

BASIS VOOR BELEID



## Klanttevredenheidsonderzoek website

[www.gemeente.groningen.nl](http://www.gemeente.groningen.nl)





# **Klanttevredenheidsonderzoek website [www.gemeente.groningen.nl](http://www.gemeente.groningen.nl)**

**februari – maart 2012**

Klanttevredenheidsonderzoek website 2012  
In opdracht van het programmabureau Stad en Stadhuis

Laura de Jong  
Age Stinissen

Onderzoek en Statistiek Groningen  
mei 2012





## **Inhoud**

Management samenvatting .....	8
Inleiding .....	10
1 De respons .....	12
2 Resultaten .....	12
2.1 Stadspanelleden	12
2.2 Banner	22
2.3 Transactie	29
3 Een vergelijking tussen de verschillende respondentgroepen.....	35
Bijlagen .....	42



## Management samenvatting

Maart 2012 is een enquête gehouden onder (potentiële) gebruikers van de website van de gemeente Groningen. Dit om de nieuwe site, die oktober 2010 is vernieuwd om de usability en de herkenbaarheid van de site te verhogen, te evalueren. In de enquête is gevraagd de website als totaal en de digitale aanvraag te waarderen. Daarnaast is de mening over een aantal stellingen over de site en de zoekmachine van de site gepeild.

Voor de enquête zijn drie groepen gebruikers van de site benaderd.

- Op de site stond een banner waar bezoekers op konden klikken om bij de enquête te komen.
- Daarnaast zijn mensen die een transactie hebben uitgevoerd apart benaderd om de enquête in te vullen.
- De enquête hebben we ook voorgelegd aan het stadspanel.

De respons is 252 mensen die via de banner hebben gereageerd, 239 die de enquête hebben ingevuld na een transactie en 1.729 stadspanelleden die hebben gereageerd.

Eenderde van de Stadgers die via het stadspanel hebben gereageerd bezoekt de site niet of minder dan een maal per jaar. Deze mensen is gevraagd de site te bezoeken en daarna waarderingen te geven.

De website krijgt over het algemeen goede rapportcijfers. Zowel de gebruiksvriendelijkheid van de site, de bruikbaarheid, de snelheid als het uiterlijk krijgen gemiddeld een waardering boven de 7. Alleen de mensen die via de banner de enquête hebben ingevuld geven een lagere waardering, vooral voor de gebruiksvriendelijkheid. Het doen van een transactie wordt ook goed gewaardeerd.

Tabel: Rapportcijfer geeft u voor een aantal aspecten van de site

	stadspanel	transactie	banner
gebruiksvriendelijkheid	7,1	7,7	5,6
bruikbaarheid informatie	7,2	7,8	6,0
snelheid	7,0	7,7	6,8
uiterlijk	7,1	7,5	6,4
<b>gemiddeld cijfer</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>6,2</b>

De website is volgens de geënquêteerden goed te herkennen als site van de gemeente Groningen. De site is ook goed leesbaar en een meerderheid vindt de site prettig om te zien. De informatie op de website is goed te begrijpen. Er is ook voldoende informatie, de informatie is volledig en actueel. Maar een aanzienlijk deel van de





mensen vindt de website niet gemakkelijk in het gebruik, een meerderheid vindt de site zelfs lastig om mee te werken. Mogelijk in verband hiermee krijgt de zoekmachine van de site dan ook een veel minder positieve waardering als de site als geheel. De site is voor de meeste mensen wel snel genoeg.

De meerderheid van de mensen zegt de website in de toekomst vaker te gaan gebruiken. Daarbij zijn ook mensen die de site voor het doen van de enquête nog niet kenden.

Er zijn verschillen in waardering van de diverse aspecten tussen de drie geënquêteerde groepen. De mensen die via de banner de enquête hebben ingevuld zijn een stuk minder positief dan de andere twee groepen.

Er is aan het eind van de enquête gevraagd of er nog opmerkingen of tips zijn voor de website. Dit heeft een grote variatie aan reacties opgeleverd.

## Inleiding

In oktober 2010 is de nieuwe website van de gemeente Groningen live gezet. De inrichting van de site is gemaakt op basis van gebruikersvriendelijkheid en de onderwerpen waar het meest op wordt gezocht. Het kennismanagement systeem Hylo is als zoekmachine in gebruik genomen. Hiermee wordt de klant/burger ondersteund in haar communicatie over en weer. Deze zoekmachine neemt een heel belangrijke plaats in op de website, omdat uit onderzoek is gebleken dat mensen steeds meer gebruik maken van zoekmachines. Daarom is de gemeentelijke website zoveel mogelijk geoptimaliseerd voor zoekmachines.

Om een goed beeld te krijgen van de beoordeling en tevredenheid van klanten over de website van de gemeente Groningen is in opdracht van Stad en Stadhuis een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Het doel van het onderzoek is de website van de gemeente Groningen verder te ontwikkelen en te verbeteren. Daarvoor is het nodig het oordeel van de bezoekers en gebruikers van de website te meten. Daarnaast is een doel van het onderzoek input te leveren voor de landelijke benchmark publiekszaken onderdeel klanttevredenheid elektronische dienstverlening. De vragenlijsten kennen naast achtergrondkenmerken drie thema's: usability (gebruikersvriendelijkheid en snelheid), herkenbaarheid & imago en kwaliteit van de informatie.

Wat vinden mensen van de website van de gemeente Groningen? Om dat te onderzoeken zijn op drie manieren mensen benaderd. Via een banner op de website van de gemeente Groningen, via een banner voor mensen die een aanvraag hebben gedaan of een afspraak hebben gemaakt en via het stadspanel. Het stadspanel bestaat uit ongeveer 7.000 inwoners van de gemeente Groningen die O&S Groningen toestemming hebben gegeven hen te benaderen voor deelname aan internetenquêtes.

### **Wijze van benaderen van de respondenten**

#### *Stadspanel*

De 7000 stadspanelliden zijn met een mail gevraagd aan de enquête mee te werken. Een week later is er een herinnering gestuurd aan de panelleden die de enquête op dat moment nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

#### *Banner op de website*

Op de gemeentelijke site stond een banner met de tekst: 'Doe mee aan ons gebruikersonderzoek'. Als de muis over deze tekst wordt bewogen staat er de tekst: 'Wat vindt jij van deze website? Doe mee



met het gebruikersonderzoek en help mee om deze site te verbeteren.' Door te klikken worden de bezoekers van de site naar de enquête geleid.

#### *Transactie*

Bezoekers van de site die een transactie via de website hebben gedaan, bijvoorbeeld een afspraak gemaakt voor een bezoek of een grofvuilmelding kregen na afloop van de transactie de uitnodiging de enquête in te vullen. Dit gebeurde met dezelfde banner als die voor alle bezoekers van de website.

#### **De inhoud van de enquêtes.**

Er zijn drie verschillende enquêtes gehouden onder de drie groepen. De drie enquêtes kennen veel overlap.

De enquête voor het stadspanel zijn we begonnen met een aantal vragen over de bekendheid van de site. Indien de site door de respondenten niet of nauwelijks bezocht wordt hebben we geïnventariseerd hoe ze dan in contact staan met de gemeente. Aan de respondenten die via de banner of een transactie de enquête invulden hebben we eerst enkele specifieke vragen gesteld over de sessie die ze net hebben uitgevoerd. Over de net afgeronde transactie bijvoorbeeld.

Aan iedereen die de site heeft bezocht of wel eens bezocht zijn inhoudelijke vragen gesteld over het doen van transacties via de site. Deze vragen worden zowel aan de stadspanelleden als aan de overige respondenten gesteld.

Aan de stadpanellleden wordt halverwege de enquête het verzoek gedaan om de site nog eens te bekijken en daarbij een zoekwoord in te geven op de zoekmachine. Daarna worden aan de hand van stellingen vragen gesteld over de website als totaal en over de zoekmachine. Deze stellingen worden ook voorgelegd aan de respondenten die via de banner of een transactie de enquête hebben ingevuld.

Van een aantal zaken, de gebruiksvriendelijkheid, de bruikbaarheid van de informatie, de snelheid en het uiterlijk van de site worden rapportcijfers gevraagd. Deze rapportcijfers kunnen we ook gebruiken voor landelijke benchmarks.

Tot slot worden aan iedereen nog enkele achtergrondvragen gesteld. Voor de afzonderlijke enquêtes zie de bijlagen.

# 1 De respons

Tabel 2.1 respons naar groep

groep	totaal	tot vraag ..	hele enquête
stadspanel	1.729	10: 1.680	1.434
banner	252	4: 217	168
transactie	239	4: 235	184
<b>totaal</b>	<b>2.220</b>	<b>2.132</b>	<b>1.786</b>

De respons onder het stadspanel is voldoende groot en voldoende gespreid onder de leeftijden en opleidingsniveaus van de bevolking om resultaten naar groep te kunnen presenteren.

De respons van de banner en de transactie, de gebruikers van de site, zijn onvoldoende groot om een uitgebreide en naar groepen uitgesplitste analyse op toe te passen. Bij deze groepen zijn de commentaren van de afzonderlijke respondenten van groot nut, zij zijn immers de gebruikers van de site, alles ligt nog vers in het geheugen.

## 2 Resultaten

### 2.1 Stadspanelleden

In totaal zijn 1.729 panelleden begonnen aan de enquête. Bij de 10<sup>e</sup> vraag van de enquête waren hier nog 1.680 van over. De hele enquête is door 1.434 panelleden ingevuld.

#### Bezoek en bekendheid van de site

Alleen aan de stadspanelleden hebben we gevraagd of ze de site wel eens bezoeken en zo ja hoe lang geleden het laatste bezoek was. De resultaten van deze vragen staan in de tabel.

