

Burgerpanelonderzoek 2019-03

Website & digitale dienstverlening

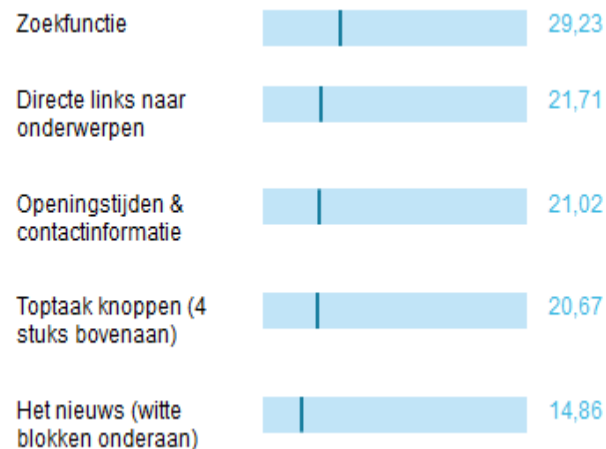
1&2 Homepage indeling



Hotspotvraag

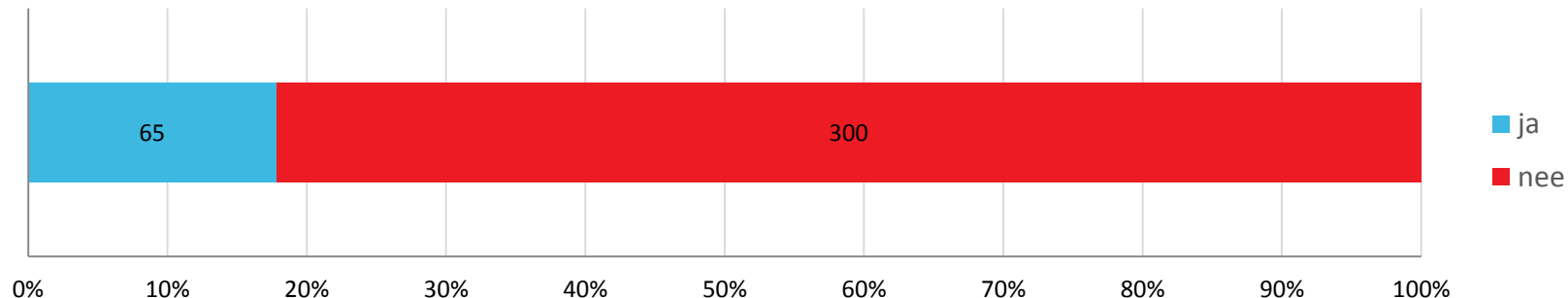
De homepage van de website is zo praktisch mogelijk ingedeeld volgens 'toptaken' (wat is voor de bezoeker het belangrijkste). Wat vindt u van de indeling en welk gedeelte gebruikt/bekijkt u het meest?

Antwoorden mobiele gebruikers (in %)



