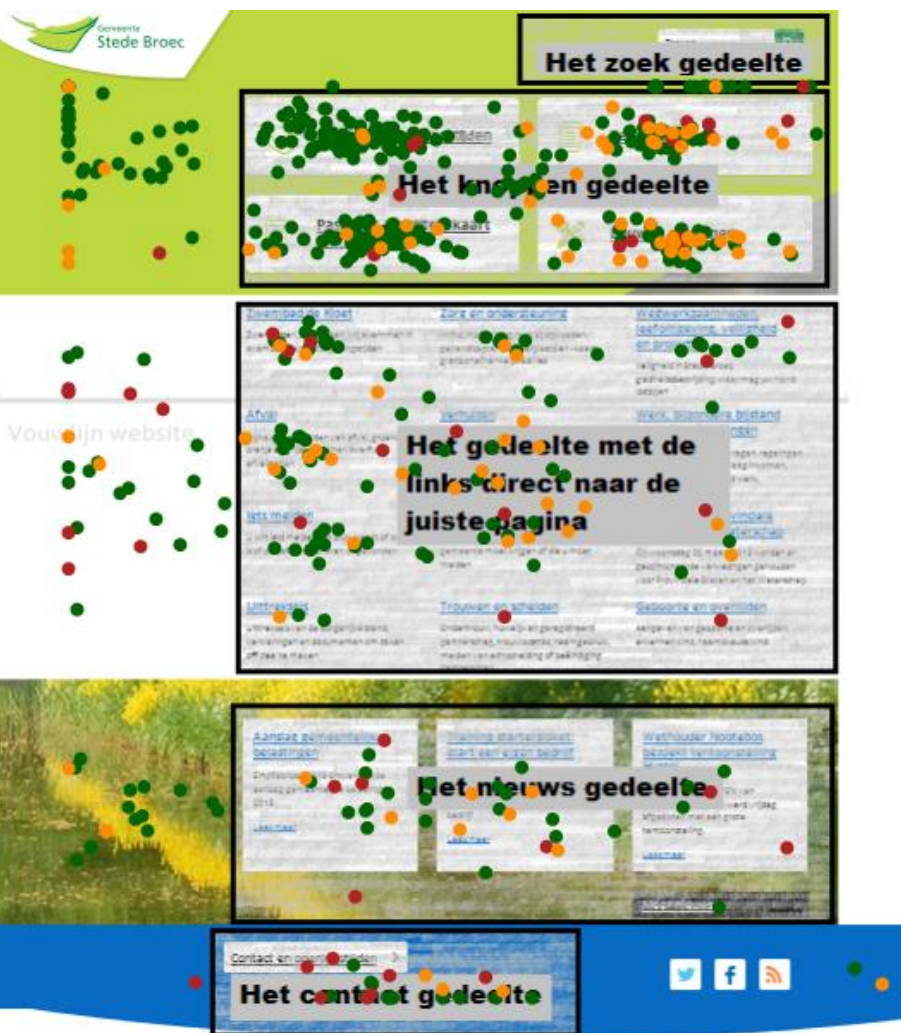


Burgerpanelonderzoek 2019-03

Website & digitale dienstverlening

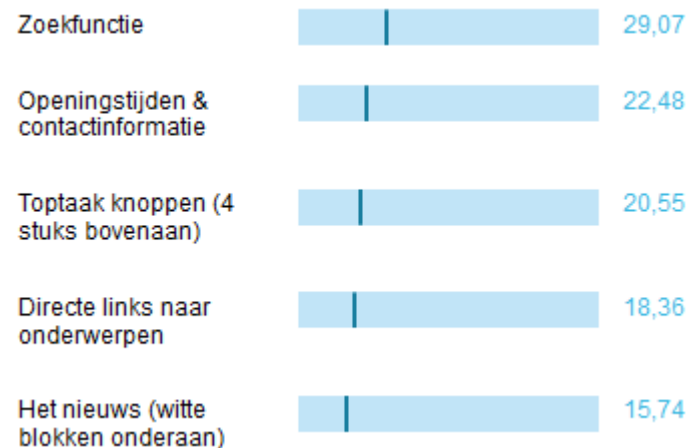
1&2 Homepage indeling



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 %)



