

Burgertest websites grote steden

juni 2003

Burgertest websites grote steden

juni 2003

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
2 Methodiek	5
Beoordelingscriteria.....	5
Categorisering van de vragen	5
3 Toepassing en resultaten van de test	7
De vragen	7
Resultaten per vraag	7
Uitslagentabel.....	10
Bijlage 1 Tips voor het verbeteren van een gemeentelijke website	11
Bijlage 2 Beoordelingsrapport per website	12
Gemeente Almere	12
Gemeente Amsterdam	13
Gemeente Apeldoorn	14
Gemeente Breda	15
Gemeente Den Haag.....	16
Gemeente Eindhoven.....	17
Gemeente Groningen.....	19
Gemeente Rotterdam.....	20
Gemeente Tilburg.....	21
Gemeente Utrecht	22

1 Inleiding

Voor u ligt de “Burgertest websites grote steden”. De burgertest is toegepast op de websites van de 10 grootste gemeenten in Nederland: Almere, Amsterdam, Apeldoorn, Breda, Den Haag, Eindhoven, Groningen, Rotterdam, Tilburg en Utrecht. Het onderzoek is uitgevoerd door Overheidslinks.nl en Stichting Rekenschap in opdracht van burger@overheid ([burger.overheid.nl](mailto:burger@overheid.nl)).

In de “Burgertest” wordt vanuit het gezichtspunt van de burger gekeken naar de kwaliteit van gemeentelijke websites. De vragen die een burger zou kunnen stellen bij een bezoek aan een site staan daarbij centraal. Aspecten als vormgeving en techniek worden slechts indirect meegenomen, namelijk alleen voor zover zij een bijdrage leveren aan het antwoord op de vraag die de burger stelt. Een beschrijving van de methodiek van het onderzoek kunt u vinden in hoofdstuk 2.

Door de vragen van burgers te nemen als startpunt van het onderzoek onderscheidt de “Burgertest” zich van andere onderzoeken die worden gedaan naar gemeentelijke websites. Het onderzoek van bijvoorbeeld Webdam (www.webdam.nl) richt zich naast de inhoud ook op de vormgeving van de sites. Daarnaast is er uiteraard het onderzoek van Overheid.nl (www.overheid.nl) waarin vooral wordt gekeken naar de aanwezigheid van bepaalde diensten en functionaliteiten.

Een selectie van de resultaten van het onderzoek is te vinden in hoofdstuk 3. In dit hoofdstuk wordt onder andere per vraag ingegaan op mogelijke verbeterpunten voor de geteste websites. De top 10 verbeterpunten voor gemeentelijke websites zijn opgenomen in bijlage 1. Het volledige beoordelingsrapport per gemeente kunt u vinden in bijlage 2.

De testmethode is begin 2003 op verzoek van Stichting Rekenschap (www.rekenschap.nl) ontwikkeld door Overheidslinks.nl (www.overheidslinks.nl) in het kader van de “Benchmark Responsnelheid”. De acht gemeenten die aan de ontwikkeling van deze benchmark deelnemen zijn onderworpen aan de test. De uitslagen van deze test zijn te vinden op www.verantwoording.nl/respons.

2 Methodiek

De "Burgertest gemeentelijke websites" is opgebouwd uit vragen die een burger zou kunnen stellen op een gemeentelijke website. Aan de hand van deze vragen worden door een professionele tester de websites beoordeeld. Per website neemt de test ongeveer een uur in beslag. De vragen zijn organisatieafhankelijk opgesteld en kunnen dus voor iedere willekeurige gemeente herhaald worden.

Beoordelingscriteria

De test is opgebouwd uit 10 vragen waarvoor de maximale score telkens 10 punten is. De score voor alle vragen wordt opgeteld en door 10 gedeeld wat resulteert in een cijfer wat inzichtelijk is voor zowel beleidsmakers als burgers.

Hoofdcriteria waarop de websites per vraag worden beoordeeld zijn de vindbaarheid en de kwaliteit van het antwoord op de gestelde vraag. Goede informatie op een logische plaats krijgt daarbij de hoogste score. Belangrijk is een logische opbouw van de navigatiestructuur en de naamgeving van site-onderdelen. De opbouw en naamgeving dienen daarbij afgestemd op de bezoeker als burger van de site, niet op de gemeentelijke organisatie.

Bij het beantwoorden van de vragen uit de test worden voor elke vraag de volgende hulpvragen gebruikt:

1. Staat de informatie op een logische plaats?
2. Moet er gescrold worden om de informatie te vinden?
3. Is het nodig om veel andere informatie te lezen om bij de gezochte informatie te komen?
4. Moet er veel doorgelikt worden voordat de informatie gevonden is?

Deze vragen hebben per deelvraag van de test een eigen invulling met voor die vraag relevante punten. Indien een antwoord via de menustructuur van de site niet te vinden is wordt een laatste poging ondernomen met de eventuele zoekmachine op de site. Mocht het antwoord dan alsnog gevonden worden dan wordt daarvoor een beperkt aantal punten toegekend.

