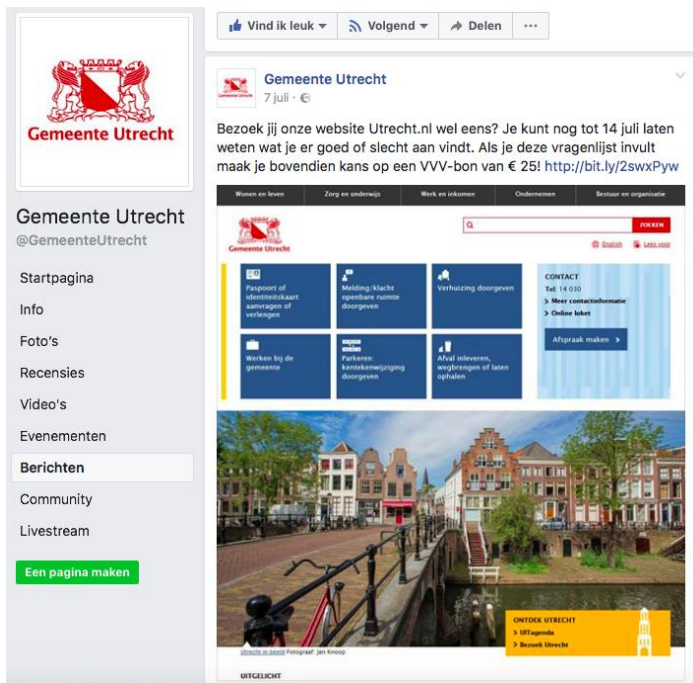


# HOE GEBRUIKSVRIENDELIJK IS DE WEBSITE VAN DE GEMEENTE UTRECHT?

Een evaluatie met de Website Evaluation Questionnaire (WEQ)



Leo Lentz en Sanne Elling, Universiteit Utrecht

September 2017

# Samenvatting

In juni 2017 is de website van de gemeente Utrecht geëvalueerd met de Website Evaluation Questionnaire (WEQ), op dezelfde wijze als in twee eerdere metingen in 2012 en 2014. Bezoekers van de website van de gemeente Utrecht konden een maand lang de vragenlijst invullen en zo hun oordelen over de kwaliteit kenbaar maken. De respons in deze derde meting was met 437 respondenten erg goed.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de website is met een 7,8 fors hoger dan in de twee vorige metingen. Respondenten zijn dus meer tevreden geworden over de website. Dat zien we ook terug in de oordelen over de vindbaarheid van de informatie op de website en over de vormgeving. Op beide onderdelen scoort de website beter dan in de voorgaande metingen. De oordelen over de inhoud zijn vrijwel hetzelfde gebleven.

De nieuwe website van de gemeente Utrecht is dus een goede verbetering ten opzichte van de vorige versie en de bezoekers zijn over het algemeen tevreden. Wel is het zorgelijk dat een groot percentage bezoekers (43%) het lastig blijft vinden om de gewenste informatie te vinden. Deze groep is over alle aspecten van de website negatiever dan de mensen die de informatie wel gevonden hebben. Verder is met name bij de zoekfunctie een verdere optimalisatie wenselijk. Men oordeelt over de zoekfunctie op de website significant lager dan over zoeken via Google.

Om nog beter inzicht te krijgen in de onderliggende problemen, zou een kwalitatief evaluatieonderzoek uitgevoerd kunnen worden. Zo'n onderzoek kan concrete aanknopingspunten opleveren voor verbeteringen en op die manier bijdragen aan een verdere optimalisatie van de website.



# Inhoud

Samenvatting	2
1. Inleiding	4
2. Vragenlijst	5
3. Respondenten	8
4. Resultaten	11
5. Conclusie	17

## Bijlagen



# 1. Inleiding

**Na twee eerdere metingen in 2012 en 2014 is in juni en juli 2017 de website van de gemeente Utrecht geëvalueerd met de Website Evaluation Questionnaire (WEQ). Bezoekers van de website van de gemeente Utrecht konden een maand lang de vragenlijst invullen en zo hun oordelen over de kwaliteit kenbaar maken. Hoe wordt de website beoordeeld en welke ontwikkelingen zien we ten opzichte van de eerdere metingen?**

De WEQ is ontwikkeld door de Universiteit Utrecht en Universiteit Twente en meet de gebruiksvriendelijkheid van een website. Gemeenten kunnen de WEQ gebruiken om een indruk te krijgen van de kwaliteit van hun website en te toetsen wat de aspecten zijn die verbeterd kunnen worden. De vragenlijst is verder zeer geschikt om een oude versie van de website te vergelijken met een nieuwe, verbeterde versie en zo te onderzoeken in hoeverre de verbeteringen effect hebben gehad. De gemeente Utrecht heeft er voor gekozen meerdere metingen te laten verrichten. Dit rapport beschrijft de resultaten van de derde meting.

We beginnen in hoofdstuk 2 met een korte uitleg over de vragenlijst en de manier waarop deze op de website van de gemeente Utrecht is aangeboden. Dan volgt een beschrijving van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld en de representativiteit van deze groep respondenten. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het onderzoek besproken en vergeleken met de eerdere metingen. Tot slot volgt een conclusie waarin de resultaten geïnterpreteerd worden.



## 2. Vragenlijst

Met de WEQ wordt de gebruiksvriendelijkheid van de website getoetst en wordt bekeken in hoeverre die veranderd is ten opzichte van eerdere metingen. De WEQ bestaat uit drie categorieën: bereikbaarheid, inhoud en vormgeving. In de eerste categorie wordt getoetst in hoeverre de informatie op de website goed te vinden is. Mensen kunnen de links op de website gebruiken, maar zoeken ook vaak via een zoekfunctie op de website of een externe zoekmachine zoals Google. In de WEQ vragen we naar de wijze van zoeken en de tevredenheid daarover. Verder worden er vragen gesteld over het gebruiksgemak van de website, de navigatie, de structuur en de snelheid. De tweede categorie, de inhoud, toetst in hoeverre men de informatie op de website relevant, volledig en goed te begrijpen vindt. In de derde categorie gaat het om de vormgeving van de website.

In bijlage 1 is de volledige vragenlijst met alle vragen en stellingen per categorie te vinden. De gebruiker kan bij iedere vraag op een 5-puntsschaal aangeven in hoeverre hij het met de stelling eens is. De schalen lopen van 'helemaal mee oneens' tot 'helemaal mee eens'.

Bij ieder onderzoek meten we opnieuw de betrouwbaarheid van de vragen. Er is in het huidige onderzoek, net als in de vorige metingen, sprake van een hoge betrouwbaarheid van de vragen, namelijk 0.95. Dat wil zeggen dat als we dit onderzoek herhalen, we in 95 van de 100 gevallen hetzelfde resultaat krijgen.

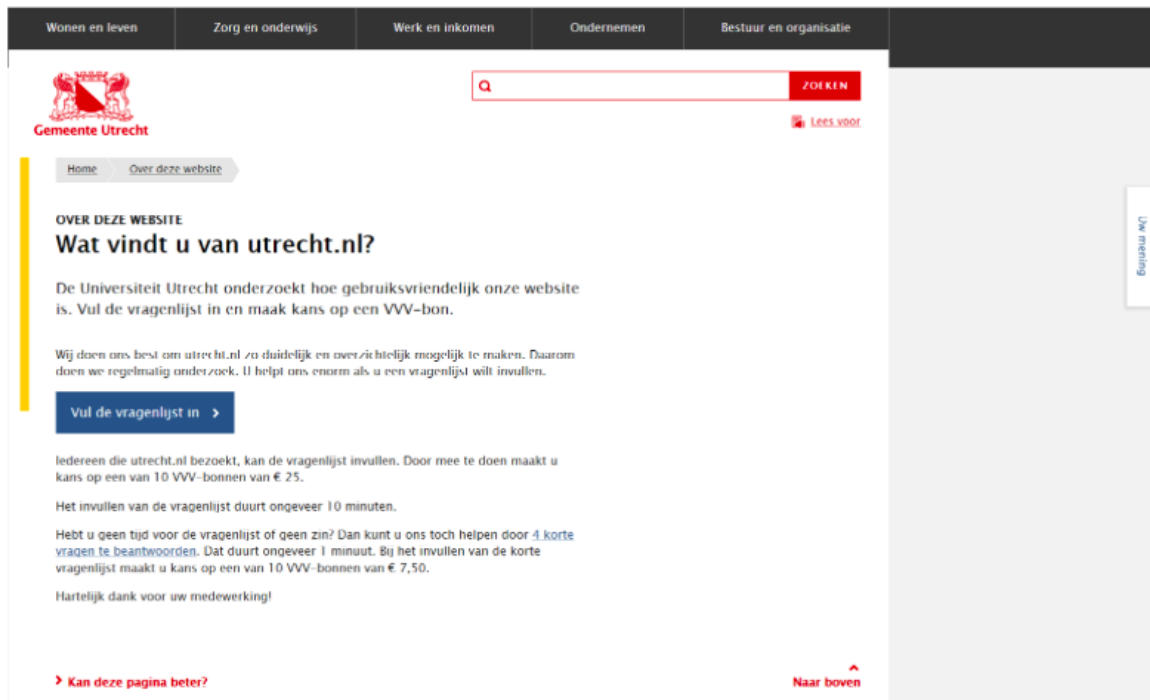
### *Korte vragenlijst*

Naast de lange vragenlijst is er ook een korte vragenlijst gebruikt, die mensen konden invullen wanneer ze geen tijd of zin hadden om de lange vragenlijst in te vullen (zie bijlage 2). In deze korte variant worden vier vragen gesteld die gebruikt kunnen worden om de reden van het niet invullen te achterhalen en om in een analyse enkele eigenschappen van de twee groepen invullers te kunnen vergelijken. Doel hiervan is om te bepalen in hoeverre de groep die de vragenlijst invult, lijkt op de groep die de vragenlijst niet invult. We hopen zo meer te weten te komen over de representativiteit van de groep invullers van de vragenlijst. Uiteraard ontbreken gegevens over de bezoekers die geen van de twee lijsten invullen, dus we hebben slechts een beperkt beeld van de mate van representativiteit.



## De vragenlijst op [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)

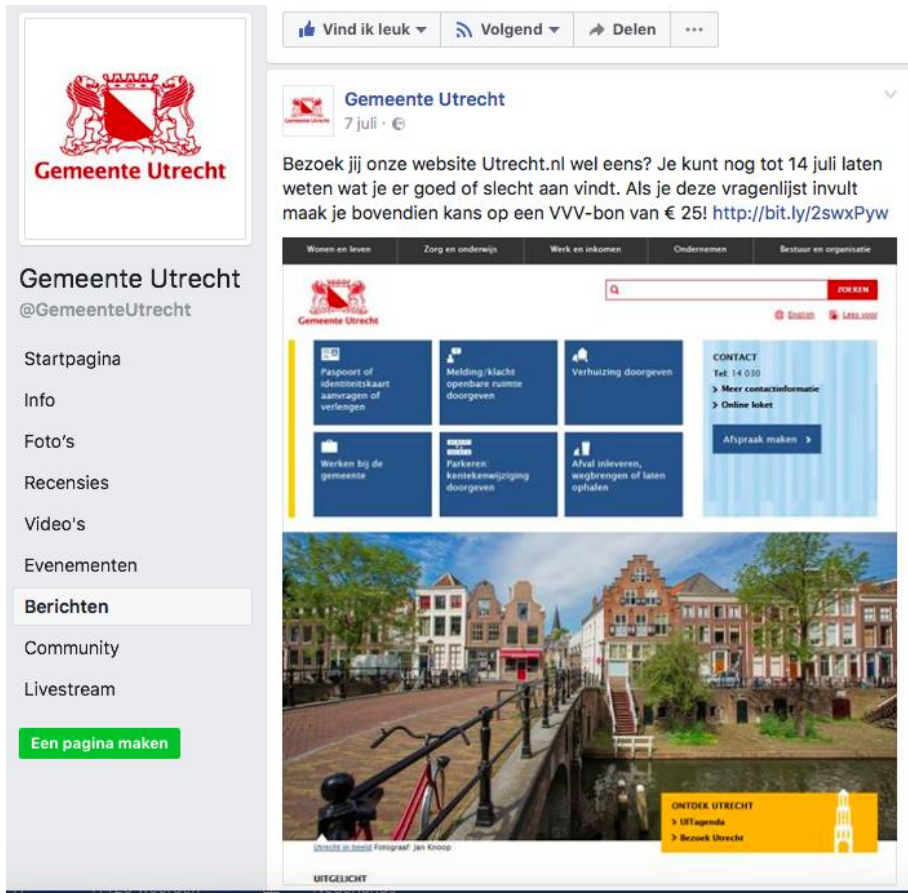
De vragenlijst heeft gedurende een maand op de website van de gemeente Utrecht gestaan: van 16 juni 2017 tot en met 17 juli 2017. Gedurende deze periode was er een oproep zichtbaar op de homepage met de uitnodiging de vragenlijst in te vullen. Wanneer men daarop klikte, verscheen een uitleg en een linkje naar de vragenlijst, zie figuur 1.