Tabel 2.1 bezoek en bekendheid van de site

antwoorden	abs.	perc.
ja	1252	73,0%
<i>waarvan</i>		
<i>minder dan 2 maand geleden</i>	671	39,1%
<i>2-12 maanden geleden</i>	442	25,8%
<i>langer geleden</i>	126	7,3%
nee	389	22,7%
nee, niet bekend met de site	74	4,3%
<b>totaal</b>	<b>1.715</b>	



Van alle stadspanellleden heeft 73 procent de site bezocht waarvan 39 procent korter dan 2 maanden geleden. Langer dan een jaar geleden heeft ruim 7 procent de site bezocht, deze mensen hebben dus waarschijnlijk de oude site bezocht. Slechts 4,3 procent kent de site niet. Dit percentage zal onder de totale bevolking hoger zijn omdat niet iedereen internet heeft of frequent gebruikt. Uit het omnibusonderzoek dat eind 2010 gehouden is bleek dat toen ruim 1 procent van de bevolking geen internet had.

Aan de panelleden die de site niet bezoeken en zij die de site langer dan 12 maanden geleden hebben bezocht is gevraagd op welke manier (via welk kanaal) zij doorgaans contact hebben met de gemeente. Ook is gevraagd hoe deze mensen op de hoogte blijven van de informatie over de gemeente. Op beide vragen kon men meerdere antwoorden geven.

Tabel 2.2 antwoorden op de vraag: 'Op welke manier heeft u doorgaans contact met de gemeente Groningen?'

wijze van contact met de gemeente	abs.	perc.
baliebezoek	372	63%
telefonisch	153	26%
chat op de website	135	23%
e-mail sturen	86	15%
regelt iemand anders	54	9%
brief sturen	17	3%
website bezoek	10	2%
nooit contact met de gemeente	11	2%
anders	18	3%
<b>totaal (N)</b>	<b>589</b>	

Het bezoeken van een balie is voor veel mensen de methode om met de gemeente in contact te zijn. Opvallend is dat, ondanks dat deze vraag alleen is gesteld aan de respondenten die zeggen niet of nauwelijks de site te bezoeken, toch nog 23 procent de chat aangeeft en ook 2 procent de website als kanaal aangeeft. Verder scoren telefonisch en het sturen van een e-mail hoog. Verderop in dit onderzoek komt nog aan de orde wat het voorkeurskanaal voor contact met de gemeente is.

Tabel 2.3 antwoorden op de vraag: 'Hoe blijft u op de hoogte van informatie over de dienstverlening van de gemeente Groningen?' (alleen niet bezoekers)

<b>informatiebron</b>	<b>abs.</b>	<b>perc.</b>
Gezinsbode	386	66%
TV noord of OOG	207	35%
Dagblad van het Noorden	197	33%
radio	55	9%
website	25	4%
digitale nieuwsbrief 'stadsnieuws'	20	3%
geen behoefte	50	8%
anders	32	5%
<b>totaal (N)</b>	<b>589</b>	

Voor het op de hoogte blijven van het gemeentelijke nieuws is de krant populair. Vooral de Gezinsbode, waar de stadsberichten in staan en in mindere mate het dagblad. Ook dit bleek al uit het omnibusonderzoek van 2010. Een goede tweede is de televisie.

#### **De mensen die bekend zijn met de website.**

Bij de mensen die bekend zijn met [www.gemeente.groningen.nl](http://www.gemeente.groningen.nl) zijn drie groepen onderscheiden. De stadspanellleden die bekend zijn met de site, de mensen die via de banner de enquête hebben ingevuld en de mensen die na het doen van een transactie de enquête hebben ingevuld. Over de banner en de transactie later meer.

Het aantal stadpanellleden dat bekend is met de nieuwe site is het aantal dat de site minder dan een jaar geleden bezocht heeft. In totaal 65 procent van de respondenten.

Er is onderscheid in twee groepen. Mensen die korter dan 2 maanden geleden de site hebben bezocht en van wie mag worden verondersteld dat de site nog (redelijk) vers in het geheugen zit, 671 mensen. En de mensen die langer geleden de site hebben bezocht, dit zijn 442 mensen. Indien relevant maken we in de rapportage onderscheid tussen deze twee groepen. De mensen die langer dan een jaar geleden de site hebben bezocht kennen de site in zijn nieuwe vorm niet.

Aan alle mensen is verzocht de site nog eens te bezoeken voordat oordelen worden gevraagd. Zie het hoofdstuk: beoordeling na site bezoek.

Aan de panellleden die bekend zijn met de site is gevraagd met welk doel ze de site wel eens hebben bezocht. Hierbij waren er meerdere antwoorden mogelijk. Er zijn apart vragen gesteld over een digitale aanvraag of afspraak.



Tabel 2.4 antwoorden op de vraag: 'Met welk doel heeft u de website van Groningen wel eens bezocht?'

doel	abs.	perc.
informatie	696	63%
afspraak	502	45%
digitale aanvraag	269	24%
anders	175	16%
melding	169	15%
nieuws	165	15%
geen doel	72	7%
klacht	47	4%
totaal	1106	100%

Het meest wordt de site gebruikt om informatie in te winnen. Ook het maken van een afspraak met de gemeente of het indienen van een digitale aanvraag scoort hoog. Aan de mensen die bij het antwoord niet hebben aangegeven dat ze een afspraak hebben gemaakt of een digitale aanvraag hebben ingediend is nog specifiek gevraagd of ze dat wel eens hebben gedaan. Daaruit bleek dat een groot percentage dat toch wel eens had gedaan. Het meest om een afspraak te maken voor een paspoort, ID kaart of rijbewijs of om grofvuil te melden.

Aan alle respondenten die wel eens een digitale aanvraag of afspraak hebben gemaakt is een rapportcijfer over het indienen en de afhandeling van de digitale aanvraag gevraagd. In totaal zijn dit 890 respondenten, dit is ruim de helft van de mensen.

Tabel 2.5 rapportcijfers voor het indienen en de afhandeling van de digitale aanvraag

kenmerk	gemiddeld cijfer	% 4 en lager	% 9 of 10
gebruiksgemak	7,8	2%	23%
snellheid	7,85	1%	22%
volledigheid	7,9	2%	24%
tevredenheid	7,9	2%	25%

Er worden hoge rapportcijfers gegeven voor de digitale aanvragen. Het aantal zeer lage waarderingen is ook laag. Het aantal zeer hoge waarderingen is met bijna een kwart van de respondenten hoog.

#### *Balie of digitaal?*

Aan alle respondenten is gevraagd of zij recent afspraken aan de balie hebben geregeld. En wat hun voorkeur is, een afspraak aan een balie of een digitale aanvraag of afspraak. Bij de resultaten is onderscheid gemaakt tussen de mensen die wel en die niet gebruik hebben gemaakt van de website.

Tabel 2.6 Antwoord op de vraag: 'Hebt u recentelijk aanvragen of afspraken aan een balie (dus niet digitaal) geregeld?'

	abs.	totaal perc.	abs.	gebruikers perc.	abs.	niet-gebruikers perc.
ja	310	19%	208	19%	99	17%
nee	1.360	81%	885	81%	473	83%
	1.672	100%	1095	100%	572	100%

Van zowel de gebruikers van de website als de niet gebruikers heeft een kleine 20 procent recent een afspraak aan de balie geregeld.

Tabel 2.7 Antwoord op de vraag: 'Wat heeft uw voorkeur, een digitale aanvraag of afspraak of een aanvraag of afspraak aan een balie?'

	abs.	totaal perc.	abs.	gebruikers perc.	abs.	niet-gebruikers perc.
digitale aanvraag of afspraak	1.082	65%	798	73%	282	51%
aanvraag of afspraak aan een balie	251	15%	89	8%	159	28%
geen voorkeur	320	19%	203	19%	117	21%
totaal	1.654	100%	1.091	100%	558	100%

Bij de voorkeur voor balie of digitaal is er een groot verschil tussen de gebruikers van de website en de niet-gebruikers. De niet gebruikers hebben vaker een voorkeur voor de balie. Ook de mensen die het internet minder vaak gebruiken hebben meer een voorkeur voor bezoek aan de balie.

Kijken we naar de persoonskenmerken dan zien we dat de mensen met als hoogst genoten opleiding havo/vwo, vaak studenten, minder vaak kiezen voor de balie. Verder hebben ouderen en mensen uit Hoogkerk voorkeur voor de balie.

#### **Beoordeling na site bezoek.**

Aan alle panelleden is gevraagd de site (nog eens) te bezoeken en ook een zoekwoord in de zoekmachine in te geven. Daarna is aan hen gevraagd een aantal stellingen over de site en over de zoekmachine beoordelen.





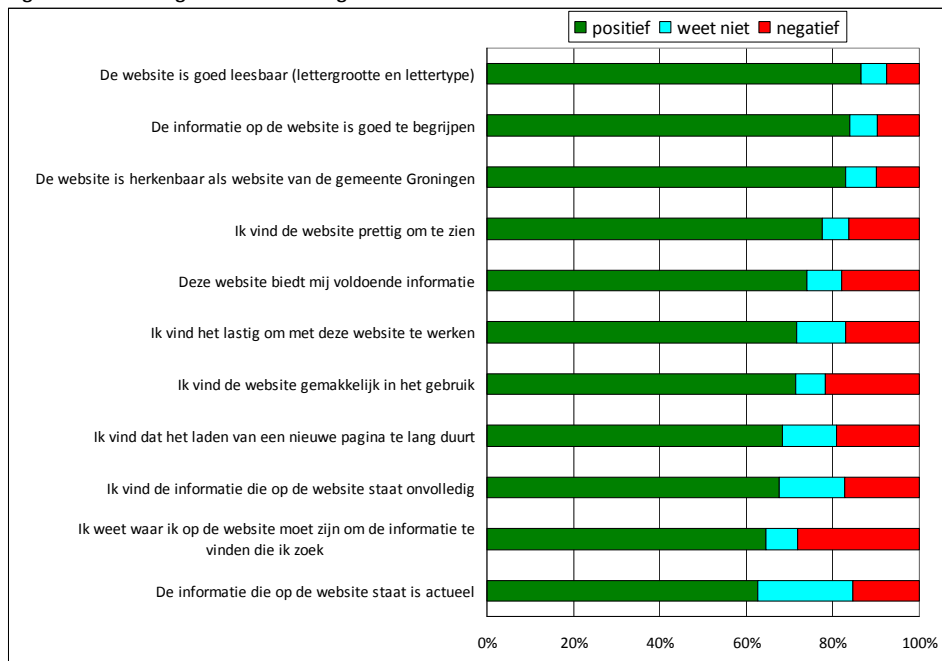
### De stellingen over de website.

