



Rapportage HLTsamen

UX onderzoek website



Opdrachtgever: HLTsamen

Datum: januari 2025

Auteur: Carlijn van de Pas & Sander Bosman

Inhoudsopgave

Onderzoeksverantwoording	3
Leeswijzer	4
Conclusies	6
KPI overzicht	9
Resultaten	12
• Taak 1: Prijs van een rijbewijs	12
• Taak 2: Aanvragen vergunning uitbouw woning	17
• Taak 3: Informatie meenemen afspraak nieuwe identiteitskaart	22
• Taak 4: Chatbot vragen om informatie over het aanvragen van een paspoort	27
Algemene beoordeling website	32
Bijlage	38

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksvraag

Hoofdvraag: Hoe worden de gemeente websites beoordeeld en gebruikt?

Subvragen:

- Wat zijn positieve punten van de gemeente websites?
- Wat zijn de belangrijkste verbeterpunten voor de gemeente websites?
- In welke mate kunnen inwoners de verschillende taken voltooien?
- Staat informatie op een logische plek en is deze informatie duidelijk te lezen?



Doelgroep

n=90

Inwoners van de gemeente Hillegom, Lisse en Teylingen

Toelichting:

- Gemeente Teylingen: n=47
- Gemeente Hillegom: n=20
- Gemeente Lisse: n=23



Methode

Online onderzoek

Toelichting:

- De data is verzameld via de UX-onderzoekstool van DirectResearch
- Inwoners zijn uitgenodigd via de gemeente panels en een online gedeelde open link.



Dataverzameling

29 november t/m 29 december 2024

Toelichting:

- De vragenlijst bestond uit 25 vragen

Leeswijzer (1/2)

Toelichting UX metrics



Vindbaarheid (%)

Het aandeel respondenten dat de juiste plek op de website heeft gevonden



Voltooiingstijd (sec)

Hoe lang heeft het geduurd tot de respondent de juiste pagina gevonden heeft. Vanaf het moment dat ze starten met de taak, tot het moment dat ze klikken op taak voltooid.



Clicks (gem)

Hoe vaak heeft de respondent geklikt om tot de pagina te komen.



Customer Effort Score (%)

De Customer Effort Score (CES) geeft aan in hoeverre de websitebezoeker zich voor zijn/haar gevoel moet inspannen om de betreffende informatie te vinden op de website.

De CES wordt berekend met behulp van de formule: % (heel) weinig moeite minus het % (heel) veel moeite. De CES kan een score zijn tussen de -100% en +100%. Hoe hoger de CES, hoe makkelijker de informatie te vinden is.

Leeswijzer (2/2)



Taken

Tijdens het UX onderzoek is aan deelnemers gevraagd om naar bepaalde informatie op zoek te gaan op de website. In de rapportage worden deze omschreven als 'taken'.

In totaal hebben respondenten **4 taken** volbracht.

Hieronder staan de taken die respondenten hebben uitgevoerd, deze zijn in vaste volgorde getoond.

1. Ga op zoek naar informatie over het aanvragen van een rijbewijs en dan specifiek naar de prijs van een rijbewijs
2. Ga op zoek naar informatie over het aanvragen van een vergunning voor de uitbouw van je woning.
3. Ga op zoek naar informatie over wat je mee moet nemen naar de afspraak om een nieuwe identiteitskaart aan te vragen.
4. Ga naar de chatbot en vraag hoe je een paspoort moet aanvragen.



Heatmaps

De heatmaps in de rapportage laten zien waar op de website respondenten als eerste klikken nadat zij de taak hebben gekregen. **De eerste klik** is belangrijk omdat dit laat zien waar respondenten hun navigatie starten. Hoe meer respondenten op een bepaalde plek klikken hoe meer deze gehighlight is op de heatmap.

Omdat er in het rapport per taak één heatmap getoond kan worden, is ervoor gekozen om deze van de gemeente Teylingen te tonen aangezien de response binnen deze gemeente het hoogste is. De heatmaps van de verschillende gemeenten komen echter veel met elkaar overeen en laten over het algemeen hetzelfde gedrag zien.



Conclusies

Conclusies

Over het algemeen is de website van de gemeente **overzichtelijk** en de informatie die erop staat is **duidelijk te lezen**. Hoewel de website **veel relevante informatie bevat**, is **niet alle informatie makkelijk te vinden**. Met name specifieke informatie, waarbij het niet direct duidelijk is **welke termen** hiervoor gebruikt worden, is lastig te vinden op de website. Inwoners gebruiken hiervoor wel de **zoekfunctie**, maar deze **werkt niet optimaal** door het gebruik van **ambtelijke taal** en het geven van **te veel verschillende resultaten**. De **chatbot functie** weten inwoners wel snel te vinden en **werkt goed**. Ze maken hier echter pas gebruik van als dit gevraagd wordt en raadplegen ze de functie **niet spontaan** om informatie te vinden.

De gemeente website is voornamelijk duidelijk te lezen en bevat de juiste informatie

Inwoners vinden de gemeente website over het algemeen **duidelijk, goed vormgegeven** en **goed leesbaar**. Acht op de tien vinden dat informatie duidelijk te lezen is en drie kwart vindt dat de website **relevante informatie bevat**.

Circa **negen op de tien** inwoners hebben weleens **gebruik gemaakt** van de gemeente website. Redenen om hier geen gebruik van te maken is voornamelijk omdat men de website **niet nodig** had of liever **contact wil met een van de medewerkers**. Men verwacht met name informatie over **aanvragen van documenten/vergunningen, over de gemeente activiteiten** te kunnen vinden op de website.

Niet alle informatie op de website is op een logische plek te vinden.

De meeste taken worden door een meerderheid van de inwoners voltooid en krijgen een **hoge customer effort score**. Desondanks geeft slechts **een derde** aan dat informatie op de website **op een logische plek** staat.

Ook weet slechts een tiende **lastigere informatie** over het aanvragen van een vergunning voor een uitbouw te vinden. De customer effort score voor deze taak is zelfs **-57%**. Inwoners geven aan dat het **niet duidelijk** is **welke termen** de gemeente hiervoor hanteert en dat bij gebruik van de zoekbalk **te veel informatie** komt en **niet duidelijk** is wat de **juiste informatie** is.

Inwoners noemen met name de zoekfunctie als verbeterpunt van de gemeente website.

Een veel genoemd verbeterpunt voor de website is dan ook dat de **zoekfunctie** aangepast moet worden. Inwoners noemen dat de zoekfunctie in **ambtelijke taal** is ontworpen en **veel verschillende resultaten** teruggeeft, waarbij **geen onderscheid** wordt gemaakt tussen **pagina's en losse publicaties**.

