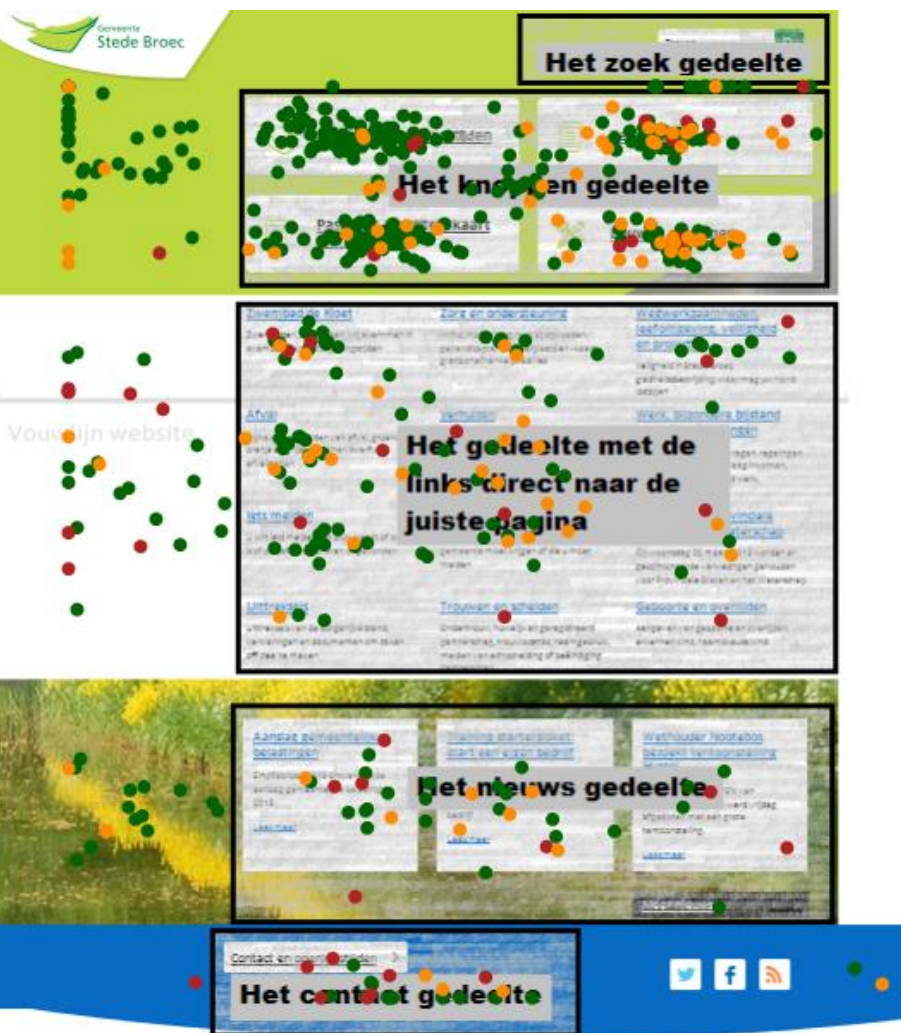


Burgerpanelonderzoek 2019-04

Website & digitale dienstverlening

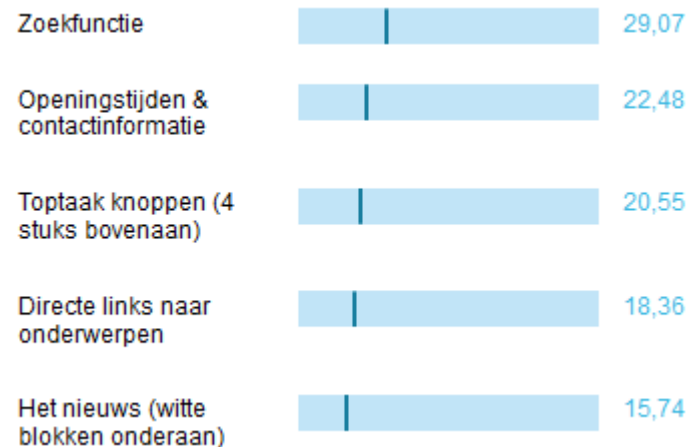
1&2 Homepage indeling



Hotspotvraag

De homepage van de website is zo praktisch mogelijk ingedeeld volgens 'toptaken' (wat is voor de bezoeker het belangrijkste). Wat vindt u van de indeling en welk gedeelte gebruikt/bekijkt u het meest?