Aan de respondenten is een twaalfstal stellingen over de website voorgelegd. Acht positief gestelde stellingen en drie negatief. Daarnaast één stelling over het toekomstige gebruik. In tabel staat weergegeven wat de mening van de respondenten op de stellingen is. Daarnaast zijn nog een tweetal stellingen over de zoekmachine voorgelegd. In de tabel staan de meningen. In de figuur staat in kleuren weergegeven welk percentage respondenten positief of negatief over de website oordeelt aan de hand van de stellingen. Rood betekend dat men negatief is, groen positief en blauw neutraal.

Tabel 2.8 Mening over stellingen over de website

stelling	helemaal mee	mee eens	niet mee eens	helemaal niet mee	weet niet/nvt
De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen	29%	54%	5%	5%	7%
De website is prettig om te zien	17%	61%	11%	5%	6%
De website is goed leesbaar (lettergrootte en lettertype)	24%	63%	4%	3%	6%
De informatie op de website is goed te begrijpen	19%	65%	7%	3%	6%
Het is lastig om met deze website te werken	4%	13%	33%	38%	11%
De website is gemakkelijk in het gebruik	14%	58%	15%	7%	7%
Deze website biedt mij voldoende informatie	13%	61%	12%	6%	8%
De informatie die op de website staat is <b>on</b> volledig	3%	14%	41%	26%	15%
De informatie die op de website staat is actueel	8%	55%	11%	4%	22%
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	11%	54%	20%	8%	7%
Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina te lang duurt vaker gebruik	4%	15%	42%	26%	13%
Ik denk dat ik de website in de toekomst vaker ga gebruiken	12%	46%	14%	3%	25%

Figuur 2.1 mening over de stellingen over de website



Bij de interpretatie van de gegevens is onderscheid gemaakt tussen respondenten die de website al kenden, 73 procent van de mensen, en de overige respondenten. In de beoordeling van de stellingen heeft de laatste groep vaker ‘weet niet’ ingevuld.

Over het algemeen worden de aspecten van de website goed gewaardeerd. Vooral een groot percentage is het eens met de stellingen dat de website goed is te herkennen als website van de gemeente Groningen en dat de site goed leesbaar is (lettergrootte en lettertype). Dat de website herkenbaar is als site van de gemeente Groningen zijn vooral de gebruikers het mee eens. De stellingen waar de mensen het minst mee eens zijn de stellingen: ik weet waar ik op de website moet zijn en de informatie op de website is actueel, bij dit laatste onderwerp geven veel mensen ‘weet niet ’ aan. Niet veel mensen zijn negatief hierover.

**De zoekmachine**

Aan alle respondenten is gevraagd de site (nog eens) te bekijken en daarbij ook een zoekwoord op de zoekmachine in te geven. In de enquête is ook gevraagd naar het gebruikte zoekwoord. Dat gaf een grote variëteit aan zoekwoorden. Meest maar niet alleen typisch gemeentelijke zaken als trouwen, parkeren, belastingen en afval.

Daarna zijn twee stellingen over de zoekmachine voorgelegd. In de tabel staan de meningen. In de figuur staat in kleuren weergegeven

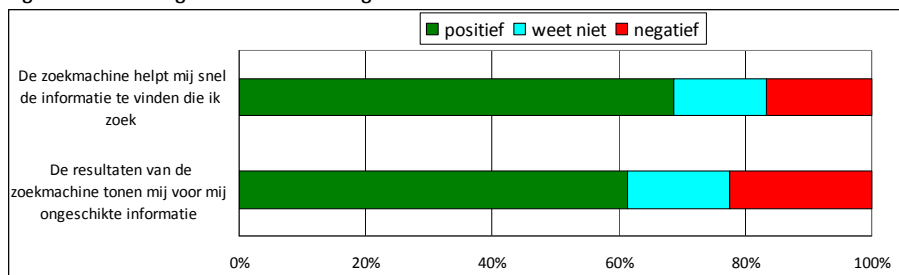


welk percentage respondentent positief of negatief over de zoekmachine oordeelt aan de hand van de stellingen.

Tabel 2.9 Meningen over stellingen over de zoekmachine van de website.

Stelling	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet mee eens,	weet niet/nvt
De resultaten tonen verkeerde informatie	5%	15%	40%	27%	14%
De zoekmachine helpt snel de informatie te vinden die gezocht wordt	14%	50%	14%	8%	14%

Figuur 2.2 Meningen over de stellingen over de zoekmachine.



Over de zoekmachine zijn minder mensen enthousiast dan over de website als geheel. Relatief veel respondenten geven aan dat de zoekmachine ongeschikte informatie geeft. Ook hier zijn de niet gebruikers minder enthousiast dan de gebruikers. De snelheid van de zoekmachine scoort iets beter.

### Rapportcijfers voor de site

Van de gebruiksvriendelijkheid, de bruikbaarheid van de informatie, de snelheid en het uiterlijk van de site zijn rapportcijfers gevraagd. In de tabel staan de gemiddelde cijfers en het percentage hoge en lage cijfers.

Voor een deel gaat het om aspecten die samenhangen met de stellingen uit de vorige vragen.

Tabel 2.10 Rapportcijfer voor vier aspecten van de website.

kenmerk	gemiddeld cijfer	% 4 en lager	% 9 of 10
gebruiksvriendelijkheid	7,07	6%	7%
bruikbaarheid	7,21	4%	8%
snelheid	7,04	7%	9%
uiterlijk	7,11	6%	10%

Alle aspecten scoren ruim een 7 waarbij de bruikbaarheid van de site het hoogste scoort. De mensen die de website al voor de enquête

kenden geven gemiddeld iets hogere cijfers dan de mensen die de website niet kenden. Dit geldt vooral voor de snelheid van de site.



### **Beoordeling naar achtergrond**

We hebben gekeken naar verschil in waardering en rapportcijfers naar achtergrond van de respondenten. Naast persoonskenmerken is ook naar het internetgedrag gekeken. Van alle respondenten gebruikt minder dan 4 procent het internet minder vaak dan enkele keren per week. Dit maakt de aantallen te klein om verantwoorde uitspraken te doen over de mensen die weinig het internet gebruiken.

De respondenten zijn goed gespreid over de wijken, ook hier zijn de aantallen per wijk te klein om over de website verantwoord uitspraken over verschillen te doen.

Naar leeftijd is de groep 18-25 jaar ondervertegenwoordigd. De verschillen in mening tussen de diverse leeftijdsgroepen is klein. De jongste groep, tot 25 jaar en de ouderen (> 65 jaar) zijn over het algemeen iets milder in hun oordeel als de middengroepen.

## 2.2 Banner

Dit deel gaat over de bezoekers van de website die de banner hebben aangeklikt en zo de enquête hebben ingevuld.

### *De groep respondenten*

In totaal 252 personen zijn de enquête via de banner gestart. De respondenten is aan het eind van de enquête gevraagd naar een aantal achtergrondgegevens. Van de 252 personen hebben 169 mensen deze vragen ingevuld. De groep is redelijk verspreid over de leeftijdsgroepen. Slechts 20 procent is lager dan MBO opgeleid. Een grote groep, 60 procent geeft aan havo/vwo als diploma te bezitten. Hier zullen veel studenten bij zitten. Studenten zijn nog niet afgestudeerd en hebben (dus) vwo of havo als hoogst genoten opleiding met een diploma.

137 Personen hebben hun postcode ingevuld. Hiervan wonen er 18 buiten de gemeente Groningen. Van de inwoners wonend in de gemeente zijn bewoners in het centrum oververtegenwoordigd. Het overgrote deel, 90 procent, maakt dagelijks gebruik van het internet. Twee respondenten geven aan minder dan 1x per week van het internet gebruik te maken.

### **De resultaten**

#### *Het bezoek*

Eerst zijn een aantal vragen gesteld over het huidige bezoek aan de website. Hoe men op de site is gekomen. Met welk doel en het resultaat van het bezoek.

In onderstaande tabel staat hoe de respondenten op de website gekomen zijn. Hieruit blijkt dat de drie methoden rechtstreeks, via een zoekmachine en via groningen.nl ongeveer even hoog scoren. We zijn ook nagegaan vanuit welke pagina de respondenten de enquête hebben benaderd. Dit om te kunnen kijken of de herkomst van invloed is op de beoordeling of het bijgeleverde commentaar.

Tabel 2.11 antwoord op de vraag: 'Hoe bent u op deze site terecht gekomen?'

	<b>aantal</b>	<b>procent</b>
rechtstreeks	83	34%
via groningen.nl	64	27%
via een zoekmachine	75	31%
anders	19	8%
totaal (N)	246	100%

Tweederde van de mensen hebben geen zoekmachine gebruikt om op de site te komen. Zij hebben de site rechtstreeks of via de portal



benaderd. De mensen die rechtstreeks op de site gekomen zijn wisten dus dat de naam van de site [www.gemeente.groningen.nl](http://www.gemeente.groningen.nl) is.

De pagina's van waaruit de enquête is benaderd zijn zeer divers.

We hebben geïnventariseerd met welk doel de respondenten naar de website zijn gekomen en of men ook heeft gevonden wat men zocht of wilde doen. In de onderstaande tabellen staan de resultaten.

Tabel: 2.12 antwoord op de vraag: 'Met welk doel bent u naar de website van de gemeente Groningen gekomen?'(meerdere antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
informatie	150	61%
nieuws	41	17%
digitale aanvraag	18	7%
melding	17	7%
afspraak maken	17	7%
klacht	10	4%
geen specifiek doel	12	5%
anders	20	8%
totaal (N)	247	100%

Tabel 2.13 antwoord op de vraag: 'Hebt u gevonden wat u zocht?'

	aantal	procent
ja	85	39%
gedeeltelijk	60	28%
nee	63	29%
ik heb nog niet gezocht	10	5%
totaal (N)	218	100%

De meeste mensen komen voor informatie of nieuws naar de website.