Daarnaast is het opvallend dat hoewel inwoners de **chatbot** wel weten te vinden en met succes gebruiken als hen daar om gevraagd wordt, ze deze **niet uit zichzelf raadplegen** bij andere taken.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek zien wij de volgende aanbevelingen:



Verbeter het zoeken via de zoekbalk

Gebruik termen die bekend zijn onder inwoners en vermijd vakjargon. Zorg er daarnaast voor dat er een duidelijke verdeling komt tussen pagina's en losse publicaties in de zoekresultaten. Momenteel staan alle resultaten onder elkaar en is niet duidelijk welke link verwijst naar een pagina met informatie en welke link verwijst naar een publicatie, van bijvoorbeeld een reeds verleende vergunning.



Motiveer bezoekers van de website om gebruik te maken van de chatbot

Breng de chatbot duidelijker in beeld en motiveer bezoekers van de website om deze te gebruiken. Suggesties zijn om een pop-up toe te voegen die verschijnt op het moment dat iemand de website bezoekt. Door de beweging en eventueel het geluid van deze pop-up, kan de aandacht naar de chatbot getrokken worden. Vermeld hierbij ook duidelijk dat men ook vragen kan stellen aan de chatbot om zo op de juiste pagina te komen en dat het niet alleen gebruikt hoeft te worden om te chatten met een bot of medewerker voor specifieke, individuele vragen.



KPI overzicht

Niet alle informatie op de gemeente websites is goed te vinden en staat niet altijd op een logische plek. De informatie die men kan vinden is over het algemeen wel duidelijk te lezen.

KPI overzicht - totaal

Zoektaak	Vindbaarheid (%)	Voltooiingstijd (sec)	Clicks (gem)	Customer Effort Score	Logische plek (gem)	Inhoud duidelijk (gem)
Taak 1 <i>(Zoeken prijs rijbewijs)</i>	64,3%	84,1	4,1	67,5%	7,4	8,3
Taak 2 <i>(Zoeken vergunning uitbouw)</i>	13,0%	180,8	9,6	-57,0%	4,2	5,3
Taak 3 <i>(Meenemen afspraak nieuwe identiteitskaart)</i>	28,7%	88,4	4,9	42,6%	6,8	7,8
Taak 4 <i>(Raadplegen chatbot paspoort aanvragen)</i>	58,7%	80,8	2,2	88,8%	8,2	8,4
Totaalscore website	41,2%	108,52	5,20	35,5%	6,67	7,43

Hoewel de website overzichtelijk is en belangrijke informatie bevat, dient de zoekfunctie volgens velen verbeterd te worden.

Positieve punten

“Duidelijk leesbaar, en grote 'buttons’.”

“Duidelijk en overzichtelijk.”

“Informatie die ik nodig heb kan ik redelijk eenvoudig vinden.”

“Belangrijke informatie staat erop.”

“Afspraken zijn direct te maken zonder telefonisch contact.”

“Duidelijke en grote letters, puntsgewijze weergave voor afspraken e.d. is makkelijk voor digibeten en mensen die minder goed kunnen lezen e.d.”

“In het algemeen redelijk tot goede zoekfunctie, informatie is goed leesbaar te vinden.”

“Mooi vorm gegeven en vriendelijk.”

Verbeterpunten

“Betere zoekfunctie.”

“De zoekmachine geeft nu geen onderscheid tussen pagina's met informatie & losse publicatie dingen, terwijl ik als ik informatie zoek al die losse publicaties enz. niet wil.”

“Een sterk verbeterde zoek functie. Als die al bij het ingeven van een paar karakters aan gaat vullen vindt je sneller de info.”

“Ik denk clusteren, zoals paspoort en identiteitsbewijs etc. meeste gestelde vragen op de begin pagina. Niet te veel doorklik mogelijkheden.”

“Mensen denken niet in de ambtelijke taal of functies. Als gezegd plaats niet een link 'burgers en ondernemers'. Niemand weet wat daaronder staat.”

“Zoekfunctie verbeteren zodat je direct bij het gevraagde onderwerp komt. De onderwerpen eerst in items verdelen zodat je niet steeds naar beneden moet scrollen.”





Resultaten Taak 1

Ruim drie op de vijf weten de juiste informatie te vinden. De meesten zoeken middels de zoekbalk of via het tegeltje 'Rijbewijs'.

UX Metrics

Vindbaarheid (%)



64%

Voltooiingstijd (sec)



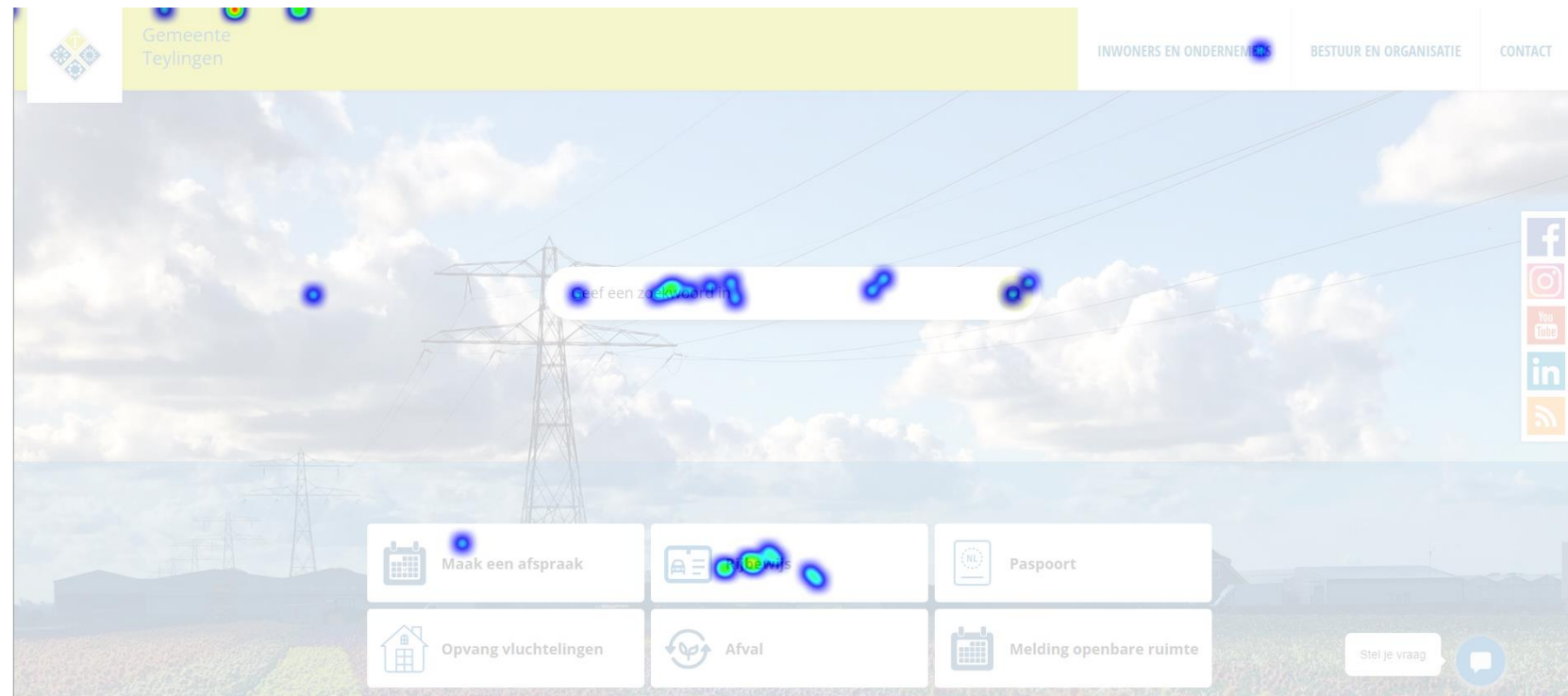
84 sec

Clicks (gem)