Categorisering van de vragen

De test is onderverdeeld in 10 vragen die elk maximaal 10 punten waard zijn. Om niet alleen de meest gestelde vragen aan bod te laten komen zijn de vragen onderverdeeld in een aantal categorieën. Per testronde kan iedere categorie worden ingevuld met nieuwe vragen om voorspelbaarheid van de test te voorkomen.

De vragen zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

1. Feitelijke informatie over de gemeente (2 vragen)
2. Informatie over producten van de gemeente (4 vragen)
3. Inhoudelijke informatie van de gemeente (2 vragen)
4. Informatie over dienstverlening van anderen (2 vraag)

Door de verdeling van de vragen over de categorieën is een weging aangebracht in het belang van de verschillende onderwerpen. Feitelijke informatie en informatie over de producten van de gemeente hebben de zwaarste weging in de einduitslag.

Ad 1. Feitelijke informatie over de gemeente

Veel burgers zullen op een gemeentelijke website zoeken naar informatie over die gemeente. Bijvoorbeeld: Wat is het emailadres van de gemeente?

Ad 2. Informatie over producten van de gemeente

Naast de feitelijke informatie over de gemeente is ook informatie over de gemeentelijke producten een belangrijke reden om naar de website van de gemeente te gaan. Bijvoorbeeld: Heb ik voor bepaalde gedeelten van de gemeente een parkeervergunning nodig?

Ad 3. Inhoudelijke informatie van de gemeente

Naast de meer concrete informatie over de gemeente zelf en over producten van de gemeente zal een burger zo af en toe ook op zoek zijn naar inhoudelijke informatie van de gemeentepolitiek. Bijvoorbeeld: Hoe staat het met het groenbeleid in mijn wijk?

Ad 4. Informatie over dienstverlening van anderen

De laatste categorie heeft betrekking op vragen waar burgers mee bij een gemeente terecht kunnen komen maar die niet direct een gemeentelijk product betreffen. Bijvoorbeeld: Waar kan ik de wijkopbouworganen vinden?

3 Toepassing en resultaten van de test

In het kader van de “Burgertest websites grote steden” zijn de websites van de 10 grootste steden van Nederland onder de loep genomen. De test is uitgevoerd in week 23 (2-6 juni). Eventuele correcties of aanvullingen op de geteste websites van na die tijd zijn niet in de beoordeling meegenomen.

De vragen

De testcategorieën zijn voor de “Burgertest websites grote steden” ingevuld met de onderstaande vragen:

Feitelijke informatie over de gemeente

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?
2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Informatie over producten van de gemeente

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?
4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?
5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?
6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Inhoudelijke informatie van de gemeente

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?
8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Informatie over dienstverlening van anderen

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?
10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

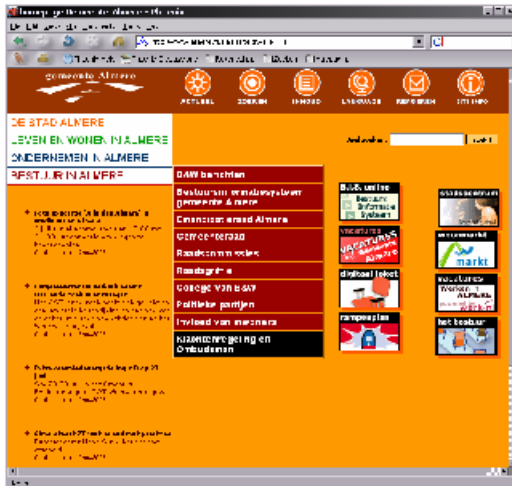
Resultaten per vraag

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

De informatie die we aantreffen varieert van vrijwel onvindbaar tot een vermelding op de voorpagina. De gemeenten gaan met de telefonische bereikbaarheid zeer verschillend om. Bij de gemeente Rotterdam moesten we naar een aparte pagina voor het stadhuis om het telefoonnummer te vinden, bij de gemeente Apeldoorn stond de informatie gewoon op de voorpagina.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Waar de één, bijvoorbeeld Almere, het prominent in de menustructuur weergeeft, was het in Groningen moeilijk zoeken. De zoekvraag over klagen leverde een tekst op over alcohol drinken. Uiteindelijk vonden we wel een klachtenformulier, maar geen informatie over het indienen van een klacht.