Van alle respondenten heeft 39 procent gevonden wat ze zochten. Van de mensen die op zoek waren naar informatie heeft het grootste deel, 67 procent, geheel of gedeeltelijk gevonden wat ze zochten. Voor zoekers naar nieuws is dit percentage zelfs 85 procent. Ook de mensen die voor een digitale aanvraag of een transactie de site bezochten zijn voor het grootste deel geslaagd. Mensen met een klacht zijn een stuk minder positief, de helft heeft niet gevonden wat men zocht .. Van mensen die 'anders' invulden hebben de meesten weer wel gevonden wat gezocht werd. Meldingen zijn soms wel, soms niet gelukt.

Van de mensen zegt bijna eenderde niet gevonden te hebben wat ze zochten. Deze mensen zijn met alle verschillende doelen de website bezocht.

### De stellingen over de website.

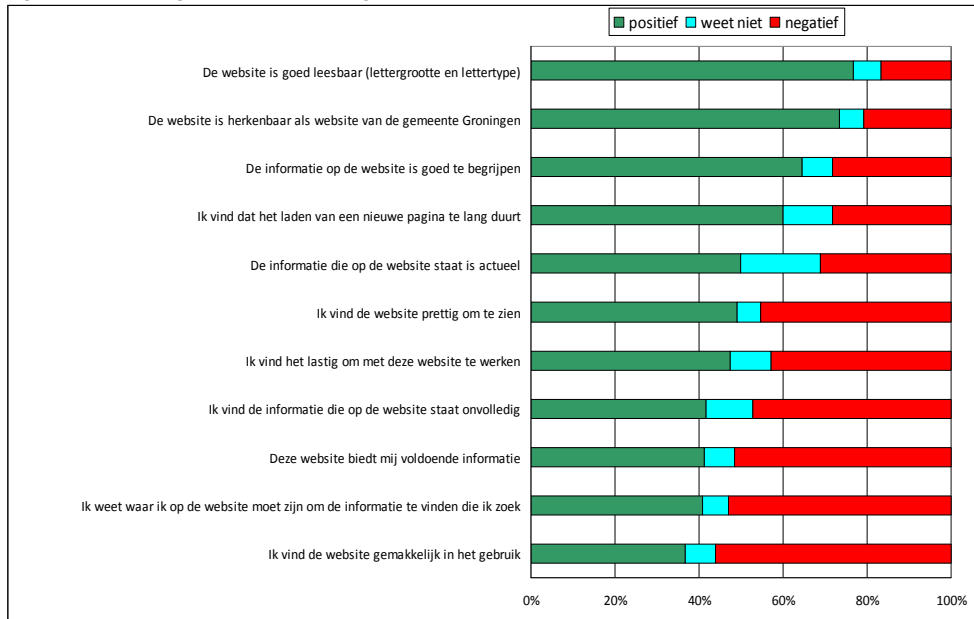
Aan de respondenten is een twaalfstal stellingen over de website voorgelegd. Acht positief gestelde stellingen en drie negatief. Daarnaast één stelling over het toekomstige gebruik. In tabel staat weergegeven wat de mening van de respondenten op de stellingen is. De stellingen zijn door 196 (zes stellingen) of 180 (ook 6 stellingen) beantwoord. Aan de mensen die gebruik gemaakt hebben van de zoekmachine (104 mensen) is nog een tweetal stellingen over de zoekmachine voorgelegd. In de tabel staan de meningen. In de figuur staat in kleuren weergegeven welk percentage respondenten positief of negatief over de website oordeelt aan de hand van de stellingen.

Tabel 2.14 Meninge n over de stellingen over de website.

stelling	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet mee	weet niet/nvt
De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen	39%	34%	11%	10%	6%
De website is prettig om te zien	15%	34%	26%	19%	6%
De website is goed leesbaar (lettergrootte en lettertype)	28%	48%	9%	8%	7%
De informatie op de website is goed te begrijpen	21%	44%	19%	9%	7%
Het is lastig om met deze website te werken	22%	20%	23%	24%	10%
De website is gemakkelijk in het gebruik	14%	22%	25%	31%	7%
Deze website biedt mij voldoende informatie	13%	28%	27%	24%	7%
De informatie die op de website staat is <u>on</u> volledig	18%	29%	26%	16%	11%
De informatie die op de website staat is actueel	13%	37%	21%	10%	19%
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	14%	27%	23%	30%	6%
Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina te lang duurt	13%	16%	31%	29%	12%
vaker gebruik					
Ik denk dat ik de website in de toekomst vaker ga gebruiken	17%	34%	18%	11%	19%



Figuur 2.3 meningen over de stellingen over de website.



De respondenten vinden de website herkenbaar als van de gemeente Groningen, slechts een vijfde is het niet met deze stelling eens. Ook is de website goed leesbaar en goed te begrijpen. Op de vraag of de website prettig is om te zien, iets persoonlijks, is meer dan de helft het eens.

Een aanzienlijk percentage van de gebruikers vindt de website lastig om mee te werken. Er zijn dan ook veel mensen die het oneens zijn met de stelling dat de website gemakkelijk is in het gebruik. Mogelijk komt dit mede door de zoekmachine. Veel mensen vinden dat de zoekmachine verkeerde informatie geeft. En weinig mensen vinden dat de zoekmachine snel de gezochte informatie geeft.

De informatie die op de website staat wordt lang niet door iedereen als voldoende beschouwd, wat natuurlijk sterk met de verwachtingen samenhangt. Zie hier ook de antwoorden op de open vragen. Of de informatie actueel is, wordt door een vijfde met 'weet niet' geantwoord. Ook weet meer dan de helft niet waar de informatie staat die gezocht wordt.

De snelheid wordt over het algemeen goed beoordeeld, zie ook het rapportcijfer in het volgende stuk.

We zien dat de mensen die in de vorige vraag hebben aangegeven dat ze gevonden hebben wat ze zochten aanmerkelijk positiever zijn over de website dan de overigen. Dit geldt het meest voor de stellingen: 'De website biedt mij voldoende informatie' waarvan de mensen die gevonden hebben wat ze zochten 75 procent het met de stelling eens is en bij de mensen die niet gevonden hebben wat ze zochten is dit maar 21 procent. Bij de stelling: 'Ik weet waar ik op de

website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek', zijn deze cijfers respectievelijk 63 en 22 procent. Iets meer dan de helft van de respondenten gaat de website vaker gebruiken. 19 Procent weet het nog niet.

Aan de respondenten is gevraagd voor een aantal aspecten een rapportcijfer te geven. Voor een deel gaat het om aspecten die samenhangen met de stellingen.

Tabel 2.15 Rapportcijfer voor vier aspecten van de website.

kenmerk	gemiddeld cijfer	% 4 en lager	% 9 of 10
gebruiksvriendelijkheid	5,6	34%	8%
bruikbaarheid	6,0	28%	12%
snelheid	6,8	13%	15%
uiterlijk	6,4	19%	13%

Gemiddeld zijn de cijfers die gegeven worden niet hoog. Wel is er bij de beoordelingen een grote spreiding getuige het aandeel zware onvoldoendes en zeer hoge cijfers. De snelheid wordt het beste beoordeeld, dit komt overeen met de mening over de stelling over de snelheid van de site. De gebruiksvriendelijkheid wordt het minst beoordeeld. Veel mensen vinden het lastig om met de site te werken en veel mensen zijn het er niet mee eens dat de website gemakkelijk is in het gebruik. Dit laatste geldt ook voor de bruikbaarheid. Het uiterlijk scoort gemiddeld. Ook dit komt overeen met het antwoord op de stelling dat de website prettig is om te zien waar veel mensen een gematigd antwoord geven.

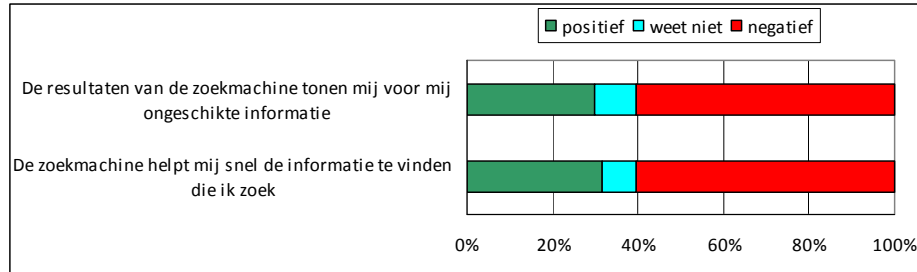
### De zoekmachine

In de tabel staan de meningen. In de figuur staat in kleuren weergegeven welk percentage respondenten positief of negatief over de zoekmachine oordeelt aan de hand van de stellingen.

Tabel 2.16 Mening ver stellingen over de zoekmachine van de website

stelling	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet/nvt
De resultaten tonen verkeerde informatie	34%	27%	18%	12%	10%
De zoekmachine helpt snel de informatie te vinden die gezocht wordt	12%	20%	20%	40%	8%

Figuur 2.4 meningen over de stellingen over de zoekmachine.



Zestig procent van de respondenten uit zich negatief over de zoekmachine. Tweederde van de mensen die hebben aangegeven niet of slechts gedeeltelijk te hebben gevonden wat ze zochten geven aan dat de zoekmachine ongeschikte resultaten geeft en zijn het oneens met de stelling dat de zoekmachine snel de gezochte informatie geeft. Voor de mensen die wel hebben gevonden wat ze zochten geldt het omgekeerde.

### De digitale aanvraag

Aan de respondenten is gevraagd of ze wel eens een digitale aanvraag of een afspraak hebben gemaakt met de gemeente. In totaal 53 procent heeft dit wel eens gedaan waarvan 17 procent minder dan twee maanden geleden. De meeste transacties zijn voor een afspraak voor ID kaart, paspoort of rijbewijs. Op de tweede plaats komt een grofvuilmelding. Aan deze (in totaal 87 respondenten) is een beoordeling over de digitale aanvraag gevraagd.

