



gemeente  
**Zoetermeer**

# ONDERZOEK GEMEENTE APP





# **ONDERZOEK GEMEENTE APP**

**April 2014**

In opdracht van: Linda van Gelder, afdeling Communicatie  
Samenstelling vragenlijst en rapportage: Josée Boormans, Afdeling FB/Onderzoek en Statistiek



# INHOUDSOPGAVE

	Pagina
<b>1. Resultaten onderzoek</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding en respons	5
1.2 Resultaten	5
a. Informatie via de gemeente app	5
b. Gebruik van de gemeente app	6
c. Gebruiksvriendelijkheid gemeente app	6
d. Onderdelen waarvoor men de app bezoekt	6
e. Extra onderdelen	7
f. Aantal onderdelen via de app	8
g. Egen app of iets anders?	9
<b>Bijlage 1. Tabellen</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage 2. Vragenlijst onderzoek</b>	<b>15</b>



# 1 RESULTATEN ONDERZOEK

## 1.1 Aanleiding en respons

Zoetermeer heeft een onderzoekspanel. Een aantal keren per jaar worden aan dit panel vragen over verschillende onderwerpen voorgelegd.

De afdeling communicatie wilde graag weten hoe de Zoetermeeders denken over de gemeente App. Omdat het om een beperkt onderzoek ging en waarvan de resultaten relatief snel bekend moesten zijn, is het onderzoekspanel ingezet.

Ten tijde van het onderzoek bestond het onderzoekspanel van de gemeente Zoetermeer uit 1895 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder. Van hen hebben er 793 de vragen van het onderzoek ingevuld. Dit is een respons van 42%. Meestal ligt de respons van panelonderzoeken boven de 50%. Het kan zijn dat de respons dit keer wat lager is omdat dit panelonderzoek een week nadat het vorige panelonderzoek is gehouden. Het kan ook zijn dat het onderwerp 'gemeente app' de panelleden minder aanspreekt.

## 1.1 Resultaten

### a. Informatie via de gemeente app

Wie informatie zoekt over Zoetermeer of over de gemeente Zoetermeer kan deze ook vinden met de gemeente app. Via de gemeente app is informatie te vinden over de openingstijden van het Stadhuis, de zwembaden, grofvuil, evenementen en de verkiezingen. Daarnaast geeft de app direct toegang tot nieuwsberichten en kunnen inwoners de gemeente volgen via twitter.

Iets meer dan een vijfde van de respondenten (21%) was op de hoogte van het bestaan van de gemeente app. De overige respondenten (79%) waren hiervan dus voorafgaand aan dit onderzoek niet van op de hoogte.

Van de 166 respondenten die op de hoogte waren van het bestaan van de app, heeft iets minder dan de helft van hen de app gedownload.

Tabel 1. Aantal en percentage respondenten dat de gemeente App gedownload heeft

App gedownload?	Aantal	In % van het totaal
Ja	82	49,4%
Nee	84	50,6%
Totaal	166	100,0%

b. *Gebruik van de gemeente app*

Aan de respondenten die de gemeente app gedownload hebben, is gevraagd hoe vaak ze in het afgelopen half jaar gebruik hebben gemaakt van de gemeente app. Uit de resultaten blijkt dat meer dan de helft de app nooit of minder dan 1x per maand gebruikt.

Tabel 2. Gebruik van de gemeente app in het afgelopen half jaar

Gebruik in het afgelopen half jaar	Aantal	In % van het totaal
Elke dag	1	1,2%
Enkele keren per week	5	6,1%
Enkele keren per maand	25	30,5%
1x per maand	7	8,5%
Minder dan 1x per maand	33	40,2%
nooit	10	12,2%
Weet niet	1	1,2%
Totaal	82	100%

c. *Gebruiksvriendelijkheid gemeente app*

Er zijn meer positieve dan negatieve respondenten over de gebruikersvriendelijkheid van de gemeente app. Zo vindt 47,5% de gemeente app (zeer) gebruikersvriendelijk en geeft maar 7,3% aan deze gemeente app (zeer) gebruikersonvriendelijk te vinden. De overige 45% staat neutraal tegenover de gebruikersvriendelijkheid.