... hebt gezocht op **klagen**

Resultaten **1 t/m 1** van **1**:

Alcohol drinken mag niet meer in Beijum »

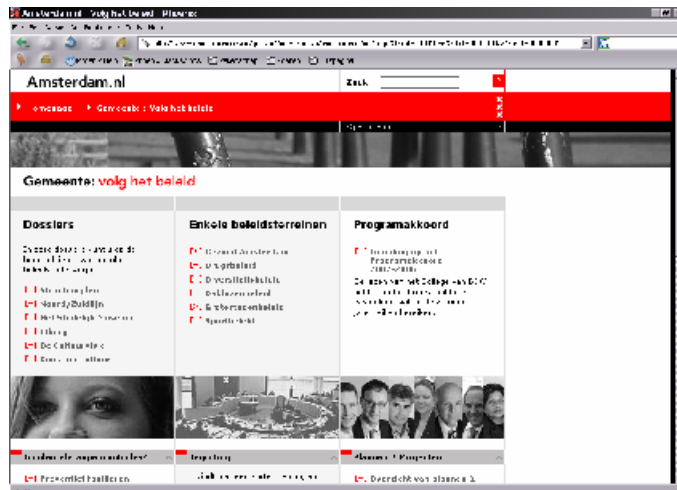
Alcoholverbod BeijumBurgemeester en wethouders verbieden het drinken van alcohol op de openbare w... in Beijum. Aanleiding is de overlast van drinkende jongeren bij de winkelcentra in Beijum. De bewoners klagen over lawaai, provocerend gedrag en vervuiling. Het alcoholverbod gaat in op 15 juni 2002 en loopt tot 1 januari 2003. Eerder al verbood het college het drinken van alcohol op de openbare we...

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Hier vroegen we ons af wat de logica is om het betaald parkeren weer te geven. Wie zocht bij "werkende stad bereikbaar", kwam in Almere niet op de informatie over betaald parkeren terecht. Voor de mensen die wilden winkelen in Almere was het betaald parkeren wel te vinden, maar is dat de manier waarop mensen antwoord op hun vraag denken te vinden?

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

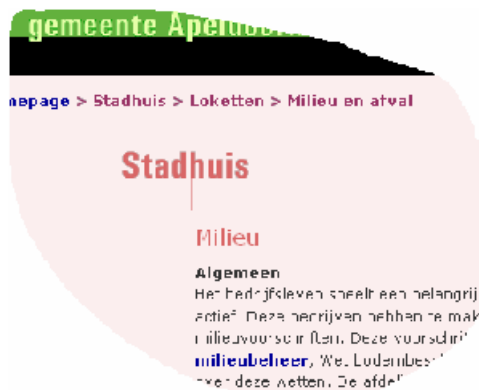
Wij verbaasden ons over Amsterdam. De voorziening Amsterdammail.nl was vrijwel onvindbaar via de site. Bij "volg het beleid" werd het niet genoemd. Daarvoor moet de belangstellende zelf het initiatief nemen om naar de dossiers te gaan. Andere gemeenten hebben vaak een pagina in de plaatselijke krant. Deze zou per e-mail aan belangstellenden verzonden kunnen worden. Geen van de gemeenten bood een dergelijke faciliteit. De mogelijkheid in Eindhoven om zich op "Impuls" te abonneren was vooral verwarrend. Het is mogelijk, maar wat gaan we ontvangen als we ons daar op abonneren?



5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

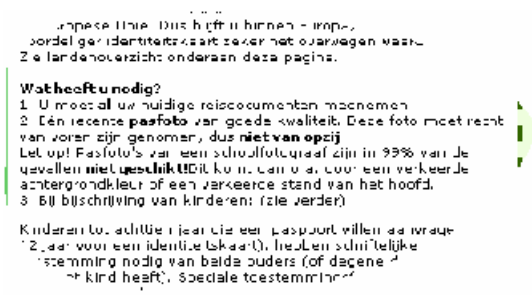
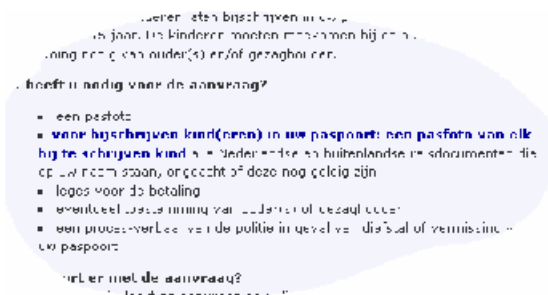
Hier vonden we een voorbeeld van een niet logische plek om de informatie te plaatsen. In Apeldoorn konden we de informatie niet vinden bij producten en diensten. Wel onder stadhuis, loketten, milieu en afval, gevaarlijke afvalstoffen.

Burgers zullen het ophalen niet interpreteren als een loketdienst waarvoor men bij informatie over het stadhuis moet zoeken.