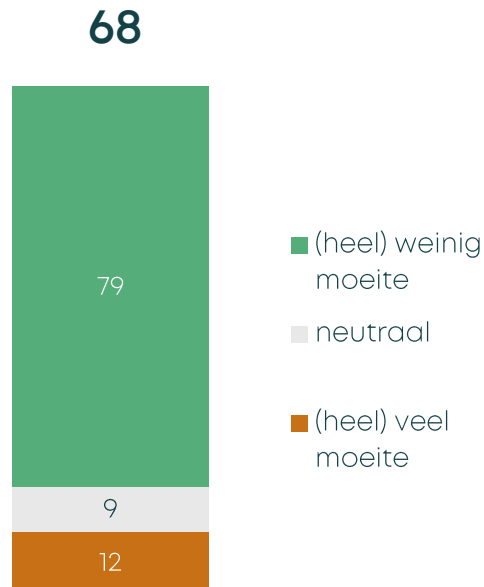
4,1

Heatmap prijs van een rijbewijs



Ruim twee derde geeft aan dat het hen (heel) weinig moeite kostte om informatie over de prijs van een rijbewijs te vinden.

Customer Effort Score (%)



(heel) weinig moeite

"Bij aanklikken eerste rijbewijs stond de informatie er direct."

"Duidelijke knoppen, snelle verwijzingen naar de verschillende mogelijkheden."

"Twee keer klikken en daar stond het antwoord."

"Zoeken op 'prijs van rijbewijs' werkt niet, geeft alleen links naar leges etc. Vervolgens 'rijbewijs aanvragen' en na nog 1x klikken de prijs in tabel zichtbaar."

(heel) veel moeite

"Zoekopdracht 'prijs rijbewijs' geeft geen resultaten."

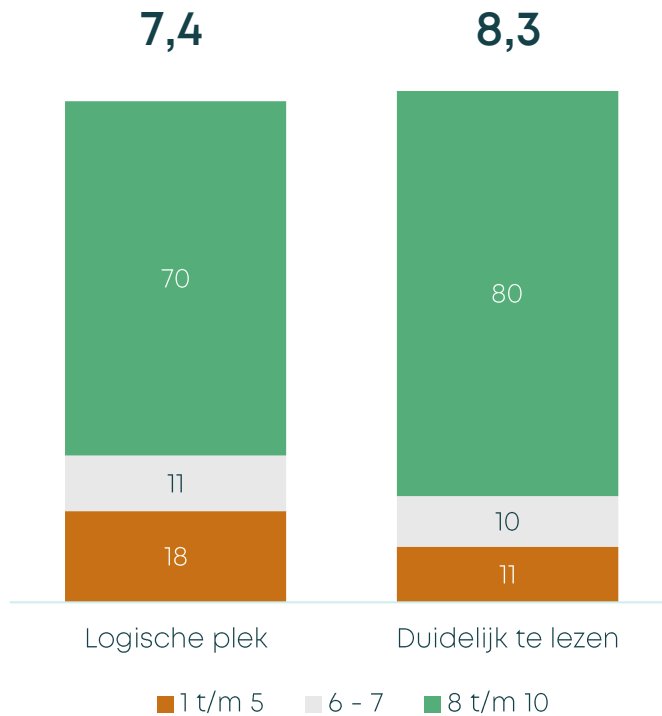
"9 resultaten voor 'prijs van een rijbewijs'. Dit was het antwoord op mijn zoekopdracht. Geen van de 9 gaf mij het antwoord. Slecht dus."

"Waarom zo ver zoeken?"

"Informatie over de prijs van rijbewijzen was niet direct in beeld maar was verborgen onder de categorie 'nieuwe rijbewijzen'. In mijn optiek dus niet helder en makkelijk te vinden."

Met name de duidelijkheid van de informatie wordt positief beoordeeld.

Beoordeling



Te vinden informatie

Kosten	
Rijbewijs	€ 52,10
Extra kosten spoedprocedure	€ 39,65
Gezondheidsverklaring	€ 44,50

Meenemen +

Vooral de inwoners van Hillegom wisten de informatie over de prijs van een rijbewijs te vinden. Zij zijn wel kritischer over de mate waarin deze informatie op een logische plek stond

Overzicht taak 1 (zoeken prijs rijbewijs) per gemeente



Let op! Lage n per gemeente

Zoektaak	Totaal	Teylingen (n=47)	Hillegom (n=20)	Lisse (n=23)
Vindbaarheid (%)	64%	65%	85%	43%
Voltooingstijd (sec)	84	83	85	84
Clicks (gem)	4,1	3,4	3,9	5,1
Customer Effort Score	68%	72%	65%	65%
Logische plek (gem)	7,4	8,3	6,8	7,2
Inhoud duidelijk (gem)	8,3	8,9	8,9	7,6



Resultaten Taak 2

Er is niet één duidelijke route naar de juiste informatie. Men zoekt via de zoekbalk, de tegel 'Meldingen openbare ruimte' of het menu 'inwoners en ondernemers'.

UX Metrics

Vindbaarheid (%)



13%

Voltooiingstijd (sec)



181 sec

Clicks (gem)



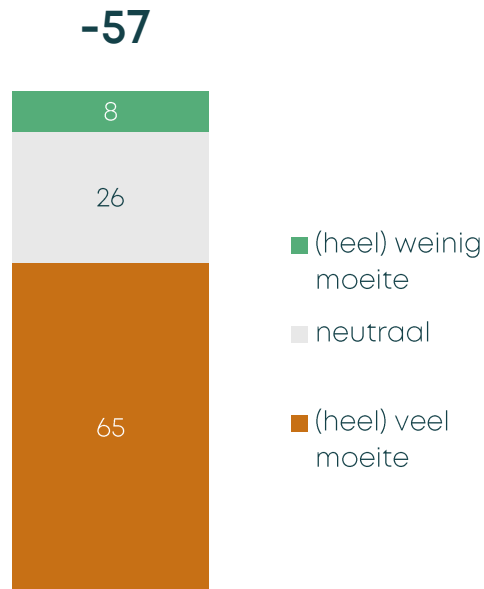
9,6

Heatmap aanvragen vergunning aanbouw woning



Het kost inwoners veel moeite om informatie over een vergunning te vinden. Een deel geeft aan dat je maar net de exacte termen moet weten om op de juiste pagina te komen.