Figuur 1: oproep invullen vragenlijst op homepage [www.Utrecht.nl](http://www.Utrecht.nl)

Gebruikers worden in de toelichting op de vragenlijst op verschillende manieren gemotiveerd om de vragenlijst in te vullen. Natuurlijk vooral door de incentive: een kans op één van de tien VVV-bonnen van €25,-. Maar ook proberen we een beroep te doen op de hulp van respondenten bij het zo duidelijk en overzichtelijk mogelijk maken van de website. Verder wordt vermeld dat het om een onderzoek van de Universiteit Utrecht gaat, de naam van de universiteit kan vertrouwen geven in de kwaliteit van de vragenlijst en van het onderzoek en op die manier de bereidheid om mee te doen vergroten. De mensen die een reden hebben om de vragenlijst niet in te willen vullen, wordt gevraagd om een korte vragenlijst in te vullen. Hiermee kan een VVV-bon van €7,50 gewonnen worden.

Via social media, Facebook, LinkedIn en Twitter, is de aandacht gevestigd op de vragenlijst en werden mensen opgeroepen om mee te doen (zie figuren 2, 3 en 4 hieronder). Verder zijn de leden uit het digitaal burgerpanel benaderd met de vraag of ze mee willen doen aan het onderzoek.



Figuur 2: bericht op Facebook



Figuur 3: bericht op LinkedIn



Figuur 4: een tweet op Twitter

### 3. Respondenten

#### 3.1 Aantal respondenten

Aan het eind van de looptijd van het onderzoek, was de vragenlijst door 508 respondenten (gedeeltelijk) ingevuld. Daarvan hadden 63 respondenten geen enkele inhoudelijke vraag beantwoord, deze mensen hebben we uit de dataset verwijderd. Verder hebben we acht respondenten met een gemeentelijk IP-adres verwijderd. Dat brengt het aantal respondenten op 437. Hiervan hebben 360 respondenten (82%) de vragenlijst volledig ingevuld. De overige 18% is ergens gedurende het invulproces afgehaakt. In de analyses nemen we steeds zo veel mogelijk respondenten mee. Als iemand bijvoorbeeld nog wel een rapportcijfer heeft gegeven en heeft ingevuld welke zoektermen hij heeft gebruikt, dan tonen we dat in de resultaten, ook al heeft deze persoon daarna geen mening meer gegeven bij de stellingen.

De korte vragenlijst is door slechts zes respondenten ingevuld. Dit is een te lage respons om analyses mee uit te kunnen voeren. We zullen de resultaten van de korte vragenlijst dus verder buiten beschouwing laten.

#### *Vergelijking met respons eerdere onderzoeken*

Hoe verhoudt de respons van dit onderzoek zich tot de vorige metingen? In tabel 1 zijn de aantallen respondenten van de drie onderzoeken te zien (waarbij we steeds ook de respondenten meetellen die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld).

Aantal respondenten	Meting 2012	Meting 2014	Meting 2017
Lang	755	277	437
Kort	128	55	6

Tabel 1: aantal respondenten lange en korte versie

Bij de meting van 2014 was een flinke terugval te zien in de respons ten opzichte van 2012. Als verklaringen gaven we toen dat de oproep op de website wat minder opviel en dat mensen enigszins 'onderzoeksmoe' leken te worden omdat er online steeds vaker een beroep op ze gedaan wordt om hun mening te geven. Die onderzoeksmoeheid speelt ook nu nog, maar toch is de respons weer fors hoger. Het is te zien dat dit keer de oproepen in social media een goed effect hebben gehad, na zo'n oproep was er steeds een piek in de respons. Ook het panel heeft actief meegedaan, wat te zien was aan de pieken in de respons na de oproepen aan het panel en bovendien zichtbaar is in de open commentaren waarin naar de paneloproep verwezen wordt. Waarschijnlijk zijn relatief weinig respondenten via de website bij de vragenlijst terechtgekomen. Dit kan ook de lage respons op de korte vragenlijst verklaren. De oproepen in social media en bij het panel waren allemaal gericht op de lange vragenlijst.



### 3.2 Kenmerken respondenten

In deze paragraaf bespreken we de kenmerken van de respondenten en leggen we deze naast de gegevens die bekend zijn over de Utrechtse bevolking<sup>1</sup> en waar mogelijk naast de gegevens uit het onderzoek van 2014.

Tabel 2 toont de verdeling tussen mannen en vrouwen onder de 360 respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Het percentage vrouwen ligt wat hoger dan gezien de verhouding in Utrecht verwacht zou mogen worden.

Geslacht	Utrecht 2017	Vragenlijst 2014	Vragenlijst 2017
Man	49%	41%	44%
Vrouw	51%	59%	56%

Tabel 2: geslacht inwoners Utrecht en respondenten vragenlijst

In tabel 3 is de leeftijdsverdeling van de respondenten te zien ten opzichte van de verdeling in Utrecht. We hebben dezelfde leeftijdsgroepen aangehouden als het CBS om een goede vergelijking mogelijk te maken. In de analyse van de vragenlijst van 2014 werd een andere indeling gehanteerd, waardoor een vergelijking met dat onderzoek niet mogelijk is.

Leeftijdscategorie	Utrecht 2017	Vragenlijst 2017
10-14	5%	0,3%
15-19	5%	0,3%
20-24	11%	5%
25-44	36%	38%
45-64	21%	43%
65-79	8%	12%
80 of ouder	3%	0,8%

Tabel 3: leeftijd inwoners Utrecht en respondenten vragenlijst

Het grootste deel van de respondenten (81%) is tussen de 25 en 64 jaar oud. De respondenten zijn relatief oud vergeleken met de bevolkingsopbouw van de gemeente Utrecht. Voor een deel is dit uiteraard te verklaren doordat kinderen geen websitebezoekers zijn en in de vragenlijst ontbreken. Verder zijn in het bewonerspaneel de jongeren wat ondervertegenwoordigd<sup>2</sup>, ook dit kan invloed hebben gehad op de samenstelling van de groep respondenten.

Over het opleidingsniveau van de bewoners van Utrecht is geen heel recente informatie te vinden. We hebben gebruik gemaakt van een inschatting van het CBS uit 2014<sup>3</sup>. Het gaat hier om een onderscheid tussen laag, middelbaar en hoog opgeleid, waarbij studerende buiten beschouwing zijn gelaten. In tabel 4 zijn deze gegevens te zien, naast de gegevens van de vragenlijst uit 2014 en 2017.

<sup>1</sup> Gegevens verkregen via CBS, website statline.cbs.nl, Regionale kerncijfers Nederland 2017.

<sup>2</sup> Zie rapport maart 2017 op <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/publicaties/onderzoek-en-cijfers/meedoen-aan-onderzoek/resultaten-bewonerspaneel/>

<sup>3</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2014/43/inkomen-arbeidsdeelname-opleidingsniveau-vermogen-en-sociale-samenhang-naar-regio>



Opleidingsniveau	Gemeente Utrecht 2014	Vragenlijst 2014	Vragenlijst 2017
Laag	27%	4%	6%
Middelbaar	27%	15%	13%
Hoog	46%	81%	81%

Tabel 4: opleidingsniveau inwoners Utrecht en respondenten vragenlijst

De respondenten van de vragenlijst zijn zeer hoog opgeleid, zeker in vergelijking met de inschatting van het CBS waarin slechts 46% hoger opgeleid is. In het onderzoek 'Dit is Utrecht 2015'<sup>4</sup> met feiten over de stad Utrecht, wordt een percentage van 60% hoog opgeleiden onder de beroepsbevolking genoemd. Wellicht zijn daar studerende wél meegenomen, wat een aanzienlijke verhoging betekent van het opleidingsniveau. Hoe dan ook, blijft het percentage hoger opgeleiden in ons onderzoek aan de hoge kant. Ook in het panel zijn hoger opgeleiden oververtegenwoordigd, dus dat zal invloed gehad hebben op de samenstelling van onze groep respondenten. Verder weten we uit onderzoek dat hoger opgeleiden vaker naar overheidsinformatie zoeken dan lager opgeleiden. Wellicht speelt daarnaast dat ook de bereidheid om aan vragenlijstonderzoek mee te doen hoger is onder hoger opgeleiden.

Met welk apparaat bezochten de respondenten de website van de gemeente Utrecht? Tabel 5 laat zien hoe de verdeling is over de verschillende apparaten.

Apparaat	Aantal respondenten (N=361)
Computer	220 (61%)
Tablet	55 (15%)
Smartphone	77 (21%)
Anders	9 (3%)

Tabel 5: apparaat waarmee de website bezocht werd

De meeste mensen bezochten de website vanuit een computer. Ook gebruikte ruim een vijfde van de respondenten de smartphone. Dit is dus zeker een groep om rekening mee te houden bij het design van de website. Van de negen mensen die 'anders' kozen, gebruikten zeven een laptop en twee zeggen met meerdere apparaten de website te bezoeken. Bij een volgende enquête zouden we bij optie 1 'computer of laptop' kunnen zetten, zodat ook mensen met een laptop weten wat ze aan moeten vinken.

Aan het eind van het resultatenhoofdstuk beantwoorden we de vraag in hoeverre het apparaat waarmee men de website bezoekt invloed heeft op de oordelen.

<sup>4</sup> Zie: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/publicaties/onderzoek-en-cijfers/cijfers-en-feiten-zoeken/>

## 4. Resultaten

### *Rapportcijfer*

De vragenlijst begint met een vraag om de website te beoordelen met een rapportcijfer. 437 respondenten hebben deze vraag beantwoord en beoordeelden de website gemiddeld met een 7.8. Tabel 6 toont hoe dit cijfer zich verhoudt tot de voorgaande metingen.

Rapportcijfer website	2012	2014	2017
Cijfer	7,0	6,6	7,8

Tabel 6: gemiddeld rapportcijfer website

We zien dat de website aanzienlijk positiever beoordeeld wordt dan in de twee voorgaande metingen.

### *Waarover informatie gezocht?*

De tweede vraag was een open vraag waarin bezoekers invulden waarover ze informatie gezocht hebben op de website. De antwoorden op deze vraag zijn te vinden in bijlage 3. Opvallend is dat mensen regelmatig meerdere antwoorden geven. Dat hangt vermoedelijk samen met het grote aantal respondenten dat via het panel of een oproep op social media bij de vragenlijst is gekomen. Zij noemen waarschijnlijk één of meerdere onderwerpen die ze zich herinneren van hun laatste bezoeken.

Er waren ook respondenten die invulden dat ze géén informatie hadden gezocht op de website, dit werd geantwoord door 11% van de respondenten. Aan hen werd gevraagd wat ze dan wel op de website gedaan hadden. Hun antwoorden zijn te vinden in bijlage 4. We zien in deze groep veel mensen die via het panel of social media zijn gekomen. Zij zeggen dat ze naar aanleiding van een uitnodiging komen, dat ze hebben rondgekeken of dat ze op de website komen om de vragenlijst in te vullen. Ook zien we mensen die wel informatie gezocht hebben, al antwoordden ze eerder van niet.

### *In hoeverre informatie gevonden?*

Aan de respondenten die informatie hebben gezocht op de website (N=387) werd gevraagd of ze hebben gevonden wat ze zochten. In tabel 7 zien we de antwoorden, naast de antwoorden bij de twee eerdere metingen.

Informatie gevonden?	Meting 2012	Meting 2014	Meting 2017
Nee	6.5%	15.0%	11,4%
Gedeeltelijk	30.9%	30.4%	31,5%
Ja	62.6%	54.6%	57,1%

Tabel 7: in hoeverre is de informatie gevonden?

In de tabel is te zien dat 57,1% van de respondenten de informatie die ze zochten heeft gevonden. Dat is een mooie verbetering ten opzichte van de vorige meting in 2014, maar de scores liggen nog altijd iets lager dan in 2012. Hierbij moeten we wel de kanttekening maken dat mensen vaak meerdere onderwerpen noemen waar ze naar zochten en dat ze vaak uit hun geheugen lijken te putten in plaats van dat ze kort voor het invullen van de vragenlijst daadwerkelijk op zoek waren naar de informatie.

Een groot aantal respondenten (43%) heeft de informatie die ze zochten niet of slechts gedeeltelijk gevonden. Aan het eind van het resultatenhoofdstuk beantwoorden we de vraag in hoeverre het wel of niet vinden van de informatie invloed heeft op de oordelen van de respondenten.