Tabel 3. Mate van gebruikersvriendelijkheid van de gemeente app.

Mate van gebruikersvriendelijkheid	Aantal	In % van het totaal
Zeer gebruikersvriendelijk	6	7,3%
Gebruikersvriendelijk	33	40,2%
Neutraal	37	45,1%
Gebruikersonvriendelijk	4	4,9%
Zeer gebruikersonvriendelijk	2	2,4%
Totaal	82	100%

d. *Onderdelen waarvoor men de app bezoekt*

De meeste respondenten die gebruik maken van de gemeente app gebruiken deze om informatie te vinden over grofvuil; informatie op te zoeken over de contactmogelijkheden met het Stadhuis; toegang te krijgen tot nieuws; informatie te vinden over evenementen of toegang tot nieuws te krijgen.



Tabel 4. Genoemde onderdelen waarvoor men de gemeente app bezoekt

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Genoemde onderdelen waarvoor men de gemeente app bezoekt:	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten (n=82)
- contactmogelijkheden Stadhuis	39	47.6%
- informatie over zwembaden	14	17.1%
- informatie over grofvuil	42	51.2%
- informatie over voorzieningen	25	30.5%
- toegang tot nieuws	31	37.8%
- gemeente volgen via Twitter	1	1.2%
- informatie over parkeergarages	3	3.7%
- informatie over evenementen	26	31.7%
- anders, nl. . . (zie bijlage 1 tabel 1.1)	15	18.3%

e. *extra onderdelen*

Van de respondenten die de app gedownload hebben, zou 85% het een goed idee vinden wanneer het mogelijk is om via een app een melding openbare ruimte te doen.

Tabel 5. Aantal en percentage dat het al of niet een goed idee zou vinden wanneer het mogelijk is om via een app een melding openbare ruimte te doen

Goed idee?	Aantal	In %
Ja	70	85,4%
Nee	3	3,7%
Weet niet	9	11,0%
Totaal	82	100,0%

Vanaf 1 januari 2014 kunnen de respondenten alleen nog digitaal een afspraak maken, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort of rijbewijs. Dit kan via Mijn Zoetermeer op de website maar ook bij een wijkpost of in een digicorner in de centrale hal.

Van de respondenten zou 78% de mogelijkheid willen hebben om een afspraak te kunnen maken met de gemeente via een app (ook al heeft men hiervoor in de meeste gevallen wel een DigiD inlog nodig).

Tabel 6. Aantal en percentage respondenten dat al of niet via een app de mogelijkheid zou willen hebben om een afspraak te maken met de gemeente Zoetermeer (hiervoor heeft men in de meeste gevallen wel een DigiD inlog nodig)

Via een app een afspraak maken met de gemeente?	Aantal	In %
Ja	64	78,0%
Nee, omdat .(zie bijlage 1 tabel 1.2)	12	14,6%
Weet niet	6	7,3%
Totaal	82	100,0%

*f. aantal onderdelen via de app*

Van de respondenten is 45% van mening dat het aantal onderdelen dat nu via de gemeente app is in te zien voldoende is. In totaal is 35% van mening dat het aantal onderdelen onvoldoende is en er meer onderdelen bij kunnen.

Tabel 7. Mening over het aantal onderdelen dat nu via de gemeente app is in te zien

Mening over het aantal onderdelen	Aantal	In %
Voldoende	37	45,1%
Onvoldoende (er kunnen er meer bij)	29	35,4%
Weet niet	16	19,5%
Totaal	82	100,0%

In bijlage 1 tabel 1.3 staat een overzicht van de onderdelen die men toegevoegd zou willen zien aan de gemeente app (naast de onderdelen die nu al te zien zijn)

g. *Eigen app of iets anders*

De gemeente Zoetermeer kan een eigen app onderhouden en verder ontwikkelen maar kan hiermee ook stoppen. Veel informatie over Zoetermeer is namelijk ook via andere informatiebronnen vinden zoals social media of landelijke informatiebronnen. Wel is het zo dat deze informatie meer verspreid wordt aangeboden.