6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Een aantal gemeenten geeft bij de informatiepagina over het paspoort heldere



Informatie over wat te doen bij vermissing. De gemeente Den Haag daarentegen vermeldt naast informatie die vooral verwarrend is niet meer informatie dan dat er een vermissingstarief is.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest? Alle gemeenten hebben behoorlijk wat aandacht gegeven aan dit gedeelte van de site. Bij veel sites verdwaal je echter in de hoeveelheid aangeboden informatie of vind je niet de bij elkaar behorende stukken. Alle gemeenten kunnen wat betreft de raadsinformatie nog een kwaliteitsslag maken in de toegankelijkheid daarvan voor de burger.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat? Op de sites zelf zijn de bestemmingsplannen vaak nog niet te vinden maar over het algemeen staat er wel informatie waar de bestemmingsplannen ingezien kunnen worden. De gemeenten die bestemmingsplannen wel online hebben geplaatst beperken dat op dit moment nog tot bepaalde wijken. Vooral de weergave van een bestemmingsplan op de website van de gemeente Breda is veelbelovend en kan als voorbeeld dienen voor andere gemeenten.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek? Op alle websites is de informatie behoorlijk tot goed vindbaar. Het bleef voor ons echter een raadsel waarom de centrale bibliotheek bijna overal vermeld staat onder een kopje als "Kunst en Cultuur". De categorie "Vrije tijd" waar de gemeente Rotterdam de informatie onder heeft geplaatst lijkt meer voor de hand te liggen. Het best vindbaar is de informatie bij de gemeente Tilburg waar de stadsgids online te raadplegen is.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

De aangeboden informatie varieert van een speciale website tot het aanbieden van enkel een paar links. Bij de gemeente Apeldoorn hebben we de informatie zelfs in het geheel niet kunnen vinden. De zeer beperkte informatie op de website van de gemeente Utrecht wekte onze verbazing. Zeker met de krappe woningmarkt in deze gemeente is het aanbieden van informatie over huurwoningen geen overbodige luxe.

Uitslagentabel

De uitslagen van de test vindt u in de onderstaande tabel. De gemeente Tilburg komt als beste uit de test met een mooie 7,1. De gemeente Eindhoven staat op de tweede plaats met een 6,6 en de derde plaats wordt met een 6,2 gedeeld door Utrecht en Amsterdam.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Almere	7	10	4	0	10	5	0	1	8	10	5,5
Den Haag	8	10	6	0	5	0	8	3	10	6	5,6
Apeldoorn	10	8	6	0	1	10	8	7	10	0	6
Rotterdam	3	10	2	0	5	6	8	7	10	9	6
Breda	10	4	0	0	10	8	8	8	10	3	6,1
Groningen	10	3	6	0	9	7	6	2	8	10	6,1
Amsterdam	10	7	10	2	0	8	7	0	8	10	6,2
Utrecht	8	10	10	0	3	9	5	6	8	3	6,2
Eindhoven	5	8	10	2	5	10	5	5	6	10	6,6
Tilburg	10	3	3	0	10	10	8	7	10	10	7,1
	8,1	7,3	5,7	0,4	5,8	7,3	6,3	4,6	8,8	7,1	

Bijlage 1

Tips voor het verbeteren van een gemeentelijke website

1. Denk vanuit de vraagstelling van de burger; kijk met de ogen van burger, volg die logica.
2. Denk van tevoren goed na welke informatie u op de site zet en zorg ervoor dat u de geboden informatie ook kunt beheren. Zorg ervoor dat de informatie actueel en volledig is.
3. Let erop dat contactgegevens en openingstijden van het gemeentehuis in een oogopslag te vinden zijn.
4. Vermijdt het gebruik van afkortingen en jargon.
5. Bedenk welke informatie met downloaden van de site gehaald kan worden; de burger kan dan kiezen: downloaden of opvragen.
6. Let erop dat informatie in ieder geval via het menu te vinden is; de zoekmachine is een uiterst middel.
7. Zoek naar mogelijkheden om met beperkte middelen goede informatie te verschaffen (bv. doorlinken naar relevante sites of biedt een nieuwsbrief aan d.m.v. een koppeling met de gemeentelijke pagina)
8. Denk dienstverlenend. U wilt de burger zo goed mogelijk informeren. Overweeg bijvoorbeeld informatie op te nemen over relevante derden (zoals over kinderopvang, buurthuizen enz.)
9. Kijk af bij de burens: vooral grote gemeenten hebben vaak van alles uitgeprobeerd. Waarom zelf opnieuw het wiel uitvinden?
10. Laat uw site uitproberen door een groepje gebruikers en let op de wijze hoe zij een antwoord op hun vraag gaan zoeken.

Bijlage 2

Beoordelingsrapport per website

Almere

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 7

Het kopje “de stad Almere” was voor ons niet de meest voor de hand liggende optie om te kiezen voor het vinden van het algemene telefoonnummer. Na het kiezen van de optie “stadhuis” binnen dat menu wordt het telefoonnummer gevonden. Het telefoonnummer staat ook op de voorpagina in kleine lettertjes helemaal onderaan. Dubbele vermeldingen zijn uiteraard goed maar door de vormgeving van de voorpagina zal niemand heel op deze manier tegen het telefoonnummer aanlopen. Jammer, omdat er binnen het ontwerp van de pagina voldoende ruimte voor is.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 10

Gevonden via “bestuur in Almere>ombudsman”

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 4

Niet via “de werkende stad bereikbaar” maar wel via “winkelen”, een niet echt logische manier om de informatie te vinden.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 10