### *Wijze van zoeken*

Op welke manier hebben mensen naar de informatie op de website gezocht? In de vraag die we hierover stelden hadden respondenten de keuze uit de volgende opties:

- via de links op de startpagina van de website
- via de zoekfunctie op de website
- via Google of een andere zoekmachine
- op een andere manier, namelijk...

Ze konden daarbij meerdere opties aankruisen en dat werd ook regelmatig gedaan. Ook hier zal meespelen dat mensen vaak antwoordden op basis van meerdere eerdere ervaringen en dat ze dus ook op meerdere manieren gezocht kunnen hebben.

<b>Wijze van zoeken</b>	<b>Aantal (N = 437)</b>
<b>Links startpagina</b>	243 (56%)
<b>Zoekfunctie website</b>	163 (37%)
<b>Google</b>	86 (20%)
<b>Andere manier</b>	24 (6%)

Tabel 8: wijze van informatie zoeken

Tabel 8 toont dat het vaakst wordt gezocht via de links op de startpagina. In mindere mate wordt gebruik gemaakt van zoekfunctionaliteiten, waarbij men dan vooral via de zoekfunctie van de website zelf zoekt en beduidend minder via Google of een andere zoekmachine. De mensen die op een andere manier zeggen te zoeken, noemen allerlei verschillende manieren. De gehele lijst met antwoorden is te vinden in bijlage 5. Men klikt bijvoorbeeld rechtstreeks uit een mail of vanuit een andere website, men gebruikt bookmarks, of men weet het niet meer. Ook zegt een aantal mensen via het menu of de links te zoeken en vallen ze dus eigenlijk onder optie 1.

Wat is de mening van de respondenten over de wijze waarop ze gezocht hebben? De scores voor de startpagina, de zoekfunctie en Google of een andere zoekmachine worden weergegeven met een 5-puntsschaal, waarbij geldt: hoe hoger de score, hoe positiever men is.

<b>Startpagina</b>	<b>Gemiddelde score</b>
De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek	3,6
De startpagina ziet er overzichtelijk uit	3,8
De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek	3,4
Startpagina totaaloordeel	3,6

Tabel 9: gemiddelde oordelen startpagina op een 5-puntsschaal

De scores in tabel 9 laten zien dat men redelijk tevreden is over de startpagina, met name over de overzichtelijkheid ervan. Minder goed scoort de zoekfunctie van de website, zie tabel 10.

<b>Zoekfunctie website</b>	<b>Gemiddelde score</b>
De zoekfunctie helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek	3,2
Zoeken via de zoekfunctie levert nuttige resultaten op	3,2
De resultaten van de zoekfunctie tonen mij veel verkeerde informatie*	3,1
Zoekfunctie totaaloordeel	3,2

Tabel 10: gemiddelde oordelen zoekfunctie op een 5-puntsschaal

\* De schaal bij deze negatief geformuleerde stelling is gehercodeerd, zodat ook hier geldt: hoe hoger de score, hoe positiever men is.

Men is niet heel ontevreden over de zoekfunctie, maar ook zeker niet tevreden. Wel is een lichte vooruitgang te zien ten opzichte van de twee vorige metingen, waarin de zoekmachine totaalscores had van 3,0 (in 2012) en 2,8 (in 2014). Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat er in de twee vorige onderzoeken met iets andere vragen werd gemeten, dus de resultaten zijn niet helemaal vergelijkbaar.

In tabel 11 zijn de scores opgenomen van het zoeken met Google of een andere zoekmachine.

<b>Google of andere zoekmachine</b>	<b>Gemiddelde score</b>
Google helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek	4,0
Zoeken via Google levert nuttige resultaten op	4,0
De resultaten van Google tonen mij veel verkeerde informatie*	3,6
Google totaaloordeel	3,8

Tabel 11: gemiddelde oordelen Google of andere zoekmachine op een 5-puntsschaal

\* De schaal bij deze negatief geformuleerde stelling is gehercodeerd, zodat ook hier geldt: hoe hoger de score, hoe positiever men is.

De scores voor het zoeken met Google of een andere zoekmachine zijn beduidend hoger dan de scores bij de zoekfunctie van de website zelf, dit verschil is significant. Bijlage 6 toont de termen voor het zoeken via de zoekfunctie op de website, bijlage 7 de zoektermen voor Google of een andere zoekmachine. Hieronder is in een woordwolk te zien welke woorden het meest voorkwamen in de zoektermen.





Bereikbaarheid	Meting 2012	Meting 2014	Meting 2017
<b>Bereikbaarheid algemeen</b>	3,29	3,04	3,47
<b>Gebruiksgemak</b>	3,32	2,96	3,50
<b>Navigatie</b>	3,17	2,90	3,28
<b>Structuur</b>	3,18	2,88	3,30
<b>Snelheid</b>	3,49	3,44	3,76

Tabel 12: gemiddelde oordelen bereikbaarheid op 5-puntsschaal

Het gemiddelde oordeel over de bereikbaarheid van informatie ligt met 3.47 hoger dan in beide eerdere metingen. Op alle categorieën zijn de scores aanzienlijk hoger geworden en zijn respondenten dus tevredener over de bereikbaarheid van de informatie op de website.

In tabel 13 zijn de gemiddelde scores te zien binnen de categorie inhoud. Het bovenste cijfer in de tabel geeft het gemiddelde oordeel weer over alle inhoudsvragen. Daaronder staan de scores voor de dimensies relevantie, begrijpelijkheid en volledigheid.

Inhoud	Meting 2012	Meting 2014	Meting 2017
<b>Inhoud algemeen</b>	3,80	3,64	3,71
<b>Relevantie</b>	3,91	3,73	3,78
<b>Begrijpelijkheid</b>	3,98	3,85	3,95
<b>Volledigheid</b>	3,51	3,32	3,38

Tabel 13: gemiddelde oordelen inhoud op 5-puntsschaal

Hier zijn de verschillen met de vorige metingen minder groot. De scores bevinden zich allemaal tussen die van 2012 en 2014 in.

In tabel 14 staan de gemiddelde scores voor vormgeving. De vormgeving wordt voor de vernieuwde website hoger beoordeeld dan bij de twee vorige metingen.

Vormgeving	Meting 2012	Meting 2014	Meting 2017
<b>Vormgeving</b>	<b>3,28</b>	<b>3,05</b>	<b>3,48</b>

Tabel 14: gemiddeld oordeel over de vormgeving

### *Feedback in open vraag*

Om mensen in de gelegenheid te stellen aanvullende feedback te geven, is er een open vraag gesteld of men nog tips en ideeën heeft om de website van de gemeente Utrecht te verbeteren. Alle feedback is opgenomen in bijlage 8.

### *Verschillen in scores tussen de groepen*

De scores die tot nu toe gerapporteerd zijn, gaan over de hele groep respondenten. Het is interessant om te bekijken in hoeverre de oordelen afhangen van de vraag of men wel of niet de gezochte informatie gevonden heeft en van de vraag welk apparaat men gebruikt heeft.



### *Informatie wel of niet gevonden*

Je zou verwachten dat mensen die een probleem ondervinden en de gewenste informatie niet of slechts gedeeltelijk bereiken, negatiever oordelen over de website. We hebben daarom getoetst in hoeverre er inderdaad verschillen zijn tussen mensen die de informatie wel gevonden hebben en mensen voor wie dat niet of maar gedeeltelijk zo is.

In de berekeningen van de verschillen is een vergelijking gemaakt tussen de groep die de informatie niet of slechts gedeeltelijk gevonden heeft (43%) en de groep die de informatie wél gevonden heeft (57%). Vanaf nu worden deze groepen aangeduid met 'niet gevonden' en 'wel gevonden'.

In tabel 15 zijn de gemiddelde rapportcijfers opgenomen die beide groepen aan de website hebben toegekend.

	<b>Niet gevonden</b>	<b>Wel gevonden</b>	<b>Meting 2017 totaal</b>
<b>Rapportcijfer</b>	6,8	8,6	7,8

Tabel 15: rapportcijfer respondenten niet en wel gevonden

De groep die de informatie heeft gevonden, oordeelt met een 8,6 flink hoger over de website dan de groep die de informatie niet heeft gevonden. Dit verschil is significant.

Ook alle oordelen over de inhoud, bereikbaarheid, vormgeving en het zoeken van informatie zijn significant hoger in de groep die de informatie heeft gevonden. In de tabellen 16, 17, 18 en 19 staan de resultaten van beide groepen naast elkaar.

<b>Bereikbaarheid</b>	<b>Niet gevonden</b>	<b>Wel gevonden</b>	<b>Meting 2017 totaal</b>
<b><i>Bereikbaarheid algemeen</i></b>	2,96	3,80	3,47
<b>Gebruiksgemak</b>	2,85	3,93	3,50
<b>Navigatie</b>	2,68	3,68	3,28
<b>Structuur</b>	2,75	3,66	3,30
<b>Snelheid</b>	3,55	3,92	3,76

Tabel 16: gemiddelde oordelen over bereikbaarheid gesplitst naar niet en wel gevonden

<b>Inhoud</b>	<b>Niet gevonden</b>	<b>Wel gevonden</b>	<b>Meting 2017 totaal</b>
<b><i>Inhoud algemeen</i></b>	3,19	4,05	3,71
<b>Relevantie</b>	3,21	4,16	3,78
<b>Begrijpelijkheid</b>	3,67	4,14	3,95
<b>Volledigheid</b>	2,67	3,84	3,38

Tabel 17: gemiddelde oordelen over inhoud gesplitst naar niet en wel gevonden



Vormgeving	Niet gevonden	Wel gevonden	Meting 2017 totaal
Vormgeving	3,18	3,68	3,48

Tabel 18: gemiddeld oordeel over de vormgeving gesplitst naar niet en wel gevonden

Zoeken	Niet gevonden	Wel gevonden	Meting 2017 totaal
Startpagina gemiddeld	2,95	3,96	3,58
Zoekfunctie gemiddeld	2,74	3,68	3,16
Google gemiddeld	3,63	4,05	3,84

Tabel 19: gemiddelde oordelen over zoeken op website gesplitst naar niet en wel gevonden

Wanneer de informatie niet gevonden wordt, geven de respondenten een significant negatiever oordeel over alle aspecten van de website.

#### *Verschillen in scores tussen groepen met verschillende apparaten*

De website van de gemeente Utrecht wordt door gebruikers met verschillende apparaten bezocht. Eerder zagen we dat 61% van de respondenten de website met een computer bezoekt, 15% met een smartphone en 21% met een tablet. In hoeverre verschillen deze groepen in hun oordelen over de website? In de analyses hebben we de zeven mensen die bij 'overig' invulden een laptop te gebruiken, ingedeeld in de groep 'computer'. Tabel 20 toont de rapportcijfers van de drie groepen.

	Computer	Tablet	Smartphone
Rapportcijfer	7,97	7,89	7,86

Tabel 20: rapportcijfer respondenten verschillende apparaten

Te zien is dat de rapportcijfers vrijwel hetzelfde zijn, de verschillen zijn dan ook niet significant. Het maakt voor het algemene oordeel over de website dus niet uit met welk apparaat men de website bezoekt.

We hebben vervolgens (net als hierboven bij de verschillen tussen wel en niet gevonden) voor alle variabelen getoetst of er verschillen waren in de oordelen van respondenten. Voor geen van de variabelen was er een significant verschil. We kunnen dus concluderen dat de tevredenheid over de website niet afhangt van het apparaat waarmee men de website bezoekt.

## 6. Conclusie

In juni 2017 is voor de derde keer de website van de gemeente Utrecht geëvalueerd met de Website Evaluation Questionnaire (WEQ). De respons in deze derde meting was met 437 respondenten erg goed, zeker ten opzichte van de vorige meting in 2014. De aandacht voor de vragenlijst in social media en de oproep aan het burgerpanel, zullen aan deze goede respons hebben bijgedragen. Vergeleken met de samenstelling van de bevolking in Utrecht, zijn de respondenten in ons onderzoek vrij hoog opgeleid en zijn de ouderen enigszins oververtegenwoordigd. De korte vragenlijst werd door vrijwel niemand ingevuld en de resultaten hiervan zijn dan ook niet in de analyses meegenomen.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de website is met een 7,8 fors hoger dan in de twee vorige metingen. Respondenten zijn dus meer tevreden geworden over de website. Dat zien we ook terug in de oordelen over de bereikbaarheid van de informatie op de website en de vormgeving. Op beide onderdelen scoort de website beter dan in de voorgaande metingen. De oordelen over de inhoud zijn ten opzichte van de vorige metingen nauwelijks veranderd.

