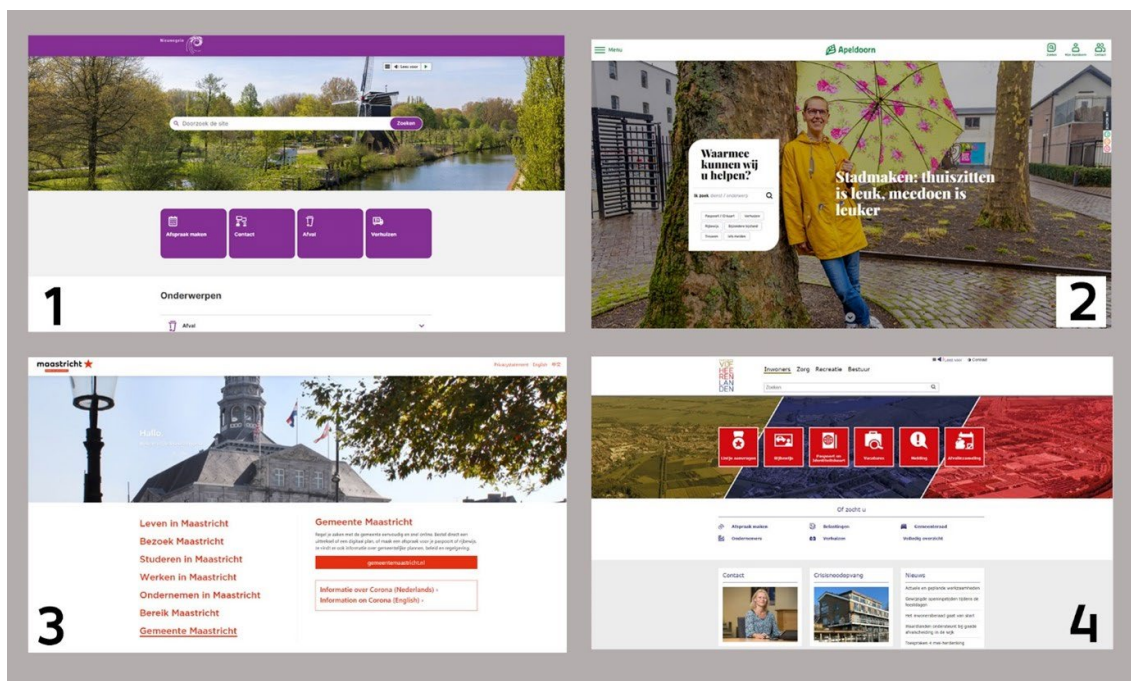
*Meerdere antwoorden mogelijk*



# Inwonerspanel

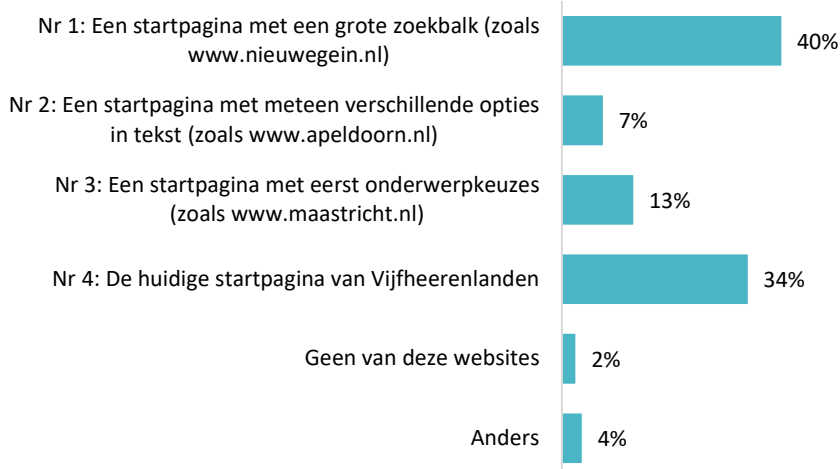
## 4.3 Voorkeur informatie en nieuwe website van de gemeente

Er zijn vier voorbeelden van startpagina's voorgelegd met de vraag welke de voorkeur heeft.



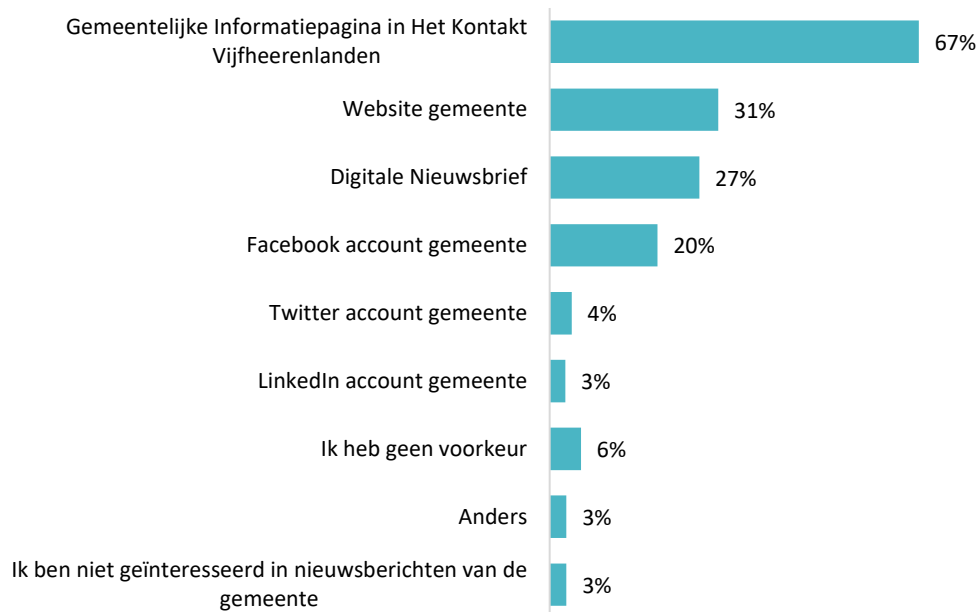
Twee vijfde (40%) van de inwoners geeft hierbij de voorkeur aan startpagina 1. Dit is een startpagina met een grote zoekbalk. Iets meer dan een derde (34%) heeft de voorkeur voor startpagina 4, dit is de huidige startpagina van Vijfheerenlanden.

### U ziet hier 4 voorbeelden van startpagina's. Welke indeling heeft uw voorkeur?



Aan de inwoners is gevraagd waar zij het liefste de nieuwsberichten van de gemeente lezen. Meer dan twee derde (67%) geeft aan deze via de gemeentelijke informatiepagina in het Kontakt Vijfheerenlanden te willen lezen. Iets minder dan een derde (31%) wil de informatie via de website van de gemeente lezen.

**Waar leest u het liefste de nieuwsberichten van de gemeente?**  
*Meerdere antwoorden mogelijk*



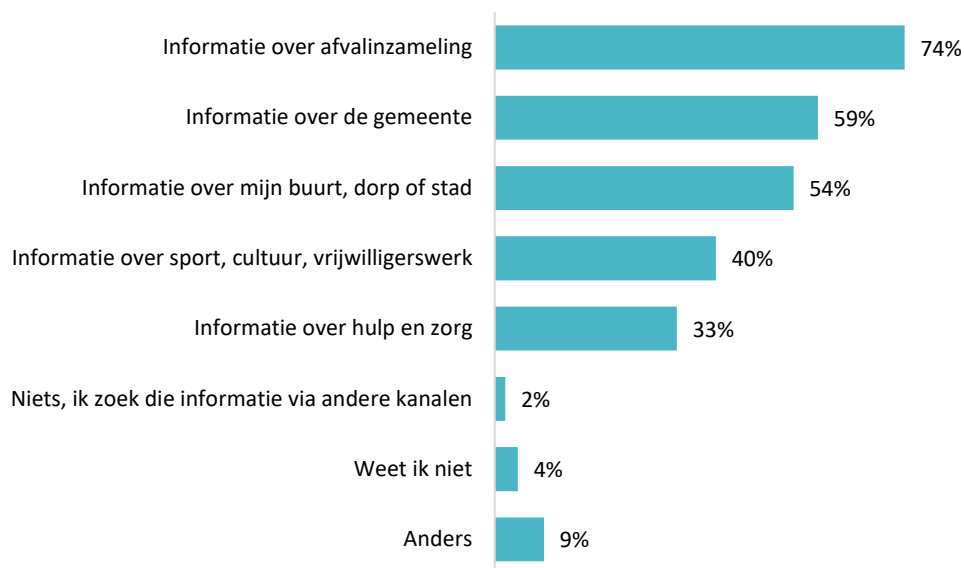
Vervolgens hebben we de inwoners de volgende vraag voorgelegd:

*Stel u bent een nieuwe inwoner van gemeente Vijfheerenlanden, welke informatie zoekt u dan op de website van de gemeente?*

Bijna drie vierde (74%) van de inwoners zou informatie willen opzoeken op de website van de gemeente over de afvalinzameling. Daarnaast willen inwoners graag informatie opzoeken over de gemeente (59%), informatie over de buurt, dorp of stad (54%) en informatie over sport, cultuur en vrijwilligerswerk (40%).