3 Digitale aanvraag

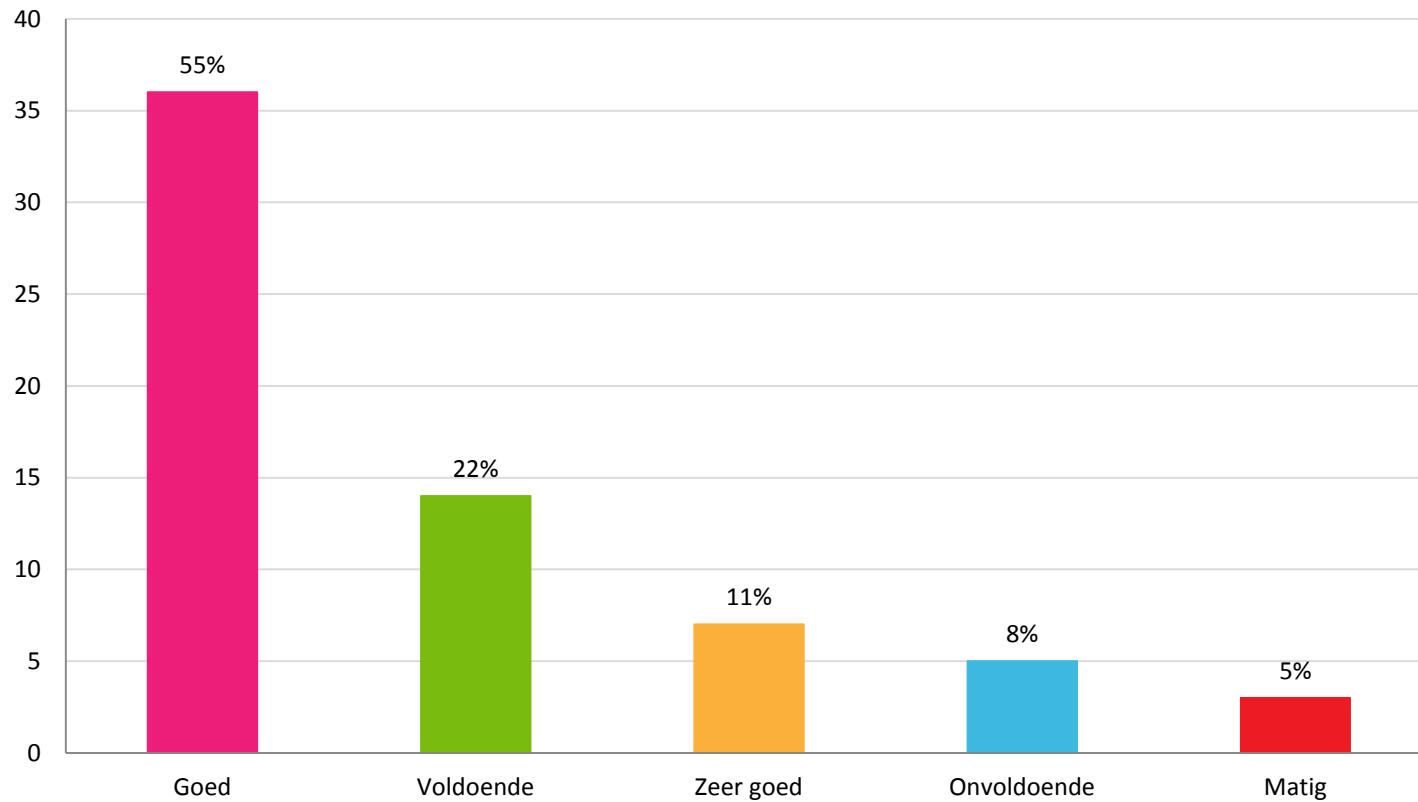
Heeft u via de website de afgelopen 6 maanden een digitale aanvraag gedaan, zoals bijvoorbeeld voor een melding, verhuizing of een uittreksel?



4 Welke aanvraag was dit?

Melden openbare ruimte	18,0%	Automatische incasso en fashioncheque	1,5%
Parkeervergunning	17,0%	Bezwaarschrift ingediend	1,5%
Verhuizen	15,0%	Diverse evenementen vergunningen	1,5%
Uittreksel	11,0%	Paspoort	1,5%
(omgevings)vergunning	8,0%	Rijbewijs	1,5%
gemeentelijke belastingen	7,0%	VOG	1,5%
Hulpverlening / WMO	6,0%	Markt vergunning	1,0%
Trouwen	3,0%	Participatie papieren	1,0%
Zonnepanelen	3,0%	Verkeerssituatie Westerstraat	1,0%

