



gemeente
Zoetermeer

PANELONDERZOEK KEUZE WEBSITE



Panelonderzoek keuze website

Juli 2014

In opdracht van: Hans Esmeijer, Communicatie

Uitvoering onderzoek: Josée Boormans, Onderzoek en Statistiek

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
1. Resultaten	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Respons	5
1.3 Voorkeur van de respondenten	5
1.4 Stellingen	6
BIJLAGE 1. Tabellen	9
BIJLAGE 2. Vragenlijst onderzoek	23

1

RESULTATEN

1.1 Achtergrond

De gemeente Zoetermeer gaat de huidige website vernieuwen.

Bij deze keuze voor een nieuwe website heeft de gemeente twee websites geselecteerd die als voorbeeld kunnen dienen voor het ontwerp van de gemeente Zoetermeer.

Aan Onderzoek en Statistiek is gevraagd aan de leden van het digitale panel van de gemeente Zoetermeer de vraag voor te leggen naar welke van deze twee voorbeeldwebsites hun voorkeur uitgaat. Daarvoor zat er in het onderzoek twee keer een link naar de voorbeeldwebsites waaruit de gemeente Zoetermeer kan kiezen. De vraag aan de respondenten was beide websites te bekijken en dan pas naar het onderzoek te gaan voor het invullen van de vragen.

Een eerste keuzevoorbeeld is de website van de gemeente Montferland. Het tweede keuze voorbeeld is een website van de fictieve gemeente Stellesluis.

www.montferland.info

<http://demo.simgroep.nl/flex7>

1.2 Respons

Het onderzoek is gehouden van 10 t/m 27 juli 2014.

Van alle 1868 benaderde panelleden hebben er 554 meegewerkt aan het onderzoek. Dit is een respons van 29,7%.

1.3 Voorkeur van de respondenten

Uit de onderstaande tabel komt naar voren dat relatief de meeste respondenten hun voorkeur uitspreken voor de website van de gemeente Montferland (47% van de panelleden).

Tabel 1. Voorkeur van de respondenten voor één van de twee gepresenteerde websites

Genoemde voorkeur	aantal	in %
Website van de gemeente Montferland	262	47,3
Website van de fictieve gemeente Stellesluis	212	38,3
Geen voorkeur	80	14,4
Totaal	554	100,0

Een indeling naar geslacht laat zien dat de verdeling van de voorkeur voor een website onder mannen en vrouwen vrijwel gelijk is. Bij beiden is de website van Montferland het meest favoriet.

Tabel 2. Voorkeur voor een website naar geslacht

Voorkeur:	Geslacht		Totaal
	Man	Vrouw	
Website van de gemeente Montferland	153 46,6%	109 48,2%	262 47,3%
Website van de fictieve gemeente Stellesluis	123 37,5%	89 39,4%	212 38,3%
Geen voorkeur	52 15,9%	28 12,4%	80 14,4%
Totaal	328 100,0%	226 100,0%	554 100,0%

De respondenten mochten hun voorkeur toelichten. In bijlage 1 tabel 1.1 staat de toelichting op de keuze voor de website van de gemeente Montferland en in tabel 2 1.2 de toelichting op de keuze voor de website van Stellesluis.

1.5 Stellingen

Uit de volgende tabel komt naar voren dat vrijwel alle respondenten (98%) het heel belangrijk vinden dat ze op de website snel moeten kunnen vinden wat ze zoeken. Dit wordt veel belangrijker gevonden dan het uiterlijk van de website.

Tabel 3. Mening van de respondenten over de website

Stelling:	heel belangrijk	een beetje belangrijk	niet belangrijk	totaal (n=554)
de website moet er mooi uitzien (foto's, aantrekkelijke kleuren)	24,4%	62,5%	13,2%	100%
ik moet snel kunnen vinden wat ik zoek	98,0%	1,1%	0,9%	100%

Tenslotte is aan de respondenten nog een tweetal stellingen voorgelegd met de vraag in welke van deze men zich het meest herkend. Uit de resultaten blijkt dat de respondenten zich meer herkennen in de stelling: "Als ik op de homepage van de gemeentelijke ben dan klik ik snel door naar het onderwerp dat ik zoek" dan in de stelling "Als ik op de homepage van de gemeentelijke website ben dan neem ik even de tijd om deze te bekijken".

Tabel 4. Stelling waarin de respondenten zich het meest herkennen

Stelling waarin men zich het meest herkent	Aantal	In % van het totaal
Als ik op de homepage van de gemeentelijke website ben dan neem ik even de tijd om deze te bekijken	94	17,0%
Als ik op de homepage van de gemeentelijke website ben dan klik ik snel door naar het onderwerp dat ik zoek	460	83,0%
Totaal	554	100,0%

BIJLAGE 1. TABELLEN

Tabel 1.1. Toegelichte keuze van de respondenten voor de website van de gemeente Montferland