**Stel u bent een nieuwe inwoner van de gemeente Vijfheerenlanden, welke informatie zoekt u dan op de website van de gemeente?**

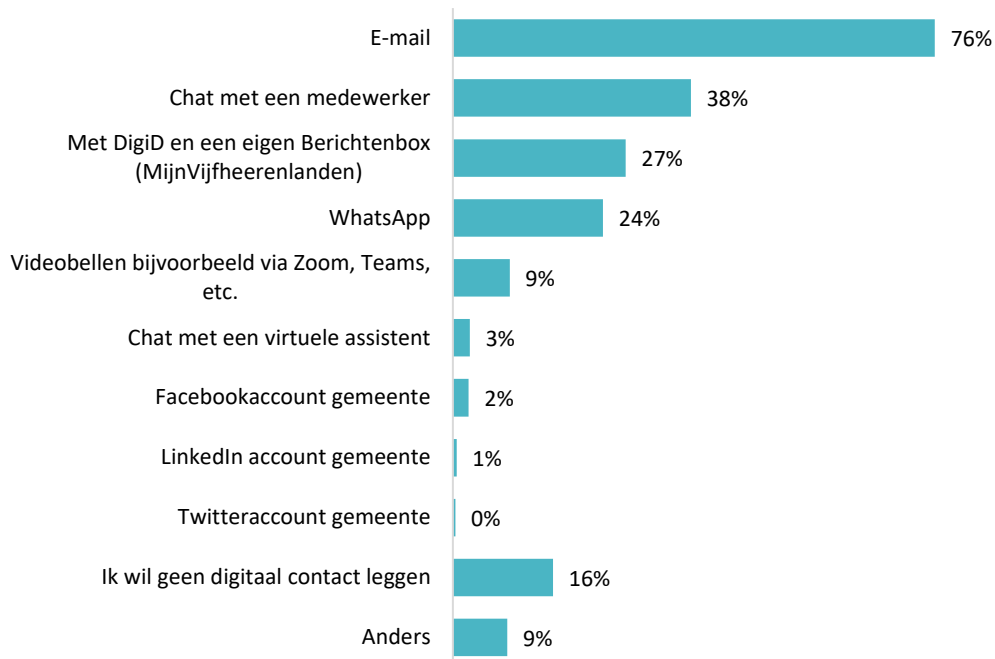
*Meerdere antwoorden mogelijk*



Het grootste deel van de inwoners (76%) wil digitaal contact leggen met de gemeente via e-mail. Daarnaast zou meer dan een derde (38%) contact willen leggen via een chat met een medewerker. Geen enkele inwoner zou contact willen leggen met de gemeente via het twitteraccount van de gemeente.

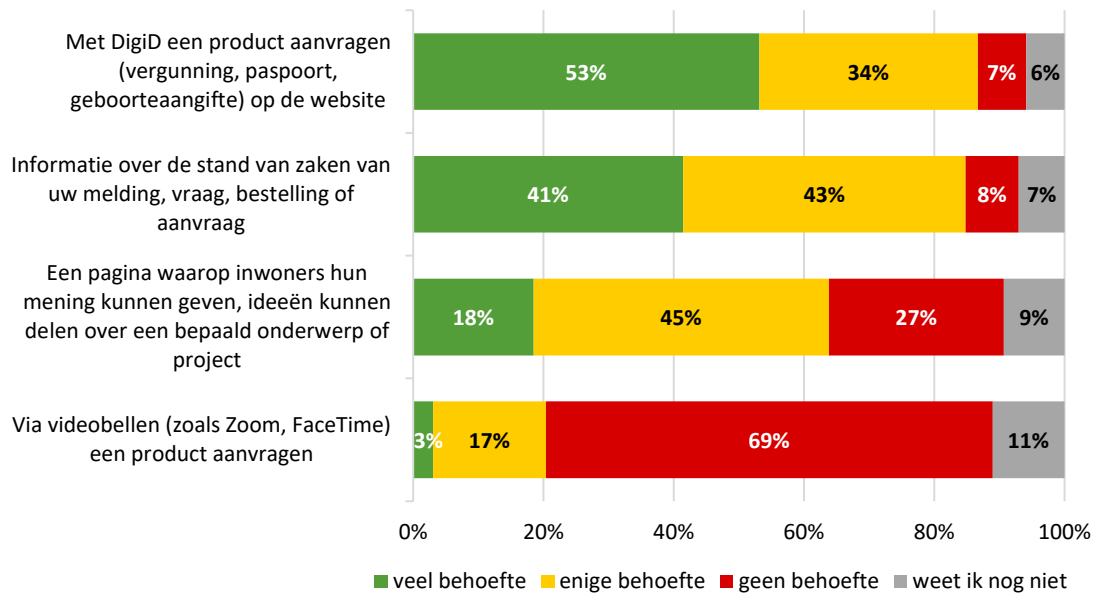
## Hoe wilt u het liefst digitaal contact leggen met de gemeente?

*Meerdere antwoorden mogelijk*



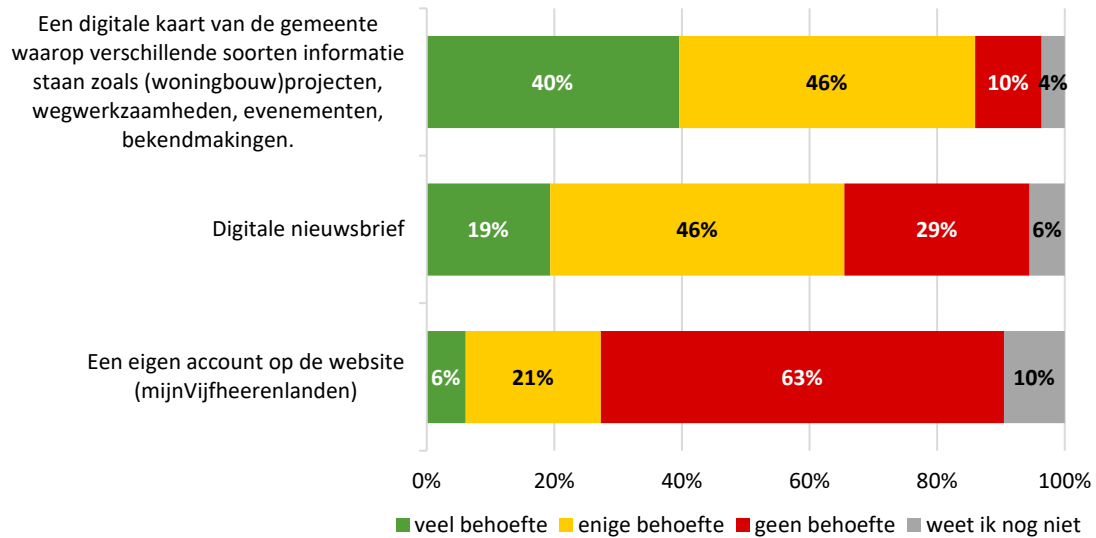
We hebben voor vier mogelijkheden gevraagd in hoeverre inwoners hier behoefte aan hebben. Meer dan de helft (53%) heeft veel behoefte aan het aanvragen van een product (vergunning, paspoort, geboorteaangifte) met DigiD op de website. Een klein deel (7%) geeft aan hier geen behoefte aan te hebben.

## Heeft u behoefte aan een van de volgende mogelijkheden op onze website?



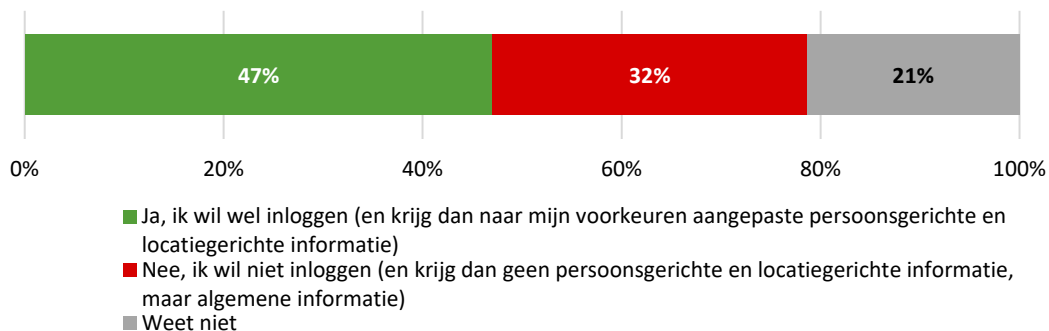
Aan de inwoners is ook gevraagd of er behoefte is aan informatie over dorp stad of omgeving via verschillende informatiekanaalen. Van de inwoners heeft 40% veel behoefte aan een digitale kaart van de gemeente met verschillende soorten informatie.

### Heeft u behoefte aan informatie over uw dorp, stad of omgeving via:



Bijna de helft (47%) van de inwoners wil wel inloggen op de website van de gemeente om persoonsgerichte en locatiegerichte informatie te zien. Iets minder dan een derde (32%) wil dit niet.

### Stel: u kunt inloggen op de website van de gemeente om persoonsgerichte en locatiegerichte informatie te zien. Wilt u dat?



## 5 BIJLAGE

### 5.1 Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges

#### Weging respons

De respons is geanalyseerd naar *leeftijd en plaats*. Op basis van de werkelijke verdeling en de verdeling in de respons heeft een herweging plaatsgevonden. Bij het wegen van resultaten wordt aan elke persoon die mee heeft gedaan aan het onderzoek een gewicht toegekend. Personen in groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de respons, krijgen een gewicht groter dan 1. Personen in oververtegenwoordigde groepen krijgen een gewicht kleiner dan 1. Personen waarvan geen achtergrondkenmerken beschikbaar zijn, hebben de weging 1 gekregen (geen herweging).