Iets meer dan een derde van alle respondenten vindt dat de gemeente Zoetermeer verder moet gaan met het ontwikkelen van de gemeente app. Daarnaast zou 27% een toegankelijke website via elke smartphone of tablet (responsive design) willen hebben. Slecht 8% geeft aan dat er aansluiting op landelijke apps moet zijn.

Tabel 8. Aantal en percentage respondenten dat al of niet van mening is dat de gemeente Zoetermeer moet doorgaan met het ontwikkelen van een eigen app

Eigen app of iets anders	Aantal	In %
Eigen app	265	33,4%
Aansluiting op landelijke apps	62	7,8%
Een toegankelijke website via elke smartphone of tablet (responsive design)	211	26,6%
Anders, nl... (zie bijlage 1 tabel 1.4)	34	4,3%
Weet niet/geen mening	221	27,9%
Totaal	793	100,0%



# BIJLAGE 1. Tabellen

Tabel 1.1      Genoemde andere onderdelen waarvoor met de gemeente app bezocht

- *niet meer heb hem verwijderd*
- *Kan ik niet goed beoordelen, mijn ervaring is van langer dan 6 mnd terug en toen was de app waardeloos, kon er bijna niets mee*
- *voorafgaand aan de gemeenteraadsverkiezingen*
- *nergens voor*
- *Nieuwsgierigheid*
- *gebruik niet meer, had iPhone nu Windows Phone en daar is geen app voor*
- *Wisselend, maar liever naar de site*
- *Algemeen*
- *klachten melden*
- *Niet. Ik denk er niet aan*
- *Geen*
- *doorgeven storing*
- *geen*
- *zag de meerwaarde niet*
- *klacht*

Tabel 1.2      Genoemde redenen om niet via een app een afspraak te willen maken met de gemeente

- *Ik wil geen DigiD, niet veilig*
- *ik dat op de pc doe*
- *eerst veiligheid rond gebruik DigiD garanderen*
- *liever telefonisch*
- *stop met die afspraak onzin en wordt weer dienstbaar aan het volk en heropen de balies. al was het maar voor de werkgelegenheid!*
- *wil niet op straat met mijn DigiD rondlopen*
- *gaat prima via de website*
- *dat via de website gemakkelijker is*
- *niet veilig genoeg*
- *digid en apps vind ik geen veilige combinatie*
- *via computer werkt prima*
- *makkelijker op pc*