Tabel 2.17 rapportcijfers voor het indienen en de afhandeling van de digitale aanvraag

kenmerk	gemiddeld cijfer	% 4 en lager	% 9 of 10
gebruiksgemak indienen	7,2	9%	24%
snelheid van afhandeling	6,9	13%	16%
volledigheid	7,0	11%	18%
tevredenheid indienen	7,0	11%	21%

De rapportcijfers voor een digitale aanvraag zijn hoger dan die voor de website als geheel. Het gebruiksgemak wordt het hoogste gewaardeerd. De snelheid krijgt bijna hetzelfde cijfer als de snelheid van de website al geheel.

Van de respondenten heeft een kwart recent een aanvraag of afspraak aan de balie gemaakt. Aan hen is gevraagd waar zij de voorkeur aan geven. Een digitale aanvraag of afspraak of een afspraak aan de balie. Er blijkt bij de meeste mensen een voorkeur te

bestaan voor een digitale aanvraag. Vooral onder mensen die niet recent een balie hebben bezocht. De percentages geven een grove indicatie omdat de aantallen klein zijn.

Tabel 2.18 voorkeur voor balie of digitaal.

	<b>balie bezocht</b>	<b>geen balie bezocht</b>	<b>totaal</b>
digitaal	54%	67%	63%
balie	33%	10%	16%
geen voorkeur	13%	23%	20%
<b>totaal (N=162)</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	

### **Beoordeling naar achtergrond**

We hebben gekeken naar verschil in waardering en rapportcijfers naar achtergrond van de respondenten.

Over het algemeen zijn de verschillen in waardering naar opleidingsniveau en leeftijd niet groot. Een aantal zaken vallen op:

- Respondenten van 50 jaar en ouder zijn het vaker eens met de stelling dat de site prettig is om te zien.
- Bij de rapportcijfers valt op dat de waardering door 65 plussers hoger is dan gemiddeld.
- Voor de snelheid en het uiterlijk van de site zijn ook de gemiddelde cijfers van de jongeren tot 25 jaar hoger.

### **2.3 Transactie**

Dit deel gaat over de bezoekers van de website die een transactie hebben uitgevoerd. Na afronding van de transactie hebben ze een uitnodiging gekregen aan de enquête mee te doen. Mensen die de transactie voortijdig hebben afgebroken zijn niet uitgenodigd.

#### *De groep respondenten*

In totaal 239 personen hebben vanuit een transactie of na het maken van een afspraak aan de enquête deelgenomen. De respondenten is aan het eind van de enquête gevraagd naar een aantal achtergrondgegevens. Van de 239 personen die de enquête gestart zijn hebben 184 mensen deze vragen ingevuld. Dit is zowel absoluut als relatief meer dan bij de respondenten die via de banner de enquête hebben ingevuld. De groep is redelijk verspreid over de leeftijdsgroepen, er zijn alleen weinig respondenten van 65 jaar of ouder. Net als bij de banner is een kleine groep, 17 procent, lager dan MBO opgeleid. Een grote groep, 62 procent geeft aan havo/vwo als diploma te bezitten. 171 Personen hebben hun postcode ingevuld. Hiervan wonen er 7 buiten de gemeente Groningen. De inwoners wonend in de gemeente zijn verspreid over de stad. Net als bij de banner maakt ook hier het overgrote deel dagelijks gebruik van het internet (93%). Drie respondenten geven aan minder dan 1x per week van het internet gebruik te maken.

### **De resultaten**

#### *Het bezoek*

Eerst zijn een aantal vragen gesteld over het huidige bezoek en de transactie. Van de respondenten hebben 148 na het maken van een afspraak de enquête ingevuld en 91 na het doen van een andere transactie (verhuizing, parkeren, akten of voor een huisvuilpas).

In onderstaande tabel staat hoe de respondenten op de website gekomen zijn. Hieruit blijkt dat via een zoekmachine het hoogste scoort en via groningen.nl het laagste. Dit is anders dan bij de banner waar alle drie de ingangen ongeveer even hoog scoren.

Tabel 2.19 antwoord op de vraag: 'Hoe bent u op deze site terecht gekomen?'

	aantal	procent
rechtstreeks	70	29,3%
via groningen.nl	39	16,3%
via een zoekmachine	122	51,0%
anders	8	3,3%
totaal (N)	239	29,3%

### *De digitale aanvraag*

Over de door de respondenten gedane digitale aanvraag of afspraak hebben we een aantal waarderingscijfers in de vorm van rapportcijfers gevraagd. In tabel staan de resultaten.

Tabel 2.20 rapportcijfers voor het indienen en de afhandeling van de digitale aanvraag

kenmerk	gemiddeld cijfer	% 4 en lager	% 9 of 10
gebruiksgemak	7,8	6%	36%
begrijpelijkheid	8,0	5%	39%
snelheid	8,0	6%	42%
overzichtelijkheid	8,0	3%	39%
volledigheid	7,9	5%	37%
tevredenheid	7,9	6%	38%

Op alle kenmerken worden hoge gemiddelde waarderingen gegeven. Ook het percentage lage cijfers is laag. Belangrijk bij de resultaten is dat alleen de mensen die een transactie hebben afgerond de enquête hebben ingevuld. Mensen die de transactie voortijdig hebben afgebroken niet.

### *Digitaal of balie?*

Aan de respondenten is gevraagd waar zij de voorkeur aan geven. Een digitale aanvraag of afspraak of een afspraak aan de balie. Van de respondenten heeft 15 procent recent een aanvraag of afspraak aan de balie gemaakt. Er blijkt bij de meeste mensen een voorkeur te bestaan voor een digitale aanvraag. Vooral onder mensen die niet recent een balie hebben bezocht. De percentages van de baliebezoekers geven een grove indicatie omdat de aantallen klein zijn.

Tabel 2.21 voorkeur voor balie of digitaal

	balie bezocht	geen balie bezocht	totaal
digitaal	85%	85%	85%
balie	6%	3%	3%
geen voorkeur	9%	12%	12%
<b>totaal (N=162)</b>	<b>15%</b>	<b>85%</b>	

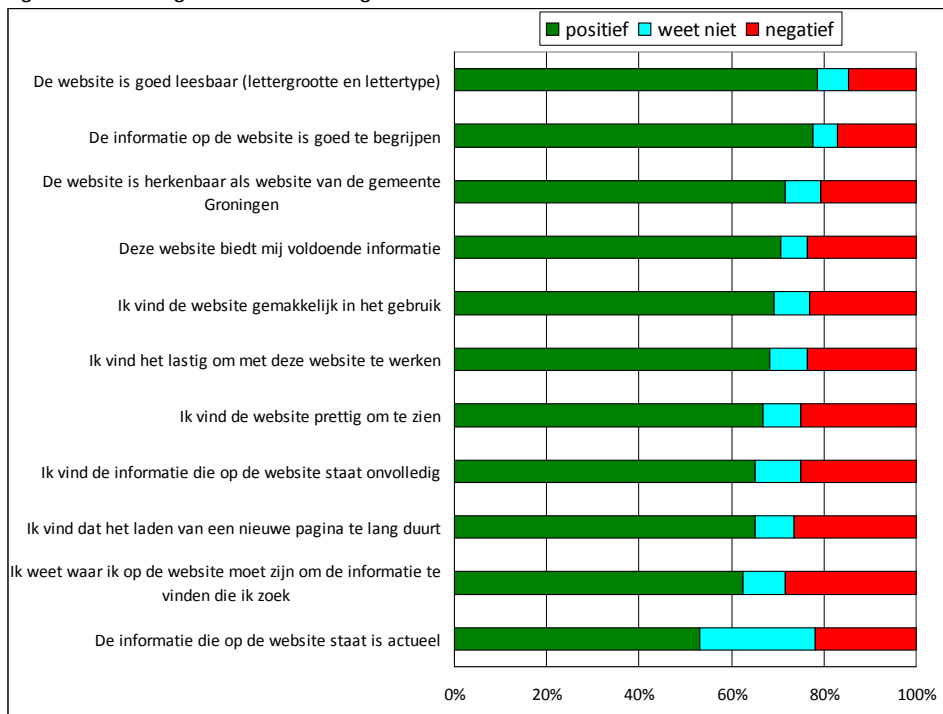
### De stellingen over de website.

Aan de respondenten is een twaalfstal stellingen over de website voorgelegd. Acht positief gestelde stellingen en drie negatief. Daarnaast één stelling over het toekomstige gebruik. In de tabel staat weergegeven wat de mening van de respondenten op de stellingen is. De stellingen zijn door 208 (zes stellingen) of 196 (ook 6 stellingen) beantwoord. In de tabel staan de meningen. In de figuur staat in kleuren weergegeven welk percentage respondenten positief of negatief over de website oordeelt aan de hand van de stellingen.

Tabel 2.22 Meningen over stellingen over de website.

stelling	helemaal mee	mee eens	niet mee	helemaal niet mee	weet niet/nvt
De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen	30%	41%	11%	10%	8%
De website is prettig om te zien	14%	52%	15%	10%	8%
De website is goed leesbaar (lettergrootte en lettertype)	29%	49%	4%	11%	7%
De informatie op de website is goed te begrijpen	26%	52%	5%	13%	5%
Het is lastig om met deze website te werken	8%	15%	26%	42%	8%
De website is gemakkelijk in het gebruik	19%	50%	10%	13%	8%
Deze website biedt mij voldoende informatie	20%	50%	11%	13%	6%
De informatie die op de website staat is onvolledig	6%	19%	24%	41%	10%
De informatie die op de website staat is actueel	8%	45%	14%	8%	25%
Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek	13%	50%	17%	11%	9%
Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina te lang duurt	7%	19%	35%	30%	8%
vaker gebruik					
Ik denk dat ik de website in de toekomst vaker ga gebruiken	23%	38%	10%	9%	20%

Figuur 2.5 meningen over de stellingen over de website



Uit de mening over de stellingen blijkt dat de respondenten die een transactie hebben verricht over het algemeen positiever over de website denken dan de respondenten die via de banner de enquête zijn gestart. De respondenten vinden de website herkenbaar als van de gemeente Groningen, een vijfde is het niet met deze stelling eens. Ook is de website goed leesbaar en goed te begrijpen. Op de vraag of de website prettig is om te zien, is ruim de helft positief. Lastig om mee te werken vindt minder dan een kwart. Dit is een veel lager percentage dan bij de banner. Er zijn ook veel meer mensen die het eens zijn met de stelling dat de website gemakkelijk is in het gebruik. De informatie die op de website staat wordt door de meerderheid als voldoende beschouwd, wat natuurlijk sterk met de verwachtingen samenhangt. Of de informatie actueel is wordt door een kwart met 'weet niet' beantwoord, een nog hoger percentage dan bij de banner. Meer dan de helft weet waar informatie te vinden is op de site, ook dit is een hoger percentage dan bij de banner. De snelheid wordt over het algemeen goed beoordeeld, zie ook het rapportcijfer in het volgende stuk. Iets meer dan 60 procent gaat de website vaker gebruiken. 20 Procent weet het nog niet.