Customer Effort Score (%)



(heel) weinig moeite

"Ik zou normaal gesproken de zoekfunctie gebruiken, erheen browsen was ook goed te doen."

"Je moet wel eerste kiezen voor het tabblad 'inwoners en ondernemers'. Met de zoekfunctie kom je niet snel op de goede plek uit."

"Iets moeilijker omdat de inleiding van de zoekopdracht wat lastiger is om op de goede plek te komen."

(heel) veel moeite

"Na flink zoeken en klikken blijkt de gezochte informatie onder 'omgevingsvergunning' te vallen, dat is tegenwoordig de naam voor bouwvergunningen. Dat moet je dan dus wel weten."

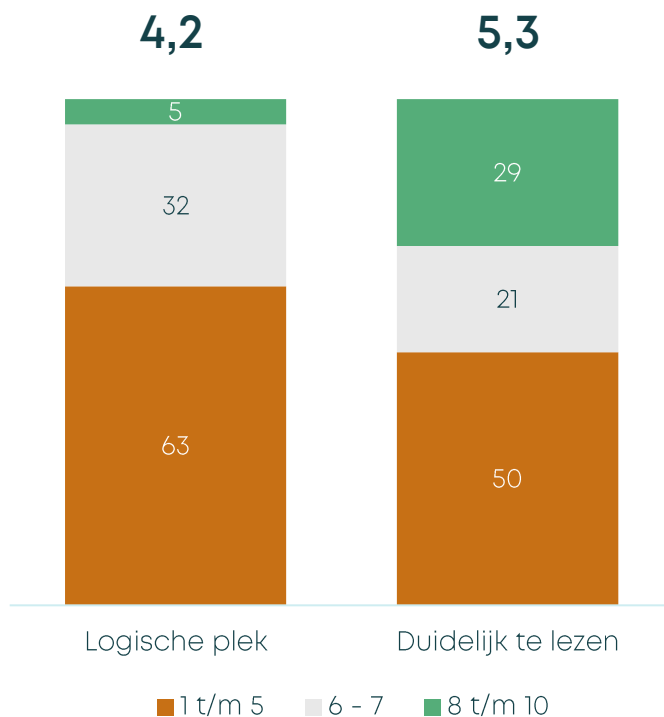
"Ik moest via via naar het 'omgevingsloket' zien te komen. Dat moet veel makkelijker kunnen: als ik zoek op 'aanvragen vergunning aanbouw' vind ik dat ik direct naar dat loket geleid zou moeten worden."

"Ik heb een paar zoek opdrachten ingevoerd maar kreeg dan de resultaten van het aanvragen van een vergunning en daar was ik niet naar opzoek."

"Ondanks vele pogingen pagina niet gevonden."

De informatie over het aanvragen van een vergunning staat niet op een logische plek en is niet duidelijk te lezen volgens een meerderheid.

Beoordeling



Te vinden informatie

Home > Inwoners en ondernemers > Vergunningen > Omgevingsvergunning > Omgevingsvergunning aanvragen

Lees voor

Omgevingsvergunning aanvragen

[Online regelen](#)

Per 1 januari 2024 vervangt de Omgevingswet de "Wet Algemene bepalingen omgevingswet" (Wabo).

De Omgevingswet gaat over de ruimte waarin we wonen, werken en ontspannen: de fysieke leefomgeving. Deze nieuwe wet voegt wetten samen en vereenvoudigt de regels voor veel van wat u buiten ziet, ruikt en hoort. U kunt hierdoor in één keer kennisnemen van de regels en voorschriften van de verschillende bestuurslagen (gemeenten, waterschappen, provincies en Rijk). De wet geldt voor alle inwoners, organisaties en bedrijven.

Over het algemeen vinden inwoners uit de drie gemeenten de taak lastig te voltooien en dit kost hen dan ook veel moeite.

Overzicht taak 2 (zoeken vergunning uitbouw) per gemeente



Let op! Lage n per gemeente

Zoektaak	Totaal	Teylingen (n=47)	Hillegom (n=20)	Lisse (n=23)
Vindbaarheid (%)	13%	15%	20%	4%
Voltooingstijd (sec)	181	227	135	180
Clicks (gem)	9,6	10,7	8,1	9,9
Customer Effort Score	-57%	-64%	-55%	-52%
Logische plek (gem)	4,2	4,4	3,9	4,4
Inhoud duidelijk (gem)	5,3	5,1	5,7	5,2



Resultaten

Taak 3

Men zoekt met name via de zoekbalk, de tegels ‘maak een afspraak’, ‘paspoort’ en ‘inwoners en ondernemers’. Over het algemeen hebben ze ongeveer binnen 5 clicks de juiste informatie gevonden.

UX Metrics

Vindbaarheid (%)



29%

Voltooiingstijd (sec)