- "Lay-out" helder, duidelijke taal.
- 1. Het is duidelijk en gebruiksvriendelijk (leesbare teksten 12 pixels?) 2. Duidelijk voor de burger, vooral voor ouderen
- 3 simpele en daarmee heldere hoofdkeuzes met logisch sub keuzemenu. De andere is onoverzichtelijker door meer (te veel) keuzes.
- Alles dat je zoekt staat op 1 pagina
- alles wat je als burger zoekt op de FrontPage
- beeld is rustiger, niet teveel vakjes met foto's tabs bovenaan pagina maken het overzichtelijk
- belangrijkste (online) contacten en onderwerpen direct zichtbaar en toegankelijk op de home page
- Compact en overzichtelijk
- compleet, duidelijk vanaf eerste scherm
- de ander doet me eigenlijk meer denken aan vakantievelingen.
- De drop down menu's van gemeente Stellesluis werken onhandig, ze zijn te snel weg als je niet accuraat met de muis bent. Het voorlees onderdeel van Montferland werkt een stuk netter. De pagina van Montferland is betreft tekst duidelijker ingedeeld.
- De huisbalk geeft duidelijkere onderwerpen. Zo is "Bouwen & Verbouwen" concreter en passender dan "Ondernemen". Laat het ondernemen maar aan de ondernemer over, dat is niet aan de gemeente.
- de informatie is makkelijker te vinden
- de lay-out ligt me meer, oogt professioneler.
- De opmaak van de website is rustig en daardoor overzichtelijk. Duidelijke onderverdeling naar hoofd- en sub onderwerpen. Hierdoor is het makkelijk navigeren. Verder geen uitvoerige teksten maar to the point.
- De opzet van beide sites vind ik overzichtelijk, echter het feit dat Montferland al keuzes biedt onder de secties in het hoofddeel van de pagina scheelt een klik.
- De rubrieken zijn direct al op de openingssite weergegeven. Het vereenvoudigt de keuze. Het gewenste rubriek kan direct worden aangeklikt.
- De site toont wat opener en overzichtelijker, met een rustige opbouw en duidelijke mappen.
- De site van Montferland oogt rustiger en overzichtelijker.
- De startpagina is langer dan de overzichtelijker pagina van de demo, maar het is gemakkelijker de onderwerpen te vinden (zoals bouwvergunningen, WOZ-waarde). Die onderwerpen zijn lastiger te vinden in de demoversie. Anderzijds lijkt de zoekfunctie van de demo beter (het invulscherf doet suggesties).
- de startpagina is overzichtelijker, geeft de indruk dat je met deze site sneller (minder muisklikken) bij het gewenste onderwerp zult zijn
- De startpagina komt prettiger over. En verder ziet het er netjes uit.
- De website van Montferland is modern, oogt rustig en overzichtelijk. De andere website is onrustiger en geeft het gevoel dat niet alles er is en je dus moet gaan zoeken.

- De zoekfuncties staan erg overzichtelijk. Ik mis alleen de duidelijke info van de WMO en b.v. Jeugdzorg. De gemeente krijgt nog meer in beheer van het rijk. Zou fijn zijn als je dit per onderwerp makkelijk kan terugvinden op de site.
- deze denkt meer vanuit de burger in plaats vanuit de organisatie
- Deze is qua kleurstelling rustiger voor mijn ogen en daardoor overzichtelijker. Ook vind ik dat er duidelijker informatie opstaat, waardoor ik in kortere tijd vind wat ik zoek.
- Deze site is goed ingedeeld in vakken waarop je kunt door linken, zodat je precies weet waarmee je bezig bent. Het is ook geen drukke site en goed overzichtelijk
- deze site is vollediger, wat mij betreft.
- Deze werkt echt. Soms klopt ook hier het aangegeven pad niet met de koppen op de Homepage. Bij Stellesluis is dat nog erger. Als je in de Homepage op een keuze links klikt kom je steeds onder de eerste kop "Ondernemen" terecht.
- Direct op de home page duidelijke blokken ter ondersteuning van algemene zoekstructuur. Balk specifieke afdelingen duidelijk geordend.
- direct zichtbaar op homepagina waarvoor ik met name de website bezoek:
- Dit vind ik overzichtelijker en meerdere onderwerpen worden aangegeven in een link zoals geboorte, huwelijk..etc. en mooi achtergrond beetje groen is wel fijn om te zien.
- doet prettiger aan
- duidelijk beeld belangrijke zaken in een oogopslag te zien.
- Duidelijk en makkelijk in gebruik en bij het maken van keuzes
- Duidelijk en meldingen doorgeven erg goed
- duidelijk en overzichtelijk
- Duidelijk en overzichtelijk
- Duidelijk en overzichtelijk. Stellesluis heeft een kop die de halve pagina beslaat waardoor er teveel gescrold moet worden. Bovendien werken de knoppen voor het aanvragen van paspoort en rijbewijs e.d. niet juist
- duidelijk en overzichtelijk en makkelijk onderwerp zoeken
- Duidelijk en overzichtelijk opgesteld. Je kunt direct naar je benodigde onderdeel gaan.
- Duidelijk en overzichtelijk.
- Duidelijk en overzichtelijk. Alle onderwerpen op 1 startpagina!
- Duidelijk en overzichtelijk. Je wordt niet afgeleid door te veel informatie in het eerste scherm. Op het 1e scherm staan die zaken die je het meest zou willen bezoeken!
- duidelijk overzichtelijk gelijk kunnen zoeken op onderwerp
- Duidelijk per onderwerp aangegeven. Website is visueel ook heel sterk
- duidelijk zonder scrollen is alles wat je nodig hebt te zien
- duidelijk, begrijpelijke taal, overzichtelijk in verwijzingen
- duidelijk, intuïtief, eenvoudig onderwerp te vinden
- duidelijk, makkelijk leesbaar.
- duidelijk, na de eerste klik voor een keuze op detail keuzeschermen
- Duidelijke bewegwijzering op de site, kort bondig en herkenbaar, niet te uitbundig met kleuren waardoor je afgeleid wordt van je doel
- duidelijke indeling, eenvoudig de juiste items te vinden
- Duidelijke indeling. Makkelijk menu.