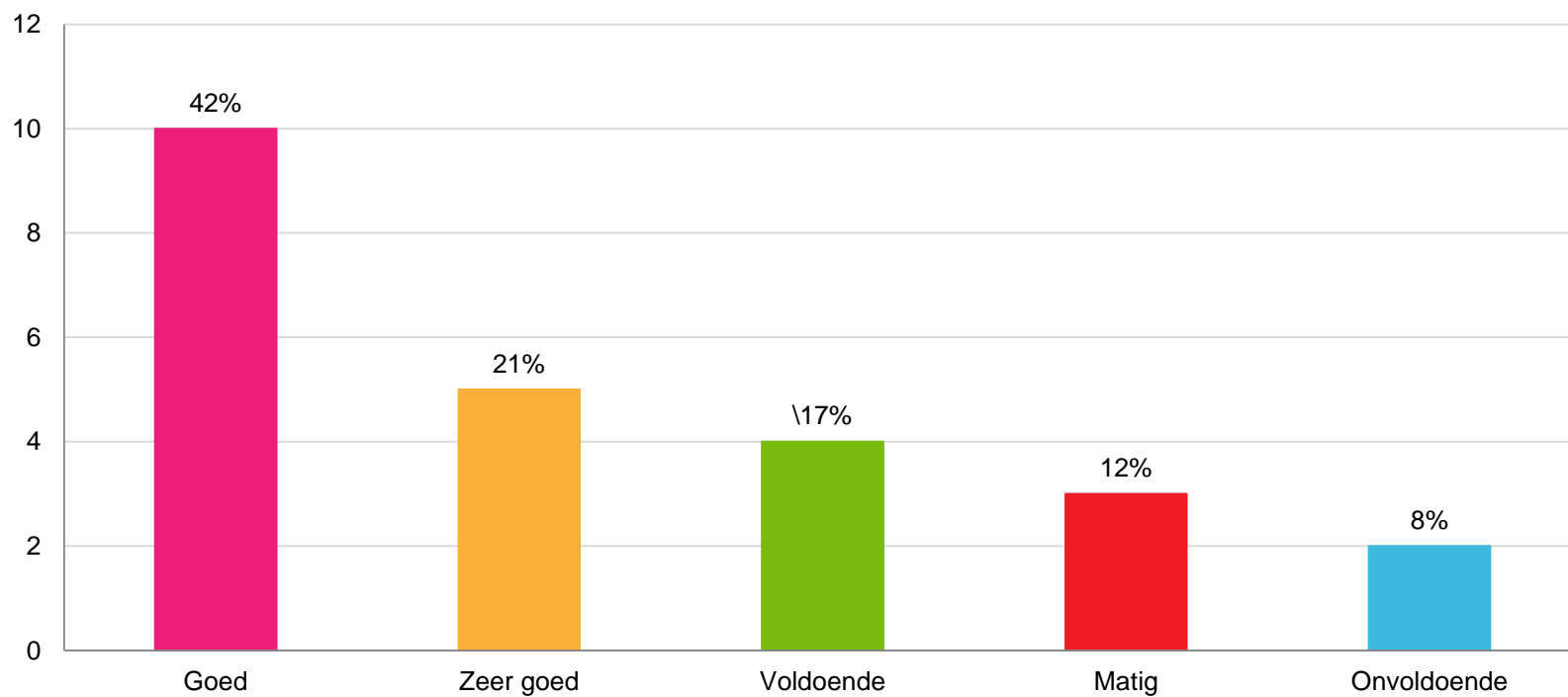
Heeft u via de website de afgelopen 6 maanden een digitale aanvraag gedaan, zoals bijvoorbeeld voor een melding, verhuizing of een uittreksel?