5 Beoordeling digitale aanvraag

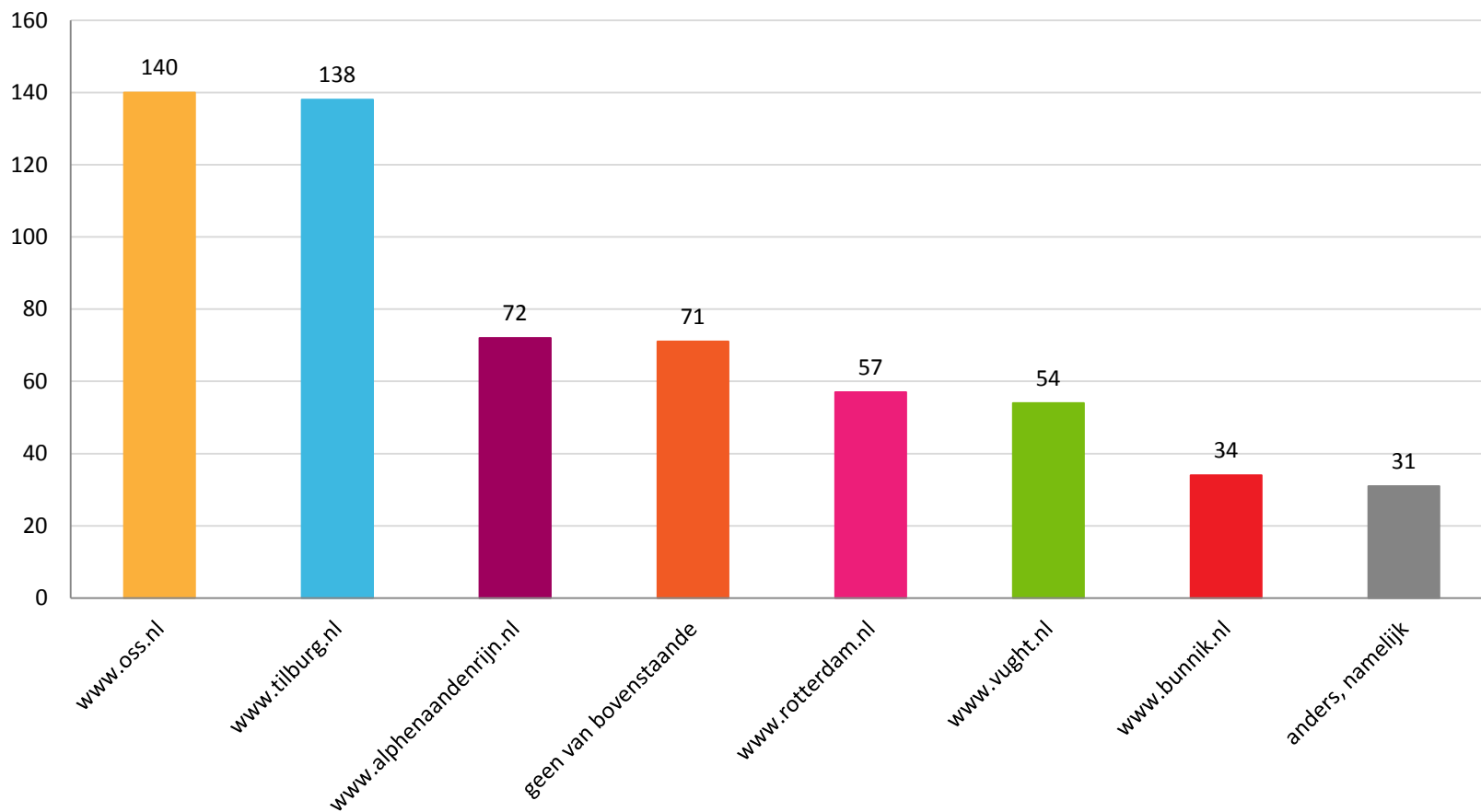


8. Zoeken en vinden

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

1. Via zoekbalk (“paspoort” of “paspoort verlengen” intypen)
2. Via snelknop paspoort
3. Via google
4. Via het menu “Paspoort, identiteitskaart en rijbewijs”
5. Via bezoek aan stadskantoor/balie
6. Scrollen

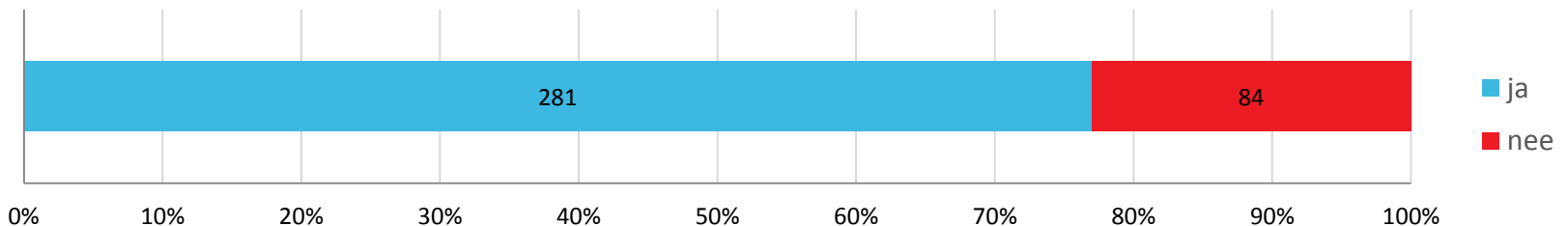
9 Voorbeeld mooie gemeentelijke website?