Aan de respondenten is gevraagd voor een aantal aspecten een rapportcijfer te geven. Voor een deel gaat het om aspecten die samenhangen met de stellingen.

Tabel 2.23 Rapportcijfer voor vier aspecten van de website

kenmerk	gemiddeld cijfer	% 4 en lager	% 9 of 10
gebruiksvriendelijkheid	7,7	4%	21%
bruikbaarheid	7,8	2%	26%
snelheid	7,7	7%	29%
uiterlijk	7,5	3%	21%

Gemiddeld zijn de cijfers die gegeven worden hoog, bijna anderhalf punt hoger dan bij de respondenten die via de banner gereageerd hebben. Vooral bij de gebruiksvriendelijkheid is het verschil groot. De spreiding in waardering is het grootste bij de snelheid. Het uiterlijk wordt het minste beoordeeld.

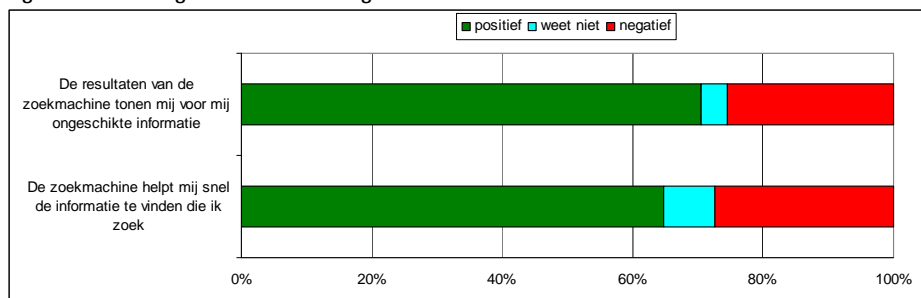
### De zoekmachine

Aan de respondenten die de zoekmachine gebruikt hebben is een tweetal stellingen over de zoekmachine voorgelegd. 27 Procent heeft de zoekmachine gebruikt. In de tabel staan de meningen. In het onderstaande figuur staat in kleuren weergegeven welk percentage respondenten positief of negatief over de zoekmachine oordeelt aan de hand van de stellingen.

Tabel 2.24 Mening ver stellingen over de zoekmachine van de website.

stelling	helemaal mee	mee eens	niet mee	helemaal niet mee	weet niet/nvt
De resultaten tonen verkeerde informatie	8%	18%	39%	31%	4%
De zoekmachine helpt snel de informatie te vinden die gezocht wordt	20%	45%	18%	10%	8%

Figuur 2.6 meningen over de stellingen over de zoekmachine.



De respondenten zijn over het algemeen positief over de zoekmachine. Positiever dan de respondenten die via de banner de

enquête hebben ingevuld, die waren in meerderheid negatief over beide stellingen.

Bijna alle respondenten gebruiken minimaal meerdere keren per week het internet.

De respondenten zijn goed gespreid over de wijken van de stad. Ook is er een goede spreiding over de leeftijden. Er zijn bij de transactiegroep relatief meer respondenten in de groep 18-25 jaar dan bij de andere twee groepen. De afzonderlijke groepen zijn te klein om meningen uit te kunnen splitsen.



### 3 Een vergelijking tussen de verschillende respondentgroepen.

In dit hoofdstuk gaan we in op de verschillen in mening tussen de mensen die via het stadspanel de enquête hebben ingevuld, via de banner en na het doen van een transactie. Eerst zullen we ingaan op de rapportcijfers voor de site en voor het doen van een digitale aanvraag. Daarna komen de stellingen aan bod.

#### De rapportcijfers

Tabel 3.1 Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende aspecten van de site:

	stadspanel	transactie	banner
gebruiksvriendelijkheid	7,1	7,7	5,6
bruikbaarheid informatie	7,2	7,8	6,0
snelheid	7,0	7,7	6,8
uiterlijk	7,1	7,5	6,4
<b>gemiddeld cijfer</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>6,2</b>

We zien dat de mensen die een transactie hebben uitgevoerd de hoogste cijfers geven. Zij hebben dan ook een geslaagde transactie uitgevoerd. De mensen die via de banner zijn gekomen zijn het meest negatief. Het verschil is het grootste bij de gebruiksvriendelijkheid. Eenderde van de mensen die via de banner heeft gereageerd geeft voor de gebruiksvriendelijkheid en bruikbaarheid zelfs een 4 of lager. Bij de andere twee groepen zijn deze percentages veel lager.

#### De antwoorden op de stellingen over de website.

Bij de tabellen zijn helemaal mee-eens en mee-eens samengevoegd en helemaal niet mee-eens en niet mee-eens ook.

Over het algemeen hebben de mensen die via de banner zijn binnen gekomen het meest negatief geantwoord. De verschillen met het stadspanel en de mensen die via de transactie zijn binnengekomen zijn vaak behoorlijk groot. De groep die via de transactie is binnen gekomen is nog iets positiever dan het stadspanel. Mogelijk komt dit doordat zij juist een geslaagde transactie hebben afgerond.

## De afzonderlijke stellingen

Tabel 3.2 Ik vind de website prettig om te zien

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	49,0%	45,4%	5,6%
transactie	66,8%	25,0%	8,2%
stadspanel	77,5%	16,4%	6,1%

Of een website prettig is om te zien is per persoon verschillend. We zien dat het stadspanel het meest positief is en de mensen die via de banner hebben gereageerd het minst positief zijn. Vergelijk hier ook het rapportcijfers wat gegeven is aan het uiterlijk van de site.

Tabel 3.3 Deze website biedt mij voldoende informatie

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	41,3%	51,5%	7,1%
transactie	70,7%	23,6%	5,8%
stadspanel	74,1%	18,0%	7,9%

De mensen van het stadspanel en die via de transactie hebben gereageerd vinden in ruime meerderheid dat de website voldoende informatie biedt. Wat opvalt, is dat de meerderheid van de banner-groep het hier juist niet mee eens is. Deze groep is als enige groep over meerdere zaken meer negatief dan positief gestemd. Vergelijk hier ook het rapportcijfers wat gegeven is aan de bruikbaarheid van de informatie. De mensen die via de banner hebben gereageerd geven een beduidend lager cijfer.

Tabel 3.4 Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	36,7%	56,1%	7,1%
transactie	69,2%	23,1%	7,7%
stadspanel	71,4%	21,8%	6,8%



Over het onderwerp gebruiksgemak lopen de meningen ver uiteen. Het stadspanel en de mensen die na een transactie hebben meegedaan zijn veel positiever als de mensen die via de banner hebben gereageerd. Dit komt overeen met de rapportcijfers die gegeven zijn voor de gebruiksvriendelijkheid. Dit is een van de onderwerpen waar de meerderheid van de mensen die via de banner hebben gereageerd ontevreden over zijn.

Tabel 3.5 Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	40,8%	53,1%	6,1%
transactie	62,5%	28,4%	9,1%
stadspanel	64,4%	28,1%	7,4%

Meer dan de helft van de respondenten weet waar men moet zijn op de website om informatie te vinden. De groep die via de banner heeft gereageerd is het daar in meerderheid niet mee eens. Net als bij het onderwerp gebruiksgemak zijn de verschillen tussen de groepen groot.

Tabel 3.6 De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	73,5%	20,9%	5,6%
transactie	71,6%	20,7%	7,7%
stadspanel	83,1%	10,0%	6,9%

De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen. Hierover zijn de groepen het over het algemeen eens. Vooral het stadspanel vindt dit. Een verklaring voor dat laatste zou kunnen zijn dat het stadspanel al vaker is geconfronteerd met gemeentelijke uitingen via het internet.

Tabel 3.7 Ik vind het lastig om met deze website te werken

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	42,9%	47,4%	9,7%
transactie	23,6%	68,3%	8,2%
stadspanel	17,0%	71,6%	11,4%

Een aanzienlijk deel van de respondenten vindt het lastig om met de website te werken. Dit percentage zou eigenlijk heel laag moeten zijn. De groep die via de banner heeft gereageerd is het meest ontevreden over het werken met de website. De andere twee groepen zijn hier

wat minder negatief over. Zie ter vergelijking ook de stellingen over de zoekmachine.

Tabel 3.8 De informatie op de website is goed te begrijpen

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	64,4%	28,3%	7,2%
transactie	77,6%	17,2%	5,2%
stadspanel	83,9%	9,8%	6,3%

De informatie op de website is wel goed te begrijpen. Daar zijn de meeste mensen het over eens. Ook hier zijn er wel duidelijke verschillen tussen de verschillende groepen. Vergelijk hier ook het rapportcijfers wat gegeven is aan het uiterlijk van de site.

Tabel 3.9 Ik vind de informatie die op de website staat onvolledig

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	47,2%	41,7%	11,1%
transactie	25,0%	65,1%	9,9%
stadspanel	17,3%	67,5%	15,2%

De volledigheid van de website: relatief veel mensen weten niet of de informatie op de site volledig vinden. Vooral de mensen van het stadspanel zijn het niet met deze stelling eens of vullen 'weet niet' in. Van de overige mensen is binnen de banner groep in meerderheid niet te spreken over de volledigheid van de informatie op de site.