De weging is voor twee kenmerken (leeftijd en plaats) uitgevoerd, waardoor er per persoon een 'overall'-wegingsfactor wordt gehanteerd.

	Werkelijke verdeling	Verdeling in onderzoek	Wegingsfactor ( <i>werkelijke verdeling/verdeling onderzoek</i> )
<b>Leeftijd</b>			
16-29 jaar	18%	2%	9,41
30-39 jaar	15%	10%	1,49
40-54 jaar	25%	23%	1,09
55-64 jaar	17%	21%	0,80
65-74 jaar	15%	26%	0,56
75 jaar en ouder	11%	18%	0,60
<b>Plaats</b>			
Zederik	25%	22%	1,14
Leerdam	38%	50%	0,77
Vianen	36%	28%	1,31

Voor nadere uitleg over wegen van onderzoek verwijzen we naar de website van het CBS. U kunt daar zoeken op de uitgave "*Wegen als correctie voor non-respons – CBS*".



## Nauwkeurigheid van de resultaten

Als gevolg van non-respons heeft niet de gehele populatie (i.c. alle inwoners) aan het onderzoek deelgenomen. Hierdoor moet er bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met nauwkeurigheidsmarges. De nauwkeurigheid van de resultaten wordt aangegeven met nauwkeurigheidsmarges die worden bepaald door:

1. Het aantal inwoners van de gemeente (circa 44.000 inwoners ouder dan 18 jaar).
2. De netto-respons (518 inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld).
3. Het gevonden percentage (de uitkomst).
4. Het betrouwbaarheidsniveau (in dit geval wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95% aangehouden, wat inhoudt dat er een kans van 95% is dat de resultaten uit het onderzoek correct zijn).

In de onderstaande tabel is weergegeven met welke marges rond de uitkomsten/resultaten rekening gehouden moet worden (uitgaande van de bovenstaande uitgangspunten en met de aanname dat de netto-respons representatief is voor de gehele populatie).

Netto-respons	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
300	5,6%	4,9%	3,4%
400	4,9%	4,2%	2,9%
518 (de respons bij dit onderzoek)	4,3%	3,7%	2,6%
600	4,0%	3,4%	2,4%
700	3,7%	3,2%	2,2%

### Toelichting op de tabel

*Bij een netto-respons van 'n = 518 inwoners', dient bij een onderzoeksuitkomst van bijv. '75% is tevreden een bepaald aspect' rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 71,3% (75% - 3,7%) en 78,7% (75% + 3,7%).*

## 5.2 Resultaten naar leeftijd

In deze paragraaf worden de resultaten naar leeftijd gepresenteerd. We hebben hierbij de volgende indeling gebruikt. De respons van de leeftijdscategorie 16-29 jaar is samengevoegd met de respons van de leeftijdscategorie 30-39 jaar.

	Aantal
1. 16 - 39 jaar	62
2. 40 – 54 jaar	120
3. 55 – 64 jaar	107
4. 65 – 74 jaar	137
<b>Totaal</b>	<b>518</b>

Op welk apparaat bekijkt u meestal websites?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
Smartphone	63%	50%	30%	17%	13%	<b>42%</b>
Laptop	26%	17%	19%	31%	32%	<b>24%</b>
Computer	9%	20%	29%	27%	36%	<b>20%</b>
Tablet	2%	14%	23%	25%	19%	<b>13%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Wat vindt u van de huidige website: vijfheerenlanden.nl?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
Duidelijk	47%	48%	51%	55%	51%	<b>50%</b>
Onduidelijk	23%	23%	18%	17%	10%	<b>20%</b>
Geen mening	30%	29%	32%	28%	39%	<b>31%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Als u informatie op de website van de gemeente zoekt, kunt u die dan snel vinden?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
Ja, via de zoekbalk op de website	37%	33%	23%	31%	27%	<b>32%</b>
Ja, na diverse klikken via het menu	29%	38%	39%	48%	44%	<b>37%</b>
Nee	9%	19%	18%	10%	10%	<b>13%</b>
N.v.t., ik zoek informatie van de gemeente via Google of een andere zoekmachine (niet op de website van de gemeente) nam	25%	10%	20%	10%	19%	<b>18%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Vindt u de gevonden informatie op de website van de gemeente duidelijk?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
Ja	72%	58%	51%	62%	55%	<b>62%</b>
Nee	10%	17%	17%	13%	19%	<b>14%</b>
Geen mening	18%	24%	32%	26%	26%	<b>24%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Waarom vindt u de informatie op de website niet duidelijk?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
Ik vind het gebruik van uitklapmenu's onduidelijk (tekst waar u op kunt klikken zodat meer informatie zichtbaar wordt)	94%	61%	60%	56%	60%	<b>68%</b>
Ik vind de tekst erg lang	44%	39%	33%	20%	11%	<b>33%</b>
Ik vind de tekst te moeilijk geschreven	33%	22%	20%	30%	50%	<b>29%</b>
Anders, namelijk:	11%	22%	29%	30%	10%	<b>20%</b>

Op de website wordt onderscheid gemaakt in vier thema's: inwoners, zorg, recreatie en bestuur. Vindt u dat een duidelijke indeling?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
Ja, dat is duidelijk	47%	36%	47%	54%	47%	<b>45%</b>
Nee, dat vind ik niet duidelijk	19%	31%	18%	10%	13%	<b>20%</b>
Voor mij hoeft er geen onderscheid in thema's te zijn	21%	12%	13%	17%	17%	<b>16%</b>
Weet ik niet	11%	17%	15%	12%	19%	<b>14%</b>
Anders	2%	4%	7%	8%	4%	<b>4%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Wat kan de gemeente verbeteren aan hoe de website eruit ziet?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
De indeling veranderen (niet meer Inwoners-Zorg-Recreatie-Bestuur)	29%	32%	23%	18%	15%	<b>26%</b>
Dat ik zelf het lettertype groter/kleiner, dikker/dunner kan maken	23%	5%	6%	14%	19%	<b>14%</b>
Meer afbeeldingen gebruiken	15%	12%	10%	8%	15%	<b>12%</b>
Meer video's gebruiken	13%	5%	10%	6%	9%	<b>9%</b>
Dat ik zelf de achtergrondkleur kan aanpassen (donkere modus)	12%	4%	5%	5%	8%	<b>7%</b>
Weet ik niet	28%	20%	32%	21%	29%	<b>26%</b>
Anders	6%	13%	14%	12%	2%	<b>9%</b>
Niets, het is prima zo	19%	28%	20%	35%	25%	<b>24%</b>

U ziet hier 4 voorbeelden van startpagina's. Welke indeling heeft uw voorkeur?						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
Nr 1: Een startpagina met een grote zoekbalk (zoals <a href="http://www.nieuwegein.nl">www.nieuwegein.nl</a> )	40%	44%	43%	36%	29%	<b>40%</b>
Nr 2: Een startpagina met meteen verschillende opties in tekst (zoals <a href="http://www.apeldoorn.nl">www.apeldoorn.nl</a> )	6%	11%	5%	8%	6%	<b>7%</b>
Nr 3: Een startpagina met eerst onderwerpkeuzes (zoals <a href="http://www.maastricht.nl">www.maastricht.nl</a> )	16%	10%	11%	13%	13%	<b>13%</b>
Nr 4: De huidige startpagina van Vijfheerenlanden	35%	30%	31%	33%	42%	<b>34%</b>
Geen van deze websites	1%	2%	6%	5%	2%	<b>2%</b>
Anders	1%	4%	5%	5%	8%	<b>4%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

<b>Waar leest u het liefst de nieuwsberichten van de gemeente?</b>						
	<b>16 – 39 jaar</b>	<b>40 – 54 jaar</b>	<b>55 – 64 jaar</b>	<b>65 – 74 jaar</b>	<b>75 jaar en ouder</b>	<b>Totaal</b>
Gemeentelijke Informatiepagina in Het Kontakt Vijfheerenlanden	67%	55%	67%	78%	81%	<b>67%</b>
Website gemeente	33%	22%	29%	40%	33%	<b>31%</b>
Digitale Nieuwsbrief	24%	33%	22%	28%	28%	<b>27%</b>
Facebook account gemeente	28%	25%	12%	9%	4%	<b>20%</b>
Twitter account gemeente	6%	5%	2%	3%	2%	<b>4%</b>
LinkedIn account gemeente	4%	4%	1%	1%	2%	<b>3%</b>
Ik heb geen voorkeur	4%	4%	8%	6%	11%	<b>6%</b>
Anders	2%	5%	5%	1%	2%	<b>3%</b>
Ik ben niet geïnteresseerd in nieuwsberichten van de gemeente	2%	7%	2%	1%	2%	<b>3%</b>

