

# Hoe centraal staat de burger op uw gemeentewebsite?

*'Mag ik een hangbuikzwijn in mijn tuin houden?'*



**Sdu Information Solutions onderzoekt met het Center for eGovernment Studies hoe goed informatie en diensten te vinden zijn op websites van gemeentes. Het onderzoek, onder 76 gemeenten, laat zien dat de vindbaarheid laag is.**

Van de 380 uitgevoerde zoekopdrachten mislukt bijna 90%. In slechts 11,8% van alle zoekpogingen wordt relevante informatie en de mogelijkheid tot aanvraag van een dienst gevonden.

Het onderzoek laat zien dat niet zozeer het aanbod van diensten zelf een goede (e-) dienstverlening in de weg staat, maar wel een goede ontsluiting ervan.

*'Mag ik een hangbuikzwijn in mijn tuin houden?'*



## Inleiding

### **Van overheidsorganisaties wordt verwacht dat ze klantgericht zijn en de burger van dienst zijn met allerlei producten en diensten.**

Naast een zo efficiënt mogelijke inzet van de verschillende dienstverleningskanalen, moet de dienstverlening ook effectief zijn; de burger moet goed geholpen worden. Het verbeteren van de dienstverlening staat de laatste jaren hoog op de agenda en gemeenten spelen hierin een belangrijke rol.

### **De digitale gemeente**

In 2015 moeten gemeenten zelfs het voorportaal worden van de dienstverlening naar de burger. Zij dienen ervoor te zorgen dat burgers hun vragen met betrekking tot overheidsinformatie en –diensten eenvoudig en snel kunnen vinden.

### **Efficiënt en effectief**

De komende jaren zullen gemeenten grote bezuinigingen moeten realiseren. Tegelijkertijd wordt er vanuit zowel de overheid zelf, als vanuit de burger een steeds professionelere (e-)dienstverlening verwacht. De roep om innovatie, effectiviteit en efficiëntie wordt daarom steeds groter.

### **Internet als toegangspoort tot de gemeente**

Bijna alle burgers in Nederland hebben toegang tot internet en de gedachte dat de burger alle benodigde informatie en diensten online kan vinden, is alom aanwezig. Maar hoe staat het eigenlijk met de feitelijke vindbaarheid van informatie en diensten? Komt de burger ook daadwerkelijk bij de gezochte informatie uit wanneer deze op zoek gaat op de website van de gemeente?

Sdu Information Solutions onderzoekt samen met het Center for eGovernment Studies (CFES) van de Universiteit Twente de vindbaarheid van informatie op gemeentelijke websites.

### **De belangrijkste resultaten van het onderzoek**

- Van 380 zoekpogingen resulteert slechts 14.7% tot relevante informatie en 11.8% tot een aanvraagformulier. In bijna 90% van de gevallen is de informatie niet relevant en kan er niet direct bijstand worden aangevraagd via de website.
- De hele grote gemeenten (150.000+) doen het hierin iets beter dan de andere gemeenten, maar de vindbaarheid blijft ook hier laag.
- Het onderzoek toont ook het bestaan van een zoektegenstelling aan; je weet pas hoe je moet zoeken als je de naam van het product weet, maar je zoekt juist om erachter te komen welk product je precies nodig hebt.

*'Balkonuma  
uydu  
çanğayı koyabilir  
miyim?'*



<sup>1)</sup> Zie voorbeeld Van der Geest, Karremans en Klaassen (2006), te vinden via [www.cfes.nl](http://www.cfes.nl)

- Het gebruik van (ambtelijk) jargon op de gemeentelijke websites maakt de gevonden informatie van moeilijk (zo niet onmogelijk) te begrijpen en te gebruiken.
- Technische problemen (vastlopende websites, niet werkende zoekfunctionaliteiten) maken regelmatig dat de informatie niet bruikbaar of toegankelijk is.
- Hoewel maar één casus onderzocht is en dus geen vergaande conclusies getrokken kunnen worden als het gaat om de vindbaarheid van overheidsinformatie en -diensten in het algemeen, liggen de resultaten in lijn met eerder onderzoek<sup>1)</sup>. Het beeld dat dus ontstaat, is dat overheidsinformatie voor veel burgers slecht te vinden is.

### Conclusies & aanbevelingen

Het onderzoek laat zien dat het simpelweg aanbieden van een dienst op een website niet voldoende is. De dienst moet ook nog vindbaar zijn, (technisch) bereikbaar zijn en de begeleidende informatie moet begrijpelijk zijn. Het blijkt moeilijk om de juiste informatie op het juiste moment en op de juiste plek te bieden.

Het mislukken van zoekopdrachten op de gemeentesites lijkt een belangrijke oorzaak te zijn van het achterblijvende succes van elektronische dienstverlening. Het verklaart waarom veel burgers hun heil blijven zoeken in traditionele vormen van dienstverlening via de telefoon en balie.

### Wat kunt u doen om uw e-dienstverlening beter af te stemmen op uw burger?

- **Weet wie uw burger is**
  - Waar komen de inwoners van uw gemeente vandaan? Vanuit welk perspectief denken zij? Wat is hun opleidings- en taalniveau? Pas uw informatie hier op aan: De juiste informatie, in de juiste en taal en toon, op het juiste moment, en op de juiste plek.
- **Inventariseer de zoektermen en omschrijvingen waarmee uw gemeentelijke producten op de website te vinden zijn.**
  - Sluiten de zoektermen aan bij de belevingswereld van de doelgroep? Zorg ervoor dat het product of de dienst niet alleen te vinden is op de officiële naam, maar ook op synoniemen en omschrijvingen. Neem de belevingswereld van de burger mee en maak een vertaling van producten naar de burger toe. Bijvoorbeeld 'Bijzondere Bijstand' kan ook gevonden worden op 'Geld voor alleenstaande moeder'.
  - Hoeveel resultaten levert een zoekpoging op? Bezoekers kijken veelal niet verder dan de eerste 10 zoekresultaten op een pagina. Teveel en niet relevante zoekresultaten werken eerder overweldigend dan dat ze uitnodigen tot verder kijken.

