

Samenvatting enquête

Gemeente Schagen heeft een enquête onder gebruikers en bewoners uitgezet op basis van een aantal vragen. Zie hieronder een korte samenvatting van wat de gebruikers en bewoners wensen als het gaat om het gebruik van de website.

Vraag 1: Op dit moment kunt u een aantal dingen al online met ons regelen. Zoals een afspraak maken, het inzien van uw belastingaanslag/woz-waarde, aanvragen bijstand, enzovoorts. Wat kunnen wij nog meer voor u doen op het gebied van online zaken regelen?

- Chat functie
- Status van een ingediend verzoek en prognose mbt berichtgeving
- Rechtstreeks in contact met ambtenaren
- Persoonlijke afspraak met wethouder/ambtenaren
- Eenvoudig toegang tot mijn wijkteam
- Online gesprekken voeren over persoonlijke en belangrijke zaken zoals WMO/schulden
- Bouwvergunningen archief/tekeningen e.d. digitaal raadplegen
- Overzicht vergunning per buurtschap
- Indienen ideeën

Aandachtspunten:

- Onderzoeken hoe mensen met een visuele beperking online zaken kunnen regelen
- Online zaken regelen moet toegankelijker: lettergrote/voorleesfunctie/braillelezer

Toekomst

- Volledig digitaal aanvragen van bijv. paspoort en rijbewijs zodat alleen afhalen noodzakelijk is.
- Wob verzoeken via DigiD

Vraag 2: Waarschijnlijk bezoekt u ook andere websites. Van welke website(s) vindt u dat wij iets zouden kunnen leren met betrekking tot de (technische) mogelijkheden? En waarom?

- [Cappele aan den IJssel](#) – staat als gemeentelijke website op 1. Eenvoud valt op.
- [Gemeente Alphen aan den Rijn](#) – toegankelijke site
- [Rabobank.nl](#) – duidelijk en overzichtelijk met tegels
- [Mijn.overheid.nl](#) – alle zaken bij elkaar. Geen doorverwijzingen
- [Gemeente Heerhugowaard](#) – rustigere indruk en werkt sneller
- [KvK.nl](#) – eenvoudig aanvragen. Eenvoudig en gebruiksvriendelijk zoekstelsel. Website overzichtelijk en gemakkelijk in gebruik
- [Gemeente Texel](#)
- [Hollands Kroon](#) – categorieën sterk terug gebracht naar hoofdonderwerpen waardoor misschien makkelijker te vinden wat men nodig heeft
- [Gemeente Uden](#) – Duidelijke structuur
- [Noordkop Centraal](#)
- [Bol.com](#) – responsive, eenvoudige vormgeving, duidelijk en de communicatie nav je acties op de website is helder via email en app. Het is één geheel
- [Overheid.nl](#)
- ING app – gebruiksvriendelijk
- Zoekmachine zoals [google.nl](#)

Waarom?

- Contact persoon of afdelingen met telefoonnummers bij betreffende onderwerp
- Minder lagen/minder doorklikken – meer (actuele) onderwerpen op de hoofdpagina
- Chatbot
- Zo maken dat de zoekmachine ook voor je zoekt wat je zoekt en geen andere info geeft.
- Zoekfunctie is nu vreselijk
- Overzichtelijker
- Online een formulier/aanvraag opslag met ingevulde gegevens.
- Betere zoekmachine

Vraag 3: Wat zouden we zeker op onze nieuwe website moeten behouden?

- Veel informatie – toegankelijk – up to date/actueel
- Verslagen van vergaderingen
- Digitaal loket - Alles wat nu online geregeld kan worden - Online afspraak maken, taxaties en aanslagen inzien, uittreksel
- De uitgebreide informatie voor bedrijven/ondernemers
- Raadsinformatie met streaming en archief opties
- Keuzebalk boven aan, verder ruimte scheppen
- Opzet is op zich niet verkeerd maar kan uitgebreid worden (bouwtekeningen)
- Openingstijden
- Laatste nieuws (voor de inwoners van belang)
- Toegang voor slechzienden door spraaktoevoeging
- Contactgegevens
- Het kopje “zelf regelen” op homepage
- Makkelijk navigeerbaar ipad en gsm
- Alle diensten van de gemeente
- Huisstijl

Vraag 4: Welke verbetertips heeft u voor ons?

- Duidelijker
- Zoekfunctie – bijv. suggesties bij het zoeken zoals google.nl – relevantie van resultaten kunnen filteren – zo simpel mogelijk
- Home pagina zo simpel mogelijk – men is snel op zoek naar antwoorden, gaan niet lezen – rustig – keep it simple
- Verhogen gebruikersvriendelijkheid, digitale toegankelijkheid en gebruikerservaring verbeteren
- Less is more – houdt het schoon
- Ruimte op homepage – niet helemaal vol met info
- Up to date houden
- Op de hoogte houden waar mee bezig
- Doorkiesnummers vermelden zodat je niet eindeloos diverse malen je verhaal moet vertellen
- Voldoen aan het besluit digitale toegankelijkheid overheid. (zie document Oogvereniging Digitale inclusie een must v101)
- Test het met verschillende doelgroepen
- Huur mensen in die verstand hebben van user experience, beveiliging, backend en frontend. Ontwerp je huisstijl, backend systeem, architectuur en aansluiting op andere applicaties (bv. fixi) voordat je de website gaat bouwen, daarna kun je het beste agile verder. Moet je tijdens de bouw nog cruciale beslissingen nemen, komt dat de gebruiksvriendelijkheid en de kosten niet ten goede.
- Info over mogelijkheden gemeentelijke begraafplaatsen
- Betere beschikbaarheid van beleidsplannen en ander documenten
- Aanbod vrijwilligerswerk
- Online agenda voor evenementen in de agenda

- Geef de gelegenheid aan de inwoners om vragen ideeën klachten op een makkelijke en duidelijke manier te kunnen geven. Via website of via een contactpersoon die weet waar de vraag behandeld gaat worden. Dus geen kastje van de muur praktijken. En ook niet zeggen: " dat weet ik niet". Graag professionele mensen aan de frontdesk.
- Overzicht van allo producten en diensten met complete info (beschrijving, voorwaarden/condities, levertijd, procesbeschrijven enz.) op de website.
- Gebruik niet te veel ambtelijke taal
- Nieuws hoeft niet prominent op de home-page omdat niet iedereen dagelijks op de website gaat kijken of er iets nieuws op staat. Je gaat pas kijken als je een behoefte hebt.
- Houd rekening mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Tips: gebruik heldere taal, korte linken, duidelijk doorklik keuzes, maak gebruik van icoontjes, ruimte tussen de zinnen, korte duidelijke zinnen, gebruik plaatjes en foto's met voorbeelden, een microfoon voor de voorlees functie