Tabel 3.10 De informatie die op de website staat is actueel

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	50,0%	31,1%	18,9%
transactie	53,1%	21,9%	25,0%
stadspanel	62,6%	15,3%	22,1%

Met de actualiteit van de website is vergelijkbaar geantwoord als over de volledigheid. De percentages 'weet niet' zijn bij alle groepen echter nog groter. De mensen van de banner zijn beter te spreken over de actualiteit dan over de volledigheid van de site.



Tabel 3.11 Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina te lang duurt

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	28,3%	60,0%	11,7%
transactie	26,6%	65,1%	8,3%
stadspanel	19,3%	68,2%	12,5%

Alle groepen vinden in meerderheid dat de website snel genoeg is, toch vindt een relatief hoog percentage van tegen de 30 procent van de gebruikers van de site dat het laden van een pagina te lang duurt. De snelheid hangt natuurlijk ook af van de internetverbinding die men heeft. Vergelijk hier ook het rapportcijfers wat gegeven is aan de snelheid van de site. De cijfers zijn redelijk en de mensen van de banner geven het laagste cijfer.

Tabel 3.12 De website is goed leesbaar (lettergrootte en lettertype)

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	76,7%	16,7%	6,7%
transactie	78,6%	14,6%	6,8%
stadspanel	86,5%	7,5%	6,1%

Verreweg het grootste percentage vindt de site goed leesbaar. Dit is de enige stelling waarmee van alle groepen meer dan driekwart het eens is. De mensen van het stadspanel zijn het meest positief.

Tabel 3.13 Ik denk dat ik de website in de toekomst vaker ga gebruiken

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	51,7%	28,9%	19,4%
transactie	60,9%	18,8%	20,3%
stadspanel	57,2%	17,5%	25,3%

Hoe vaak men in de toekomst de site denkt te gebruiken is een beetje een afwijkende stelling. Het gaat niet rechtstreeks over de site. De antwoorden geven deels wel aan of men tevreden is over de site. Bij het stadspanel geeft de helft van de mensen die de site niet bezoeken aan dit in de toekomst toch vaker te gaan doen. Voor de groep die de site nog niet kenden ligt dit percentage nog hoger. Opvallend is dat bijna 30 procent van de bezoekers die via de banner heeft ingevuld de site niet meer wil bezoeken. Dit zijn mensen die de site dus net hebben bezocht.

## De zoekmachine

De antwoorden op de stellingen over de zoekmachine van de website.

Tabel 3.14 De resultaten van de zoekmachine tonen mij voor mij ongeschikte informatie

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	60,6%	29,8%	9,6%
transactie	25,5%	70,6%	3,9%
stadspanel	19,4%	66,6%	14,0%

Tabel 3.15 De zoekmachine helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek

	<b>mee eens</b>	<b>niet mee eens</b>	<b>weet niet</b>
banner	31,7%	60,6%	7,7%
transactie	64,7%	27,5%	7,8%
stadspanel	64,0%	22,2%	13,8%

De zoekmachine wordt een stuk minder gewaardeerd dan de website als totaal. En, net als bij de stellingen over de vindbaarheid van informatie, of de website prettig is om mee te werken en het gebruiksgemak zijn de mensen die via de banner hebben gereageerd verreweg het meest negatief over de zoekmachine. Bij het stadspanel vullen relatief veel mensen 'weet niet' in.

## De transactie

Er zijn drie groepen te onderscheiden die een transactie hebben gedaan.

1. De mensen die na het doen van een transactie of het maken van een afspraak zijn uitgenodigd de enquête te in te vullen.
2. Bij het stadspanel zijn mensen die een transactie hebben gedaan. Of geprobeerd een transactie te doen.
3. Bij de mensen die de enquête via reageren op de banner hebben ingevuld ook mensen die een transactie hebben gedaan. Of geprobeerd een transactie te doen.

In onderstaande tabel staan de rapportcijfers voor de digitale aanvraag per groep.





Tabel 3.16 Rapportcijfer voor het indienen en de afhandeling van een digitale aanvraag

	stadspanel	transactie	banner
gebruiksgemak indienen	7,8	7,9	7,2
snelheid van afhandeling	7,8	8,0	6,9
volledigheid	7,9	7,9	7,0
tevredenheid indienen	7,9	7,9	7,0
aantal	865	217	81

We zien dat de mensen die een (geslaagde) transactie hebben uitgevoerd het meest tevreden zijn over de digitale aanvraag of afspraak. De stadspanelleden zijn bijna even tevreden. De mensen die via de banner de enquête hebben ingevuld zijn een stuk minder tevreden. Bij deze groep geeft 10 procent zelfs zeer lage cijfers.

## **Bijlagen**

Bijlage 1: de enquête voor het stadspanel

Bijlage 2: de enquête voor de mensen die via de banner hebben gereageerd

Bijlage 3 de enquête voor de mensen die na een transactie hebben gereageerd

## Bijlage 1: Klanttevredenheid website Gemeente Groningen Stadspanel

Deze enquête gaat over de website van de Gemeente Groningen. Ruim een jaar geleden (oktober 2010) is deze website vernieuwd. De gemeente wil graag weten of en hoe men deze website gebruikt en wat er verbeterd kan worden.

### **Bezoek website**

1. Bezoekt u de website van de Gemeente Groningen wel eens?
  1. Ja
  2. Nee, ik bezoek deze website niet -> vraag 3
  3. Nee, ik wist niet dat deze website bestond -> vraag 3
  4. Geen antwoord
  
2. Wanneer was uw laatste bezoek?
  1. Minder dan 2 maanden geleden -> vraag 5
  2. 2 – 12 maanden geleden -> vraag 5
  3. Meer dan een jaar geleden (onbekend nieuwe website)
  4. Geen antwoord

### Onbekend/geen gebruik:

3. Op welke manier heeft u doorgaans contact met de Gemeente Groningen?  
*Meerdere antwoorden mogelijk*
  1. Ik bezoek een balie
  2. Ik bel
  3. Ik stuur een brief
  4. Ik stuur een e-mail
  5. Ik gebruik de chat op de website van de gemeente
  6. Ik bezoek de website
  7. Iemand anders regelt het contact met de gemeente
  8. Ik heb nog nooit contact gehad met de gemeente
  9. Anders
  10. Geen antwoord
  
4. Hoe blijft u op de hoogte van informatie over de dienstverlening van de Gemeente Groningen?  
*Meerdere antwoorden mogelijk*
  1. Via het Dagblad van het Noorden
  2. Via de Gezinsbode
  3. Via de website
  4. Via de televisie (Noord of OOG)
  5. Via de radio
  6. Via digitale nieuwsbrief 'stadsnieuws'
  7. Ik heb hier geen behoefte aan
  8. Anders
  9. Geen antwoord

-> Naar vraag 9

Bekend:

5. Met welk doel heeft u de website van de gemeente Groningen wel eens bezocht?

*meerdere antwoorden mogelijk*

1. Informatie over dienstverlening van de gemeente Groningen
2. Nieuws
3. Klacht over de gemeente Groningen
4. Melding (bijvoorbeeld: overlast, kapotte straatverlichting)
5. Digitale aanvraag (bijvoorbeeld: grofvuil melden, verhuizing)
6. Afspraak maken
7. Geen specifiek doel
8. Anders
9. Geen antwoord

Via de website van de Gemeente Groningen kunt u digitale aanvragen indienen en afspraken maken. Dit houdt in dat u bijvoorbeeld uw grofvuil kunt melden of een afspraak kunt maken om een paspoort aan te vragen.

6. Hebt u wel eens een digitale aanvraag ingediend of online een afspraak gemaakt?

1. Ja, minder dan 2 maanden geleden
2. Ja, meer dan 2 maanden geleden -> vraag 9
3. Nee -> vraag 9
4. geen antwoord

6a. Wat voor een digitale aanvraag of afspraak hebt u ingediend?

1. Verhuizing
2. Grofvuil melden
3. Aanvraag paspoort/ID kaart/rijbewijs
4. Anders, namelijk \_\_\_\_\_

7. Welk rapportcijfer geeft u voor het gebruiksgemak van het indienen van een digitale aanvraag of afspraak?

8. Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende kenmerken van de afhandeling van een digitale aanvraag of afspraak?

1. Snelheid
2. Volledigheid
3. Tevredenheid

9. Hebt u recentelijk aanvragen of afspraken aan een balie (dus niet digitaal) geregeld?

1. Ja
2. Nee
3. Geen antwoord

10. Wat heeft uw voorkeur, een digitale aanvraag of afspraak of een aanvraag of afspraak aan een balie?

1. Digitale aanvraag of afspraak
2. Aanvraag of afspraak aan een balie
3. Geen voorkeur
4. Geen antwoord

## **Gebruik**

Voor het volgende onderdeel van de vragenlijst vragen wij u de website van de Gemeente Groningen een paar minuten te bekijken.

U kunt de website bekijken (<http://gemeente.groningen.nl>) en enkele zaken opzoeken waarvan u vindt dat deze op de gemeentelijke website zouden moeten staan. Maak hierbij ook gebruik van de zoekmachine. Verderop in de vragenlijst worden vragen gesteld over de zoekmachine en het trefwoord waarop u heeft gezocht.

11. Er volgen een aantal stellingen over de website van de Gemeente Groningen. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.

*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen antwoord*

1. Ik vind de website prettig om te zien
2. Deze website biedt mij voldoende informatie
3. Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik
4. Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek
5. De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen
6. Ik vind het lastig om met deze website te werken

12. Er volgen nog een aantal stellingen over de website van de Gemeente Groningen. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.

*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen antwoord*

1. De informatie op de website is goed te begrijpen
2. Ik vind de informatie die op de website staat **on**volledig
3. De informatie die op de website staat is actueel
4. Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina te lang duurt
5. De website is goed leesbaar (lettergrootte en lettertype)
6. Ik denk dat ik de website in de toekomst vaker ga gebruiken

13. Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende aspecten van de site:

1. Gebruiksvriendelijkheid
2. Bruikbaarheid informatie
3. Snelheid van de site
4. Uiterlijk van de site

14. U hebt de website bekeken en hierbij gebruik gemaakt van de zoekmachine op de site. Waar hebt u op gezocht?

---

15. Er volgen een aantal stellingen over de zoekmachine van de website. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.