Antwoorden mobiele gebruikers (in %)



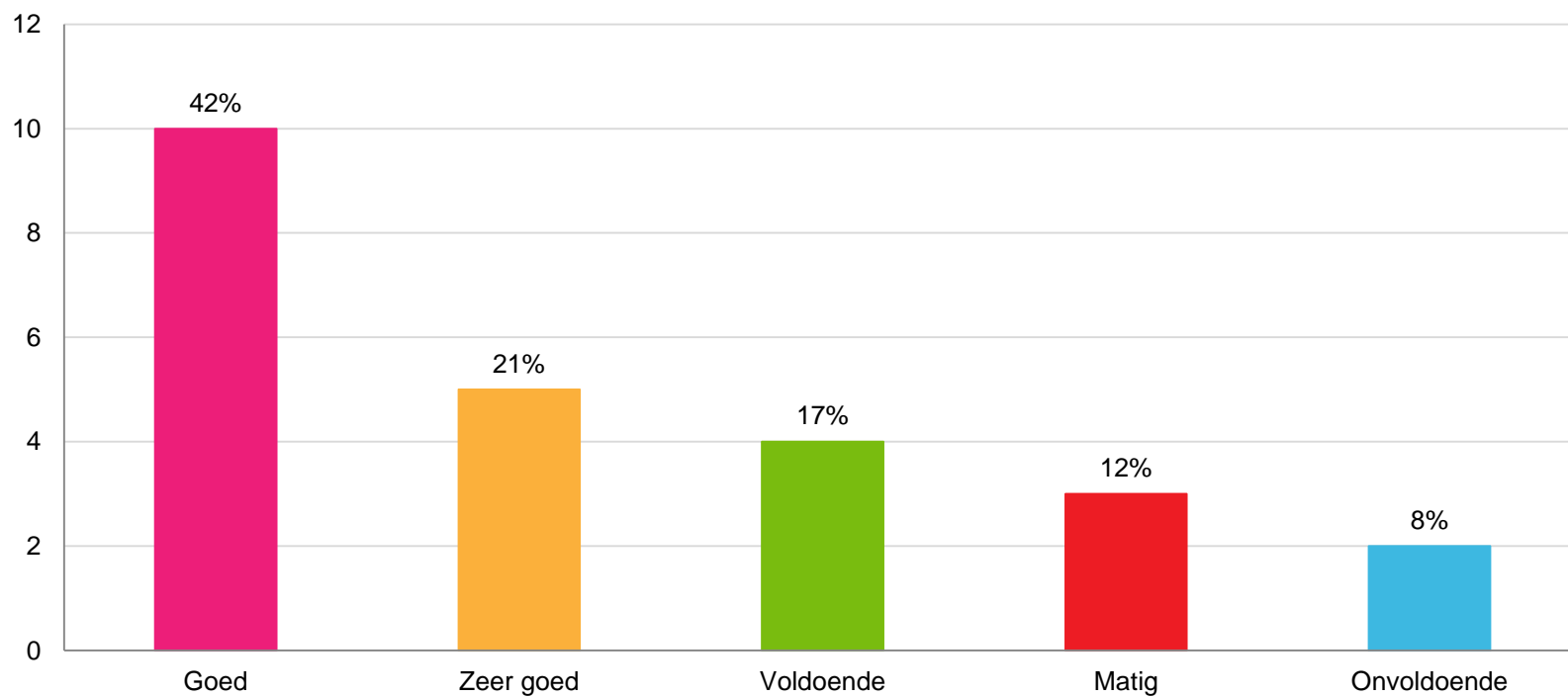
Heeft u via de website de afgelopen 6 maanden een digitale aanvraag gedaan, zoals bijvoorbeeld voor een melding, verhuizing of een uittreksel?