Bij het zoeken van de informatie op de website maken veel mensen (56%) gebruik van de startpagina. Ook de zoekfunctie van de website en Google of andere zoekmachines worden veel gebruikt om bij de informatie te komen. De oordelen over de zoekfunctie op de website zijn significant lager dan de oordelen over Google. De zoekfunctie zou dus nog verder geoptimaliseerd kunnen worden en mensen beter kunnen helpen om bij de gewenste informatie te komen.

Ruim 40% van de respondenten zegt de informatie die ze zochten niet of slechts gedeeltelijk gevonden te hebben. Deze groep respondenten is over alle aspecten van de website negatiever dan de mensen die de informatie wel gevonden hebben. Het blijft dus zeker nodig de website verder te optimaliseren, ondanks de goede algemene resultaten en de verbeteringen ten opzichte van de eerdere meting(-en).

Het zoeken van informatie op de website gebeurt bij de meeste mensen vanuit een computer (61%). Daarnaast maken ook veel mensen gebruik van een tablet (15%) of smartphone (21%). Dit zijn dus zeker groepen om rekening mee te houden. Uit de analyses blijkt dat er geen verschillen zijn in de oordelen van respondenten met verschillende apparaten. Het is mooi dat de website voor al deze groepen goed toegankelijk is en dat het apparaat geen invloed heeft op de beleving van de bezoeker.

Samenvattend kunnen we concluderen dat de nieuwe website van de gemeente Utrecht een goede verbetering is ten opzichte van de vorige versie en dat de bezoekers over het algemeen tevreden zijn. Wel is het zorgelijk dat een groot percentage bezoekers het lastig blijft vinden om de gewenste informatie te vinden. Met name bij de zoekfunctie is een verdere optimalisatie wenselijk. In de open vraag met verbeteringsuggesties zijn veel aspecten te vinden waarop de website verbeterd zou kunnen worden. Om nog beter inzicht te krijgen in de onderliggende problemen die tot de lage oordelen leiden, zou een kwalitatief evaluatieonderzoek uitgevoerd kunnen worden. Zo'n onderzoek kan concrete aanknopingspunten opleveren voor verbeteringen en op die manier bijdragen aan een verdere optimalisatie van de website.

## Bijlage 1 Website Evaluation Questionnaire

Beste bezoeker,

Fijn dat u deze vragenlijst wilt invullen!

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer tien minuten in beslag nemen.  
De antwoorden worden anoniem verwerkt door onderzoekers van de Universiteit Utrecht (UU).

Ik geef toestemming om mijn antwoorden anoniem te gebruiken voor onderzoek door de UU.

1. Wat is uw oordeel over deze website? Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10.

2. Waarover heeft u op deze website informatie gezocht?

- Ik heb informatie gezocht over..... *Door naar 3A*  
 Ik zocht geen informatie *Door naar 3B. Vraag 4 overslaan.*

3A. Heeft u gevonden wat u zocht?

- Nee  
 Gedeeltelijk  
 Ja

3B. U heeft op deze website geen informatie gezocht.

Wat heeft u op deze website gedaan?

4. Op welke manier heeft u naar de informatie op deze website gezocht?

- Via de links op de startpagina van de website  
 Via de zoekfunctie op de website  
 Via Google of een andere zoekmachine  
 Op een andere manier, namelijk...

Afhankelijk van antwoord door naar 4A, 4B of 4C

Schaal met de waarden:

1. Zeer mee oneens
2. Mee oneens
3. Beetje mee oneens, beetje mee eens
4. Mee eens
5. Zeer mee eens



#### 4A Startpagina

U heeft via de links op de startpagina naar de informatie gezocht.



Wat is uw mening over de startpagina?

- |   |
|---|
| 1. De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek                    |
| 2. De startpagina ziet er overzichtelijk uit  |
| 3. De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek |

#### 4B Zoekfunctie

U heeft via de zoekfunctie van de website naar de informatie gezocht.



Welke zoekterm(-en) heeft u ingevuld?

Wat is uw mening over de zoekfunctie?

- |   |
|---|
| 1. De zoekfunctie helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek    |
| 2. Zoeken via de zoekfunctie levert nuttige resultaten op               |
| 3. De resultaten van de zoekfunctie tonen mij veel verkeerde informatie |

#### 4C Google

U heeft via Google of een andere zoekmachine naar de informatie op deze website gezocht.





Google zoeken

Ik doe een gok

Welke zoekterm(-en) heeft u ingevuld?

Wat is uw mening over zoeken via Google (of een andere zoekmachine) naar informatie op deze website?

1. Google helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek
2. Zoeken via Google levert nuttige resultaten op
3. De resultaten van Google tonen mij veel verkeerde informatie

5. Wat is uw mening over de volgende uitspraken?

Schaal met de waarden:

1. Zeer mee oneens
2. Mee oneens
3. Beetje mee oneens, beetje mee eens
4. Mee eens
5. Zeer mee eens

*De stellingen zijn hier per dimensie geordend. In de echte versie worden ze door elkaar aangeboden in de volgorde van de nummers die achter de vragen staan. Ze worden aangeboden in zes clusters met vier vragen.*

### 1. Relevantie

1. Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb	1
2. Ik heb weinig aan de informatie op deze website	9
3. Ik heb nuttige informatie gevonden op deze website	17

### 2. Begrijpelijkheid

1. Ik vind het taalgebruik op de website duidelijk	2
2. Ik vind de informatie op de website goed te begrijpen	10
3. Ik vind dat er op deze website veel moeilijke woorden gebruikt worden	18



### 3. Volledigheid

1. Deze website biedt mij voldoende informatie	3
2. Ik vind de informatie op de website onvolledig	11
3. Ik vind dat de informatie op deze website precies is	19

### 4. Gebruiksgemak

1. Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik	4
2. Ik vind deze website prettig in het gebruik	12
3. Ik vind het lastig om met deze website te werken	20

### 5. Navigatie

1. De website maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek	5
2. Ik vind het onduidelijk onder welke link ik de informatie kan vinden die ik zoek	13
3. De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht	21

### 6. Structuur

1. Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	6
2. Ik vind de structuur van de website duidelijk	14
3. Ik word tijdens het zoeken van informatie heen en weer gestuurd	22
4. De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek	24

### 7. Snelheid

1. Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina lang duurt	7
2. Ik vind dat deze website snel werkt	15

### 8. Vormgeving

1. De vormgeving van deze website spreekt mij aan	8
2. Ik vind de website prettig om te zien	16
3. Ik vind het uiterlijk van de website onaantrekkelijk	23

6. Heeft u nog tips of ideeën om de website van de gemeente Utrecht te verbeteren?

7. Met welk apparaat bezoekt u de website van de gemeente Utrecht momenteel?

Met een...

computer

tablet

smartphone

8. Wat is uw geslacht?



- Man
- Vrouw

9. Wat is uw leeftijd?

10. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- Basisschool
- VMBO
- HAVO
- VWO
- MBO
- HBO
- Universiteit

11. Wilt u meedingen naar één van de tien VVV-cadeaubonnen t.w.v. €25,-?

- Ja (naar onderstaande vraag)
- Nee

12. Mijn mailadres is:

*Uw mailadres wordt uitsluitend gebruikt voor de verloting en wordt niet gekoppeld aan uw antwoorden. Na de verloting wordt uw mailadres verwijderd.*

Hartelijk dank voor uw medewerking.



## Bijlage 2 Vragenlijst: verkorte versie

Beste bezoeker,

Fijn dat u deze vier korte vragen wilt invullen!

De antwoorden worden anoniem verwerkt door onderzoekers van de Universiteit Utrecht (UU).

Ik geef toestemming om mijn antwoorden anoniem te gebruiken voor onderzoek door de UU.

1. Wat is uw oordeel over deze website?

Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10.

2. Wat is de reden dat u de lange vragenlijst niet invult?

Ik heb er geen zin in

Ik heb er geen tijd voor

Ik heb geen mening over de website

Ik heb de vragenlijst al eerder ingevuld

Andere reden

3. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Basisschool

VMBO

HAVO

VWO

MBO

HBO

Universiteit

4. Wat is uw leeftijd?

5. Wilt u meedingen naar één van de tien VVV-cadeaubonnen t.w.v. €7,50?

Ja (naar onderstaande vraag)

Nee

6. Mijn mailadres is:

*Uw mailadres wordt uitsluitend gebruikt voor de verloting en wordt niet gekoppeld aan uw antwoorden. Na de verloting wordt uw mailadres verwijderd.*

Hartelijk dank voor uw medewerking.





### Bijlage 3      Waarover heeft u op deze website informatie gezocht?

Deze lijst bevat de originele antwoorden van de respondenten. Spelling en interpunctie zijn letterlijk overgenomen.

burgerzaken
Id kaart en informatie over het ophalen van vuilnis
paspoort verlengen
Uitkeringen.
De singel
melding geluidsoverlast
evenementen vergunningen
meldingen openbare ruimte, subsidie, afspraken maken burgerzaken
zwerfvuil
Uitkering, klacht indienen over vervuiling
parkeren
zwemles
Afvalinzameling
burgerparticipatie
Paspoort aanvragen, info over extra's voor mensen met minimum inkomen
vaccinaties
Het huren van een gymlokaal en de regels rondom stemmen
id enz.
Huisvesting, zwemfaciliteiten, afval ophalen en paspoort bestellen
of het nodig is om een ontheffing aan te vragen om te verhuizen uit betaald parkeren gebied
Verlengen van rijbewijs
Utrecht
erfgoed
Verklaring Bestemming & Gebruik, Omgevingsvergunning, Bestemmingsplan etc.
verhuizen, gemeentebelastingen, openingstijden gemeenteloket, huursubsidie
Parkeren
Studentenvergunning en parkeren
Paspoort afspraak
Aanvragen rijbewijs
Wegwerkzaamheden
afval
Parkeervergunning
Gebruik ondergrondse afvalcontainer
gemeenteraad
Vergunning
Afval pas, regelgeving, vergunningen
vastgoed
O.a vrije tijd, gemeenteorganisatie etc.
duurzaamheid en het beleid daarvoor



Zorgkosten toeslag 2017
kantoorruimte
Verhuizen, adreswijzigen
Rijbewijs
Rijbewijs verlengen
energiebesparing
Vergunning
Parkeren
Utrechtse Wielerweekend
Banenzwemmen, is het bad nu open?
Hondenspeelweide
Leidseplein aanpassing
ophalen van snoeiafval
Paspoort verlengen
Bouwleges
Klacht
Rijbewijs aanvragen, wijkinformatie
Parkeren en afvalinzamelingspunten
Het doen van een melding
Trouwen
Evenementen in Utrecht
Gemeente Utrecht
Appels
Vacatures
Vergunningen
Trekpleisters
Rijbewijs aanvragen
paspoort verlengen
werken bij de gemeente
Zwembaden en informatie over mijn buurt
paspoort aanvragen en zwembad openingstijden
vacatures, foto's over Utrecht bekeken, informatie over afvalophalen, aanvragen van een paspoort
APV alcohol binnenstad
zwembaden
zwemmen, verhuizen, werken bij de gemeente
Consultatiebureau
Stedenband met León
klacht indienen over openbare ruimte en info over bestemmingsplannen opgezocht
afvalinzameling
verschillende zaken
paspoort verlengen
aanvragen van een id kaart
kavels, vergunningen en melding overlast
zwembaden



parkeren
het aanvragen van een identiteitskaart
kanaalstraat, RIA's, westelijke stadsboulevard
Rijbewijs verlengen,
geluidsoverlast
Subsidies, zwemlessen en scholen
Afval
invalide parkeerkaart en huisvuil ophalen ed
nieuwe busstation
verhuizing doorgeven
afval en paspoort
o.a. over bestemmingplannen
Afval
openbare ruimte, duurzame energie, burgerzaken
Een vraag over het huren van een ruimte in buurthuis
Paspoort
rijbewijs/paspoort verlengen
Aanvragen paspoort/id, bijstand
afval inleveren
parkeervergunning tijdelijke auto
Afval, bijstand, gehandicaptenparkeren
Paspoort aanvragen
Aanvragen rijbewijs
Leerlingenvervoer
wijkcijfers; vacatures; algemene indruk
zwembaden
openingstijden zwembad krommerijn
afval
ruimtelijke plannen / visies
afvalinzameling
archeologie
Tijdelijke wijziging parkeervergunning
Sociale zaken, bijzondere bijstand
Locatie van glasbakken
buslijnen en bezoekersadressen
huurwoningen, koopwoningen, rijbewijzen
afval en IOAW uitkering
Parkeren
afval
Parkeerontheffing
inschrijven bij de gemeente
afval, onderwijs, gezondheid, sport
bestemmingsplan
Rijbewijs aanvragen
Ophalen van afval.