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



8. Zoeken en vinden

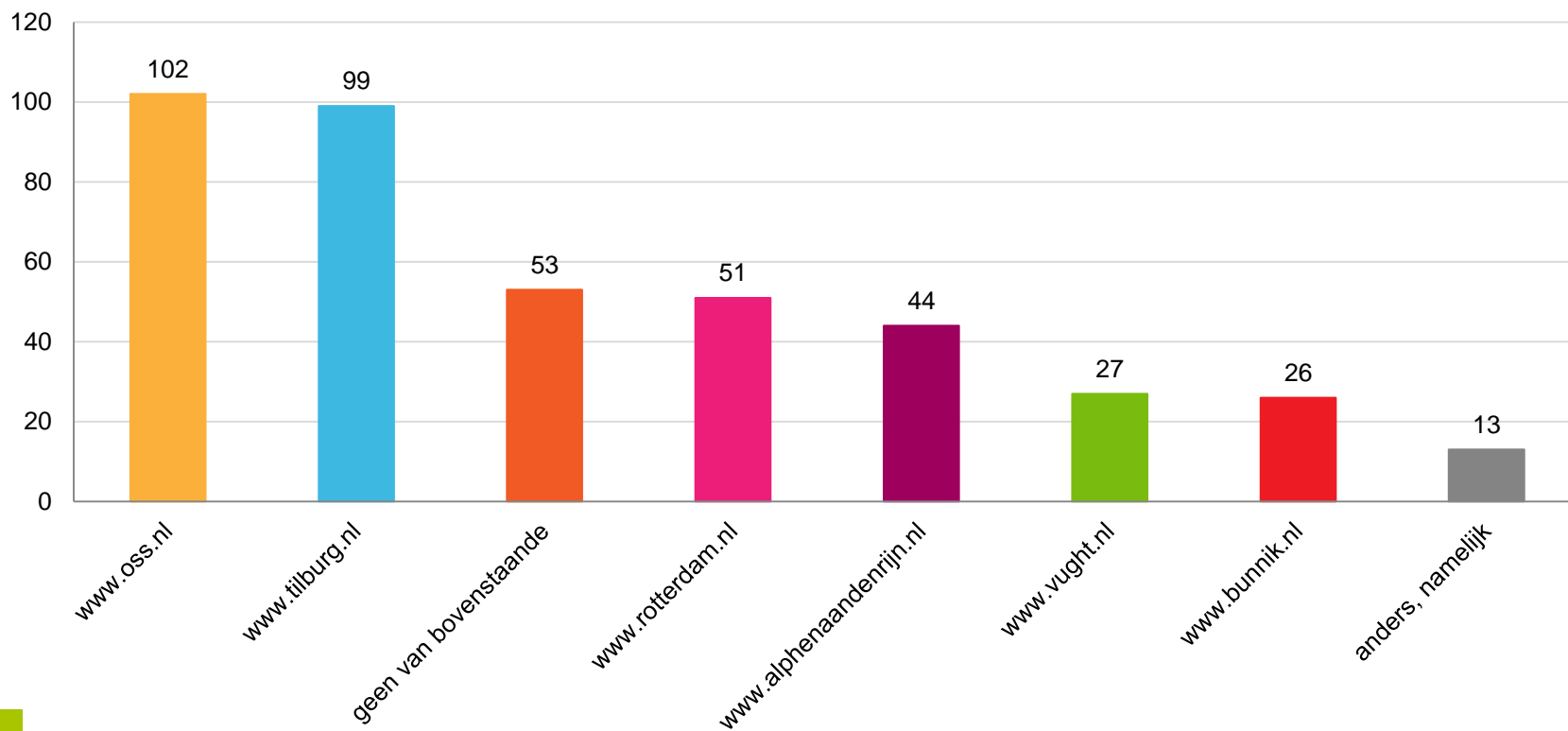
Stel, u bent op zoek naar informatie over het verlengen van uw paspoort. Kunt u aangeven hoe u deze informatie zoekt op de website? (presentatie resultaten meest → minst)

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

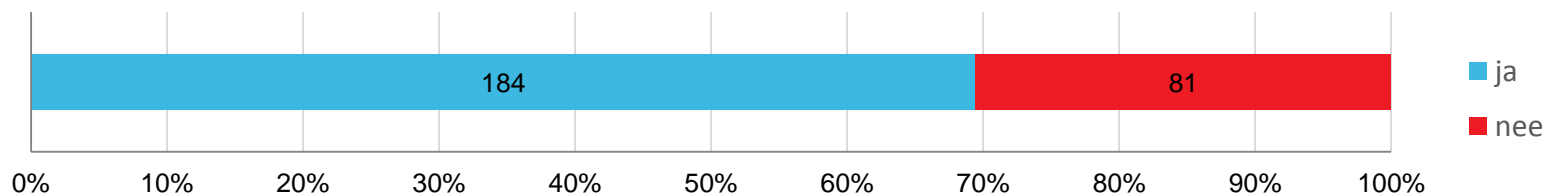
9 Voorbeeld mooie gemeentelijke website?