<b>Stel u bent een nieuwe inwoner van gemeente Vijfheerenlanden, welke informatie zoekt u dan op de website van de gemeente?</b>						
	<b>16 - 39 jaar</b>	<b>40 – 54 jaar</b>	<b>55 – 64 jaar</b>	<b>65 – 74 jaar</b>	<b>75 jaar en ouder</b>	<b>Totaal</b>
Informatie over afvalinzameling	87%	77%	64%	61%	62%	<b>74%</b>
Informatie over de gemeente	52%	57%	60%	65%	72%	<b>59%</b>
Informatie over mijn buurt, dorp of stad	48%	52%	53%	65%	66%	<b>54%</b>
Informatie over sport, cultuur, vrijwilligerswerk	39%	44%	35%	42%	40%	<b>40%</b>
Informatie over hulp en zorg	31%	29%	29%	38%	46%	<b>33%</b>
Niets, ik zoek die informatie via andere kanalen	2%	2%	2%	3%	0%	<b>2%</b>
Weet ik niet	4%	2%	5%	6%	6%	<b>4%</b>
Anders	11%	9%	13%	5%	2%	<b>9%</b>

Hoe wilt u het liefst digitaal contact leggen met de gemeente?						
	16 – 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
E-mail	70%	78%	80%	77%	83%	<b>76%</b>
Chat met een medewerker	51%	41%	35%	18%	15%	<b>38%</b>
Met DigiD en een eigen Berichtenbox (MijnVijfheerenlanden)	26%	32%	23%	27%	27%	<b>27%</b>
WhatsApp	21%	35%	13%	18%	31%	<b>24%</b>
Videobellen bijvoorbeeld via Zoom, Teams, FaceTime, WhatsApp	9%	9%	12%	9%	2%	<b>9%</b>
Chat met een virtuele assistent	4%	2%	4%	0%	2%	<b>3%</b>
Facebookaccount gemeente	3%	3%	4%	0%	0%	<b>2%</b>
LinkedIn account gemeente	0%	1%	0%	0%	4%	<b>1%</b>
Twitteraccount gemeente	1%	1%	0%	0%	0%	<b>0%</b>
Ik wil geen digitaal contact leggen	12%	14%	23%	21%	13%	<b>16%</b>
Anders	5%	7%	14%	14%	8%	<b>9%</b>

Heeft u behoefte aan een van de volgende mogelijkheden op onze website?

Met DigiD een product aanvragen (vergunning, paspoort, geboorteangifte) op de website						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
veel behoefte	72%	63%	37%	27%	29%	<b>53%</b>
enige behoefte	26%	29%	46%	40%	38%	<b>34%</b>
geen behoefte	1%	5%	11%	16%	19%	<b>7%</b>
weet ik nog niet	2%	2%	6%	17%	13%	<b>6%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Informatie over de stand van zaken van uw melding, vraag, bestelling of aanvraag						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
veel behoefte	42%	47%	39%	38%	35%	<b>41%</b>
enige behoefte	44%	43%	47%	42%	40%	<b>43%</b>
geen behoefte	10%	5%	7%	9%	10%	<b>8%</b>
weet ik nog niet	4%	5%	7%	12%	15%	<b>7%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Een pagina waarop inwoners hun mening kunnen geven, ideeën kunnen delen over een bepaald onderwerp of project						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
veel behoefte	17%	26%	13%	18%	15%	<b>18%</b>
enige behoefte	47%	43%	43%	45%	49%	<b>45%</b>
geen behoefte	24%	26%	36%	22%	30%	<b>27%</b>
weet ik nog niet	12%	5%	8%	14%	6%	<b>9%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Via videobellen (zoals Zoom, FaceTime) een product aanvragen						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
veel behoefte	2%	6%	5%	1%	0%	<b>3%</b>
enige behoefte	24%	18%	12%	12%	10%	<b>17%</b>
geen behoefte	66%	67%	72%	71%	73%	<b>69%</b>
weet ik nog niet	8%	8%	12%	17%	17%	<b>11%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Heeft u behoefte aan informatie over uw dorp, stad of omgeving via:

Een digitale kaart van de gemeente waarop verschillende soorten informatie staan zoals (woningbouw)projecten, wegwerkzaamheden, evenementen, bekendmakingen .						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
veel behoefte	35%	48%	42%	38%	31%	<b>40%</b>
enige behoefte	52%	41%	43%	47%	46%	<b>46%</b>
geen behoefte	12%	7%	11%	10%	15%	<b>10%</b>
weet ik nog niet	2%	5%	4%	4%	8%	<b>4%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Digitale nieuwsbrief						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
veel behoefte	16%	20%	24%	23%	19%	<b>19%</b>
enige behoefte	46%	45%	40%	45%	60%	<b>46%</b>
geen behoefte	34%	29%	31%	25%	15%	<b>29%</b>
weet ik nog niet	4%	7%	6%	6%	6%	<b>6%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Een eigen account op de website (mijnVijfheerenlanden)						
	16 - 39 jaar	40 – 54 jaar	55 – 64 jaar	65 – 74 jaar	75 jaar en ouder	Totaal
veel behoefte	7%	11%	4%	3%	2%	<b>6%</b>
enige behoefte	18%	20%	18%	27%	29%	<b>21%</b>
geen behoefte	65%	60%	71%	60%	56%	<b>63%</b>
weet ik nog niet	9%	9%	7%	10%	13%	<b>10%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>



<b>Stel: u kunt inloggen op de website van de gemeente om persoonsgerichte en locatiegerichte informatie te zien. Wilt u dat?</b>						
	<b>16 - 39 jaar</b>	<b>40 – 54 jaar</b>	<b>55 – 64 jaar</b>	<b>65 – 74 jaar</b>	<b>75 jaar en ouder</b>	<b>Totaal</b>
Ja, ik wil wel inloggen (en krijg dan naar mijn voorkeuren aangepaste persoonsgerichte en locatiegerichte informatie)	37%	52%	46%	57%	57%	<b>47%</b>
Nee, ik wil niet inloggen (en krijg dan geen persoonsgerichte en locatiegerichte informatie, maar algemene informatie)	37%	30%	36%	21%	25%	<b>32%</b>
Weet niet	26%	18%	18%	22%	19%	<b>21%</b>
<b>Totaal:</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 5.3 Resultaten naar device

In deze paragraaf worden de resultaten van een aantal vragen naar gebruikte device uitgesplitst.

	Aantal
1. Computer	129
2. Laptop	128
3. Tablet	95
4. Smartphone	166
<b>Totaal</b>	<b>518</b>

Wat vindt u van de huidige website: vijfheerenlanden.nl?					
	Computer	Laptop	Tablet	Smartphone	Totaal
Duidelijk	43%	57%	52%	48%	<b>50%</b>
Onduidelijk	21%	13%	23%	22%	<b>20%</b>
Geen mening	36%	29%	25%	30%	<b>31%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Als u informatie op de website van de gemeente zoekt, kunt u die dan snel vinden?					
	Computer	Laptop	Tablet	Smartphone	Totaal
Ja, via de zoekbalk op de website	38%	29%	21%	32%	<b>32%</b>
Ja, na diverse klikken via het menu	37%	40%	37%	36%	<b>37%</b>
Nee	11%	8%	27%	13%	<b>13%</b>
N.v.t., ik zoek informatie van de gemeente via Google of een andere zoekmachine (niet op de website van de gemeente) nam	13%	22%	14%	19%	<b>18%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Vindt u de gevonden informatie op de website van de gemeente duidelijk?					
	Computer	Laptop	Tablet	Smartphone	Totaal
Ja	50%	68%	59%	65%	<b>62%</b>
Nee	24%	10%	14%	12%	<b>14%</b>
Geen mening	26%	21%	27%	23%	<b>24%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Waarom vindt u de informatie op de website niet duidelijk?					
	Computer	Laptop	Tablet	Smartphone	Totaal
Ik vind het gebruik van uitklapmenu's onduidelijk (tekst waar u op kunt klikken zodat meer informatie zichtbaar wordt)	65%	46%	60%	85%	<b>68%</b>
Ik vind de tekst erg lang	23%	31%	30%	48%	<b>33%</b>
Ik vind de tekst te moeilijk geschreven	23%	31%	40%	27%	<b>29%</b>
Anders	35%	25%	20%	4%	<b>20%</b>

Op de website wordt onderscheid gemaakt in vier thema's: inwoners, zorg, recreatie en bestuur. Vindt u dat een duidelijke indeling?					
	Computer	Laptop	Tablet	Smartphone	Totaal
Ja, dat is duidelijk	44%	43%	39%	50%	<b>45%</b>
Nee, dat vind ik niet duidelijk	20%	20%	24%	18%	<b>20%</b>
Voor mij hoeft er geen onderscheid in thema's te zijn	19%	17%	10%	17%	<b>16%</b>
Weet ik niet	12%	15%	19%	13%	<b>14%</b>
Anders	6%	5%	9%	2%	<b>4%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Wat kan de gemeente verbeteren aan hoe de website eruit ziet?					
	Computer	Laptop	Tablet	Smartphone	Totaal
De indeling veranderen (niet meer Inwoners-Zorg-Recreatie-Bestuur)	25%	23%	34%	25%	<b>26%</b>
Dat ik zelf het lettertype groter/kleiner, dikker/dunner kan maken	7%	8%	7%	24%	<b>14%</b>
Meer afbeeldingen gebruiken	11%	7%	9%	17%	<b>12%</b>
Meer video's gebruiken	6%	18%	4%	7%	<b>9%</b>
Dat ik zelf de achtergrondkleur kan aanpassen (donkere modus)	6%	4%	7%	10%	<b>7%</b>
Weet ik niet	22%	27%	27%	26%	<b>26%</b>
Anders	17%	9%	10%	6%	<b>10%</b>
Niets, het is prima zo	24%	31%	23%	22%	<b>24%</b>

U ziet hier 4 voorbeelden van startpagina's. Welke indeling heeft uw voorkeur?					
	Computer	Laptop	Tablet	Smartphone	Totaal
Nr 1: Een startpagina met een grote zoekbalk (zoals <a href="http://www.nieuwegein.nl">www.nieuwegein.nl</a> )	30%	46%	41%	41%	<b>40%</b>
Nr 2: Een startpagina met meteen verschillende opties in tekst (zoals <a href="http://www.apeldoorn.nl">www.apeldoorn.nl</a> )	13%	7%	7%	5%	<b>7%</b>
Nr 3: Een startpagina met eerst onderwerpkeuzes (zoals <a href="http://www.maastricht.nl">www.maastricht.nl</a> )	9%	18%	10%	13%	<b>13%</b>
Nr 4: De huidige startpagina van Vijfheerenlanden	41%	22%	30%	38%	<b>34%</b>
Geen van deze websites	3%	2%	4%	1%	<b>2%</b>
Anders	4%	5%	7%	2%	<b>4%</b>
Totaal:	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

## 5.4 Open antwoorden

### Vraag 2

Wat vindt u van de huidige website: vijfheerenlanden.nl?