dieren
Paspoort verleggen, wegenstructuur, rijbewijs verlengen
parkeervergunning
Stempas
Parkeren, rijbewijs of paspoort aanvragen, afval inzameling, melden overlast
Handhaving, informatie over braderie
tijdelijk verblijf in het buitenland
afvalscheiding, buurtteams, vacatures
Mijn buurt
Melding openbare ruimte
Parkeren
Vacatures
Eigen groenvoorziening
Parkeren, vuilnis, paspoort, rijbewijs
paspoort en rijbewijs verlengen
Meldingen overlast
Grofvuil, verlening paspoort/rijbewijs
vrije plakplaatsen
een informatie/inspraakavond over afvalinzameling
Medling doen en afspraak om paspoort aanvragen
Raadsinformatie avonden, verlenging paspoort
zwerfafval
Id kaart voor kind
vergunning uitbouw
fietsenstallingen
Nieuw paspoort
Burgerinitiatieven
sport locaties
Stadslandbouw groen mogelijkheden en klachten over huisvesting.
Melding openbare ruimte, verward gedrag, pga
Afspraak aanvragen/afhalen identiteitskaart, Leerlingenvervoer
vergunningen bouwwerkzaamheden en festiviteiten
diversen
dagbesteding
Paspoort en afvalscheidingsstation
Maken afspraak
Afval, vehuizing, klacht doorgeven
identiteits kaart aanvragen
Fotodagboek Jan van Zanen
landgoederen, wethouders, gemeenteraadsleden, officiële berichten, afvalverwerking, etc.
grof vuil ophalen, paspoort aanvragen, erfpacht
Een nieuwe kliko aanvragen of inruilen
wanneer in mijn wijk Het Nieuwe Inzamelen wordt ingevoerd
Rijbewijs verlengen
kringlooppunten



evenementenkalender
rijbewijs
zwemles
parkeerbeleid en huisvuil ophalen en een afspraak gemaakt om een ID te verlengen
reserveren van een sportaccomodatie
subsidie voor zonnepanelen, het nieuwe inzamelen
Zwembad De Kwakel
Ik gebruik de site meerdere keren per week, meestal contact gegevens of de agenda en stukken van de raad
verlengen rijbewijs
afval
CPO
onder andere woonfraude
Rijbewijs
WOZ, extra's bij laag inkomen, informatie over het college van B&W en de gemeenteraad, de reclamezuil op Vredenburg
afvalinzameling
Meldingen en begraafplaatsen
openingstijden
afvalophalen en persoonsbewijzen
Handhaving; telefoonnummer klachten, openingstijden loketten; huisvuilophalen; melding
onkruidbestrijding
melden zwerfafval, werken bij de gemeente
zwembad Kromme Rijn en hoe je foutparkeren moet melden
aanvraag reisdocumenten
zwemmen
ik heb een melding gedaan
westelijk utrecht
diverse zaken
GFT afval, zwembad openingstijden, klacht indienen over geluidsoverlast
Gemeenteraad
indienen van klachten
Afvallocaties voor diverse soorten afval
door mijzelf gedane meldingen
contact met ambtenaren in de uitvoerende dienst
melden van kapotte straat
Vergunningen
voortgang van de voortgang van de behandeling van mijn subsidie-aanvraag d.d. 11 april 2017 in het kader van het Politiekeurmerk Veilig Wonen
Ophalen grofvuil, melding maken defect / onveilige situatie, indienen suggestie verbetering verkeers situatie
afvalinzameling, gemeenteraad
Rijbewijs
Vacature



ondernemen
melding doen openbare ruimte
Grofvuil aanbieden
Verlenging ID en rijbewijs en afvalwijzer
afval inleveren, paspoort aanvragen
melding doen
klacht indienen niet opgehaald afval
afdeling grondzaken
parkeervergunning
geluidklacht
Paspoort & Rijbewijs verlengen, Afval ophaaldagen (incl kerstboom)
afval
Melding/klacht openbare ruimte doorgeven
rampen, samenvoegen appartementen, bestemmingsplannen
Wisselend, beetje rondgekeken
verlengen id bewijs
Afval en nieuwbouw
Aanvraag BRP kind
omgevingsvergunning Anton Geesinkstraat
VOG
inloggen als bewoner om een code aan te vragen die mijn bezoeker parkeerkorting geeft
Afval laten ophalen
bestemmingsplannen en wegwerkzaamheden
afval
Openingstijden
Bouwcontainer voor de deur, huisvuil, verkeer
Afval en paspoort
monumenten
aanvragen identiteitskaart
Afval scheiden
Afval
Openingstijden sluis
rijbewijs
Openingstijden zwembad, Afval
Overlast
wijkraad Leidsche Rijn, grofvuil wegbrengen, afspraak maken
Rijbewijs verlengen
verkeersveiligheid per wijk, rijbewijs halen, grofvuil, paspoortaanvragen
initiatievenfonds
Rijbewijs en Pasport
Geboorteangifte en zwemlessen
reizigersvaccinaties
Paspoort
grofvuil en wat te doen bij schulden, en de eikenprocessierups
parkeren



afval, paspoort, rijbewijs, etc...
parkeren voor gehandicapten
aanvraag geboortebewijs
aanvragen paspoort
agenda gemeenteraad
Melden zwerfvuil en ongedierte
trouwen; onderhoud aan de werven
Vergunningen
Jaarstukken gemeenteraad
uittreksel basisregistratie personen
Bijstanduitkering
parkeren bewonerskorting, werk en inkomen bijzondere bijstand, paspoort aanvragen
id-kaart vernieuwen; afval op laten halen; forten
melding openbare ruimte, aanvraag paspoort en werken bij de gemeente
Bouwvergunningen, regels erfafscheiding, verlengen id/rijbewijs
paspoort verlengen
zwemlessen volwassenen
geluidsnormen
Afval, paspoort verlenging, komgingsdag
Melding over een niet werkende ondergrondse afval container
paspoort
Huisvesting expats, expat center Utrecht, digitale diensten burgerzaken
evenement in utrecht waarvoor 25/6 maliebaan werd afgesloten
parkeren, burgerzaken, wegafsluitingen
Invalidenparkeerkaart, paspoortverlenging, vuilnisophaaldienst, grof vuil
verdieping op mijn huis bouwen
ruimtelijke plannen, onderhoudsaspecten openbare ruimte en vergunningen
Paspoort
autodelen
Afval, sportverenigingen
afval ophalen, rijbewijs aanvragen
Aanvraag rijbewijs en paspoort, bijzondere bijstand
Ruimtelijke ordening, Wijktoestanden, persoonlijke vragen
vragenlijst invullen bewonerspanel
Het nwe afvalverzamelen
Afval
raadsleden
taalles, bomen kappen, overlast
melding beschadiging straat, vacatures
Omgevingsvergunning
Vuilnis
melden niet geleege afvalcontainers
zwembaden
Grof huisvuil zelf wegbrengen
rijbewijs



Afval
onthefing milieuzone
Aanpassingen wijk
procedure rondom bezwaarschrift
Evenementen komend weekend
paspoort aanvragen
parkeren voor bewoners, ophalen afval en nog wat andere zaken die ik me niet herinner
Zwembaden parkeervergunningen sportzaalverhuur
leefbaarheidsbudget, paspoort verlengen
Uitkering
melding openbare ruimte
Middelbare scholen, evenementen, horeca leidsche rijn , 4 mei dodenherdenking
grof vuil
Kinderzwemmen
openingstijden afvalstations, aanbieden snoei-afval, paspoort verlengen, kapvergunning aanvragen
Parkeren motor parkeergarage Boekhoven
rijbewijs verlengen, Regeling afvalverwerking, etc.
straatmeubilair/bepplanting
Werk en inkomen
Verhuur ruimte in buurthuizen
aanvragen paspoort
regels op het gebied van airbnb
Vragenlijst noordoost
vuilnis, openingstijden speeltuinen, regelen identiteitsdingen
zwembad en formulier voor werk en inkomen
De zwembaden in Utrecht waaronder lestijden van activiteiten, openingstijden en vakantieroosters. En daarnaast informatie over ophalen vuilnis. En over ophalen grof vuil.
wmo
Klachten invoeren, afspraak maken
afval en zwembaden
buurtmonitor en wijkpeiling
afval en zwembaden
burgerzaken
NOg nergens over. Gewoon rondgekeken en info gelezen over uitbreiding voetgangersgebied
Horeca
Uitkering bijstand
Trouwen
Van alles. Zwembaden en klike
Zwembaden, pgb, jeugdhulpverlening
Regels
Vuilnis ophalen
Paspoort & geregistreerd partnerschap





Identiteitskaart, hondenbelasting, zwembaden
Rijbewijs aanvragen, trouwen in Utrecht
Grof vuil, meldingen omgeving, paspoort
Paspoort, vuilnis scheiden
ophalen gft, grootvuil e.d.
Ligplaats boten, monumenten, beschermd stadsgezicht
paspoort verlengen
Afspraak maken
Klachtenprocedure
Achternaamgebruik wijzigen na huwelijk
melding doen van een klacht
Hondenpoep en onderhoud wabdelpad
Werken bij de Gemeente
Klacht indienen en dit persbericht
wekwijze bureau handhaving, parkeerbeheer en toezicht
ik heb wat rondgekeken p de site
klacht vuil/drogoverlast/hasjboot wittevrouwensingel/herinrichting singel/sportaccommodaties
afvalscheiding, paspoort en subsidies
rijbewijs aanvragen
aanvraag nieuwe GFT bak
ID en financiële tegemoet koming.
Wegwerkzaamheden
Werkeninkomen
Plastic klike's legen en klacht daarover
afval
het aanleggen van een groenstrook door buurtbewoners
Parkeervergunning
English version
Contactinfo
Info over wat ik als Bewijs moet meenemen om aan te tonen dat mijn kinderen van mij zijn.
Afval
Zwembaden, paspoortverlenging
expatcenter utrecht
Verhuizen
Paspoort vernieuwen, vacatures, ondernemen
Uittreksel geboorteregister voor niet ingezetene
Merwedekanaalzone bestemmingsplan
Verhuizen en samenwonen.
rondleidingen op stadkantoor
klike's
Parkeren camper
Zwemmen in Utrecht. Zwemmen in Den Hommel
Situatieschets



#### Bijlage 4 Wat heeft u op deze website gedaan?

Deze lijst bevat de originele antwoorden van de respondenten. Spelling en interpunctie zijn letterlijk overgenomen.

Werd erheen gekomen via een link
Afspraak maken
De vragenlijst ingevuld. Eerder heb ik wel informatie opgezocht
Niets
bekeken hoe die eruit ziet
Ik kwam jullie verzoek tegen op LinkedIn
Via LinkedIn
via de mail kreeg ik een uitnodiging voor de julipeiling bewonerspanel, ik heb daarna even rond gekeken op de website bij de onderdelen waar ik eerder voor op de website ben geweest (afval/parkeren/paspoort)
Rondgekeken wat er te vinden valt
Gekeken hoeveel informatie er beschikbaar was (de verscheidenheid aan onderwerpen)
rondgekeken
Regionale toegang opgezocht
rondgedobberd
rond gelezen bij raadsstukken
Dit onderzoek invullen
Niks
ik heb gekeken hoe de website eruit zag.
Ge zocht
rondgekeken n.a.v. de julipeiling
Niets
doorbladeren en lezen wat voor informatie kun je vinden.
gekeken hoe deze er uit ziet en of ie makkelijk werkt
Rondegeken
rondgekeken en bewonderd
Ik heb de website bekeken omdat ik een uitnodiging kreeg voor dit onderzoek, via de bewonerspeiling
Afsprk gemaakt
Voor deze enquete waarop ik via LinkedIn werd gewezen
Melding maken. Applicatie werkt niet!
niet bekeken
Afspraak gemaakt voor ophalen van grofvuil
Linkedin
niks



## Bijlage 5 Op welke andere manier naar de informatie op de website gezocht?

Deze lijst bevat de originele antwoorden van de respondenten. Spelling en interpunctie zijn letterlijk overgenomen.