11 Hoe geeft u feedback?

	%	Respondenten
Ik gebruik het contactformulier op de website	43%	157
Ik mail de gemeente	35%	127
Ik bel de gemeente	16%	59
Ik doe niets	16%	59
Ik zoek op andere websites	5%	20
Anders, nl	3%	10
Ik neem contact op via de sociale media kanalen van de gemeente	2%	7

12 Wilt u direct feedback kunnen geven op webpagina?



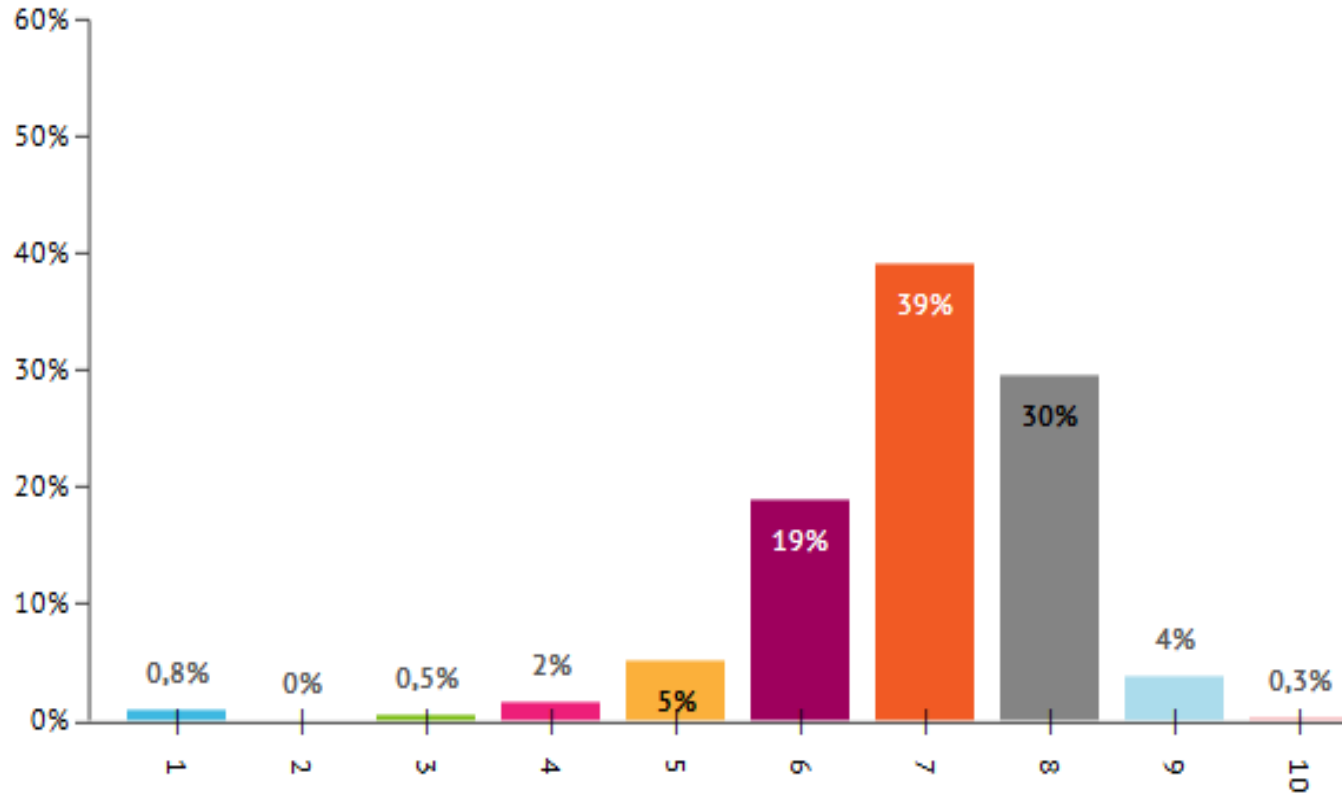
13. Verbeterpunten

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) beleidstukken gewenst
 - Agenda/kalender/activiteiten wens
 - Verslaglegging en vergaderingen moeilijk vindbaar (raad/college)
 - Directe helpdesk/chat
 - Alles online in te vullen (+ kunnen uploaden bijlages)
 - Werken op afspraak
 - Wmo informatie moeilijk vindbaar
 - Instructievideo's (makkelijk te begrijpen)

14 Cijfer voor onze website

Gemiddeld cijfer = 7,0



16 Wilt u verder meedenken met onze dienstverlening?