4 Welke aanvraag was dit?

melding	43,5%
verhuizing	13,0%
vergunning aanvraag	8,5%
uittreksel	8,5%
subsidie isoleren	8,5%
hondenbelasting	4,5%
gehandicapten parkeerkaart	4,5%
evenementenvergunning straatfeest	4,5%
bewijs van goed gedrag	4,5%

5 Beoordeling digitale aanvraag



6. Toelichting op afhandeling digitale aanvraag

Positief

1. Snel & op tijd in huis
2. Duidelijk wat je moet invullen
3. Online betalen
4. Kan vanuit thuis
5. Vlotte afhandeling

Negatief

1. Trage afhandeling
2. PDF niet invulbaar
3. Geen status inzage/reactie
4. Jaarlijks terugkomende zaken, kost steeds veel tijd

(van totaal 18 reacties)

7. Suggesties digitaliseren aanvragen

Opvallend is dat veel genoemde suggesties al bestaan, zoals meldingenformulier, evenementmeldingen/aanvraag, bouw aanvragen

Top 5

1. Plek voor het doorgeven van nieuwe initiatieven
2. WMO aanvragen / ondersteuning
3. Paspoort / ID / Rijbewijs
4. Subsidie aanvragen
5. Bouwtekeningen / kadaster inzage

8. Zoeken en vinden

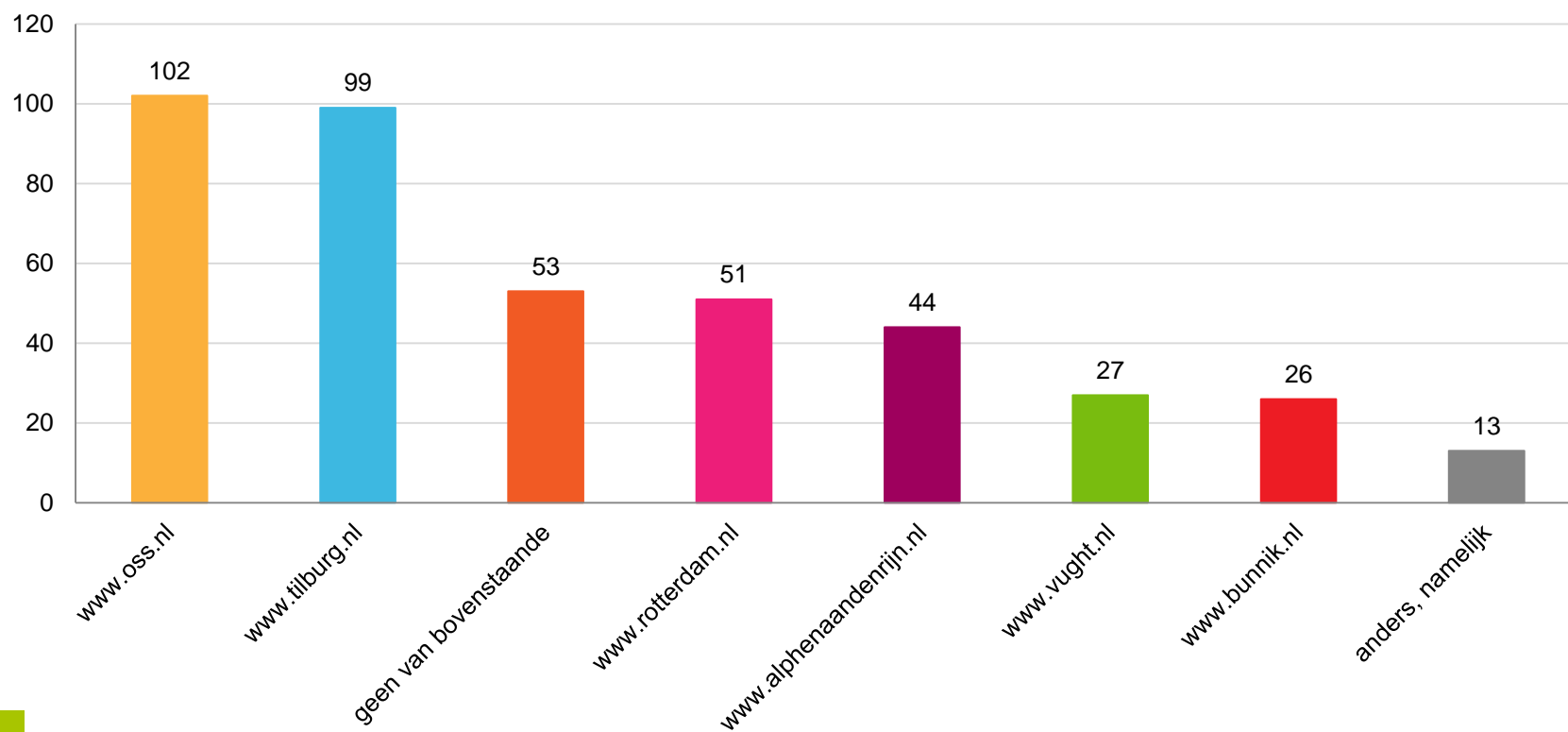
Stel, u bent op zoek naar informatie over het verlengen van uw paspoort. Kunt u aangeven hoe u deze informatie zoekt op de website? (presentatie resultaten meest → minst)