Toelichtingen bij "duidelijk":

- Als je eenmaal gewend bent en weet waar je moet zoeken
- Datgene wat ik gebruik vind ik doorgaans duidelijk. Muv de kaart om een plaats aan te wijzen.
- De meeste dingen zijn wel duidelijk. Sommige steek worden zal wel handig zijn als hij die ook pakt
- De meeste mensen komen naar de site wanneer ze een rijbewijs of paspoort dienen aan te vragen, dit is meteen te vinden. Ook het maken van een melding over de openbare ruimte is relevant, daar kom je ook direct terecht. Dat op de voorpagina een item staat over 'crisisnoodopvang' vind ik dan wel vreemd, dat is niet het meest belangrijke voor gemeentelieden en zou verderop kunnen.
- Deels
- Duidelijk genoeg. Maar kan wel duidelijker.
- Duidelijke site en de zaken waarvoor mensen naar de website komen staan goed bovenaan.
- Even wennen, hoe te doen, dan is het duidelijk
- Goed duidelijk d.m.v. De 'hokjes' en er is ook nog een zoekfunctie.
- Goede opties om via navigeren bij het juiste onderdeel uit te komen.
- Helder, overzichtelijk en makkelijk navigeren
- Het is duidelijk omdat ik weet waar ik naar moet zoeken.
- Het is makkelijk om e.e.a. Op te zoeken .
- Het is soms wel lastig/omslachtig om de gezochte informatie te vinden
- Ik bezoek deze niet veel, maar wat ik zoek kan ik vinden
- Ik kan meestal wel vinden wat ik zoekt.
- Ik kijk er niet vaak op, maar als ik het doe kan ik de gezochte informatie snel vinden
- Ik kon er betrekkelijk makkelijk iets vinden.  
De gehele logica/structuur is niet verkeerd. Hoewel iets als "Vacatures" is verstopt onder "Bestuur", is het toch vanaf het toplevel te benaderen en daarmee geen probleem. Het is natuurlijk een enorme verzameling van al dan niet overlappende aspecten die inzichtelijk benaderbaar moeten zijn. De huidige site slaagt daar aardig in. Consistentie, visueel en qua besturing, bij dit formaat websites zal altijd een uitdaging blijven :).
- Informatie duidelijk, het vinden is soms wat lastig
- Kan wel vinden wat ik nodig hebt.
- Lelijk met die grote rode knoppen
- Maar ik kijk bijna nooit
- Maar kan beter. Specifieke onderwerpen zoeken is nog altijd lastig. De menu structuur is vaak onlogisch.
- Makkelijk informatie te vinden
- Makkelijk navigeren
- Met beetje zoeken is het meeste wel te vinden. Maar het zou bijvoorbeeld handig zijn om op de home pagina een link te hebben naar alle actuele en toekomstige (drie maanden vooruit?), kalender van werkzaamheden, evenementen en afgegeven omgevingsvergunningen ( per plaats, lees Vianen, Leerdam etc Dat kan losjes in een vorm van: "wat speelt er er momenteel in onze woonplaats"
- Mis gedetailleerde informatie zoals links naar verordeningen bijv. Tav de WMO en Jeugdzorg
- Naar mijn mening is het nu duidelijk en overzichtelijk, dus ik zou zeggen doorgaan zo.

- Niet mooi, wel redelijk duidelijk. Snap niet wat de tegel lintje aanvragen als eerste op site doet, zou meer dienstverlening moeten zijn
- Op het eerste gezicht duidelijk, maar ik heb er net even naar gekeken.
- Opmerking bij Vraag 1: websites bekijken doe ik op meerdere apparaten: laptop, tablet en smartphone. Aangeven van deze mogelijkheid was er helaas niet.
- Positief: Snel koppelingen aanwezig en een zoekfunctie op de homepage Zoekfunctie werkt niet optimaal (deze vindt niet alles). Grafisch vind ik het niet heel mooi, maar het is wel doelmatig
- Prima
- Redelijk Kan meer duidelijk geven wethouders spreken afspraak maken enz
- Specifieke functies vind ik eenvoudig via google!
- Tot nu toe gevonden, van wat ik nodig heb.
- Vaak kan ik snel vinden wat ik wil weten
- Wel altijd even zoeken, soms staat info op plek die ik niet verwacht
- Werkt goed en is duidelijk
- Zaken waarvoor je op de website komt staan gelijk aangegeven met een menu l.
- Zoekfunctie soms lastig omdat het zoekwoord soms net iets anders is dan wordt ingeklopt. Dan ga je het dus echt niet vinden.

## Toelichtingen bij "onduidelijk":

- Beetje veel en onoverzichtelijk
- Aantal keer flink moeten zoeken om iets te vinden
- Als ik bij het zoekertje een zoekwoord typ dan komt er geen reactie terwijl het wel op de website staat. Dat was een paar jaar geleden. Misschien is het inmiddels verholpen
- Als je de website opent, staan er 6 grote rode tegels. De eerste is lintje aanvragen, alsof dat top prioriteit heeft! Ook de andere onderwerpen lijken me niet het meest belangrijk om bovenaan te zetten.
- Als je specifieke antwoorden zoekt heeft de website een soort "circularredenering", uiteindelijk beland je weer bij de uitgaanssituatie
- Beperkte informatie
- Bijna of geheel niet te vinden wat je zoekt.
- De juiste pagina niet altijd vindbaar wat ik zoek
- Diverse onderwerpen zijn niet te vinden
- Erg druk
- Gebruikers onvriendelijk. Er moeten te veel stappen gezet worden om het gewenste doel te bereiken.
- Gedateerd. Moeilijk dingen te vinden.
- Geen fijne site helaas. Info slecht vindbaar.
- Handhaving slecht te vinden Wethouders niet een direct e-mail adres
- Heel erg ingesteld op desktop. Dat rood is heel schreeuwerig, hard en rommelig. Het mag wat vriendelijker. De eerste knoppen zijn handig, maar heb je iets anders nodig zoek je je een ongeluk
- Heel veel informatie tabs maar geen duidelijke structuur of chatbot die kan supporten om tot de juiste informatie
- Heel veel keuzemogelijkheden die niet direct duidelijk weergeven wat je krijgt als je er op klikt. En als je er dan op klikt krijg je vaak enorme lappen tekst.
- Het duurt vaak lang iets te vinden; de zoekfunctie werkt ook niet echt goed.