Tabel 1.3      Onderdelen die men aan de gemeente app toegevoegd zou willen zien

- *Wat er nog meer te doen is in Zoetermeer en omgeving.*
- *informatie welke winkels open zijn op zondag*
- *Meer bedrijven, plattegrond*
- *Geen*
- *meldingen doen, afspraken maken*
- *ik weet het niet*
- *melding maken*
- *geen idee*
- *Armoedebestrijding*
- *Moet ik opnieuw bekijken door de nieuwe app weer te downloaden*
- *Vermelding Zoetermeerse media (kranten en radio/TV)*
- *De mogelijkheid een afspraak te maken in het gemeentehuis. Paspoort, rijbewijs, vergunningen enz.*
- *wijk plannen, informatie over werkzaamheden specifieke wijken, meldingen openbare ruimte, politiek*
- *wegwerkzaamheden*
- *eerst een versie voor Windows Phone, dan gaat het de goede kant op!!*
- *In algemene zin moet je dingen kunnen doen met een app, niet alleen informatie krijgen*
- *Niets*
- *melden van gebreken in openbare ruimte via het zenden van een foto bijvoorbeeld. Werkt in Den Haag via de app 'buiten beter'*
- *mogelijkheid tot melding openbare ruimte*
- *De afvalwijzer voor de minicontainers. Is nu een aparte app. Superonhandig.*
- *Activiteiten*
- *Kinderactiviteiten*
- *Zou ik nader moeten analyseren maar ook de sportvoorzieningen, tennisclubs, lidmaatschappen, seizoentijden, ouderen sport etc etc zou er op te vinden moeten zijn want ook de oudere generatie doet normaal met dit soort info media mee.*
- *honden uitlaatkaart*
- *Sport*
- *Verkeer*
- *veel bredere evenementen vermeldingen; wandel- en fietsroutes; (rommel)marktvermelding, kortom wat meer op het toerisme gerichte info.*
- *Een die Goed werkt*
- *Horeca- en winkelinfo; wijknieuws; agenda gemeenteraad; bestemmingsplannen en infrastructuur; info over verkeer/OV (werkzaamheden, storingsen e.d.)*
- *Afspraken maken voor het stadhuis, openbare meldingen maken met foto functie en een ideeënbus*
- *Informatie over kunst en cultuur in de gemeente*
- *Klachten en overige meldingen*
- *afspraak maken (stadhuis, grofvuil ophalen etc): Een verlenging van de balie*
- *digitaal loket*
- *Openbaar vervoer Verkeersinformatie Sociale kaart*
- *Op de Zoetermeer Cityguide staan ook andere zaken, zoals "actief naar buiten", "attracties", "eten/drinken/slapen", "leuk om te doen", "nuttige adressen", "uitgaan", "verkeer/vervoer", "winkels" etc. Ook ontbreekt wat info bij bepaalde icoontjes, zoals een plattegrond bij de parkeergarages (en kosten -> het aantal gratis uren verschilt per garage!).*
- *Afspraak maken gemeentehuis*

- melding klachten
- afspraken maken. Maar ook verslagen gemeenteraad en commissie

Tabel 1.4 Eigen app of iets anders? Antwoorden die ingevuld zijn bij anders nl...

- *Er zijn erg veel links op de app te vinden naar normale websites. Deze zijn via een smartphone niet goed te lezen.*
- *eigen app laten aansluiten bij landelijke apps.*
- *eigen app, maar zorg eerst dat de ict op orde is voor het maken van afspraken op het gemeentehuis*
- *de gemeentelijke website en kranten*
- *app ook beschikbaar maken voor windows phone*
- *stoppen geld verkwisting*
- *Dat ligt aan de kosten die er mee gemoeid zijn*
- *een apparatuur onafhankelijke website (dus website geschikt voor browsers, (smartphone) e.d.*
- *zolang er nog steeds bezuinigd moet worden lijkt me dit het eerst wat onnodig is*
- *Ik vind dat de gemeente moet doorgaan. omdat het toch de toekomst is. Ondanks dat ik er nog niets op gezocht heb. Maar wél belangrijk om er mee door te gaan.*
- *per mail*
- *gemeentelijke website*
- *Moet in verhouding zijn met de kosten*
- *nee, onzin*
- *heb geen smartphone*
- *website is genoeg voor mij*
- *ik lees liever de krant*
- *Ligt aan de app. De app moet echt toegevoegde waarde bieden. Niet een simpele presentatie van informatie van de website van de gemeente. Dat doen al teveel anderen. Zonde van de investering.*
- *per e-mail*
- *alleen website is goed (en duur genoeg, die kan immers ook vanaf tablets en smartphones worden benaderd.*
- *Website zowel voor handhelds als voor bureau-PC's/laptops*
- *alle 3. En dan bij alle 3 dezelfde informatie uniform aanbieden.*
- *zowel eigen app, landelijk, maar ook meer twitteren!*
- *omdat ik deze app niet ken kan ik hier ook mijn mening over*
- *ook nog in de streekkrant*
- *goede site belangrijker dan dure app-ontwikkeling*
- *internet*
- *Een ICT gemeente als Zoetermeer moet op vele wijze actief zijn!!! Een app is leuk maar zorg gewoon dat je via elke smartphone, tablet maar ook app en andere kanalen actief bent!*
- *de plaatselijke huis-aan-huiskrant. Niet iedereen heeft een computer of mobiel.*
- *eigenlijk vindt ik dat het op allee drie de mogelijkheden moet kunnen. .*
- *een eigen app met links naar andere instanties / organisaties*
- *Niet voldoende geheugen op mobiel*
- *Alleen via website*