- Duidelijke keuzes en de knoppen werken ook prima.
- Duidelijke lay-out, rustige vormgeving, intuïtieve interface
- duidelijke overzichtelijker
- Duidelijker en minder saai
- Duidelijker en overzichtelijk.
- Duidelijker en overzichtelijker, ergo veel gebruiksvriendelijker.
- Duidelijker gericht op hulpvragen naar de gemeente. Mis alleen het zorg-deel bij direct regelen.
- Duidelijker je wordt niet afgeleid zoals in de andere website
- Duidelijker, kon info sneller en makkelijker vinden. Frisser goede uitstraling
- duidelijker indeling op categorie en vandaar verder
- duidelijkheid.
- Een directe woordentekst. Eenvoudig om zo je probleem c.q. vraag bij wie je moet zijn te vinden. Geen kleurrenplaatjes etc. We zijn geen kinderen!
- Een website met veel ruimte, waardoor het makkelijk is om datgene te vinden dat je zoekt. De ander is te compact.
- Er is een uitgebreide en duidelijke beschrijving van de links waaruit je moet kiezen als je iets moet doen wat met de gemeente te maken heeft.
- Er stond meer info op de eerste pagina en je krijgt hulp terwijl je een onderwerp intikt bij de zoek functie. Ik kon hierdoor makkelijker iets vinden
- Erg overzichtelijk
- fris en helder
- gebruiksvriendelijk, geeft helder overzicht van alle diensten
- Geeft duidelijk aan welke onderwerpen je wilt kiezen en dan kun je helder een volgende keuze doen
- geef meer info op eerste pagina
- Gelijk bij het openen van de site voelde het vertrouwd aan. Het leunt eigenlijk een beetje aan tegen onze website van onze Gemeente.
- gelijk een duidelijk overzicht met de meest voorkomende onderwerpen
- gelijk een duidelijk overzicht met de thema's waar naar gezocht wordt.
- Gemakkelijk, grote letters, duidelijke indeling en intuïtief makkelijk om de weg te vinden.
- heel overzichtelijk en duidelijk, de andere komt rommeliger over ook door de kleurencombinatie
- helder
- Helder duidelijk
- helder en duidelijk. hoofdlijnen. lichter van kleur.
- Helder overzicht, veel keuze onderwerpen
- Helder, strak lettertype, licht helder beeld
- Helder. Zeer uitgebreid. In één oogopslag alles in beeld.
- herkenbaar, helder, duidelijk, redelijk compleet
- Het geheel komt rustig over en is overzichtelijk.
- Het komt bij mij duidelijker over.
- het lettertype, duidelijker, contrasten. meer op eerste pagina, dus meer onderwerpen, afdelingen
- Het overzicht en de groepering van de onderwerpen.

- Het overzicht is logischer ingedeeld en wat echt opvalt, is dat men meer gebruik maakt van icoontjes. De icoontjes zijn ook nog eens duidelijk
- Hier vindt de burger direct in een totaaloverzicht de informatie die hij/zij nodig heeft.
- Hij oogt rustiger dan die van de fictieve gemeente. Die schreeuwt echt.
- Helder, overzichtelijk, goede structuur
- Homepage veel overzichtelijker en daardoor makkelijker te navigeren. Ook alle onderwerpen staan duidelijker vermeld
- iets duidelijker en meer mogelijkheden
- iets overzichtelijker
- iets prettiger lay-out (in de andere van die dikke zwarte kaders)
- Ik vind de website van Montferland overzichtelijker.
- in 1 keer alles overzichtelijk in beeld (en de demoversie van Stellesluis deed het bij mij onvoldoende goed, maar wat er ik er van zag moet ik teveel scrollen voor ik bij mij vraag kom)
- In de eerste klik zie je gelijk de opties die het meest relevant zijn.
- in de minste stappen bij de juiste informatie, duidelijke navigatie en prettige overzichtelijke lay-out.
- In een oogopslag te vinden wat ik zoek. Ook makkelijk te lezen. En ook is de lichtblauwe tekst van die andere website is moeilijk leesbaar.
- In principe op de inhoud. Heel veel zaken kan ik niet vinden waar ik dit moet zoeken in Stellesluis. Uiterlijk van Stellesluis vind ik iets mooier, maar zoals aangegeven niet om via de aanwezige hoofdstukken zaken te kunnen vinden. Als dit alleen om het uiterlijk gaat dan Stellesluis.
- Indeling, kleurgebruik aantrekkelijkheid
- Informatie die meteen zichtbaar / aanklikbaar is lijkt uitgebreider / vollediger. Op andere site moest ik zoeken en kon niet alles vinden. Ook was er een doorklikfout bij "afspraak maken". Op andere site een fout als je doorklikt op "
- informatie staat duidelijk al op de eerste pagina aangegeven
- instinctief overzichtelijk, kleurgebruik, tekst, scherp, veel informatie, duidelijke navigatie structuur
- Is veel overzichtelijker en bied je de mogelijkheid om direct terecht te komen waar je wilt zijn. Bijv. een afspraak voor grofvuil maken. Daar moet je in de huidige website van Zoetermeer tig keer voor doorklikken. Bij Montferland is het slechts één klik.
- je kunt alles makkelijk vinden en doorklikken zonder heel veel te moeten zoeken en de omschrijving is duidelijk
- Je kunt in een oogopslag zien waar je moet zijn en site ziet er aantrekkelijk uit. Die andere site werkt trouwen bij mij niet. Ik kreeg steeds een ondernemersverhaal wat ik ook aanklikte.
- Kleurgebruik rustiger, minder blauw
- kleurstelling. Toegankelijkheid
- Klikt duidelijk door en overzichtelijk voor mijn inzicht en manier van denken. Lekker rustig mooie kleuren.
- Komt beter over en ziet er mooier op handhelds uit
- Komt in eerste instantie prettig en overzichtelijk over
- Komt moderner over
- komt prettig over.
- komt rustiger en helderder over
- komt rustiger over