- Het zou duidelijker zijn , als je in een oogopslag bij de vraag die je hebt , een aanwijzing krijgt wat je tegen kan komen. B.v. Paspoort, rechtstreeks naar paspoort en niet de andere mogelijkheden. Dat je als je doorschakelt alle gegevens in kan typen en dan gelijk de afspraakkalender krijgt om haar (paspoort) te voorzien van een paspoort en de betaling.
- Ik kan niet alles vinden. Het ene omdat het lastig te vinden is, het andere omdat het er niet opstaat
- Ik kan nooit vinden wat ik zoek. Ik snap de trefwoorden niet. Dan moet ik toch weer in een heel ander menu zijn. Zoveel tekst. Iedere keer word je doorverwezen naar dezelfde pagina, die je juist niet bedoeld.
- Ik kan vinden wat ik nodig heb, behalve bestemmingsplannen
- Ik maak niet heel veel gebruik van de website maar moet wel goed zoeken om de j(juiste) informatie te vinden.
- Ik mis veel aanvraag buttons. Onder andere als ik een parkeer vergunning moet aanvragen moet ik dat via de mail doen. Zulke dingen
- Ik moest goed zoeken hoe eea ingedeeld is en daarna zoeken naar een willekeurig onderwerp
- Ik vind het regelmatig lastig om de juiste informatie op de site te vinden.
- In de zoekbalk worden maar weinig termen herkend
- Informatie is lastig te vinden, website is niet toegankelijk
- Je komt niet snel op de juiste pagina als particulier of vanuit zakelijk oogpunt. Ook het aanvragen van bijvoorbeeld subsidie of melden van evenementen is niet duidelijk en gaat via verschillende schijven. Inmiddels weet ik door mijn ervaring waar ik moet zijn....
- Je moet veel te veel doorklikken om te bereiken waarvoor je komt en soms is iets er wel maar gewoon onvindbaar.
- Kom er niet vaak. Zoek weleens naar wat er in de raad besproken wordt of bouwvergunning of iets dergelijks. Vind het lastig zoeken.
- Met de zoekfunctie kan ik de dingen vinden. De website is verder onoverzichtelijk en het is onduidelijk waar je wat kunt vinden/waar je moet zoeken
- Moeilijk navigeren, en haast onmogelijk zoeken op trefwoorden. Layout is druk en onoverzichtelijk, banners zijn te groot, teveel kolommen, teveel tekst, etc.
- Moet altijd zoekbox gebruiken
- Moet teveel zoeken
- Moet zoeken om op benodigde informatie uit te komen. Bijvoorbeeld vergunning aanvragen
- Niet altijd informatie makkelijk te vinden, of er moet bijv een formulier meegenomen worden waar dan geen template van beschikbaar is (zoals bij erkenning ongeboren kind)
- Niet gericht op de meeste aanvragen van burgers
- Niet overzichtelijk
- Onderwerpen moeilijk te vinden
- Onvolledige website
- Op onderdelen onduidelijk. Ik kan de website als geheel niet beoordelen.
- Op smartphone geen duidelijke lay-out, veel tekst waardoor onrustig en lastig navigeren.
- Sommige zaken zijn heel makkelijk te vinden, anderen weer niet.
- Soms is het lastig uit te vinden waar je een antwoord op je vraag kunt vinden
- Soms is iets moeilijk te vinden omdat jullie dan een andere benaming gebruiken.
- Te veel plaatjes, te weinig overzichtelijke structuur
- Typische overheid website
- Vaak lastig te vinden, of indien te vinden erg schaars met informatie, bijv. Rond de verkiezingen
- Veel kopjes, maar niet per se duidelijk waar je bijvoorbeeld wegwerkzaamheden zijn.

- Veel te ingewikkeld..
- Veel tekst, druk met verschillende kleuren
- Vindbaarheid en logische opbouw
- Visies/documenten zijn lastig te vinden
- Voor oudere mensen wel heel lastig, dat heel veel via de website moet
- Vooral dingen opzoeken gaat soms enorm moeizaam, of gewenste informatie is niet te vinden
- Zit een beetje tussen duidelijk en onduidelijk in. Sommige delen zijn heel duidelijk, andere totaal niet. Omdat er ook groot verschil zit tussen diverse onderdelen en er dus geen eenheid is, kies ik voor "onduidelijk".
- Zoeken is erg omslachtig

## Toelichtingen bij "geen mening":

- Al een tijdje niet op gekeken.
- Beide. Heb het soms als goed ervaren en soms als omslachtig. Je moet erg zoeken.
- Bekijk niet vaak de website
- Geen idee kijk daar nooit op
- Heb te weinig gebruik van gemaakt o
- Heeft niet zo,n uitnodigende indruk.
- Het is al enige maanden geleden, dat ik deze website heb bezocht en daarom geen idee
- Het is geen leuke pagina om naar te kijken.
- Ik zie geen verschil ten goede of ten kwade t.ov. Andere sites
- Ik bezoek de gemeentelijke website nauwelijks
- Ik gebruik de site weinig of nooit
- Ik heb hem maar een enkele keer bezocht
- Ik kijk alleen maar op deze site als ik de site van het zwembad moet hebben.
- Ik kijk eigenlijk nooit op de website. Pas als er een sterke behoefte ontstaat, bijvoorbeeld bij rijbewijsverlenging o.d. Dan moet je wel!
- Ik kijk er heel zelden op
- Ik kijk er heel zelden op.
- Ik kijk er misschien één keer per jaar op. B.v. Voor rijbewijs of paspoort verlengen.
- Ik kijk er niet of nauwelijks op
- Ik kijk er nooit op.
- Ik kijk er te weinig op om een goede mening te geven
- Ik kijk er vrijwel nooit op
- Ik kijk zelden op deze website
- Ik kom er niet vaak genoeg om een oordeel te hebben.
- Ik kom er weinig
- Ik verdwaal altijd in websites. Gebruik ze dan ook zo min mogelijk.
- Ik vind het niet verkeerd mag het mag wat eenvoudiger en overzichtelijker
- Ik zou het echt niet weten, kijk er nooit op
- Kijk bijna nooit op de website
- Kijk er nooit op
- Kijk er nooit op
- Kijk er zelden op
- Kijk haast nooit
- Kijk niet op die website



- Kom er nauwelijks, gebruik van Google als ik iets nodig heb van de gemeente en kom dan meestal direct op de juiste pagina.
- Lang geleden sat ik die gebruikt heb. Geen idee dus
- Lang niet op gekeken
- Maak te weinig gebruik van
- Niet de gemakkelijkste website, maar het kan altijd erger.
- Niet ingezien de laatste 12 maanden
- Niet op gekeken, dus geen idee.
- Nog niet goed bekeken
- Op zich is alles te vinden, maar het blijft makkelijker om op Google te zoeken. Visueel is het wat gedateerd
- Prima functioneel maar niet fris en eigentijds
- Soms onlogische plekken voor dingen, via zoeken lukt het. Maar het lukt wel.
- Te weinig bezocht
- Te weinig op gekeken, zeker sinds we Vijfheerenlanden zijn
- Teveel mogelijkheden om ergens te komen.. En vaak geen idee waar je iets moet vinden
- Voelt ouderwets en niet intuïtief
- Voor ouderen en laaggeletterden veel obstakels om mee te doen.
- Vooral Afvalkalender en Helsdingen (zwembad), die laatste niet altijd duidelijk als er wijzigingen in openingstijden zijn.
- Zelden bezocht
- Zit er tussen in, deels overzichtelijk, deels zijn dingen onvindbaar.

### Vraag 3

Als u informatie op de website van de gemeente zoekt, kunt u die dan snel vinden?

Antwoorden bij "nee, omdat":

- Al een tijdje niets gezocht. Geen idee hoe het er nu voor staat.
- Als ik een vraag heb, dan is dat ingewikkelder dan op de website te vinden is.
- B.v.Gemeenteraadsvergadering live is slecht te vinden
- Bouwvergunningen nodig lastig te vinden
- De omschrijving is niet eenvoudig
- De site is moeilijk te vinden en het inloggen gaat niet via digid
- De site voor mij niet gestroomlijnd genoeg is
- De zoekfunctie niet erg accuraat werkt
- De zoekfunctie niet prettig werkt
- De zoekfunctie slecht is
- De zoekterm niet altijd resultaten geeft
- Die niet goed naar voren komt
- Eerst via de navigatiemenu's knoppen, indien niet gevonden via zoekbalk, daarna via google ed.
- Er geen duidelijke structuur zit in de website en je vaak onnodig vaak moet klikken
- Er komt vaak een antwoord dat het niet te vinden is op de website. Als ik zelf blijf scrollen kan ik het wel vinden maar dat kost meer tijd en inventief nadenken
- Er veel knoppen zijn waarbij niet altijd duidelijk is wat er achter zit
- Hangt heel erg van het "sub"gedeelte af. Soms zit ik me suf te zoeken/klikken. Soms is google de beste benadering.
- Het niet altijd logisch is wat waar te vinden is
- Hij veel onderwerpen niet kent

- Ik bij b.v. Zoek havens of haven markt meester niet bij de juiste informatie of afd. Kan komen
- Ik dan zoveel vind dat ik door de bomen het bos niet zie
- Ik deze nooit raadpleeg.
- Ik eigenlijk nog nooit informatie heb gezocht. Niks nodig gehad
- Ik het in het Kontakt lees
- Ik kan vaak niet vinden wat ik zoek en ik word van het kastje naar de muur gestuurd
- Ik meestal op de site kom via een bericht op facebook
- Ik niet weet waar iets onder valt, zorg, bestuur? Sociaal loket moet je nu voor doorklikken, zou sneller te vinden moeten zijn.
- Ik verzeild raak in submenu's en de juiste omschrijving niet te pakken krijg. Dan gaat het vaak enkel via Google goed.
- Ik weinig informatie nodig heb.
- Ik zoek niet zo vaak info, heb geen goede herinnering over hoe het ging
- Info regelmatig niet te vinden lijkt
- Informatie slecht of niet te vindennis met zoek optie op desbetreffende website
- Je eindeloos moet doorklikken als je bijvoorbeeld iets over een wijk wilt weten. Vervolgens is de activiteiten kalender leeg...
- Je soms naar een andere site verwezen wordt
- Laat mijn vrouw zoeken, geen geduld voor zoekwerk
- Laatste keer heb ik het via google pas kunnen vinden
- Lastige site
- Lukt niet altijd met trefwoorden.
- Moeilijk te vinden
- Niet alle termen kent de zoekmachine, via google lukt het soms beter
- Niet altijd
- Niet altijd duidelijk
- Niet altijd het juiste resultaat of antwoord
- Niet digitaal denk, en dus de verkeerde dingen aanklik.
- Niet overzichtelijk en mis informatie
- Nog nooit geprobeerd
- Omslachtig / onduidelijk
- Onduidelijk wat het bv onder valt
- Onduidelijke hoofdkeuzes.
- Onoverzichtelijk en vaak als je denkt gevonden te hebben wat je zoekt blijkt t antwoord ergens anders te staan, recent voorbeeld: de afval ophaal, staat nergens hoe vaak ze de ondergrondse containers komen legen. Tenminste ik heb het niet kunnen vinden
- Sommige onderwerpen zijn lastiger te vinden of informatie is niet duidelijk
- Soms kan ik iets heel snel vinden en soms niet. Weet ook niet altijd welke zoekterm ik moet gebruiken.
- Te veel doorklikken maakt onduidelijk
- Te veel handelingen, te veel zoekresultaten
- Teveel verspreid
- Veel te
- Vind het lastig
- Weet het niet
- Zie mijn vorige antwoord.
- Zie vorig antwoord