Snel gevonden via “leven en wonen in Almere>afval scheiden, dat doe je gewoon”. Het wordt niet periodiek maar na een telefonische afspraak opgehaald.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 5

Het kostte even wat moeite met zoeken maar de informatie stond er uiteindelijk wel, al was het verstopt in de tekst. Het kopje “burgerzaken info” zal waarschijnlijk niet de eerste plek zijn waar iemand naar een paspoort gaat zoeken. Dat kan beter door te denken vanuit het product wat iemand aan het zoeken is.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 0

Werkte niet op het moment van de test.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 1

De informatie is zeer slecht vindbaar. Eigenlijk kom je er alleen via de zoekmachine achter waar de informatie te vinden is. De informatie over het inzien is daarbij zeer beperkt.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 8

Via menu (leven en wonen in Almere>kunst en cultuur).

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 10

Uitgebreide informatie op een speciale website.

Gemeente Amsterdam

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 10

Informatie snel gevonden het kopje "contact" op de voorpagina.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 7

Er is veel informatie over klagen te vinden op de website van de gemeente Amsterdam. De informatie over klagen over de gemeente is in de adressengids echter een beetje verstopt tussen klaagmogelijkheden die niet over de gemeente gaan. Binnen loket Amsterdam is het klagen over de gemeente makkelijker te vinden maar de informatie wordt een beetje verwarrend aangeboden. Na klikken op "klagen over" komt je over het algemeen terecht op een pagina met een beschrijving van waarover je wilt klagen. Klik je op contact dat volgt vaak een doorverwijzing naar de algemene gegevens van Loket Amsterdam. Het had bij wijze van spreken ook in het inleidende tekstje van het Loket Amsterdam verteld kunnen worden dat je er terecht kunt voor allerlei zaken waaronder een klacht. De informatie zou ook dan volledig en helder zijn geweest.

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 10

Goed vindbaar met het menu via de route "verkeer&vervoer>auto>stadstoezicht over betaald parkeren". Na het maken van deze keuzes wordt een helder kaartje gepresenteerd waarop eenvoudig te vinden is wat het kost om in de verschillende delen van de stad te parkeren.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 2

Als we het niet geweten hadden dat het bestond zouden we het niet gevonden hebben, AmsterdamMail. Uiteindelijk lukte het om het te vinden onderaan een lijst van een aantal onderdelen van de site binnen de sitemap. Iedere andere manier waarop we zochten leverde niets op. Jammer van een verder veelbelovend systeem.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 0

Bij het zoeken loopt het menu vast in een cyclus zonder dat er informatie wordt geboden. In de adressengids verwijst het menu op een gegeven moment terug naar een menu wat eerder doorlopen is. De website speciaal over afval werkt ook niet bepaald goed en levert in ieder geval niet de gezochte informatie op. Later was de loop weg maar kwamen we op een website waar de informatie niet te vinden was.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 8

Bij het maken van een keuze in het hoofdmenu via de route “gemeente>diensten en bedrijven” wordt niets gevonden. Verwarrende benaming voor wat er mee wordt aangegeven, namelijk gemeentelijke afdelingen of organisaties. Via “Amsterdam Loket” is de informatie wel zeer snel te vinden bij de meeste gevraagde producten.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 7

Snel te vinden via “gemeente>gemeenteraad>uitslagen raadsvergadering”. Het zou echter wel helpen als er gewoon agendapunten werden vermeld en niet zozeer de portefeuilles van de wethouders. Het overzicht zou daarmee stukken beter leesbaar worden. Daarnaast zou een link naar de bijbehorende stukken een waardevolle toevoeging zijn omdat de samenvatting vaak wel heel beknopt is.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden. In het menu lopen we vast in een cyclus net als bij vraag 5.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 8

Snel te vinden via de adressengids. Er moet echter wel de volledige benaming “centrale bibliotheek” worden ingetypt. Alleen bibliotheek levert niet de centrale bibliotheek op, wel het kopje “bibliotheekwerk” waarachter een kopje “bibliotheken” maar ook daar staat de “centrale bibliotheek” niet tussen. In het menu van de adressengids staan de bibliotheken onder “Kunst en cultuur”.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 10

Informatie snel vindbaar via “wonen>huren” vanaf de voorpagina.

Gemeente Apeldoorn

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 10

Goed kan altijd beter. Het telefoonnummer staat gewoon op de voorpagina zelf.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 8

Je moet eerst naar “producten en diensten” waar een zoekmachine is opgenomen die op het woord “klacht” de goede pagina’s aanbied.