# BIJLAGE 2. Vragenlijst onderzoek

**1** Wie informatie zoekt over Zoetermeer of over de gemeente Zoetermeer kan deze ook vinden met de gemeente app. Via de gemeente app is informatie te vinden over de openingstijden van het Stadhuis, de zwembaden, grofvuil, evenementen en de verkiezingen. Daarnaast geeft de app direct toegang tot nieuwsberichten en kunnen inwoners de gemeente volgen via twitter. **Tussenpagina**



**2** Was u op de hoogte van het bestaan van de gemeente app? **Single-responsevraag**

- Ja
- nee [[>> Vraag 12.](#)]

**3** Heeft u de gemeente app gedownload? **Single-responsevraag**

- Ja
- nee [[>> Vraag 12.](#)]

**4** Hoe vaak heeft in u het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van de gemeente app? **Single-responsevraag**

- elke dag
- enkele keren per week
- enkele keren per maand
- 1x maand per maand
- minder dan 1x per maand
- Nooit
- weet niet

**5** Hoe gebruiksvriendelijk vindt u de gemeente app? **Single-responsevraag**

- zeer gebruikersvriendelijk
- Gebruikersvriendelijk
- Neutraal
- Gebruiksonvriendelijk
- Zeer gebruiksonvriendelijk

**6****Voor welke onderdelen bezoekt u de gemeente app?****Multi-responsevraag**

Minimaal aantal vinkjes: 1

- contactmogelijkheden Stadhuis
- informatie over zwembaden
- informatie over grofvuil
- informatie over voorzieningen
- toegang tot nieuws
- gemeente volgen via Twitter
- informatie over parkeergarages
- informatie over evenementen
- 
- anders, nl. . . . .

**7****Zou u het een goed idee vinden wanneer het mogelijk is om via een app een melding openbare ruimte te doen?****Single-responsevraag**

- Ja
- nee
- weet niet

**8****U kunt bij de gemeente vanaf 1 januari 2014 alleen nog digitaal een afspraak maken, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort of rijbewijs. U kunt dit doen via Mijn Zoetermeer op de website, maar ook bij een wijkpost of in de digicorner in de centrale hal van het stadhuis.****Tussenpagina**

- Niet invullen

**9****Zou u ook via een app de mogelijkheid willen hebben om een afspraak te maken met de gemeente Zoetermeer (hiervoor heeft u in de meeste gevallen wel uw DigiD inloggegevens nodig)?****Single-responsevraag**

- Ja
- nee, omdat . .
- weet niet

**10****Wat vindt u van het aantal onderdelen dat nu via de gemeente app is in te zien?****Single-responsevraag**

- voldoende
- onvoldoende (er kunnen er meer bij)
- weet niet

11

**Welke onderdeel of onderdelen zou u toegevoegd willen zien aan de gemeente app?(naast de onderdelen die er nu al zijn in te zien)**

**Open vraag (klein)**

Niet invullen

12

**De gemeente Zoetermeer kan een eigen app onderhouden en verder ontwikkelen.U kunt informatie over Zoetermeer ook via andere informatiebronnen vinden zoals Social Media of landelijke informatiebronnen. Wel is het dan zo dat de informatie meer verspreid wordt aangeboden.**

**Tussenpagina**

Niet invullen

13

**Vindt u dat de gemeente Zoetermeer verder moet gaan met het ontwikkelen van de gemeente app of informatie via andere (landelijke) kanalen of op andere wijze moet aanbieden?**

**Single-responsevraag**

- eigen app
- aansluiting op landelijke apps
- een toegankelijke website via elke smartphone of tablet (responsive design)
- anders, nl....
- weet niet/geen mening