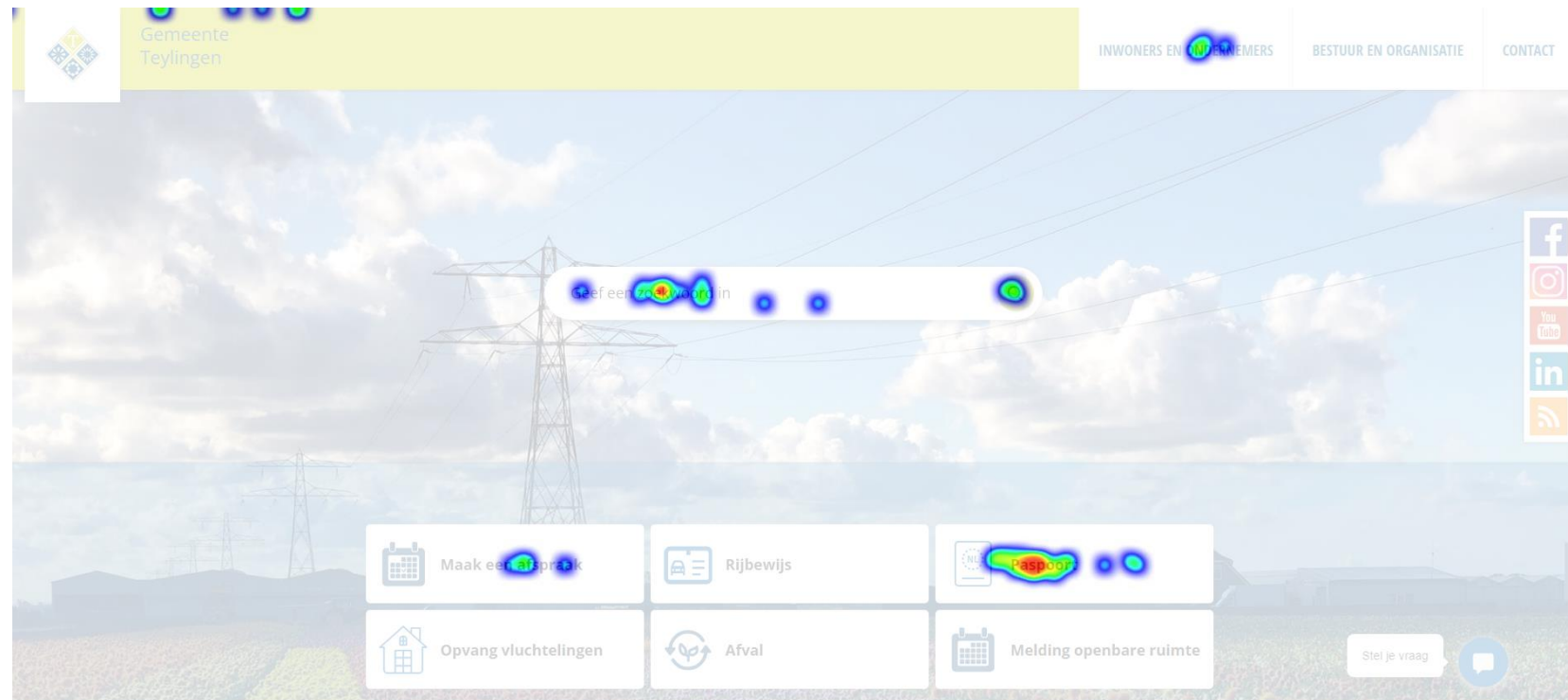
88 sec

Clicks (gem)



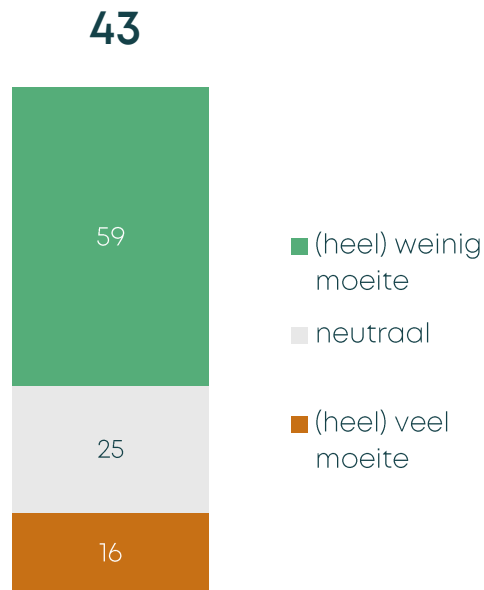
4,9

Heatmap Meenemen afspraak nieuwe identiteitskaart



De informatie over wat mee te nemen naar een afspraak voor een nieuwe identiteitskaart is over het algemeen makkelijk te vinden. Het is echter niet altijd duidelijk hoe je bij de juiste informatie komt.

Customer Effort Score (%)



(heel) weinig moeite

"Dit was wel gewoon in de zoekmachine te vinden en het 'tabblad' wat je mee moet nemen is dan ook simpel te vinden."

"Ik ging naar kopje paspoort, daar kon ik terugblikken naar legitimatiebewijzen. Daar vond ik al snel de juiste informatie."

"Is makkelijk te vinden omdat het expliciet op eerste pagina benoemd is."

"Was meteen duidelijk waar je het kan vinden."

(heel) veel moeite

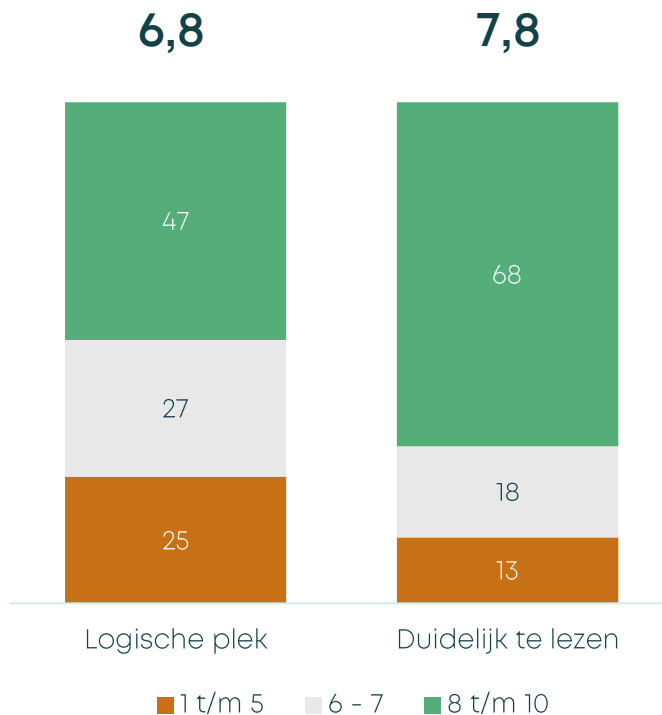
"Je moet heel veel doorklikken om bij de juiste pagina te komen en dan nog krijg je de gewenste informatie alleen te zien wanneer je op 'Afspraak maken' klikt."

"125 resultaten voor 'aanvragen nieuwe identiteitskaart'. Onmogelijk om dit door te nemen. Niet gevonden dus."

"Waar is de button identiteitskaart? Wel rijbewijs en paspoort?"

De mate waarin de informatie op een logische plek staat, wordt dan ook gematigd positief beoordeeld. Inwoners zijn wel overwegend positief over de duidelijkheid van de informatie.

Beoordeling



Te vinden informatie

Meenemen

- Alle reisdocumenten (paspoort, identiteitskaart en buitenlandse reisdocumenten) ook als ze niet meer geldig zijn.
- Een pasfoto in kleur, die niet ouder is dan 6 maanden. U vindt de regels voor de pasfoto op [eisen van de Rijksoverheid](#).
- Bij jonger dan 12 jaar: Ingevuld formulier toestemming reisdocument. Elke ouder(s)/verzorgende(n) die het gezag over het kind heeft, moet toestemming geven voor de aanvraag van een paspoort. Gebruik hiervoor het [Formulier toestemming reisdocument](#). Van degene(n) die schriftelijke toestemming geeft door middel van het formulier, moet ook een (kopie) geldig legitimatiebewijs worden getoond.

Inwoners uit Hillegom weten ook deze informatie vaker te vinden en dit kost hen minder moeite dan inwoners uit de andere gemeenten.