*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/geen antwoord*

1. De resultaten van de zoekmachine tonen mij voor mij ongeschikte informatie
2. De zoekmachine helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek

## Achtergrond

16. Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?

1. Iedere dag
2. Één of meerdere keren per week
3. Minder dan 1 keer per week
4. Geen antwoord

17. Wat is de hoogste schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

1. Basis- of lager onderwijs (incl. LAVO en VGLO)
2. VMBO-beroeps, LBO
3. VMBO-tl, MAVO
4. MBO
5. HAVO/VWO
6. HBO/WO
7. Geen antwoord

18. Wat is uw leeftijd?

1. 17 jaar of jonger
2. 18 – 25 jaar
3. 26 – 49 jaar
4. 50 -64 jaar
5. 65 jaar of ouder
6. Geen antwoord

19. De resultaten per wijk kunnen we bepalen aan de hand van postcodes, bij voorkeur volledig. Wat is uw postcode?

---

20. Hebt u opmerkingen over de website van de Gemeente Groningen of hebt u tips om de website te verbeteren? U kunt deze hier kwijt.

---

21. Hebt u nog opmerkingen over deze vragenlijst?

---

## Bijlage 2: Klanttevredenheid website Gemeente Groningen Banner

Hartelijk dank voor uw medewerking aan deze enquête over de website van de Gemeente Groningen! Wij zullen u een aantal vragen stellen over uw gebruik en ervaring met de website.

### Bezoek

1. Hoe bent u op deze site terecht gekomen?
  1. Rechtstreeks
  2. Via groningen.nl
  3. Via een zoekmachine (bv.: google, bing)
  4. Anders
  5. Geen antwoord
  
2. Met welk doel bent u naar de website van de gemeente Groningen gekomen?  
*Meerdere antwoorden mogelijk*
  1. Informatie
  2. Nieuws
  3. Klacht
  4. Melding
  5. Digitale aanvraag
  6. Afspraak maken
  7. Geen specifiek doel -> naar vraag
  8. Anders
  9. Geen antwoord
  
3. Hebt u gevonden wat u zocht?
  1. Ja
  2. Gedeeltelijk
  3. Nee
  4. Ik heb nog niet gezocht
  5. Geen antwoord

### Algemeen

De website van de Gemeente Groningen heeft informatie over veel verschillende onderwerpen.

4. Er volgen een aantal stellingen over de website van de Gemeente Groningen. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.  
*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/nvt*
  1. Ik vind de website prettig om te zien
  2. Deze website biedt mij voldoende informatie
  3. Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik
  4. Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek
  5. De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen
  6. Ik vind het lastig om met deze website te werken

5. Er volgen een aantal stellingen over de website van de Gemeente Groningen. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.

*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/nvt*

1. De informatie op de website is goed te begrijpen
2. Ik vind de informatie die op de website staat **on**volledig
3. De informatie die op de website staat is actueel
4. Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina te lang duurt
5. De website is goed leesbaar (lettergrootte en lettertype)
6. Ik denk dat ik de website in de toekomst vaker ga gebruiken

6. Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende kenmerken van de website:

1. Gebruiksvriendelijkheid
2. Bruikbaarheid informatie
3. Snelheid van de site
4. Uiterlijk van de site

7. Hebt u recentelijk gebruik gemaakt van de zoekmachine op de website?

1. Ja
2. Nee -> naar vraag 9
3. Geen antwoord

8. Er volgen een aantal stellingen over de zoekmachine van de website. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.

*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/nvt*

1. De resultaten van de zoekmachine tonen mij veel verkeerde informatie
2. De zoekmachine helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek

Via de website van de Gemeente Groningen kunt u digitale aanvragen indienen en afspraken maken. Dit houdt in dat u bijvoorbeeld uw grofvuil kunt melden of een afspraak kunt maken om een paspoort aan te vragen.

9. Hebt u wel eens een digitale aanvraag ingediend of online een afspraak gemaakt?

1. Ja, minder dan 2 maanden geleden
2. Ja, meer dan 2 maanden geleden -> vraag 9
3. Nee -> vraag 9
4. geen antwoord

9a. Wat voor een digitale aanvraag of afspraak hebt u ingediend?

1. Verhuizing
2. Grofvuil melden
3. Aanvraag paspoort/ID kaart/rijbewijs
4. Anders, namelijk \_\_\_\_\_



10. Welk rapportcijfer geeft u voor het gebruiksgemak van het indienen van een digitale aanvraag of afspraak?
11. Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende kenmerken van de afhandeling van een digitale aanvraag of afspraak?
5. Snelheid
  6. Volledigheid
  7. Tevredenheid
12. Hebt u recentelijk aanvragen of afspraken aan een balie (dus niet digitaal) geregeld?
8. Ja
  9. Nee
  10. Geen antwoord
13. Wat heeft uw voorkeur, een digitale aanvraag of afspraak of een aanvraag of afspraak aan een balie?
11. Digitale aanvraag of afspraak
  12. Aanvraag of afspraak aan een balie
  13. Geen voorkeur
  14. Geen antwoord

### **Achtergrond**

14. Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?
1. Iedere dag
  2. Één of meerdere keren per week
  3. Minder dan 1 keer per week
  4. Geen antwoord
15. Wat is de hoogste schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?
5. Basis- of lager onderwijs (incl. LAVO en VGLO)
  6. VMBO-beroeps, LBO
  7. VMBO-tl, MAVO
  8. MBO
  9. HAVO/VWO
  10. HBO/WO
  11. Geen antwoord
16. Wat is uw leeftijd?
1. 17 jaar of jonger
  2. 18 – 25 jaar
  3. 26 – 49 jaar
  4. 50 -64 jaar
  5. 65 jaar of ouder
  6. Geen antwoord

17. De resultaten per wijk kunnen we bepalen aan de hand van postcodes, bij voorkeur volledig. Wat is uw postcode?

---

18. Hebt u opmerkingen over de website van de Gemeente Groningen of hebt u tips om de website te verbeteren? U kunt deze hier kwijt.

---

19. Hebt u nog opmerkingen over deze vragenlijst?

---

## Bijlage 3: Klanttevredenheid website Gemeente Groningen Transactie

U hebt zojuist een digitale aanvraag gedaan bij de Gemeente Groningen. Wij willen u graag een paar vragen stellen over deze aanvraag en uw gebruik van de website.

### Transactie

1. Hoe bent u op de website van de Gemeente Groningen terecht gekomen?
  1. Rechtstreeks
  2. Via [www.groningen.nl](http://www.groningen.nl)
  3. Via een zoekmachine (bv.: google, bing)
  4. Anders
  5. Geen antwoord
  
2. Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende kenmerken van de digitale aanvraag of afspraak die u zojuist heeft gedaan?
  1. Gebruiksgemak
  2. Begrijpelijkheid
  3. Snelheid
  4. Overzichtelijkheid
  5. Volledigheid
  6. Tevredenheid
  
3. Hebt u recentelijk aanvragen of afspraken aan een balie (dus niet digitaal) geregeld?
  1. Ja
  2. Nee
  3. Geen antwoord
  
4. Wat heeft uw voorkeur, een digitale aanvraag of een aanvraag aan een balie?
  1. Digitale aanvraag
  2. Aanvraag aan een balie
  3. Geen voorkeur
  4. Geen antwoord

### Algemeen

De volgende vragen gaan over de website van de Gemeente Groningen in het algemeen.

5. Er volgen een aantal stellingen over de website van de Gemeente Groningen. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.  
*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/nvt*
  1. Ik vind de website prettig om te zien
  2. Deze website biedt mij voldoende informatie
  3. Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik
  4. Ik weet waar ik op de website moet zijn om de informatie te vinden die ik zoek
  5. De website is herkenbaar als website van de gemeente Groningen
  6. Ik vind het lastig om met deze website te werken

6. Er volgen een aantal stellingen over de website van de Gemeente Groningen. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.

*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/nvt*

1. De informatie op de website is goed te begrijpen
2. Ik vind de informatie die op de website staat **on**volledig
3. De informatie die op de website staat is actueel
4. Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina te lang duurt
5. De website is goed leesbaar (lettergrootte en lettertype)
6. Ik denk dat ik de website in de toekomst vaker ga gebruiken

7. Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende aspecten van de website:

1. Gebruiksvriendelijkheid
2. Bruikbaarheid informatie
3. Snelheid van de site
4. Uiterlijk van de site

8. Hebt u recentelijk gebruik gemaakt van de zoekmachine op de website?

1. Ja
2. Nee -> naar vraag 10
3. Geen antwoord

9. Er volgen een aantal stellingen over de zoekmachine van de website. Geef steeds per stelling aan wat uw mening is.

*Opties: Helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens, helemaal niet mee eens, weet niet/nvt*

1. De resultaten van de zoekmachine tonen mij veel verkeerde informatie
2. De zoekmachine helpt mij snel de informatie te vinden die ik zoek

## **Achtergrond**

10. Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?

1. Iedere dag
2. Één of meerdere keren per week
3. Minder dan 1 keer per week
4. Geen antwoord

11. Wat is de hoogste schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

1. Basis- of lager onderwijs (incl. LAVO en VGLO)
2. VMBO-beroeps, LBO
3. VMBO-tl, MAVO
4. MBO
5. HAVO/VWO
6. HBO/WO
7. Geen antwoord

14. Wat is uw leeftijd?

1. 17 jaar of jonger
2. 18 – 25 jaar
3. 26 – 49 jaar
4. 50 -64 jaar
5. 65 jaar of ouder
6. Geen antwoord

15. De resultaten per wijk kunnen we bepalen aan de hand van postcodes, bij voorkeur volledig. Wat is uw postcode?

---

16. Hebt u opmerkingen over de website van de Gemeente Groningen of hebt u tips om de website te verbeteren? U kunt deze hier kwijt.

---

17. Hebt u nog opmerkingen over deze vragenlijst?

---