1. via zoekfunctie/zoekbalk
2. voorpagina item aan klikken, vervolgens naar verlengen paspoort.
Is erg duidelijk
3. homepage > Paspoort, identiteitskaart en rijbewijs > Paspoort.
Hier staat denk ik alles wat ik nodig heb
4. via zoekmachine Google
5. via balie/loket/persoonlijk bezoek
6. nog niet gedaan

Opmerkingen:

- Een paspoort wordt niet verlengd, maar je krijgt een nieuwe
- WOZ inlogpagina is lastig te vinden

9 Voorbeeld mooie gemeentelijke website?



10. Toelichting websites andere gemeenten

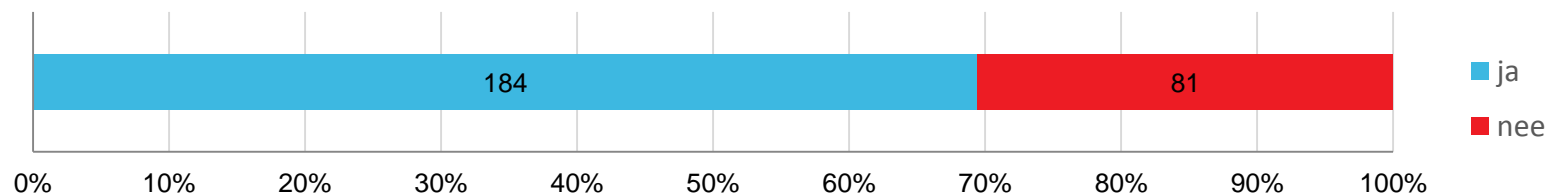
We concluderen dat de websites van gemeente Oss & Tilburg bij u het beste bevalt. De onderdelen die u fijn vindt, zijn:

1. De homepage is overzichtelijk en compleet.
2. Werken met icoontjes / vlakken werkt gebruiksvriendelijk (ook op mobiel)
3. Website met afbeeldingen heeft aantrekkelijke uitstraling
4. Duidelijke zoekfunctie
5. Op hoofdthema ingedeeld, snel doorklikken naar subcategorieën en vinden

11 Hoe geeft u feedback?

	%	Respondenten
Ik gebruik het contactformulier op de website	46%	121
Ik mail de gemeente	37%	99
Ik bel de gemeente	16%	43
Ik doe niets	13%	35
Anders, nl	7%	18
Ik zoek op andere websites	4%	10
Ik neem contact op via de sociale media kanalen van de gemeente	2%	6