Menu's op de site
Eindeloos doorklikken op de website
Het menu
mijn overheid, brief CBR
De links bovenaan de pagina die wel op het plaatje staan zijn op mijn I pad niet te zien.
bookmarks van eerdere bezoeken
via het menu (op de smartphone)
Ik wist de URL van Utrechtse zwembaden. Dus die had ik in mijn browser ingetypt.
via een link op mijn bureaublad
eerst woordenboek gebruiken om de normaal door mij gebruikte woorden om te zetten naar synoniemen in ambtelijke taal [identiteitskaart (-bewijs/paspoort/ID-kaart); kenteken (auto-/nummerplaat); openbare ruimte (straat)]
lastig te vinden, weet niet meer hoe ik het gedaan heb
Mijn Loket op de site <a href="http://www.utrecht.nl">www.utrecht.nl</a>
Uitnodiging tot deelname onderzoek
link uit email van klantcontactcentrum
alfabet onderaan de startpagina
en via de menustructuur
Onderwerp
doorklikken vanuit een andere website
op tig verschillende manieren
ploeteren
Gezocht naar een overzicht/menu

## Bijlage 6 Zoektermen zoekfunctie website

Deze lijst bevat de originele antwoorden van de respondenten. Spelling en interpunctie zijn letterlijk overgenomen.

huwelijk geboorte
ID Kaart en Vuilnis ophaal dagen
klacht
melding geluidsoverlast
evenementen, vergunningen
subsidie
deel 1b
zwemles de kwakek
Afval
burgerparticipatie
vaccinatie
Gymlokaal, huren, gymlokaal huren
onthefing, (betaald) parkeren, verhuizing, vergunning
erfgoed
alleen de woorden die ik zoek; huursubsidie, openingstijden, gemeentebelasting etc.
Parkeren en vergunningen
Studenten, parkeren
Rijbewijs aanvragen
Bewonerskorting
gemeenteraad
Vergunning boot
Afvalpas, melding brandveilig gebruik
vastgoed
Het probleem is dat de algemene pagina verdwenen is en dat je werkelijk overal een zoekwoord voor nodig hebt ipv makkelijke kunnen zoeken op onderwerpen
rijbewijs verlengen
energiebesparen
Parkeerrayon noordoost vogelenbuurt
Wielerveekend; Maliebaan
Gemeente Utrecht hondenspeelweide
Oog in al
Verkorte aanvraag bijstand
paspoort verlengen
APV alcohol binnenstad
openingstijden den hommel
zwemmen
León
afvalinzameling
ligvergunning, bootje in vleuten, afmeren (het ging erom of ik een ligvergunning in vleuten nodig heb)



lombokplein; kanaalstraat;
Subsidies, zwembad en onderwijs
invalide parkeerkaart
nieuwe busstation
bestemmingsplannen
participatie duurzame energie
Huren ruimte buurthuis
Paspoort
Bijstand, inkomen, id kind
Rijbewijs
zwembad openingstijden
krommerijn
afval grofvuil
archeologie
Parkeervergunning
glasbak en daarna glasbak locatie
gemeente utrecht 9292 ov utrecht
rijbewijs aanvragen
dierenasiel
parkeervergunning
tijdelijk buiten Nederland verblijven
Betaald parkeren
Vuilnis, paspoort vernieuwen
Grofvuil, paspoort, rijbewijs
vrije plakplaatsen
informatieavond afval en op datum 27 juni, ook wel eens parkeren op zondag
zwerfafval
vergunning uitbouw
Stadslandbouw en klacht
Verward, pga
bijvoorbeeld vergunningen of bouwplannen
niet recent gebruikt; landgoed, Amelisweerd, raadsverslag, etc.
Nieuwe afvalbak aanvragen
afval inzamelen
evenementenkalender
afval
'reclame vredenborg'; 'reclamezuil vredenborg'; 'digitaal reclamebord vredenborg' en 'digitale reclameborden'
autokenteken; straat; ID-kaart; paspoort; klacht; vuil; parkeren; etc. + diverse combinaties
onkruidbestrijding
GFT afval, openingstijden zwembad de hommelt, klacht indienen geluidsoverlast
contactgegevens
politiekeurmerk veilig wonen
suggestie indienen (en verwante onderwerpen)
dit heb ik al ingevuld. nl. grondzaken ook een misser !!!!!!!!!!!!!!!



afvalophalen
ramp, samenvoegen woningen, bestemmingsplannen
BRP kind aanvragen
Omgevingsvergunningen, anton geesinkstraat
VOG
bewonerskorting bezoeker inloggen (en nog andere zoektermen)
adressen
Container
Rijbewijs verlengen
parkeren gehandicapt
Vergunningen
Aanvraag bijstand
forten
Bouwvergunning, erfafscheiding, id-kaart, rijbewijs
geluidsnormen; geluidsoverlast; geluid horeca
Storingen
Expats, expat center Utrecht
Invalidenparkeerkaart, huisvesting
verdieping op huis
autodelen
papiercontainers (weet ik niet meer zeker)
afval
Diverse onderwerpen
taalles, bomen kappen
medling, vacatures, organisatie
Omgevingsvergunning
zwembaden
Afval
milieuzone
procedure bezwaarschrift
dat was een week geleden, ik weet niet meer wat ik heb ingevuld, het werkt gewoon niet, je zoekt iets voor vandaag en dan vind je documenten van jaren geleden enz.
leefbaarheidsbudget
4 mei / dodenherdenking
grof vuil
Kinderzwemmen. Utrecht
essentaksterfte
Parkeren motor parkeergarage Boekhoven
airbnb
Weet ik niet meer
Klacht indienen
Trouwen buitenlander
Pgb, jeugdzorg, jeugdhulp en nog wat
Vuilnis ophalen
Rijbewijs, trouwen



afval ophale
Achternaam wijzigen &gt; immers homepage hiertoe onduidelijk
melding
bureau handhaving, parkeerbeheer en toezicht
herinrichting singel/klacht/paspoortvernieuwen
subsidie amateurkunst
telefoonnummer
Werkzaamheden waterlinieweg
Ophalen afval, plastic, plastic klike's, niet ophalen van afval
Trash day
Afval
Openingstijden kwakel, paspoort aanvragen
expatcenter
klike



## Bijlage 7 Zoektermen Google of andere zoekmachine

Deze lijst bevat de originele antwoorden van de respondenten. Spelling en interpunctie zijn letterlijk overgenomen.

informatie vuil ophalen utrecht
zwerfvuil Utrecht
Gymlokaal huren gemeente Utrecht
Zie hierboven plus gemeente utrecht
Studentenwoning, parkeren utrecht
Afspraak paspoort utrecht
Wegwerkzaamheden waterlinieweg
Melding brandveilig gebruik gemeente utrecht
Zorgkosten toeslag Utrecht
inspirerende kantoorruimte huren utrecht community
Rijbewijs verlengen Utrecht
www.utrecht.nl
Evenementen
Parkeervergunning Utrecht en afvalpunt utrecht
Anders
Vacatures gemeente Utrecht en incassomedewerker gemeente Utrecht
Rijbewijs aanvragen
afvalinzameling utrecht
zwembaden gemeente Utrecht
parkeren gemeente utrecht
kanaalstraat toekomstvisie
verhuizing doorgeven utrecht
afval utrecht
Leerlingenvervoer Utrecht
weet ik niet meer je blijft aan het zoeken op deze site, totaal onlogisch ingedeeld, verkeerde termen, ambtenarenjargon overall, zeer gebruikersonvriendelijk, je moet wel via google zoeken anders vind je helemaal niks
rijbewijs aanvragen utrecht
Betaald parkeren utrecht
afval utrecht 27 juni
gemeente utrecht paspoort verlengen,
Id kaart kind
gemeente utrecht paspoort aanvragen, leerlingenvervoer gemeente utrecht
diverse maar voor bijvoorbeeld paspoort verlenging: "paspoort verlenging utrecht". Dus het probleem wat je hebt als vraag stellen.
Afval Utrecht
Fotodagboek Jan van Zanen
gemeente utrecht zwemles
Gemeente Utrecht
Rijbewijs aanvragen utrecht





kadernota
zelfde als bij de andere zoekfunctie
Rijbewijs aanvragen
kerstboom ophalen utrecht / zwembad de kwakel
Parkeren, initiatief nemen
Zwembad kromme Rijn
Sluis utrecht
geluidsoverlast utrecht
Rijbewijs verlengen utrecht
vaccinatie reis ggd utrecht
Paspoort Utrecht
utrecht trouwen
Vergunningen utrecht
zwemlessen volwassenen utrecht
de concrete vraag die ik had
papiercontainer utrecht
utrecht
Grof vuil utrecht
procedure bezwaarschrift
Kinderzwemmen utrecht
utrecht gemeente
Parkeren motor parkeergarage gemeente Utrecht
Weet ik niet precies. Volgens mij meestal zwembaden utrecht openingstijden.
wijkprofiel
utrecht horeca
Trouwen buitenlander gemeente utrecht
Gemeente Utrecht vuilnis scheiden
gemeente utrecht
Ligplaatsvergunning utrecht, monumenten utrecht
gratis trouwen
utrecht plastic klacht
rijbewijs aanvragen utrecht
Parkeervergunning utrecht
expatcenter utrecht
uittreksel geboorteregister gemeente Utrecht
rondleiding stadskantoor Utrecht
Zwembad Den Hommel

## Bijlage 8

### Heeft u nog tips of ideeën om de website van de gemeente Utrecht te verbeteren?

Deze lijst bevat de originele antwoorden van de respondenten. Spelling en interpunctie zijn letterlijk overgenomen.

uiterlijk aantrekkelijker, makkelijk taal
Geen
Ik vond de vorige versie overzichtelijker.
nee
Bij aanvraagformulier paspoort / rijbewijs kan de structuur eenvoudiger, bovendien moet je 2 afspraken maken, waarvoor je nu veel moet herhalen. In het algemeen: vinden van specifieke informatie over bv besluiten ('hee, de weg is opgebroken, wat is er aan de hand') is soms lastig, en links uit nieuwsbrieven vervallen vaak vrij snel. Dan is het lastig om up to date te blijven. En tot slot: een iets groter vakje voor de tekst voor de tips :)
Meldingen Openbare Ruimte liever via de MijnGemeente app (BeheerVisie Rotterdam) voor smartphone gebruik op straat
routing door formulieren is onnodig dwingend en incompleet
nee
Duidelijker structuur, verbetering design, volledige informatie op site (dus niet doorlinken naar externen)
Mag nog iets meer verwijzen naar websites van partner organisaties die aanvullende info kunnen verschaffen over een bepaald onderwerp
niet echt
gebruik vaste links, de informatie wordt nu steeds verplaatst en dan ben ik het weer kwijt en doen mijn verwijzende links het niet meer.
verbeterde zoekfunctie die niet alleen maar linkjes geeft maar ook dezelfde meest gezochte hits
Geen
De kopjes zijn vrij algemeen en de zoekfunctie kan beter
Ja dat je niet 2 maal je gegevens hoeft in te vullen bij aanvraag voor ID / paspoort. Waarom niet direct 2 afspraken plannen. Ook gelijk voor ophalen
Menu structuur verbeteren
Zorg dat links altijd werken en dat er meer beschikbaar komt voor mensen die interesse hebben in het gemeentelijk beleid.
Je kunt makkelijk de meest gezochte informatie vinden. Maar precieze details zoals nogmaals je parkeergegevens inzien en inloggen daarvoor moet je wel veel doorzoeken. Aanvragen en wijzigingen zijn goed te vinden, enkel inzien is lastig
Het zoeken naar diensten werkt slecht. Info over politieke organisatie (gemeenteraad, etc.) is uitstekend.
oude informatie verwijderen of keuze in welk jaar je wat wil zoeken
Aub de algemene beginpagina terug; daar op thema kunnen klikken, alles wat niet op de beginpagina staat moet gezocht worden kortom de vragen die u stelt in de enquête gericht op zoekvermogen, niet over de vraag waarom je op deze site zo'n beetje alles via de zoekfunctie moet doen. Suggestie herstel de overzichtelijke startpagina met categorieën. Scheelt een heleboel tijd