Overzicht taak 3 (meenemen afspraak nieuwe identiteitskaart) per gemeente

 Let op! Lage n per gemeente

Zoektaak	Totaal	Teylingen (n=47)	Hillegom (n=20)	Lisse (n=23)
Vindbaarheid (%)	29%	19%	45%	22%
Voltooingstijd (sec)	88	88	81	97
Clicks (gem)	4,9	4,3	5,0	5,5
Customer Effort Score	43%	42%	55%	30%
Logische plek (gem)	6,8	7,5	6,8	6,2
Inhoud duidelijk (gem)	7,8	8,2	8,0	7,2



Resultaten Taak 4

Inwoners weten de chatbot makkelijk te vinden en ruim de helft heeft de taak volbracht. Slechts een enkeling klikt op de contact button rechts bovenin.

UX Metrics

Vindbaarheid (%)

 59%

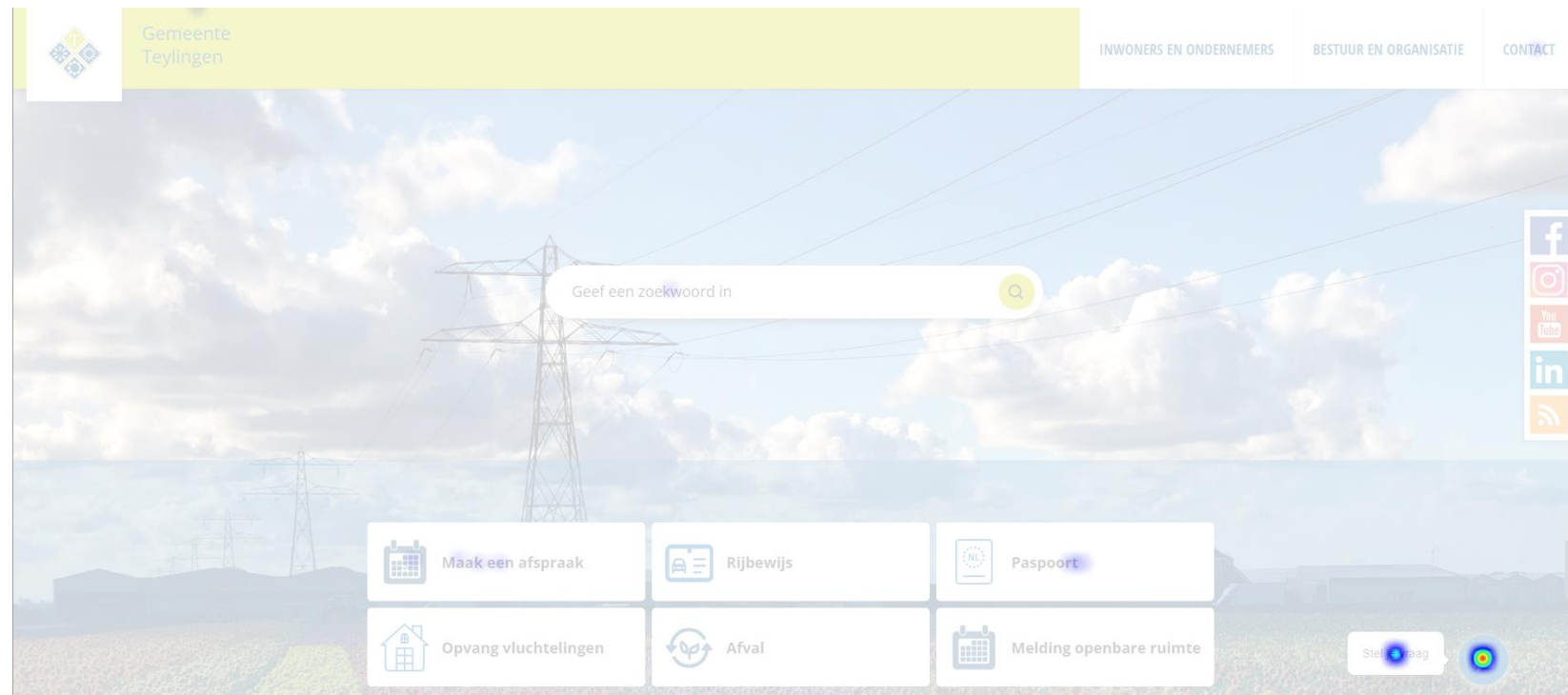
Voltooiingstijd (sec)

 81 sec

Clicks (gem)

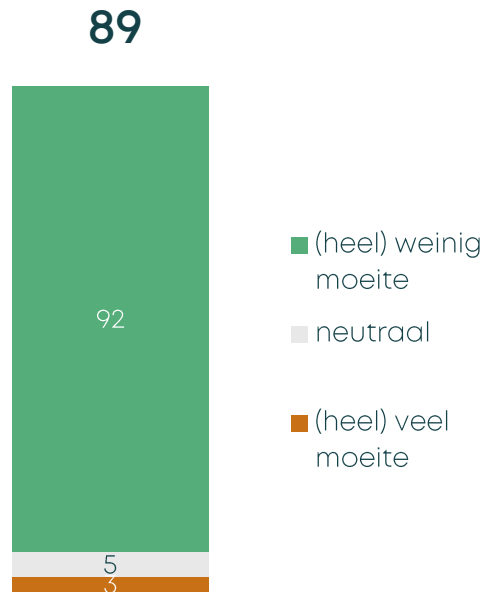
 2,2

Heatmap Raadplegen chatbot paspoort aanvragen



Bijna alle inwoners vinden het gemakkelijk om de chatbot te raadplegen voor informatie. Zij kunnen deze gemakkelijk vinden en de chatbot geeft snel de juiste informatie.

Customer Effort Score (%)



(heel) weinig moeite

"Chatbot gaf direct een link naar de juiste website."

"Het was heel makkelijk eigenlijk."

"Kreeg na de eerste regel al de juiste link."

"Werkt prima. Je moet wel de juiste vraag kunnen stellen. Dat is niet iedereen gegeven. Een juist kernwoord is beter dan een heel verhaal."