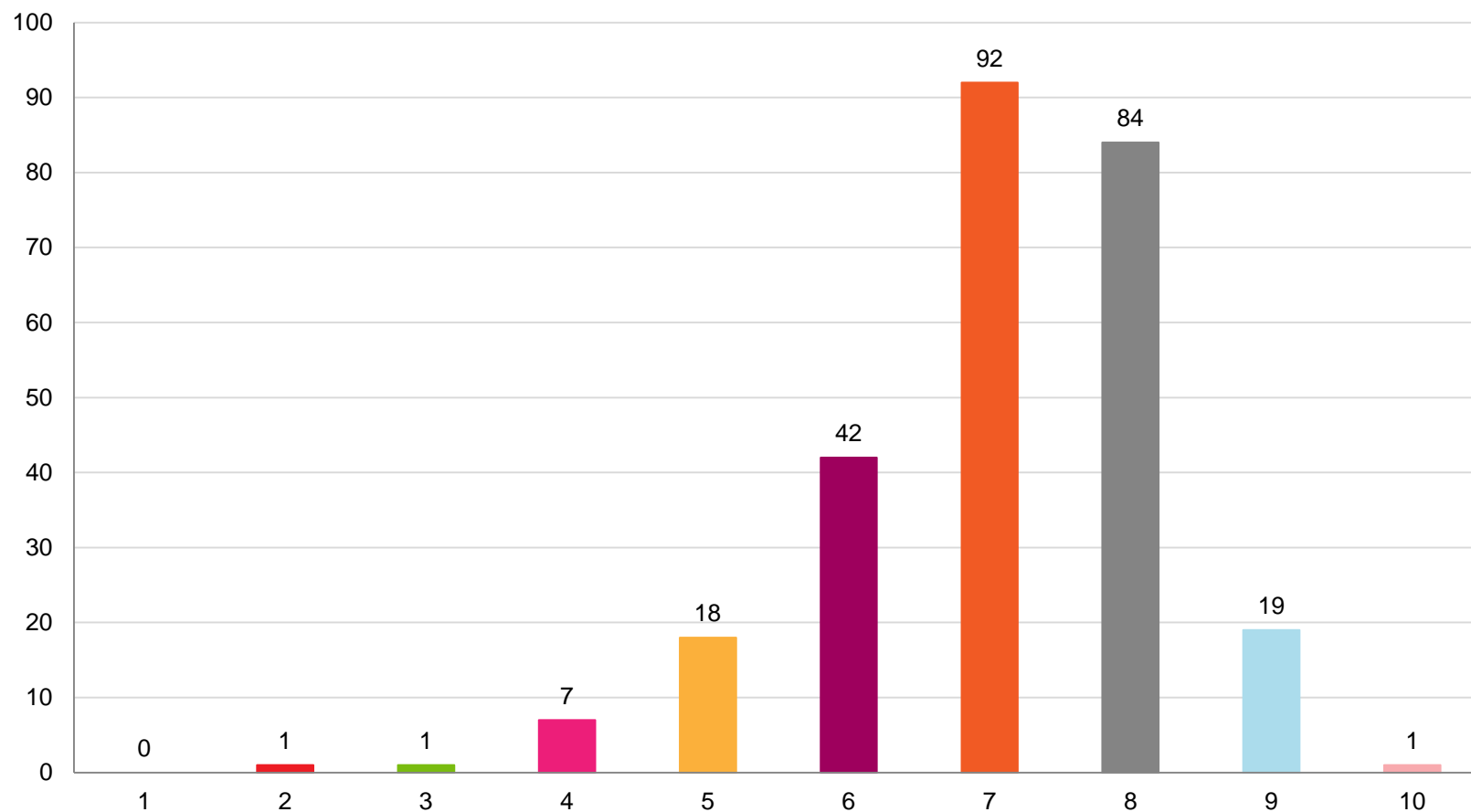
12 Wilt u direct feedback geven op webpagina?



13. Verbeterpunten

Wat mist u op onze website wat wel in deze huidige digitale tijd zou passen? Denk bijvoorbeeld aan inzagen in beleidstukken, instructievideo's, snelle overzichtelijke checklists, etc.

- Veel respondenten antwoordden: Niets/geen idee
- Opvallend waren:
 - Meer (inzage) raad/beleidsstukken gewenst + archief
 - Cultuuragenda wens
 - Verslaglegging, info en raadvergaderingen moeilijk vindbaar
 - Direct via app melding kunnen doen
 - Alles online in te vullen (+ status aanvraag kunnen zien)
 - Werken op afspraak
 - Wmo info / digitaal spreekuur
 - Instructievideo's (makkelijk te begrijpen)



Wilt u verder meedenken met onze dienstverlening?