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 6

Wederom gezocht via “producten en diensten” maar in de zoekmachine niet direct de goede informatie gevonden. Op de pagina “parkeren voor bewoners- en bedrijven” uiteindelijk wel de gezochte informatie gevonden.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 1

Na veel zoeken een klein beetje informatie gevonden over de chemokar. De informatie blijft beperkt tot een telefoonnummer voor meer informatie.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 10

Snel gevonden via "producten en diensten". Informatie was een apart kopje bij de pagina over het paspoort.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 8

Zeer duidelijk overzicht met alle bijbehorende stukken. Het was echter niet direct vindbaar omdat het geen item is in het menu van de website maar alleen na een stuk scrollen op de voorpagina.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 7

Bestemmingsplan kan niet ingezien worden op de site maar er is wel informatie over waar het wel kan.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 10

Snel vindbaar via producten en diensten.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

Gemeente Breda

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 10

Direct op de voorpagina te vinden onder het kopje "contact".

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 4

Slecht vindbaar maar wel volledige informatie.

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 10

Snel gevonden via het kopje dienstverlening op de voorpagina. Het afval wordt niet periodiek maar op afspraak opgehaald na het maken van een telefonische afspraak.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 8

De benamingen van de menukopjes zijn niet heel sturend maar de informatie wordt toch snel gevonden.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 8

Informatie is volledig en inclusief de behandelde stukken. De zoekterm "raadsvergadering" leverde niet het gewenste resultaat op. Via de link naar vergaderdata uiteindelijk wel de agenda en bijbehorende stukken gevonden. Schoonheidsfoutje is dat de bijbehorende stukken gedownload moeten worden zonder dat dat bij de documenten vermeld staat.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 8

Mooie functie voor een specifiek bestemmingsplan. De informatie over bestemmingsplannen is wat minder goed vindbaar.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 10

Snel vindbaar door een link naar "biebweb" op de voorpagina van de site.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 3

Erg minimale en ongestructureerde informatie. Er wordt aan de ene kant een link gegeven naar nieuwbouwprojecten die nog niet zijn afgerond maar een link naar een woningbouwstichting die wel als zoekmogelijkheid werd genoemd was niet opgenomen.

Gemeente Den Haag

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 8

Goed vindbaar maar het kopje zou nog wel beter kunnen. De benaming adres dekt niet dat er ook telefoonnummers worden aangeboden.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 10

Goed vindbaar door het kopje "klachten / ideeën" op de voorpagina. De informatie is helder en volledig.

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 6

De informatie is een beetje rommelig en voor bewoners en bezoeker op verschillende manieren te vinden. Dit terwijl het bij deze vraag niet relevant is of je bezoeker of inwoner bent. Er wordt een overzicht gepresenteerd van parkeergarages in het centrum. Als toevoeging in de toelichtende tekst wordt niet genoemd dat de prijs te zien is als je met je muis over een symbooltje van een parkeergarage heen gaat maar het staat er wel.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 5

Gevonden via de zoekmachine. De route terugvolgend was de informatie ook te vinden via "informatie voor u als inwoner>leefomgeving en milieu>afvalinzameling>klein chemisch afval>chemohalte".

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 0

Alleen informatie gevonden over het "vermissingstarief", niet wat je moet doen als je paspoort gestolen is. Wel een link gevonden naar een algemene website over paspoorten maar die staat alleen maar onder het kopje "pasfoto's". Er is ook nog een kopje "Spoedgevallen" maar de inhoud daarvan is geheel onduidelijk.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 8

Redelijk vindbaar met de veel bijbehorende informatie. De vindplek vanaf de pagina over de raad zelf zou nog wat beter mogen zijn. De informatie werd nu bereikt via het "Vergaderschema" waarvan een link in de tekst was opgenomen.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 3

Via de zoekfunctie wat onduidelijke informatie gevonden waarin wordt aangegeven dat bestemmingsplannen "ook" kunnen worden geraadpleegd in het gemeentelijke contactcentrum. Op de site zelf lukt het echter niet om verder iets te vinden terwijl die schijn wel wordt gewekt.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 10

Snel vindbaar via "informatie voor u als inwoner>bibliotheek" waarna een stukje toelichting volgt en een link naar de bibliotheekpagina waarop de informatie inderdaad te vinden is.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 6

De informatie is zeer beknopt en bestaat vooral uit links naar aanbieders van woningen. Via "aanvragen en meldingen" wordt zelfs direct doorverwezen naar de externe pagina van "Woonnet-Haaglanden" zonder dat extra informatie wordt gegeven.

Gemeente Eindhoven

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 5

Het logootje op de voorpagina wat een tekstballonnetje is geeft geen toegang tot contactinformatie maar een discussiepagina op de website. De route "gemeente>organisatie>algemeen" geeft informatie over verschillende diensten maar het enige telefoonnummer wat wordt gegeven is dat waar een directeursnaam bij staat vermeld. Het is niet helemaal duidelijk van welke dienst het betreffende telefoonnummer is. De route "gemeente>adressen>stadskantoor" geeft wel de informatie die gezocht wordt. Al heeft het informatiecentrum bijvoorbeeld weer een ander telefoonnummer.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 8

Gevonden via de zoekmachine en het pad terug volgend was informatie over klachten te vinden via "gemeente>dienstverlening". De informatie is volledig. Bij het digitaal loket is geen informatie over klachten te vinden. Er is wel een kopje "milieu, vragen en klachten" maar daar is alleen informatie te vinden over klachten met betrekking tot milieu"

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 10

Goed te vinden via "stad>verkeer&vervoer>parkeerplaatsen".