Jammer dat ik naar een pdf moest van het college en weinig op de site zelf vond over duurzaamheidsbeleid
Er staat elders info beschikbaar 1e kwartaal 2017, maar het is nu al zomer
Ik vind vooral het melden van zaken over bv afval of overlast oid een drama, ik moet veel te veel invullen, belachelijk. Bellen duurt veel te lang, de gemeente wil natuurlijk dat burgers naar de site gaan, dat is natuurlijk goedkoper, maar niet makkelijker!
1) De zoekfunctie naar vergunningsaanvragen leidt vooral tot veel non-informatie - in wel 4 verschillende formats, maar geen van allen met inhoud. Als de gemeente om wettelijke redenen inhoud van aanvragen niet kan delen, dan zou het wellicht helpen om uit te leggen welke informatie de gemeente je wel of niet kan verstrekken; 2) informatie over evenementen is nog inhoudslozer - ik wordt bijv. geen steek wijzer over waar straten worden afgezet voor een evenement in mijn buurt.
Voor kkachten een telefoonnummer plaatsen
Als je via de link rijbewijs verlengen een online afspraak maakt kan je niet via diezelfde pagina een ophaal afspraak maken. Moet je weer helemaal opnieuw beginnen. Vind ik niet gebruikers vriendelijk.
Uitkomsten zoekfunctie preciezer maken, en mogelijke aanvullende informatie ook weergeven op logische volgorde.
Een beknopter 'menu' zodat je niet door tig andere zaken moet klikken. En bijvoorbeeld meer info over de sluitingsdatum van een vacature. Waarom wordt een vacature bijvoorbeeld eerder gesloten, dat soort informatie.
nee, ziet er duidelijk uit.
De versimpeling van het taalgebruik is te ver doorgeslagen. De teksten lijken wel voor kleuters geschreven. Op deze manier voel ik me niet serieus genomen door de gemeente. Denken ze soms dat ik achterlijk ben en woorden die je niet in groep 3 leert, niet snap?
veel helderder maken, link met vergunningen/ bestemmingsplannen onduidelijk, afspraak maak module BZ werkte niet, onduidelijk wat de stappen zijn.
Ander lettertype en minder lappen tekst
Sorry dat ik het zo moet stellen: ik ben een ervaren ICT'er die meer dan 20 jaar in Utrecht woont. Ik ik de site slecht in elkaar geklust met inferieure technologie. Bijvoorbeeld, een paar jaar geleden kreeg ik te veel zoekresultaten, nu te weinig...
Algemeen: ik vind de informatie soms te beknopt. Laaste ervaring: Ik was op zoek naar de tijden voor het baby zwemmen (0-1) tijdens de zomer periode. De tijden staan niet per leeftijds categorie in het zomer rooster alleen het gehele tijdvlak voor baby zwemmen.
Ik vind het ontwerp lelijk, die quasi-Windows 10-tegels met de foto eronder. Ik vind het niet één geheel en niet representatief.
ik mis een soort snelgids om te zoeken naar bijv gezondheidscentra in de buurt
De formulieren (zoals Melding maken) zijn echt waardeloos, helemaal op mobiel. Erg omslachtig en ingewikkeld om een melding te maken, helemaal als je het exacte adres niet weet.
er staat nergens dat je een tijd voor je paspoort verlopen is hem moet verlengen
meer directe links, bijv bij maken van een afspraak voor ophalen id kaart, als je op die pagina komt via de pagina aanvraag id kaart. Dan zou iemand een deel van de informatie niet in hoeven vullen.
ik had graag een chatfunctie om vlug aan informatie te komen die ik op de website niet kan vinden.



strakker maken
Sommige categorieën van menus zijn gek, bijv. bij 'wonen en leven' staan drie submenus (leven, omgeving, handig). Deze drie categorieën zijn gek. Ook de verdeling van onderwerpen daaronder is niet logisch. Bijv. 'afval' staat bij 'leven' en 'kinderopvang' staat bij 'handig'.
Ik vind de blokken zeer duidelijk. Dit zijn ook de meest voorkomende dingen waar bewoners naar zoeken denk ik. Ga zo door!
liever oude uitgebreide inhoudsopgaves; beter toegankelijk maken oudere stukken
nee
het kan wat stijlvoller
Er wordt heel veel tekst gebruikt. Minder tekst zou helpen om sneller te vinden wat ik zoek. Als je meer wilt weten, dan kan je bijvoorbeeld onderaan meer info lezen.
neen
veel meer duidelijke zoektermen
Zakelijke kant en uitagenda/nieuws lijkt nu erg verbonden, terwijl het eigenlijk twee losse zaken zijn
teveel info wordt in eerste instantie getoond. Te veel info waar maar een klein deel wat aan heeft. En denk met het ontwerpen eens in de trend van de gebruiker!!!
Vanaf PC / Laptop meestal prima. Smartphone was vrijwel onmogelijk
Zoeken op een woord, daarna steeds doorklikken. Bij het willen reserveren van een ruimte in buurthuis voor september onvoldoende informatie. Reserveren niet,ogelijk op dat moment. Bij mondeling contact bleek dat pas na half juni voor het nieuwe seizoen geteserveerd kan worden. Deze informatie ontbrak op de site. Dit gedoe kostte tijd, energie en dus ook geld.
Met name website werk en inkomen vind ik niet even duidelijk, ook de documenten om iets door te geven zijn niet altijd gelijksoortig ogebouwd.
De Gemeente is een overheidsinstelling. De info hoeft dus niet flitsend gebracht te worden maar moet duidelijk en makkelijk vindbaar zijn, voor alle lagen van de bevolking.
Gebruik kopjes is erg goed. Meer hyperlinks naar gerelateerde onderwerpen die elders op de pagina staan, maar zonder te laten vicieuze cirkel klikken. onderwerpen staan wel logisch op 1 pagina bij elkaar, maar soms staat er helemaal onderaan weer iets wat ik graag bovenaan in een hyperlink had gehad. Nu moet ik de hele pagina toch scannen op zoek naar meer bruikbare info. Ook is bijvoorbeeld het gebruik van de gehandicaptenparkeerplaats kaart me onduidelijk; wat betekenen de getallen? En bij bijstand mis ik volgens mij voorwaarden; iets met een eigen voorkeur hebben of zo.
Het doen van een melding van de openbare ruimte is wat omslachtig. Ik kan bijvoorbeeld mijn eigen huis er niet op aanklikken. Er wordt wel meteen wat met de melding gedaan.
Meer informatie in makkelijke woorden vermelden
Nee. Wel deze vragenlijst: graag de optie 'geen idee / niet van toepassing' toevoegen. Nu vul ik bij gebrek hieraan maar 'beetje waar, beetje niet waar' in.
de informatie is niet altijd actueel, dan moet je alsnog gaan bellen
Ik kreeg telefonisch te horen dat ik, voor de openingstijden van zwembad De Krommerijn moest googelen op 'zomerzwemmen.nl'. Die URL bestaat niet, is mijn conclusie. Het had moeten zijn: <a href="http://www.utrecht.nl/zomerzwemmen">www.utrecht.nl/zomerzwemmen</a> . De informatie over het gebruik van de



website was dus onvolledig en daarom kostte het me (te) veel tijd om achter de info te komen die ik snel nodig had.
betere index,meer boolean search, logica, passendere zoekresultaten is nu onoverzichtelijk, duidelijke bewoording en verwijzing naar tabjes
Ik mis op de site (of ik heb het niet makkelijk gevonden) de visie van de gemeente op de stad.
meer eenheid invoeren in lay-out/overzicht ipv verschillende menu's en indelingen. Sitemap prominenter aanbieden.
De links boven aan de pagina die op het plaatje te zien zijn,zijn op mijn I pad niet te zien. gebruik de website te weinig om een goed oordeel te vellen
Onder de volgende link: <a href="https://www.utrecht.nl/wonen-en-leven/wonen/woning-zoeken/">https://www.utrecht.nl/wonen-en-leven/wonen/woning-zoeken/</a> staat een enorme spelfout: particuliere huurwoninge, dit moet natuurlijk zijn: particuliere huurwoningen.
Meer foto's: speeltuin de Kleine Dom, foto's van winkelstraten, winkels
sporadisch wordt je doorgeslikt naar andere (overheids)websites en dan kan je het dus niet vinden. Utrecht zelf is prima in vergelijking hiermee.
Ik vind de digid tussenstap ongemakkelijk.
nee
Maak eindelijk eens een keer een fatsoenlijke site! Andere gemeenten kunnen het ook! Kom op Utrecht, doe eens een keer je best. Je hoeft echt geen onderzoek te laten uitvoeren om erachter te komen dat de site ondeugdelijk is, dat kan iedereen je zo ook wel vertellen. Doe er eens een keer iets aan.
Menubalk laten staan bij scrollen
Onderwerpen beter structureren en alle informatie over een bepaald onderwerp op dezelfde plek plaatsen
Geen.
bij zoekfunctie meer mogelijke termen aan een bepaald item koppelen, bijv zoekt iemand het adres/tel.gegevens van het dierenasiel, dan ook gevonden hond/kat/dier een hit laten geven; en zoekfunctie terughoudend hits geven op beleidsstukken
Uitsplitsing per onderwerp zou iets uitgebreider kunnen.
Nog meer thematisch en zonder teveel links op één pagina (bijv. bij pagina parkeren)
Zoekfunctie zoals Google gebruiken
Deze website is al een heel stuk beter dan eerst, ga zo door!
Het is niet altijd compleet. En het hoeft geen feest site te zijn met uitjes..... wel leuk, maar dat kan ook elders. Gemeente-info is het belangrijkste.
Nee
De informatie is verouderd, die zou vaker bijgewerkt moeten worden. Of de gemeente moet niet vrije plakplaatsen verwijderen. Dit laatste heeft m'n voorkeur.
logischer termen kiezen en propagandataal zoals nieuwe inzamelen(ook door /// gescheiden) te vermijden
Foto bijvoegen functie werkt niet.
nvt
vooral de zoekfunctie verbeteren - die is echt shit
Nee
De zoekfunctie werkt prima. Deze zou meer centraal kunnen staan in het hoofdmenu.



Gebruik social media
Op de startpagina worden belangrijke keuze mogelijkheden als "Werk en inkomen" en "Wonen en leven" nog wat gering gepresenteerd. "Verhuizing doorgeven" daarentegen grootser. Verschil mag wat mij betreft minder.
Mag moderner meer grote duidelijke foto's, en meer interactief en op participatie gericht. Goed zou ook zijn dat er een deel op gereageerd en aangevuld kan worden. Dus meningen en kennis openbaar gedeeld. Met reacties en / of forum erbij. Pols erbij, links naar project pages op Facebook etc. Kunnen chatten met ambtenaren zou ook handig zijn.
Bij invullen aanvraag leerlingenvervoer was mij niet duidelijk welke IBAN ik moest invoeren, telefonisch nagevraagd
De zoek functie moet echt veel beter (autistisch); de IKEA website is véél beter!
Probeer er geen show van te maken. Door de manier van gebruik foto lijkt het wel een evenementenwebsite i.p.v. een gemeente website. Ook deze enquête is bizar. Door de vraagstelling (de verschillende vragen komen in verschillende vormen terug) kun je precies kiezen hoe je het verhaal naar buiten brengt. Zo positief of negatief als je zelf wilt. Dat is niet de bedoeling van een enquête. Zeker niet wanneer jullie een eerlijk beeld willen van de bevolking. Dat laatste echter is al vaker gebleken dat dat niet het geval is (keuzes bouwplannen e.d.), zelfs het lak hebben aan de uitkomst van een referendum e.d..
toegankelijk overzicht van taken van gemeente en hoe deze ten uitvoer worden gebracht
site is alleen nederlands of engels; misschien dat de bevolkingssamenstelling nog voor een derde taal pleit
geen
Neen
zoekfunctie is dikwijls een ramp (in het verleden); meldingen doorgeven is een enorme klus (invulling van enorme hoeveelheid gegevens) - dit vak blijkt te klein, onderzoekers!
vermijd overloos doorklikken, wellicht een betere indexpagina? als ik op trefwoord zoek, vind ik ook veel info waar ik niets aan heb
Een korte omschrijving met voorbeelden onder de hoofdknoppen.
blijven door ontwikkelen, het kan altijd anders en beter.
links naar externe websites (bijvoorbeeld Afvalwijzer.nl) zou ik laten openen in een nieuw venster, zodat ik de gemeentepagina niet 'kwijtraak'
Nee.
Misschien de link naar het onderzoek niet in zo'n godsgruwelijk klein lettertype.
betere lay-out, overzichtelijker structuur
dit was geen fijne enquête. je kan nergens zaken toelichten; daardoor ga je op 'n gegeven moment niet meer serieus invullen.
gezien de complexiteit van een gemeentelijke website is de site van utrecht wel verbeterd de afgelopen jaren, sommige onderwerpen zijn makkelijker te vinden (die waar de gemeente belang bij heeft, bv het nieuwe inzamelen) andere onderwerpen zijn minder makkelijk te vinden (waar de gemeente blijkbaar minder belang aan hecht dat de burger daar info over ontvangt ... ;-)
Een live chat voor mensen die snel hulp nodig hebben, voor bijvoorbeeld; het maken van een afspraak, etc.
Een betere zoekfunctie
Ik ben er te weinig in thuis om tips te geven. Ik had alleen naar een melding gezocht voor