- Zie vorige opmerking
- Zie vorige vraag
- Zie vorige vraag.
- Zoek actie geeft vaak niet de juiste pagina/informatie
- Zoekbalk geeft pdfs, pagina's, etc door elkaar. Stel ik zoek op: vergunning schutting (omdat ik wil weten wanneer ik wel/niet een vergunning nodig heb) dan kom ik nergens. Een verslag over Kedichem en een rapportage van een onderzoek...
- Zoeken heel slecht werkt (zoektermen)
- Zoekfunctie niet wetkt

Antwoorden bij "n.v.t. Ik zoek informatie van de gemeente via Google of een andere zoekmachine, namelijk via...":

- Chrome of Firefox
- Firefox
- Google
- Google
- Google
- Google
- Google
- Google
- Google
- Google
- Google
- Google (meestal sneller de juiste pagina dan via website zelf)
- Google verwijst wel naar de juiste pagina op de website
- Google, met een zoekopdracht van het product + gemeente vijfheerenlanden
- Ik heb al een hele tijd niet gezocht naar informatie op de website.
- Ik heb weinig nodig
- Safari / google
- Twitter
- Vaak kom ik via Google op de juiste pagina van de gemeente.
- Wat er maar tevoorschijn komt

## **Vraag 5**

Waarom vindt u de informatie op de website niet duidelijk?

Antwoorden bij "anders, namelijk":

- Als ik op de site zoek, staat mijn zoekopdracht niet in het menu.
- De juiste persoon of afdeling vinden is zeer omslachtig
- Erg veel doorklikken op de pagina's
- Geen ruimte voor wedervraag of diepere informatie. Wat er staat is alles en is niet altijd toerijkend
- Het heeft erg weinig nuttige inhoud.
- Het is altijd een puzzle waar je wat aan het werk krijgt
- Ik vind het een rommeltje. Niets is terug te vinden. Je zoekt je rot
- Informatie is niet altijd actueel
- Meestal wordt toch verwezen naar 'contact'

- Men vindt wel omschrijving van gem.raadsverg. Maar niet live
- Niet te vinden
- Onoverzichtelijk en veel te beknopt
- Onvolledig
- Sumier en weinig inhoudelijke informatie over specifieke zaken
- Te beknopt en niet volledig vaak
- Te snelle verwijzing naar websites van derden. Wat meer eigen info is wenselijk.
- Veel jargon en termen die niet duidelijk zijn.
- Wat staat waar?

## Vraag 6

Op de website wordt onderscheid gemaakt in vier thema's: inwoners, zorg, recreatie en bestuur. Vindt u dat een duidelijke indeling?

Antwoorden bij "anders, namelijk":

- 1) Inwoners 2) Bedrijven & instellingen, 3) Bestuur
- Als ik mijn zoekgegevens ook maar kan intypen
- De indeling is net perse verkeerd maar ademt de wijze waarop het gemeentelijke apparaat intern is ingericht, niet de wijze waarop bewoners om willen gaan met zoek- en informatievragen.  
Vragen,
- Deze indeling is vanuit aanbod gemaakt, niet vanuit de vraag.
- Deze keuze zal altijd arbitrair blijven. Voor mij is deze duidelijk genoeg
- Elk onderscheid betekent onduidelijkheid. Liever een goede zoekmogelijkheid.
- Ergens opnemen van geplande acties of zaken die de burger raken. Waarschuwingen, veiligheid, dit ergens opnemen.
- Het mag eenvoudiger/duidelijker
- Het thema inwoners is te algemeen
- Het thema woonomgeving en meldingen zou m.i. Veel mensen snel op hun gewenste pad brengen
- Ik kan zo gauw geen betere bedenken. Het feit dat bijvoorbeeld iets als "Vacatures" middels een knop via "Inwoners" en "Bestuur" (waar het zich in bevindt) is te benaderen houdt het toegankelijk.
- Ik mis bedrijven, ondernemingen oid
- Ik snap dat het georganiseerd moet worden om er een structuur aan te geven. Als ik informatie nodig heb ga ik nooit via deze ingangen maar altijd via Google omdat dat het snelste resultaat oplevert.
- Ik voel aan deze enquête weer dat er een wijziging website moet komen. Waarom en wat lost dat op en wat kost het?
- Ik zou info voor ondernemers ook in de thema's opnemen
- Ja, als je regelmatig gebruik maakt van de site. Maar nu niet
- Ja, ze lijken duidelijk en bevatten ook informatie uit die categorie, maar het lijkt een indeling van niet gelijke onderdelen. Beetje dwangmatig, niet logisch.
- Lijkt duidelijk, maar dat kan ik pas oordelen als ik er informatie op heb gezocht.
- Nooit gebruikt....
- Op zich duidelijk maar ik mis soms actuele info. Onlangs was er bijvoorbeeld nergens een compleet programma voor de koningsdag of dodenherdenking per kern te vinden. Ik vind dat de gemeente meer in kan gaan op de actualiteit. Bijvoorbeeld ook over werkzaamheden in de wijk enz

- Op zich duidelijk, maar 'zorg, recreatie en bestuur' zijn ook thema's voor inwoners.
- Recreatie mag eraf het gaat om de info voor inwoners die een vraag hebben anders gaan ze maar een commerciële site
- Richten op de inwoners.....wat zijn de meeste vragen en zoekfuncties van inwoners. Nu erg intern gericht.
- Soms moet er veel doorgeklikt worden om de optie te vinden die het juiste antwoord geeft

## Vraag 7

Wat kan de gemeente verbeteren aan hoe de website eruit ziet?

Antwoorden bij "anders, namelijk":

- Aansluiten bij vragen ipv categorieën
- Activiteitenkalender met agenda uitbreiden
- Andere kleurstelling met meer contrast
- Begin met de vraag: 'wat zoekt u ?'Of iets dergelijks. Ga uit van de gebruiker.
- Bekendmakingen (lees vergunningverlening en verkeersbesluiten) toevoegen als knop
- Beter zoek functionaliteit, uitgebreidere en duidelijkere menu's
- Beter zoekfuncties
- Beter zoekmogelijkheden
- De achtergrond is niet zo herkenbaar.de uitlegpagina's zijn wel erg klinisch en veel tekst.meer gebruik maken van filmpjes of animaties.
- De kleur met rode knoppen is alarmistisch, dat kan anders, ook binnen de huidige kleurensset.
- De teksten zijn niet altijd actueel en/of compleet
- De webside eenvoudig en duidelijk houden.
- Duidelijk portaal voor meldingen en waar je zaken kan regelen
- Duidelijker uitleggen waar je wat kan vinden
- Geen fel rode kleur gebruiken, dat is zo schreevend
- Grafisch beter
- Het kan altijd anders, maar in het algemeen maakt de veelheid van tekst/plaatjes het niet makkelijker te lezen.
- Ik zou de site zo eenvoudig mogelijk houden.Tip; Kijk eens naar andere gemeentesites in ons nederland. Dan doe je vaak goede ideeën op.
- Ik zou een goed UX/designbureau inhuren dat er iets moois van kan maken en vervolgens met de developers ervoor zorgen dat het een technisch functioneel goede website wordt. De site vind ik nu niet erg mooi, maar wel simpel.
- Inloggen met digid of postcode zodat je vooral nieuws ziet dat over eigen woonomgeving gaat
- Kleur en lettertype
- Korte weg naar info die ik zoek
- Kortere teksten met de keuzemogelijkheid voor aanvullende uitgebreide informatie
- Kortere toelichtingen en teksten en concreet aangeven wat je waar moet doen of bij wie je moet zijn!
- Lettertype voor dyslexie mogelijk maken
- Linken erbij zetten
- Maak de bewoners eens duidelijk hoe we de site kunnen vinden en dat er een aanleg komt vis digid met SMS controle
- Meer (duidelijke) informatie
- Meer eenvoudig
- Meer icoontjes/afbeeldingen gezien vanuit de inwoners

- Meer persoonlijk instelbaar naar eigen voorkeuren
- Minder druk, minder op een pagina, minder kleur.
- Minder foto's en video's, zodat je meer ziet op een scherm
- Misschien een talenoptie.
- Niet zoveel doorklikken bij Afvalinzameling.
- Proactiviteit mis ik. Informeer meer, bv over voorganger ergens van of gebeurtenissen.
- Rustiger lay out. Probeer niet álles op de homepage te tonen en verbeter de zoekfunctie.
- Statisch en niet erg intuïtief
- Uitbreiden van uitleg, en onderbouwen bij een verwijzing.
- Vanuit de verschillende afdelingen profileren met waar ze mee bezig houden.
- Zoekbalk meer termen laten herkennen
- Zoekfunctie verbeteren
- Zorgen dat de content klopt. Niet té beknopt willen zijn.
- Zorgen dat handhaving sneller gaat

## Vraag 8

U ziet hier 4 voorbeelden van startpagina's. Welke indeling heeft uw voorkeur?