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

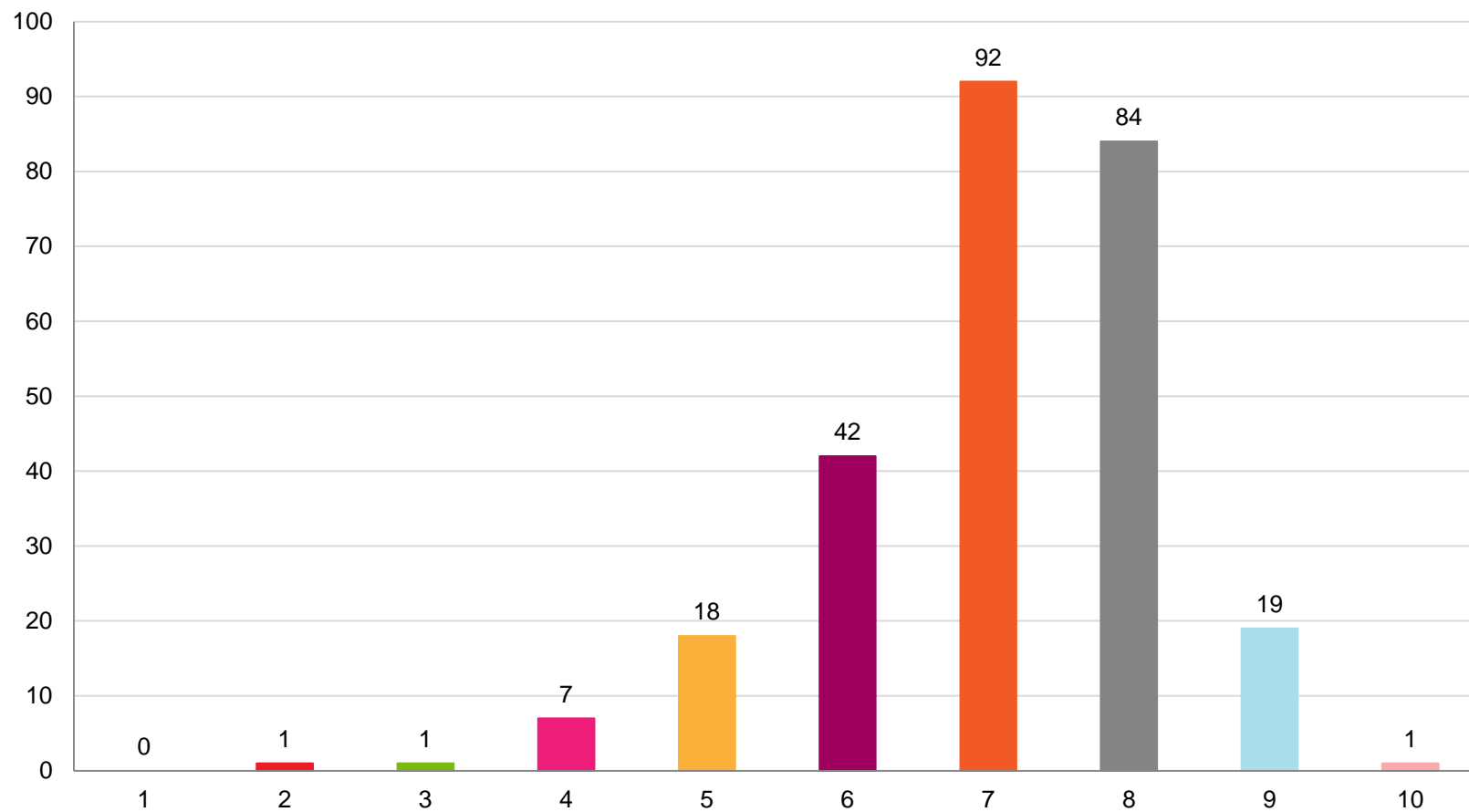
12 Wilt u direct feedback geven op webpagina?



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)



16 Wilt u verder meedenken met onze dienstverlening?