het aangeven van woonfraude en dan kom ik op een pagina, waarin alleen meldingen betreffende de openbare ruimte kunnen worden gedaan.
Vooraf op mobiele apparaten is de site erg onoverzichtelijk. Daarnaast vind ik de domeinen waarin de website is ingedeeld onduidelijk
Het is de overweging waard 'linkjes' in de tekst in te voeren, bijvoorbeeld bij de beginpagina van het College van B en W: onder de foto zou je dan direct naar de desbetreffende wethouder kunnen surfen
volledige informatie geven; wat betekent "in ontwikkeling" als erbij staat dat de uitrol in 2019 gereed is (nieuwe inzamelen)
Bij het bekijken van een melding via de kaart moet je bij terugkomst op de kaart steeds opnieuw inzoomen, zou handig zijn als je op dezelfde ingezoomde kaart terugkomt.
te veel om hier te vermelden.
bij pagina's met veel items (bijv. vacatures) zou een filtering makkelijk zijn.
Nee
Nog minder jargon
ik heb de website gebruikt om een melding te doen. Dat werkte dus echt niet goed. Dat was echt een ramp. Ik heb drie keer opnieuw moeten inloggen en alles steeds opnieuw in moeten vullen. Het zoeken naar informatie is een ander verhaal, daar ben ik wel tevreden over.
niet overzichtelijk geheel
het lijkt erop dat over de oude website een nieuwe schil is gegaan en er vergeten is de totale structuur opnieuw op te zetten. dit waarschijnlijk in lijn met VNG site wensen naar gemeenten. veel oude bruikbare info is niet meer benaderbaar. dit wordt op sommige plekken opgelost door een link onderliggende documenten te plaatsen. Als ik daarnaast kijk, lijkt de backbone aan de frontportal vast te zitten. veel onveiliger kan het niet. positieve punten, layout is goed, digitaal loket werkt prettig. maar voor verdieping en routing zijn nog vele punten verbeterbaar. Qua IT is hier een wanprestatie geleverd.
Iets als een contact-tekstvakje zou ook altijd aan de rechterkant kunnen staan ipv aan de onderkant van de pagina, zodat je minder hoeft te scrollen. Ik vind het sowieso jammer als je moet scrollen voor belangrijke/leuke info, op de hoofdpagina vallen de 'uitgelicht' dingen namelijk helemaal niet op omdat niemand zo ver naar onder scrollt.
De vergaderraad van de gemeente zocht ik onder Agenda en stukken, maar blijkt te staan onder Hoe werkt de gemeenteraad
Ik denk, dat er te veel op vertrouwd wordt, dat iedereen met digitale informatie om kan gaan
Gezochte informatie (afvallocaties) tonen op kaartje.
Moet volledig op de schop. Moet veel gebruiksvriendelijker, met een duidelijke navigatiestructuur en een veel betere zoekmachine. Die er nu is, is onwerkzaam
breng een eenduidige structuur aan en keep it simple
eenduidige koppeling tussen per mail verzonden informatie en de juiste zoeklijn op de aangegeven website
Personaliseren - biedt meer personaliseringsopties, gedeeltelijk op bijv locatie - daarnaast mogelijk via vaak gebruikt, of instellingen
Het lettertype is wel groot. Met een kleiner lettertype kan er meer info op een pagina en hoef ik minder te scrollen



Smartphone vriendelijk maken.
afvalwijzer direct met goed data ipv met latere wijzigingen
op dit moment niet
Ik wil een melding doen , dan is t prettig een duidelijk stappenplan te volgen .Nu is t een doolhof met plattegrond en pictogrammen waar ik niet echt uitkwam.
Volgens de kaart die verschijnt als ik een klacht over huisvuil wil indienen geeft de 'orientatiestip'(waar ik mij, c.q. mijn pc, bevind) op de spoorbaan tussen de rails van de lijn Utrecht-Amsterdam. Dat vind ik ENG!
I'm a non dutch person. YOUR WEBSITE SHOULD HAVE ENGLISH!!
nvt
Een soort preview van de categorieen onder de 5 peilers helemaal bovenaan als je er met je huis boven zweeft
nee ik vind het overzichtelijk
die tegels iriteren heel erg, structuur is erg onduidelijk
Nee
meer synoniemen voor trefwoorden
Melding geven als je naar een externe website wordt verwezen
vooral de zoekfunctie is voor verbetering vatbaar. En taalgebruik bij 'bestuur en organisatie'.
Nee ik ben heel blij met deze website. Wel wil ik graag weten of ik een BPR digitaal voor mijn zoon kan aanvragen. Niet gevonden :-)
Meer aandacht voor Wmo en vergunningen op homepage
nvt
Houd de zoekfunctie, die nu al heel goed is, intact!
nee
De openingstijden van het zwembadkromme rijen duidelijk direct toegankelijk en prominent te afficheren
Opmerking: Ik heb interessante informatie gevonden, maar NIET de informatie die ik zocht
Nee
geen
De keuzebalk met het menu wonen en leven etc. valt niet op door dezelfde kleurstelling als de zijkant grijze balk. Daarnaast staat deze boven het gemeente logo en de meest gezochte onderwerpen in opvallend blauw eronder. Hierdoor was het even zoeken naar andere onderwerpen.
Nee
Taalfouten verwijderen
betere zoekfunctie voor de website
Bij zoeken naar gemeentelijke informatie over de wijkraad kwam ik vrijwel direct op de website van de wijkraad zelf terecht.
In één oogopslag stappenplannen tonen van bijvoorbeeld verlengen rijbewijs
nee
Lettertype kleiner maken, oogt erg kinderlijk momenteel.
sommige bladzijden bevatten nog veel tekst terwijl de pictogrammen op de eerste pagina zo lekker duidelijk zijn





Ja
nu nog een beetje onvolledig; geef opvallend een link naar een uitgebreidere zoeklijst op de startpagina
Ja, na de informatie op de website denk ik dat er gewerkt moet worden aan de praktijk. Omdat het in de praktijk anders licht.
Mijn ervaring (via mijn werk) is dat afspraak maken voor werk en inkomen onduidelijk is. Je moet dan goed oppassen dat je de juiste soort afspraak aanklikt. Maak je een fout en had je de verkeerde afspraak aangeklikt dan wordt je gewoon weer weggestuurd bij de balie. Bij bijzondere bijstand wordt je al helemaal geleid naar of je het aan kan vragen of niet zonder dat er heel uitgebreide informatie staat. Beetje ontmoedigingsbeleid. Er staat bv. uitleg over medische kosten en even later staat dat je nooit bijzondere bijstand kan aanvragen voor medische kosten. Of in ieder geval hoogst uitzonderlijk. Maar er staat dan iet wanneer het wel kan. Ook kleine instinkers. Het is in die zin wel wat eenzijdig. Gemeente laat zich niet in de keuken kijken. Beetje afwerend.
Soms wel wat veel tekst. Dan zie je al dat het tijd gaat kosten. Maar dat kan waarschijnlijk ook niet anders, wil het allemaal duidelijk zijn.
de vacaturepagina opent in de oude versie; vandaaruit is het niet mogelijk om via de homeknop terug naar de site van de gemeente te komen
Meer doorlinken naar alg info van bijv Rijksoverheid
zoekmachine op de website zelf
het is soms niet duidelijk voor wie informatie is. Ik zoek op geluidsnormen bijv. omdat ik last heb van geluidsoverlast van horeca en wil weten als burger wat de regels zijn en wanneer ik gemeente kan inschakelen. Dan wil ik niet op een pagina komen die gericht is aan horeca ondernemers. Dus het maakt uit voor wie de informatie geschreven is.
Nee
Website vertalen in het Engels. Voor expats werkt het niet dat alles in het NL is en je wilt als stad wel aantrekkelijk zijn voor deze doelgroep (lijkt mij).
Ik mis een lijst met actuele invalidenparkeerplaatsen, omdat deze in het centrum vaak veranderen. Ik zou een e-maildienst wensen met veranderingen van de invalidenparkeerplaatsen, bijvoorbeeld bij het station of de Mariaplaats. Ook de hulp bij huisvesting en financiële ondersteuning vind ik warrig. Informatie van paspoortverlening, huisvuil en grof vuil zijn wel makkelijk te vinden
duidelijker naar onderwerp ruwbrikeren op de hoofdpagina. Laten testen door een testpanel
ik vind het een verademing. en voor zover ik kon zien: bij onvolledigheid stond er altijd wel een manier om contact op te nemen met de juiste afdeling. goed gedaan!
Toptaken zijn leuk, maar ik zoek vaak wat specifiekere info over mijn buurt of gelieerde onderwerpen. Vaak moet je dan weer op een hele andere (vage) site zijn en dat is nogal onlogisch
Ik denk dat het digitaliseren van onderwerpen van de gemeente voor ouderen niet aantrekkelijk is er wordt teveel op de trend van de dag gevaren
Als je naar een brief verwijst, voeg die brief dan toe
Ik vind het taalgebruik op de website wel erg simpel. Korte zinnen zijn niet altijd beter.
geen tips
Het zou goed zijn met een grote groep bewoners deze site te testen. Het lijkt erop dat de gemeente tevreden is als de nodige info erop staat. Echter het gaat er toch om dat de



burger de info makkelijk kan vinden?
Vooral algemene regelzaken als grof vuil zijn goed te zoeken. Informatie mbt planning, beleid, etc minder
wees helder. Bij de procedure rondom een bezwaarschrift wordt via een link verwezen naar een wettekst. Kom op, dat snapt geen hond. Wees transparant, bijvoorbeeld over termijnen.
Op sommige pagina's moet je kiezen uit 3 of 4 menu's plus extra tegels met mogelijkheden. Ik zie dan door de bomen het bos niet meer. Verder komt de website en de inhoud mij zeer ouderwets over, terwijl dat waarschijnlijk niet zo is
Zorg voor een rustig beeld, niet te veel info op de startpagina (is nu al best goed, maar kan misschien nog beter)
de graphics kan beter en eleganter
doe de tegeltjes weg als je op een pc de website bekijkt
Ik snap dat het lastig om alles goed "op te hangen"en Beschrijven in een website, want hij wordt zowel door bewoners, externe professionals en interne ambtenaren gebruikt. Maar vergeet zeker niet om voor de incidentele gebruiker (bewoners) gebruiksvriendelijk te zijn. Zij kennen vaak niet de juiste zoektermen. Verder lijkt hij mij nu beter dan (hald)jaar geleden. Kan dat?
Werk en inkomen is een onderdeel van de gemeentelijke activiteiten, hoe kom ik bij "werk en inkomen"
content iets uitbreiden
Duidelijkere uitleg bij het indienen van de klacht.
nog even kijken naar het lettertype dat op de website wordt gebruikt. de grootte van het lettertype en de regelafstand is heel prettig maar het lettertype an sich vind ik niet prettig en niet goed leesbaar.
Nvt
De website was voorheen veel logischer en overzichtelijker. Het minste wat ik verwacht is een menu. Ik vind het ronduit waardeloos om nu nog iets te vinden.
Nee ik vind de website prima functioneren
Doet een beetje gedateerd aan. Past niet bij de vreative stad die we zijn.
Inhoudelijke teksten plaatsen die concreter zijn. Geen informatie. Doe dan niet alsof.
Je moet vaak doorklikken misschien dat dit in minder stappen kan
Inhoud moet matchen met werkelijkheid. Achternaamgebruik is volgens website online aan te passen net digid. Blijkt niet te werken. Telefonisch mw zegt moet kunnen. Toch afspraak gemaakt op stadskantoor. Mws daar feven aan dat dit online niet kan, want niet tekenen. Hoezo intern onafgestemd? Website inhoudelijk onbetrouwbaar. Mws niet goed geïnformeerd.
Meer informatie over informatie beveiliging, omtrent paspoorten/id kaarten/bsn nummers.
Geef mensen de optie gemakkelijk een telefoonnummer te vinden.
toen ik doorhad dat ik via de bovenste balk andere onderwerpen kon bereiken ging alles heel vlot.
op dit device krijg ik meldingen dat er problemen zijn met het certificaat
Overal waar tel nr 14030 staat erbij zetten dat je dat nummer kiest zonder netnummer er voor



Geen commentaar
Meldpunt waar je 24 uur kan melden, zoals bij glas op een fietspad
Voor niet ingezetenen die geen idd of burgersnummer hebben is het een ware crime om een eenvoudig papiertje als een uittreksel uit een geboorteregister te krijgen !! En dat kost dan ook nog eens 20 € !! In Frankrijk krijg je zo'n uittreksel binnen 2 uur per mail en daarna (gratis) per post. Maar dat is natuurlijk geldig voor alle nederlandse gemeentes, niet alleen Utrecht. Net zoals je naar Nederland moet komen om een paspoort te "krijgen" voor 119 € !! Ongelofelijk !!
Alles verwijst naar elkaar maar niet naar de info waar ze zeggen dat ze naar verwijzen vice versa
Zorg voor functionerende aanvraagformulieren, geef ook aan hoe de verdere afhandeling verloopt
Nee
Beter de teksten in deze vragenlijst controleren. Er staat nu bij veel eerste vragen het woord sterven in en dat slaat echt nergens op.
Betere situatieschets