Antwoorden bij "anders, namelijk":

- 2 Redenen om geen nieuwe website te maken: Kosten reduceren en vertrouwde omgeving behouden, voorkomt vervreemding van uw inwoners en kosten verhoging die opnieuw uw inwoners treffen en niet noodzakelijk zijn!
- Begin niet met een te grote banner. Dit is op kleinere beeldschermen (laptops ook) heel vervelend. Wat dat betreft is de huidige website goed (de huidige startpagina is echt niet slecht, eigenlijk gaat het daarná pas mis)
- De elementen van de huidige website met een modernere vormgeving / look&feel
- De huidige is goed, want boven de duidelijke knoppen staat de zoekbalk. Let op: cookiesbalk maakt het niet meteen duidelijker, mogelijk zelfs over de zoekbalk heen en zeker in de verkeerde kleur.
- Er hoeft geen nieuwe website te komen. Van wie moet dat en welk probleem lost dat op?
- Geen idee
- Heb geen oordeel
- Huidige site, met iets grotere, duidelijkere zoekbalk.
- Ik heb geen idee hoe men een website maakt
- Ik kies voor 4 maar de andere sites zijn niet te lezen
- Kan geen keuze maken
- Kan het niet goed beoordelen
- Persoonlijke startpagina obv postcode
- Stel is een concept op voor een klein groepje uittesten die voorstellen kwijt kunnen en maak op grond daarvan een model.
- Tot nu toe geen gebruik van gemaakt, dus kan geen oordeel vellen
- Veel te drukke startpagina's. Moet eenvoudiger
- Website Vijfheerenlanden met meer hoofdthema's: b.v bouwen en wonen, woonomgeving, etcetera.
- Website werkt, gooi er niet weer geld tegen aan. Wij moeten dat allemaal weer ophoeste.
- Weet moet
- Weet niet
- Weet niet

- Wiel opnieuw uitvinden? Een kind van 4 jaar moet dat kiezen net zoals dat gebeurt bij alle toepassingen op iPhone
- [www.Rhenen.nl](http://www.Rhenen.nl)
- Zoals de huidige, maar met andere vormgeving m.b.t. Het top menu (de 4 thema's)
- Zonde van het geld
- Zonder fratsen meteen een doorkieslijst met herkenbare thema's of onderwerpen.

## Vraag 9

Waar leest u het liefst de nieuwsberichten van de gemeente?(meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoorden bij "anders, namelijk":

- Een wijkpagina op de gemeente-site, liefst participatief en niet alleen zendend vanuit de gemeente
- Gewoon per post
- Graag behoefte aan relevante info in email push formaat. Geen irrelevante prietpraat zoals in het Kontakt.
- Hoewel ik zelf een voorkeur heb voor de krant en de website, zie ik een grote meerwaarde in social media gebruiken voor de nieuwsberichten. Denk ook eens na over een mastodon/fediverse account, wat dat betreft. Maar mijn eerste bron zal altijd krant en website zijn.
- Ik word niet zo gelokt naar de website, dat moet beter en proactieve.
- In een aparte app van de gemeente
- Instagram
- Instagram
- Instagram account
- Liefst alles digitaal op een eigen platform (of een centraal platform indien het via de landelijke overheid wordt aangeboden). Dat er vervolgens links op social media worden gedeeld om informatie onder de aandacht te brengen is top. Maar primair op eigen site.
- Meerdere antwoorden zijn niet mogelijk, ik kan niet kiezen voor niet geïnteresseerd + website gemeente
- [Mijnoverheid.nl](http://Mijnoverheid.nl)
- Social media
- Toen het nog Zederik was stond er in het kontakt een verslag van de commissie vergadering en van alle vergaderingen, maar men wordt nu dom gehouden
- Zelden dat ik nieuwsberichten, nieuwswaardig vind. Maar dat is persoonlijk
- AD

## Vraag 10

Stel u bent een nieuwe inwoner van gemeente Vijfheerenlanden, welke informatie zoekt u dan op de website van de gemeente?

Antwoorden bij "Niets, ik zoek die informatie via andere kanalen, namelijk..":

- Bekendmakingen (verkeersbesluiten en vergunningen)
- Buren, verenigingen, lokale dienstverleners
- Facebook.
- Gesprekken met burens, in laatste instantie via de site
- Google
- Google
- Google
- Huis aan huis bladen

- Via Google kom je vaak bij betere informatie terecht
- Zoekmachine

## Antwoorden bij "anders, namelijk":

- Agenda raadsvergaderingen; vergunningen; beleidsstukken
- Alle info wat er speelt/gebeurt in je woonplaats. Dit vermelden per woonplaats
- Alles waar de gem. Zich mee bezighoudt via de web-site bereikbaar.
- Belasting zaken. Vergunning zaken. Snel whatsapp contacten met de gemeente huis zoals zaken handhaving, huwelijk, aanvragen uitreksel. Er moet gewoon een whatsapp button komen iedereen doet daar aan tegenwoordig mee.
- Belastingen en onderwijs.
- Bouwen
- Burger loket
- En overige via Google
- Er zijn veel verschillende plekken waar activiteiten worden
- Evenementen vergunningen
- Gericht zoeken op het moment dat het nodig is
- Het licht er maar net aan wat je zoekt of waar je meer van wil weten. B.V. Als het straatlicht uitvalt. Wie moet je bellen.
- Ik ben geen nieuwe inwoner
- Ik wil belangrijke informatie krijgen en niet hoeven zoeken
- Informatie over bouwen of verbouwen.
- Informatie over gemeentelijke lasten
- Informatie over publieke dienstverlening gemeente, wat kan digitaal, waarvoor moet ik eenmalig langskomen, wanneer kan dat, op afspraak etc.
- Informatie over samenstelling gemeenteraad +medewerkers in het kort
- Informatie over verenigingen, informatie over evenementen
- Informatie over voorzieningen, recreatie, demografische gegevens.
- Informatie voor ondernemers
- Inschrijven
- Je zoekt op thema, daar kan ook de gemeentelijke info bij van pas komen.
- Kan van alles zijn. Ligt eraan wie het zoekt en waarvoor.
- Klacht indienen
- Ongedierte
- Openingstijden gemeentehuis, informatie rondom bestellen rijbewijs en paspoort
- Over dode dieren in de sloot, kapot straatmeubilair.
- Praktische zaken: paspoort, verhuizen, rijbewijs etc.
- Raadsbesluiten en gemeentelijk beleid
- Ruimtelijke ordening
- Zoals in eerdere vraag aangegeven: actualiteit, nieuws over verbeteringen en activiteit / werkzaamheden op de voorpagina

## **Vraag 11**

Hoe wilt u het liefst digitaal contact leggen met de gemeente?

## Antwoorden bij "anders, namelijk":

- (per telefoon) persoonlijk contact
- Afspraak direct contact



- Als het dan digitaal moet, dan graag via de gewone e-mail en neit via een extra beveiligde berichtenbox. Al aantal keren grote problemen mee gehad. Van niet kunnen antwoorden, tot niet kunnen bekijken.
- Altijd de mogelijkheid blijven behouden om iemand te kunnen bellen
- Altijd kunnen bellen
- Bellen
- Contact leggen klinkt informeel, dus orienterend, liefts via chat; indien formeler, zaken regelen die niet alleen online zonder contact kunnen via videobellen
- Dat ligt aan het ontwerp
- Dat zou mooi zijn als je op de website van de gemeente zou kunnen mailen.
- De manier waarop nu digitaal een klacht kan worden doorgegeven werkt perfect
- Deze opties zijn mooi maar telefonisch blijft een hele goede optie
- Digitaal contact wordt steeds populairder en is natuurlijk minder kostbaar. Maar het gaat ten koste van verbinden. Ook een gemeente heeft als taal zich te verbinden met haar inwoners en m.i. Gaat dat beter las we live contact houden.
- Direct kont via telefoon zonder menu
- Een gemeente die zich niet verschuilt achter regels en media!
- Gewoon bellen
- Gewoon bellen!! Kan dat niet meer?
- Gewoon bellen. Een dienstverlener dient bereikbaar te zijn.
- Gewoon een telefoontje kunnen plegen
- Gewoon kunnen bellen
- Gewoon mesen kunnen bellen! Snel de juiste informatie kunnen geven
- Gewoon telefonisch contact
- Graag iemand persoonlijk spreken
- Het is belangrijk dat de demeeente telefonisch bereibaar blijft en dat je met een echte, levende persoon kunt spreken.
- Het liefste telefonisch! Gelijk antwoord, maar dan wel via email soort notitie, waarover gesproken is.
- Ik wil gewoon iemand spreken. Dan voel ik me welkom
- Ik wil graag een persoon spreken die me voort helpt
- Liever persoonlijk kontakt, het word allemaal zo afstandelijk
- Per telefoon
- Per telefoon
- Persoonlijk contact
- Persoonlijk na mail contact
- Telefoneren
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch contact
- Telefonisch of live
- Telefonisch, en dan wel direct de juiste medewerker

- Telefonisch, het is gebleken dat direct contact nog steeds het beste werkt
- Telefoon
- Telefoon
- Telefoon
- Telefoon
- Telefoon of persoonlijk
- Via telefoon.