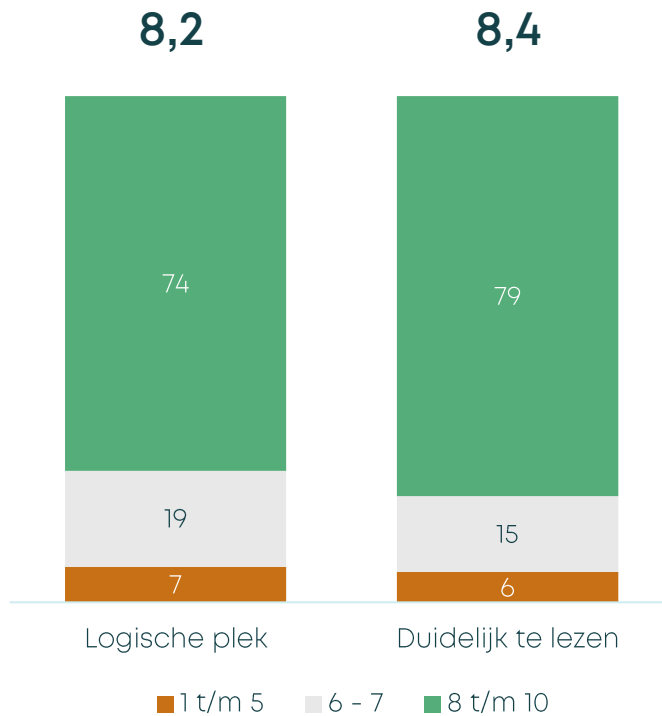
(heel) veel moeite

"Ik kan niet de chatbot niet vinden en ik vind chatbots mega irritant die zal ik nooit gebruiken."

"Chatbox was niet te vinden."

De chatbot is op een logische plek te vinden en de informatie die eruit komt is ook duidelijk te lezen voor inwoners.

Beoordeling



Te vinden informatie



De chatbot is voor inwoners uit alle drie de gemeenten goed te vinden. Hoewel in Teylingen de meeste inwoners de juiste informatie vinden, hebben zij meer tijd nodig om de taak te voltooien.

Overzicht taak 4 (raadplegen chatbot paspoort aanvragen) per gemeente

 Let op! Lage n per gemeente

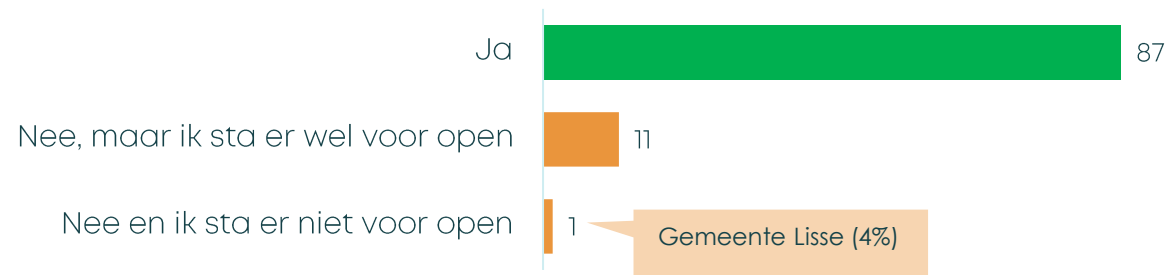
Zoektaak	Totaal	Teylingen (n=47)	Hillegom (n=20)	Lisse (n=23)
Vindbaarheid (%)	59%	72%	65%	39%
Voltooingstijd (sec)	81	95	78	70
Clicks (gem)	2,2	2,4	2,4	1,7
Customer Effort Score	89%	91%	75%	100%
Logische plek (gem)	8,2	8,3	7,8	8,5
Inhoud duidelijk (gem)	8,4	8,4	7,9	8,7



Algemene beoordeling website

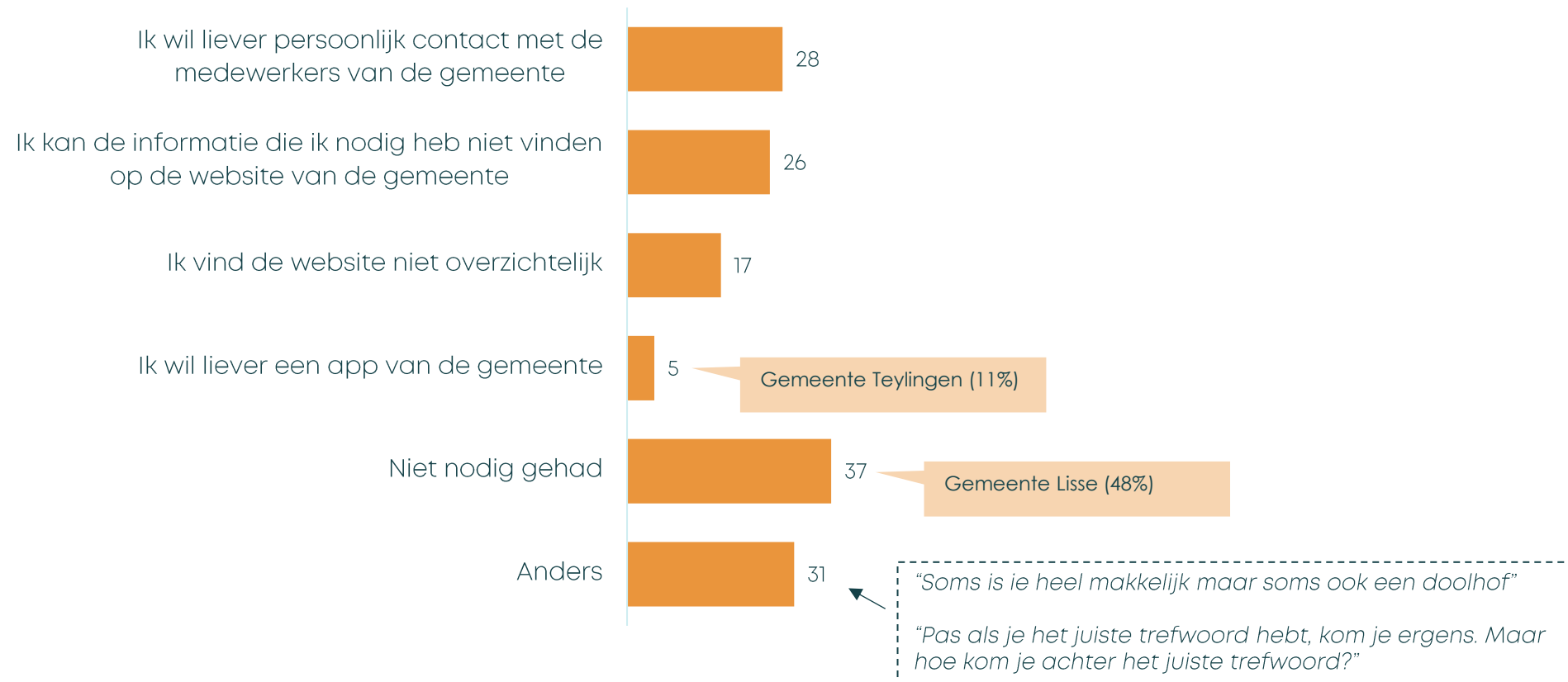
Ruim acht op de tien inwoners hebben weleens gebruik gemaakt van de gemeente website. Slechts een enkeling staat hier niet voor open.

Gebruik gemeente website (%)



Een kwart van de inwoners heeft liever persoonlijk contact met een medewerker van de gemeente. Ook geeft een kwart aan dat zij benodigde informatie niet op de gemeente website kunnen vinden.