- Komt vriendelijker en overzichtelijker over. Je ziet sneller wat je zoekt.
- Komt vriendelijker over!
- Leek mij het meest gebruiksvriendelijk.
- Lekker fris en duidelijk
- lekker overzichtelijk!
- lekker snel met wat ik zoek prima site zo
- lichte kleurstelling, nodigt uit duidelijk, onder sub onderwerpen direct zichtbaar wat daar onder valt
- Lichter, vriendelijker
- lijkt me een heldere site en overzichtelijk
- Makkelijk, overzichtelijk en chronologische opbouw binnen de menu's
- Makkelijker en overzichtelijk
- Makkelijker in een blik te overzien.
- meer (verwijzingen) naar informatie op indexpagina beschikbaar: rustiger beeld
- Meer directe keuzemogelijkheden
- meer kleur en overzichtelijk
- meer onderwerpen waar direct uit gekozen kan worden
- Meer overzicht
- meer overzichtelijk en de opstelling spreekt mij meer aan.
- meer overzichtelijk en het was begrijpelijk. de andere website was in het Turks?!
- Meteen duidelijk
- minder koel, de andere heeft een erg onprettig kleurbeeld
- minder zakelijk doch wel serieus
- Modern en bestaand concept dus het werkt
- Moderne letters en overzichtelijke keus aan onderwerpen.
- Montferland is wat uitgebreider (filmpjes bijv.) en komt als grotere gemeente waarschijnlijk daardoor meer in aanmerking voor Zoetermeer als grote gemeente.
- Montferland uitnodigend, overzichtelijk. Het andere ontwerp kil, amateuristisch.
- Nederlandse taal direct bij opening
- Niet alleen "oogt" hij beter, maar ik vind ook de navigatie door de site iets duidelijker/makkelijker
- Niet teveel knoppen op de eerste pagina en is daardoor overzichtelijker.
- Omdat daar direct op de homepage mee zichtbaar is van de inhoud. Bij Montferland oogt het lekker rustig, maar moet ik doorklikken om te zien of wat ik zoek er ook bij staat.
- omdat deze zeer overzichtelijk is
- ondanks meer info toch overzichtelijk, door meer info sneller naar juiste info i.p.v. extra doorklikken
- Onderdelen duidelijk gerubriceerd en een zeer goed lettertype
- oogt overzichtelijker. Eerste indruk.
- Oogt rustig en heeft een duidelijke lay-out.
- oogt vriendelijker, zachter en duidelijker. duidelijk met name bij gebruik, bij doorklikken. wint op alle punten qua structuur
- Op eerste blad alle mogelijke opties al aan te klikken
- Op het openingsscherm zijn meer verwijzingen/links opgenomen.
- Op het startscherm kun je al vrij specifiek bepalen waar je naartoe wilt. Is duidelijk.

- Open, overzichtelijk, prettiger kleuren
- overzicht lay-out snelheid
- Overzicht en duidelijkheid beter. Ziet er aantrekkelijker uit, door verdeling en kleur.
- Overzicht, intuïtief, de zoekfunctie werkt goed
- overzichtelijk
- Overzichtelijk
- Overzichtelijk Goede indeling Lay-out is goed
- Overzichtelijk en duidelijk
- Overzichtelijk en duidelijk
- Overzichtelijk en helder. Adresgegevensgemeente beter aangegeven dan in Stellersluis.
- Overzichtelijk en informatief. Op de andere site staat alleen brabbeltaal. Hierdoor kun je geen goed oordeel over die site geven.
- Overzichtelijk en rustig.
- Overzichtelijk en snel
- overzichtelijk met juiste trefwoorden op logische plek
- Overzichtelijk naar onderwerp. Geen pul down menu's.
- Overzichtelijk qua indeling, mooie lay-out, heldere kleuren. Alles op een kort pagina bereikbaar zonder veel scrollen of klikken.
- Overzichtelijk zonder overbodige poespas
- overzichtelijk, alles direct te zien op 1 scherm zonder scrollen
- Overzichtelijk, de onderwerpen klikken makkelijk aan. Niet zonnig wat groot bladontwerp als de andere gemeente.
- overzichtelijk, gezelliger en gebruiksvriendelijk
- overzichtelijk, voldoende info op het eerste gezicht
- Overzichtelijk, prettig om te zien (en ze spreken er gelukkig geen Latijn)
- Overzichtelijk...direct duidelijk welke punten je kunt openen.
- Overzichtelijke categorieën, wat ik zoek staat er vast bij
- Overzichtelijke site, strakke indeling
- overzichtelijker (2x genoemd)
- Overzichtelijker dan de andere. Direct naar de juiste site te klikken.
- overzichtelijker en duidelijker wat waar te vinden is
- Overzichtelijker en right to the point
- Overzichtelijker en vooral rustiger. Daarnaast intuïtiever dan de tweede
- overzichtelijker, gebruiksvriendelijk
- Overzichtelijker, gemakkelijk alles te vinden.
- Overzichtelijker, het werkt!, mooi.
- overzichtelijker, ingedeeld op basis van voor de inwoners meest belangrijke items
- Overzichtelijker, oogt lichter en het scherm wordt beter benut. Bij de andere blijft de kop steeds in beeld. Op mijn tablet is dit de helft van het scherm. Dat kijkt niet fijn.
- overzichtelijker: meer onderwerpen direct zichtbaar
- Overzichtelijkheid
- Overzichtelijkheid (niet te veel info op een blad) en duidelijke verwijzingen naar praktische onderwerpen.