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 2

Het is mogelijk om te abonneren op de nieuwsbrief "Impuls". Het is echter volledig onduidelijk waar die nieuwsbrief over gaat en het archief werkt niet. De aanmeldpagina is verder vrijwel volledig in het Engels en bevat allerlei informatie die verwarrend is voor degene die zich aan het aanmelden is.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 5

Slecht vindbaar onder het item "Stad" in het hoofdmenu, de informatie is wel volledig. Onder het kopje "Digitaal Loket" wat een logischer plaats zou zijn voor de informatie konden we niets vinden.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 10

Goed vindbaar via het digitaal loket en het alfabetische overzicht van alle diensten.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 5

Na behoorlijk wat zoeken gevonden in het Bestuursinformatiesysteem. Eerst terecht gekomen op een aantal andere pagina's (raadsleden, data) waar geen informatie te vinden was.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 5

Na even zoeken gevonden via "stad>bouwen en wonen>bestemmingsplannen". Inzien op de website is niet mogelijk, wel adres en tijdstippen waarop inzage mogelijk is.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 6

Gevonden onder culturele instellingen. Waarschijnlijk niet de benaming waaronder mensen gaan zoeken als ze bijvoorbeeld een reisgids bij een bibliotheek willen lenen.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 10

Goed vindbaar via "stad>bouwen en wonen>huren".

Gemeente Groningen

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 10

Direct vanaf de voorpagina te vinden onder het kopje "contact".

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 3

Via de zoekmachine wel een klachtenformulier gevonden maar verder geen informatie over het indienen van een klacht. Na veel zoeken nog wel wat informatie gevonden in de digitale stadsgids. De zoekmachine kijkt blijkbaar niet in deze gids.

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 6

Wel informatie over parkeergarages en de tarieven daarvoor maar niet over parkeren op straat, alleen dat het tarief daarvoor hoger is dan voor de parkeergarages.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 9

Snel vindbaar via "wonen en leven>afval".

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 7

De informatie is volledig maar werd pas gevonden na een aantal opties doorlopen te hebben. De benaming van de menu's of het eenvoudiger maken daarvan zou kunnen helpen.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 6

Agenda gevonden via "digitaal gemeentehuis>raadsinformatiesysteem". Op de voorpagina zelf is geen directe verwijzing naar dit soort officiële informatie.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 2

Bestemmingsplannen kunnen niet ingezien worden en de informatie die wel op de site staat is alleen via de zoekmachine gevonden.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 8

Geen informatie op de site zelf. Wel op de pagina "kunst en cultuur" een link naar de website van de openbare bibliotheek.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 10

Heldere en snel vindbare informatie.

Gemeente Rotterdam

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 3

Uiteindelijk gevonden maar het was wel een klus. Geen directe en voor de hand liggende route vanaf de voorpagina. Uiteindelijk er vanuit gegaan dat het telefoonnummer van het stadhuis het algemene telefoonnummer van de gemeente is. Het was alleen maar te vinden via de keus "gemeenteloket" en daarna op de externe pagina over het "stadhuis".

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 10

Snel vindbaar als één van de eerste opties onder "gemeenteloket".

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 2

Geen informatie gevonden over wat het kost om in het centrum te parkeren, wel informatie over hoe je moet betalen waar de informatie bij opgenomen had kunnen worden. Wel per parkeergarage informatie over de kosten van het parkeren maar je moet gokken waar de betreffende parkeergarages zijn.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 5

Informatie wel gevonden maar via een onvriendelijke alfabetische productenlijst die het zoeken niet vergemakkelijkt. De informatie stond niet bij "klein chemisch afval" maar alleen bij "chemokar", dat moet je dus ook maar net weten. De informatie is te vinden op een pagina van het bedrijf wat de dienst voor de gemeente uitvoert en is op zichzelf helder.

De informatie wordt aangeboden via het "gemeenteloket" en via "gemeente van A-Z". De opzet van beide is verschillend maar het is onduidelijk wat daarvan de reden is.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 6

De informatie is vermeld maar wordt niet echt gepresenteerd als belangrijk. Op de pagina "benodigdheden" als het derde puntje onder "welke overige documenten moet u meenemen?" is de informatie opgenomen.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 8

De informatie is redelijk snel te vinden al zal niet iedereen direct onder "gemeentebestuur" zoeken als zij op zoek zijn naar de gemeenteraad. De informatie is op zich helder maar het zou veel waarde toevoegen als ook de stukken behorende bij de vergadering opgenomen zouden zijn.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 7

Gevonden via "gemeenteloket>wonen en bouwen>bestemmingsplannen". Redelijk uitgebreide informatie maar onaangekondigd opent de informatie in een andere website in een nieuw venster.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 10

Gevonden via "vrije tijd en toerisme".