Mogelijke redenen geen gebruik maken van gemeente website (%)



Inwoners verwachten met name informatie over het aanvragen van documenten en vergunningen, wat de gemeente doet en overige informatie zoals evenementen.

Verwachte informatie op gemeente website

Aanvragen

“Aanvraag van documenten, benodigde vergunningen en informatie over hetgeen in de gemeente gebeurd/is gepland.”

“Aanvragen van producten en de eventuele afspraken die gemaakt moeten worden.”

“Alles over vergunning voor je woning of een telefoonnummer van desbetreffende medewerker die je dan telefonisch kan helpen in plaats van doorverwijzen naar de mail of een andere site.”

“Ik zou zeggen de website moet een overzichtelijke structuur hebben waar burgers snel op onderwerp meer informatie kunnen vergaren en aanvragen/afspraken kunnen plannen.”

Informatie over de gemeente

“Informatie over de diensten van de gemeente aan de inwoners en bestuurlijke informatie.”

“Informatie over onderwerpen waar ambtenaren mee aan het werk zijn.”

“Informatie van belang voor inwoners, en om zaken te regelen en informatie over het bestuur.”

“Uitleg wat de gemeente voor taken heeft. Welke afspraken er gemaakt zijn. Wat de plannen voor de toekomst zijn. Wie er in de gemeenteraad zitten. Hoe besluiten worden genomen. Alles wat een burger en ondernemer moet/kan regelen met de gemeente.”

“Openingstijden en mogelijke dienstverlening. Kosten dienstverlening. Waar kan ik iets melden, b.v. een gat in de straat of iets over vuilnis ophalen. Info over data en tijd vuilnis ophalen.”

Overige

“Heel diverse informatie maar ook bv activiteiten die plaatsvinden. Dit ligt mogelijk meer op het terrein van welzijn. Toch vind ik dat dit ook op de site van de gemeente moet staan.”

“Alle informatie die betrekking heeft op het wonen in de gemeente Teylingen.”

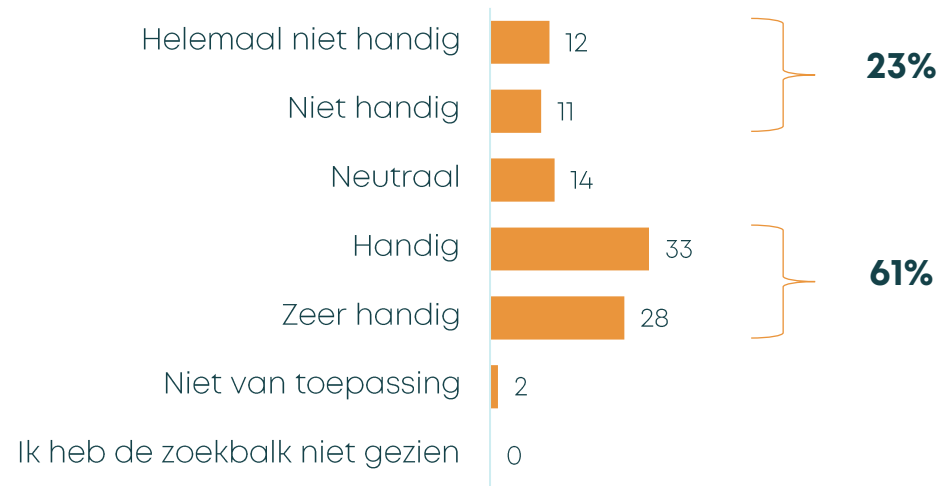
“Behalve officiële zaken ook een soort agenda van evenementen.”

“Liefst zoveel en breed mogelijke informatie.”

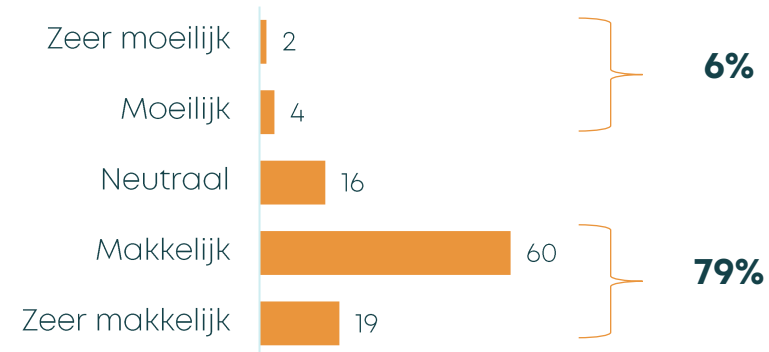


Ruim drie kwart vindt het maken van een afspraak makkelijk. De zoekfunctie is volgens een kwart niet handig.

Beoordeling zoekfunctie website (%)



Beoordeling maken van een afspraak(%)



Inwoners vinden met name dat informatie op de website duidelijk te lezen is. Minder dan één derde vindt dat de informatie op logische plekken staat.

Stellingen gemeente website algemeen (%)



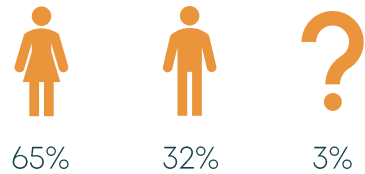


Bijlage

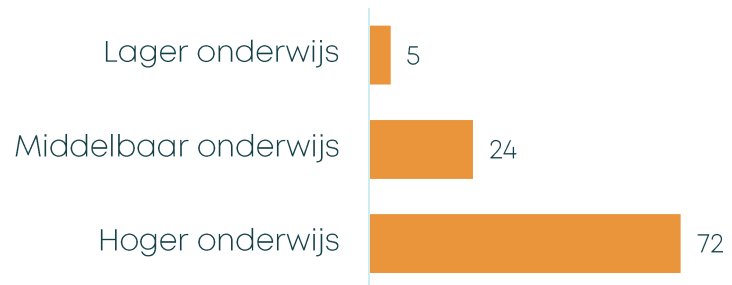
Profiel steekproef (n=90)

Profiel steekproef (%)

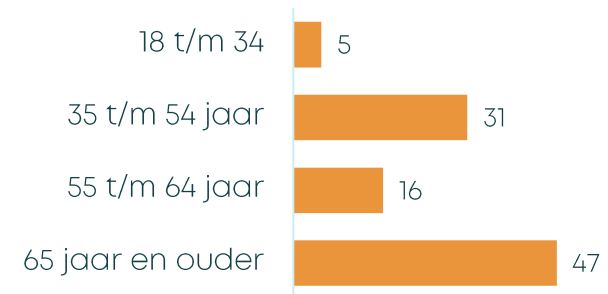
Geslacht



Opleidingsniveau



Leeftijd



DirectResearch BV

020 770 75 79

Herengracht 454

info@directresearch.nl

1017 CA Amsterdam

www.directresearch.nl