- Overzichtelijker, meer subcategorieën
- Pagina s zijn rustig en overzichtelijk. Stellesluis gebuikt veel te veel kleur. Als burger zie je direct de belangrijkste info op de eerste pagina andere informatie is snel te vinden (logische opbouw)
- PERFECT: ZEER GEBRUIKSVRIENDELIJK: CLIENTGERICHT
- prettig om te zien, Per hoofdonderwerp een goed overzicht van alle onderdelen
- Prettige tekst. Makkelijke verwijzingen. Rustige kleuren
- prettiger te lezen
- Prettigere indeling. Ik kon er beter/sneller vinden waar ik naar zocht.
- professioneler in opzet en duidelijk
- Rust en overzicht
- rustgevende foto op de achtergrond. Serieus lettertype niet dat onnozele weekblad-achtige lettertype (lijkt wel de yes- voor 15 jarige meisjes). Staan allemaal niet serieuze zaken op de stellingdam site: zwembad, vakantieoffer en Facebook.
- Rustig overzichtelijk beeld, goede onderverdeling qua onderwerpen. Ik kon alles wat ik weleens zoek goed vinden.
- rustig overzichtelijk duidelijk
- rustig, overzichtelijk
- Rustig, overzichtelijk, kwaliteit.
- Rustige eerste indruk. Overzichtelijk menu. Onderop kun je op je gemak kijken wat je zoekt.
- Rustige lay-out en overzichtelijk.
- rustige weergave met duidelijke links naar onderwerpen
- Rustiger aanblik door gebruik te maken van niet te grote letters in menu-balkjes
- rustiger, beter te gebruiken door logische opbouw
- simpel design is altijd goed. geen irritante menu's die opeens bewegen als je er met de muis overheen gaat mooi plat design
- Simpel en compleet
- snel, duidelijk, vooral vriendelijk voorkomen
- Toch wat prettiger in gebruik en ziet er mooi uit
- Uitbreider, gesorteerd op bv aanvragen
- uitstraling professioneler
- Vanwege de tekst naar verwijzing om iets te ondernemen. De plaatjes van de tweede keuze, vind ik onaantrekkelijk
- Veel informatie op het 1e scherm. Je kunt direct kiezen wat je zoekt.
- Veel meer tekst op witte achtergrond. De tekst op blauwe velden is voor mensen die kleuren slecht kunnen onderscheiden niet goed.
- veel onderwerpen om uit te kiezen, zodat je snel op de juiste plek kunt zijn
- Veel overzichtelijker. Producten geordend. Handige link naar de verkrijgbare digitale producten.
- vind de kleuren mooier
- Vollediger: alle (meest voorkomende) onderwerpen worden vermeld
- Vriendelijke uitstraling, overzichtelijk
- Vriendelijker, toegankelijker
- Was erg volledig
- website geeft een duidelijk overzicht en er kan goed worden doorgeslikt.

- Weliswaar is de site van Stellesluis veel moderner van vormgeving maar daarom nog niet duidelijker dan Montferland
- werk snel en is duidelijk
- zeer uitgebreid en overzichtelijk gerangschikt
- ziet er aantrekkelijk uit en toch overzichtelijk
- Ziet er beter en overzichtelijker uit.
- Ziet er makkelijker uit
- Ziet er mooier uit. Vergelijk is echter niet goed aangezien de andere pagina nog niet af is.
- Ziet er op het eerste oog overzichtelijker uit.
- Ziet er overzichtelijker uit. In de bijeenkomst onlangs over het beleid m.b.t. de jeugdwet en WMO heb ik aangegeven dat de huidige website van de gemeente erg onoverzichtelijk is en dat de juiste formulieren soms moeilijk te vinden zijn. Ik werk veel met mensen met een beperking en die kunnen met de huidige website absoluut niet goed omgaan. Ook het feit dat alles met DigiD geregeld moet worden is daarbij een groot struikelblok. Geef meer mogelijkheden om dingen op een andere manier te regelen
- Ziet er rustig uit. Alle topics zijn snel te vinden.
- Zoekfunctie en direct een overzicht van alle onderwerpen is prima. Huidige zoekfunctie op termen is bij site Zoetermeer slecht.
- Zonder er diep in te duiken en zaken op te zoeken: de scheiding "burger" en "overheid" en apart "direct regelen"

Tabel 1.2. Toegelichte keuze van de respondenten voor de website van de fictieve gemeente Stellingeland