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 9

Informatie niet opgenomen in "gemeente van A-Z" maar deze keer onder "gemeenteloket>wonen&bouwen>huren" waarna een informerende pagina opent van de betreffende gemeentelijke dienst.

Gemeente Tilburg

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 10

Informatie is direct te vinden vanaf de voorpagina onder het kopje "contact" waarna "adressen en telefoonnummers" gekozen kan worden.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 3

Opgenomen tussen de producten maar daar niet goed te vinden. Wel gevonden via de zoekmachine.

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 3

Alleen tarieven van de parkeergarages. Gevonden onder "wonen, wijk en milieu" na eerst onder "de stad, cultuur en vrije tijd gezocht te hebben. Ook de vindbaarheid zou beter kunnen.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 10

Goed te vinden via "producten en diensten>afvalwijzer". Heldere informatie per locatie wanneer de chemokar er staat.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 10

Goed vindbaar en er is een aparte pagina met uitleg over gemaakt.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 8

Niet te vinden via "politiek en bestuur>raadswerk" maar wel via "politiek en bestuur>bis, agenda's en besluiten" een extra link tussen deze twee onderdelen van de site zou de vindbaarheid flink verbeteren. De informatie is wel helder en de stukken die behandeld zijn kunnen gedownload worden.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 7

Niet op internet maar wel heldere informatie waar het wel kan.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 10

Gevonden via "de stad, cultuur en vrije tijd>stadsgids online".

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 10

Snel vindbaar en korte heldere informatie met een doorverwijzing naar een website voor woningverdeling.

Gemeente Utrecht

1. Wat is het telefoonnummer van de gemeente?

Beoordeling: 8

Behoorlijk goed vindbaar. Het kopje "gemeentebestuur & organisatie" zou echter voor deze informatie wel wat vriendelijker kunnen. De informatie is niet direct in de eerste laag te vinden maar de uitklapmenu's maken het vrij eenvoudig om te navigeren door de site.

2. Ik wil klagen over een gemeentedienst, waar moet ik dan zijn?

Beoordeling: 10

Direct te vinden via het kopje "inspraak, vragen & klachten" op de voorpagina.

3. Wat kost het om te parkeren in het centrum?

Beoordeling: 10

Direct te vinden via het kopje "verkeer & vervoer" op de voorpagina.

4. Ik wil per e-mail op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van de gemeente, kan dat?

Beoordeling: 0

Niet gevonden.

5. Wanneer wordt het klein chemisch afval opgehaald?

Beoordeling: 3

Informatie is aanwezig maar niet erg duidelijk. Er wordt een pagina geopend van de reinigings- en havendienst. De informatie is opgenomen in een schema wat op zich erg helder is maar volledig weergegeven met enkel wijknummers. Welk nummer bij welke wijk hoort kan telefonisch worden nagevraagd. Een simpel lijstje met de nummers inclusief de namen van de wijken zou een erg belangrijke toevoeging zijn die het schema uitermate bruikbaar maakt. Nu heb je niet heel erg veel aan het schema.

6. Mijn paspoort is gestolen. Wat moet ik doen?

Beoordeling: 9

Goed vindbaar via het loket burgerzaken. Het zou nog beter kunnen door te redeneren vanuit de dienst die wordt aangeboden. Nu wordt er vooral geredeneerd vanuit de gedachte dat er afdelingen en loketten zijn.

7. Wat is er in de laatste vergadering van de gemeenteraad aan de orde geweest?

Beoordeling: 5

Informatie is niet te vinden via "gemeentebestuur & organisatie>gemeenteraad>vergaderingen", het resultaat daarvan is een lijstje met

alleen de vergaderdata. Het kopje "raadsinformatie" komt meer in de richting maar is niet helemaal up-to-date. Op 2 juni was het meest recente verslag op in het systeem van 3 april, twee maanden eerder.

8. Ik wil het bestemmingsplan van de gemeente (of een wijk) inzien. Kan dat?

Beoordeling: 6

Er is van enkele wijken online informatie te vinden over het bestemmingsplan. Het is ook goed vindbaar via het kopje "wonen & bouwen" op de voorpagina. Het blijft echter beperkt tot 3 wijken en er wordt geen informatie gegeven waar andere bestemmingsplannen geraadpleegd kunnen worden.

9. Wat is het adres van de centrale bibliotheek?

Beoordeling: 8

Er moeten wat stappen in het menu doorlopen worden maar de informatie wordt wel vrij eenvoudig gevonden.

10. Ik zoek een huurwoning. Wat zijn de mogelijkheden?

Beoordeling: 3

Via "gemeenteloket>wonen&bouwen" geen informatie over huren of überhaupt het zoeken van een woning gevonden. Via "wonen&bouwen>wonen>woning zoeken" alleen een verzameling links naar informatie binnen de eigen of naar andere pagina's. Verder geen informatie over het zoeken van een huurwoning.