- 2e sprak meer aan.
- aanlokkelijker
- actuele dingen springen in het oog. Overzichtelijk, de veel voorkomende dingen zijn in zicht en aanklikbaar naar verdere info. Zoeken ging ook wel goed.
- Alles overzichtelijk op 1 pagina, ik hoef niet te scrollen.
- beter leesbaar en meer overzichtelijk
- Beter leesbaar, rustiger
- Bij het benaderen van de website viel me gelijk op dat de informatie veel meer in het oog sprong zeg maar.
- compact en overzichtelijk
- Compact, je hoeft bijna niet te scrollen, veel voorkomende zaken staan links in beeld. Overzicht door eenvoud.
- Compact.
- Compacter, rustiger
- De fictieve website is overzichtelijker en handiger.
- De fictieve website vind ik duidelijker en een aantal zaken makkelijker te vinden
- De lay-out komt vriendelijker over
- De overzichtelijkheid, als tenminste de pagina menu's strak de menubalk volgen (wat op de eerste tab niet het geval is)
- De site is duidelijk en overzichtelijk. Vooral het maken van afspraken is duidelijk.

- De site is duidelijk en rustig.
- de site is erg duidelijk, grote knoppen en voor zaken waar men de gemeente bij nodig heeft (zoals verlengen van paspoorten) is het gelijk duidelijk waar men terecht moet.
- De site oogt iets rustiger. Beide vind ik door het vele kleurgebruik onoverzichtelijk. Werk vanuit apps en zorg dat je eenvoudig terug en ook naar home kunt op de site. Hou het kleurgebruik beperkt of gebruik de kleur juist in de apps en vervolg pagina's van betreffend onderwerp.
- De site van Montferland is precies z'n slechte site als de huidige van de gemeente Zoetermeer: zeer onoverzichtelijk.
- De structuur is duidelijk
- Deze geeft een rustiger gevoel, modernere uitstraling, lijkt overzichtelijker.
- deze heeft geen statische achtergrondfoto, die lijdt af omdat het niet meebeweegt als ik scroll in de pagina. Niet te veel wit gebruikt, dat vind ik aantrekkelijker
- Deze site is wat levendiger dan de andere. Voor mij is deze site ook duidelijker
- Deze werkt beter op een tablet.
- Dor helder beeld en passend fotomateriaal
- duidelijk
- Duidelijk en overzichtelijk
- duidelijk en aantrekkelijk door de indeling
- duidelijk en overzichtelijk
- Duidelijk en overzichtelijker dan de andere website
- duidelijk per onderwerp
- duidelijk, duidelijke tekst, heerlijk geen onzin
- duidelijk, gebruikersvriendelijk
- Duidelijk, in één oogopslag te zien waar je naar op zoek bent
- duidelijk, overzichtelijk en niet te druk. rustig overzicht.
- duidelijke keuzes, zonder dat je door hoeft te klikken krijg je deel menu als je met de muis op het hoofdmenu gaat staan. aantrekkelijk en makkelijk door te stappen
- Duidelijker
- Duidelijker en minder afleiding.
- Duidelijker en overzichtelijker.
- Duidelijker menu, overzichtelijker en professioneler.
- duidelijker qua opzet en ziet er stukken fraaier uit
- Duidelijker, in een oogopslag kiezen. Ook voor meldingen of klachten
- Duidelijkere menu's
- duidelijkheid
- Duidelijkheid op jouw zoek sleutels
- Een rustigere uitstraling en een rustiger (en daardoor wellicht beter) lettertype.
- Eenvoud en helderheid pagina-indeling, korte keuzelijsten, niet te bont kleurgebruik
- eenvoudiger en met duidelijk zoek functie
- Eigenlijk de functionaliteit met een Windows 8.x look. Maar de plaatjes van de Montferland site brengen wel een veel vriendelijkere sfeer
- Erg mooie en "strakke" en professionele Lay out
- Erg overzichtelijk

- Frissere uitstraling, die van Montferland lijkt veel op de huidige gemeente site
- Gebruiksvriendelijk en goed leesbaar. Niet teveel tekst op de pagina. Belangrijkste zaken in tegels opgenomen op de hoofdpagina
- goed overzicht
- grafisch uitnodigender: meer bij de tijd
- Grote letters, grote knoppen, overzichtelijk
- Heeft iets vertrouwds t.o.v. de huidige website maar is overzichtelijker.
- Heel duidelijk en overzichtelijk, kort en bondig
- heel overzichtelijk
- Heel overzichtelijk en duidelijk.
- Helder beeld, gebruik kolommen, rustig en het doorklikken lijkt heel duidelijk.
- Helder en duidelijk
- Helder, concreet zonder al te veel poespas
- helder, eenvoud, steriel
- helder, strak en duidelijk
- Helderder. Beter weg te vinden. Minder info per pagina
- heldere kleuren, overzichtelijk, lekker strakke indeling
- heldere menustructuur (linkerzijde) met meest voorkomende items voor burgers
- Het is duidelijker.
- Het is overzichtelijker.
- Het strakke design spreekt mij aan.
- Hij is meer toegankelijk dan de andere.
- Hij oogt iets vriendelijker voor wat betreft de lay-out.
- Home pagina lijkt me duidelijker
- Homepage vond ik korter en daardoor overzichtelijker
- iets overzichtelijker
- Ik had er direct een warm gevoel bij. Direct op de 1e pagina kreeg ik de blokken waar ik naar zou zoeken. Bij Montferland veel te veel dezelfde tekst bij alle schermen. De vragen hoe werkt het en tips etc. begonnen me zelfs te vervelen
- Ik kies voor deze website omdat het niet zo strak en formeel is. Deze spreekt mij meer aan. Het heeft een actueel karakter. Het maakt nieuwsgierig, is bij de tijd.
- Ik krijg er geen irritante cookie melding. De kleurstelling op allebei de websites vind ik helemaal niets, maar deze vind ik net iets prettiger. De site van Montferland is te druk en onoverzichtelijk. Eigenlijk vind ik allebei de websites niets. Als Zoetermeer zo iets maakt, dan zijn het oersaai en achterhaalde websites voor een ICT stad.
- Ik vind de homepage net wat duidelijker. Rechtsboven is er meteen een keuzemogelijkheid voor slechtzienden. Geen foto van stadhuis is rustiger.
- Ik zag direct de knop voor meldingen zoals een kapotte lantaarnpaal. Als hondenuitlater heb ik betrekkelijk veel meldingen.
- Ik zie sneller wat ik moet vinden door minder poespas. Als ik jullie site nodig heb kom ik daar met reden niet omdat ik van iets overtuigd of overgehaald moet worden. Dus de informatie moet duidelijk snel te vinden zijn... en niet te veel afgeleid worden door andere zaken..
- In een oogopslag heel duidelijk

- In een oogopslag overzichtelijk en duidelijk.
- Intuïtiever van opzet door sprekende iconen. De website van Montferland is meer scrollen door lange lijsten.
- Is overzichtelijker, ziet alles in een oogopslag. Bij de andere gemeente moet je naar beneden scrollen. Ziet er rommeliger uit.
- Is overzichtelijker. Oogt prettiger.
- kleurstelling en overzichtelijkheid
- Komt gebruikersvriendelijker over
- Komt overzichtelijker over
- komt rustiger over
- komt vriendelijker over en overzichtelijker
- Kort bondig, kleurvlakken, meest belangrijke info direct zichtbaar zonder andere afleiders
- kort, duidelijk, overzichtelijk
- levendiger
- makkelijk en overzicht en gewoon daar kunnen wij Zoetermeeders het heel goed mee doen. En toch nog mooie
- makkelijke icoontjes aan het begin
- Meer overzichtelijk
- meer plaatjes, minder woorden.
- Meer visueel sterk
- minder druk, overzichtelijk. herkenbaarheid diensten dmv plaatjes
- Minder druk. In één oogopslag is direct duidelijk hoe de structuur is en waar je naar toe moet klikken/navigeren.
- Minder rommelig, meer overzichtelijk, rustiger.
- Minder schreeuwerig, duidelijker categorisering.
- Modern en eigentijds, volledig
- Moderne duidelijke look. Wanneer Explorer kleiner (kleinere schermen) wordt gemaakt blijft de site duidelijk. De achtergrond van Montferland komt niet ten goede aan de overzichtelijkheid. Kleurkeuze is erg belangrijk. Zoetermeer geel icm Zoetermeer blauw heeft erg veel contrast. Ook dit maakt een site snel onoverzichtelijk.
- mooie rustige lay out
- mooier design
- Mooiere vormgeving die meer aanspreekt, grootser opgezet, helder, duidelijk en overzichtelijk. Bij Montferland krijg ik het idee dat het een sub pagina is en de helft niet kan laden (saaie, lege beeldgeving)
- Netter omkaderd: doet minder rommelig aan: beter gebruik van de ruimte van het venster: aantrekkelijkere kleurcombinatie.
- Niet alle info op de homepage...
- Niet te veel poes pas, en niet te druk
- omdat deze link werkt de andere niet!!!!!!!
- onderwerpen als WMO rechtstreeks bereikbaar categorisering duidelijker
- Oogt beter, overzichtelijk. Niet teveel tekst op één pagina.
- oogt fris, overzichtelijk en duidelijk

- Oogt minder druk.
- Oogt prettiger. overigens deden de links het niet goed: bij klikken op reisdocumenten verscheen informatie over ondernemen....
- Oogt veel rustiger
- Op de ander ontbreekt info over sport en recreatie bv. De twee spreekt me ook qua uiterlijk meer aan.
- Op de eerste pagina kan je meteen doorklikken naar de gewenste dienst, op overzichtelijke knoppen.
- Op deze website zag ik direct waar ik moest klikken voor een vraag bij de Gemeente zoals rijbewijs etc.
- Op het eerste gezicht: overzichtelijk
- Op het eerste zicht direct duidelijk waar je moet wezen.
- Opbouw, grotere knoppen en kleuronderscheiding
- Optisch aansprekend. Duidelijk. Rustig.
- overzichtelijk
- Overzichtelijk
- Overzichtelijk andere zeer traag niet te openen
- Overzichtelijk door verdeling in blokken en kleuren
- Overzichtelijk en aantrekkelijk design
- Overzichtelijk en duidelijk
- Overzichtelijk en grafisch goed
- Overzichtelijk en kleurstelling
- Overzichtelijk en passend op de tablet.
- Overzichtelijk en rustig
- Overzichtelijk en vriendelijk
- overzichtelijk niet gelijk teveel keuzemogelijkheden
- overzichtelijk, gemak, terug naar home(knop) gemakkelijk
- Overzichtelijk, meest voorkomende links op home
- Overzichtelijk, niet te veel info op de home pagina
- Overzichtelijk, rustige lay out. Achtergrond plaatje aan ze zijanten van Montferland leiden af.
- Overzichtelijk, visueel aantrekkelijk opgemaakt, simpel
- overzichtelijker
- Overzichtelijker
- Overzichtelijker en de onderwerpen waarover je contact hebt direct in beeld
- overzichtelijker in een oogopslag kun je zien waar je wezen moet
- Overzichtelijker opgebouwd
- Overzichtelijker, betere structuur
- overzichtelijker, duidelijkere acties
- Overzichtelijker, minder informatie op de pagina. Belangrijkste zaken direct getoond (paspoort, rijbewijs verlengen etc.)
- Overzichtelijker, rustiger beeld
- overzichtelijker, strakker
- Overzichtelijker.

- overzichtelijkheid
- Overzichtelijkheid. Fictieve site echter nog niet compleet.
- Overzichtelijker en compacter. Korter en duidelijker startpagina om verder mee te gaan.
- overzichtelijk
- prettigere opmaak, minder keuzemogelijkheden op openingspagina, rustigere indruk
- Professioneler, overzichtelijk
- Rust en eenvoud
- rustig ogend kleurenschema, duidelijk en overzichtelijke indeling, geen overdosis informatie (tekst) op de homepage, gebruik van icoontjes in verhouding met gebruik van tekst. Meest gekozen diensten direct kiesbaar.
- rustig overzicht, met doorklik mogelijkheden
- Rustig. Niet te veel info of keuzes. Hoofditens voor burgers direct aanklikbaar.
- rustige layout, overzichtelijk, duidelijk
- rustige uitstraling, duidelijk overzicht
- Rustiger en evenwichtiger.
- Rustiger en meer overzichtelijk
- Rustiger, minder tekst om te lezen vooraleer je keuze kunt maken
- rustiger, overzichtelijker, logischer
- Simpel, overzichtelijk, niet te veel extra info
- sneller naar de dingen waar je zijn moet en duidelijkere omschrijvingen, Jip en Janneke taal
- spreekt gelijk aan, duidelijk leesbaar
- Spreekt het meest aan en kan direct door klikken bij de dingen die ik het meest gebruik
- Spreekt in een oogopslag meer aan, duidelijker, overzichtelijker
- Spreekt mij meer aan.
- Stellesluis is minder druk en daardoor overzichtelijker
- Strakke indeling, erg overzichtelijk. Rustige, maar toch frisse kleuren.
- strakke opmaak/indeling, komt prettig over. Voor mij belangrijke informatie is snel te vinden.
- strakker en overzichtelijker. oogt ook moderner.
- strakker moderner
- Strakker qua stijl en consequenter opgebouwd.
- strakker vormgegeven. Montferland is een traditioneel vormgegeven webpagina. Voordeel is wel dat men sneller keuzes kan maken
- Strakkere vormgeving, het aparte van Montferland is dat je er een persoonlijke pagina kunt maken.
- Vast scherm, homepage hoeft niet naar beneden te scrollen, mooie, strakke opmaak.
- Veel beeld, duidelijke indeling en mooie vormgeving
- Veel minder tekst. Meer beeld, dat ook functioneel is. Pictogrammen (lang niet iedereen leest makkelijk.)
- Veel overzichtelijker, met name te danken aan het feit dat een achtergrondkleur wordt gebruikt. Bij een witte achtergrond lijkt het een grote tekstbrij.
- Verfrissend en helder van opzet.
- Vormgeving en overzichtelijkheid is beter.

- WEBSITE DOET GELIJK PRETTIG AAN, OVERZICHTELIJK, ITEMS ZIE JE GELIJK IN 1 OOGOPSLAG. DAARNAAST DOET DE ANDERE WEBSITE CHAOTISCH EN ONOVERZICHTELIJK AAN.
- website is kort maar duidelijk
- Website van Montferland is veel te druk
- zeer duidelijk
- zeer overzichtelijk en rustig om te lezen, grote vlakken, hoofdonderwerpen(ik neem aan dat jullie die kennen) zijn duidelijk aangegeven.
- zeer toegankelijk, makkelijk door leesbaar. Zeker ook voor mensen die nog niet zo goed in het werken met computer zijn, zoals niet Nederlanders die de taal pas recent onder de knie hebben
- Ziet er goed en duidelijk uit En spreekt mij aan.
- ziet er verfrissend uit
- Zoekfunctie en oogt duidelijker

BIJLAGE 1. VRAGENLIJST PANELONDERZOEK WEBSITE

1 Welke van de twee door u bekeken websites spreekt u het meeste aan? Single-responsevraag

- Website van de gemeente Montferland
- Website van de fictieve gemeente Stellesluis
- Geen voorkeur

2 Kunt u kort opschrijven waarom u juist voor deze website kiest? Open vraag (groot)

Niet invullen

3 Kunt u achter elke stelling aangeven hoe belangrijk u deze vindt? Tabelvraag (single response)

	Heel belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	
De website moet er mooi uitzien (foto's, aantrekkelijke kleuren)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik moet snel kunnen vinden wat ik zoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

4 In welk van de onderstaande stellingen herkent u zich het meest? Single-responsevraag

- Als ik op de homepage van de gemeentelijke website ben dan neem ik even de tijd om deze te bekijken
- Als ik op de homepage van de gemeentelijke website ben dan klik ik snel door naar het onderwerp dat ik zoek

5 Wat is uw geslacht? Single-responsevraag

- Man
- Vrouw