#### De feiten:

- 60% van de Nederlandse bevolking opereert op B1 taalniveau of lager. Dit betekent dat men redelijk kan communiceren, maar abstracte begrippen en zinnen van gemiddeld meer dan 10 woorden zijn moeilijk.
- 79% van de bevolking heeft een opleiding lager dan HBO/WO niveau.

**Wat levert het op?**

Het is een investering in tijd en geld om ervoor te zorgen dat de (e-)dienstverlening aansluit op de behoeften en het niveau van de burger. Het kost echter nog veel meer geld als een burger voor informatie verschillende kanalen aan moet boren en er meerdere contactmomenten zijn per vraag. Slimme omgang met kanaalsturing, door middel van de juiste content, op de juiste plek, levert een hogere burgerwaardering op, tegen minder moeite, tijd en kosten.

**Weten hoe uw gemeente scoort?**

Sdu Information Solutions heeft gegevens beschikbaar van alle gemeenten die zijn meegenomen in dit onderzoek. Indien uw gemeente geen onderdeel uitmaakt van dit onderzoek, kunt u alsnog contact opnemen voor het maken van een scan van uw website.

Naast het maken van een scan van uw website, kan Sdu Information Solutions u ondersteuning bieden bij het toegankelijk maken van informatie en het beter afstemmen van uw dienstverlening op uw burger. Een groot netwerk van redacteurs ondersteunt u in het vertalen van ambtelijk jargon naar een taal die de burger begrijpt.

**Neem voor meer informatie contact met ons op via 070-378 0900 of kijk op [www.sdu-informationsolutions.nl](http://www.sdu-informationsolutions.nl).**

*'Mag ik een hangbuikzwijn in mijn tuin houden?'*





**Naam:** Samira  
**Leeftijd:** 18  
**Inkomen:** €700 (bijstand)

**Opleiding:** Basisberoepsgerichte leerweg  
**Taalniveau:** A2  
**Computerkennis:** Laag

Samira is afkomstig uit een gelovige moslimfamilie. Ze raakt onverwacht zwanger. Samira wil geen abortus en raakt daardoor haar vriend en het contact met de familie kwijt.

Samira heeft hulp nodig (financiële ondersteuning) voor de opvoeding van haar kindje en gaat op zoek bij de website van haar gemeente.

## Aanvullende informatie

### Opzet van het onderzoek

#### Burgerperspectief

Om gericht onderzoek te kunnen doen naar de vindbaarheid van informatie is gebruik gemaakt van een (fictieve) casus (zie inzet & Bijlage I voor verdere informatie).

#### De feiten:

- 60% van de Nederlandse bevolking opereert op B1 taalniveau of lager. Dit betekent dat men redelijk kan communiceren, maar abstracte begrippen en zinnen van gemiddeld meer dan 10 woorden zijn moeilijk.
- 79% van de bevolking heeft een opleiding lager dan HBO/WO niveau.

Kan het overgrote deel van de Nederlandse burgers, die vanuit deze vaardigheden opereren, ook het antwoord op hun vragen vinden op de website van gemeenten? Of hebben deze burgers nog steeds balie, telefoon en andere communicatiekanalen nodig?

#### Vraagaspecten

In de casus 'Samira' is zij feitelijk op zoek naar informatie over het product 'Bijzondere Bijstand'.

De onderzoeksvraag is opgedeeld in de volgende aspecten:

- Vindt Samira de informatie op de gemeentelijke website met de zoektermen die bij haar belevingswereld passen?
- Is de informatie die ze vervolgens vindt relevant en begrijpelijk voor haar?
- Bevat de pagina met informatie ook de mogelijkheid om direct 'Bijzondere Bijstand' aan te vragen?

De onderzoekers hebben een vijftal mogelijke zoektermen voor de dienst 'Bijzondere Bijstand' geformuleerd op basis van hun expertinschatting van de situatie van Samira: 1) 'Hulp bij kind krijgen', 2) 'Geld alleenstaande moeder', 3) 'Geld voor kind alleenstaande moeder', 4) 'Subsidie voor kind' en 5) 'Bijstand alleenstaande moeder'. Als controle op de vindbaarheid van de informatie en het formulier is bij de helft van de onderzochte gemeenten (40) ook de zoekterm 'Bijzondere Bijstand' ingevoerd om te zien of hiermee relevante informatie wordt gevonden.

Bij het zoeken is geregistreerd a) hoeveel hits de zoekopdracht genereerde en b) hoeveel hits de website per pagina weergaf. Vervolgens is bekeken of er een relevant resultaat bij de eerste tien zoekresultaten zat en indien dat het geval was, welk resultaat (in termen van rangorde) dit resultaat betrof. Het relevante resultaat werd aangeklikt en de betreffende pagina werd gelezen om te zien of de informatie relevant was en zo ja, of er een mogelijkheid tot aanvragen van bijzondere bijstand was. Indien meerdere relevante hits gevonden werden, werd deze procedure herhaald.

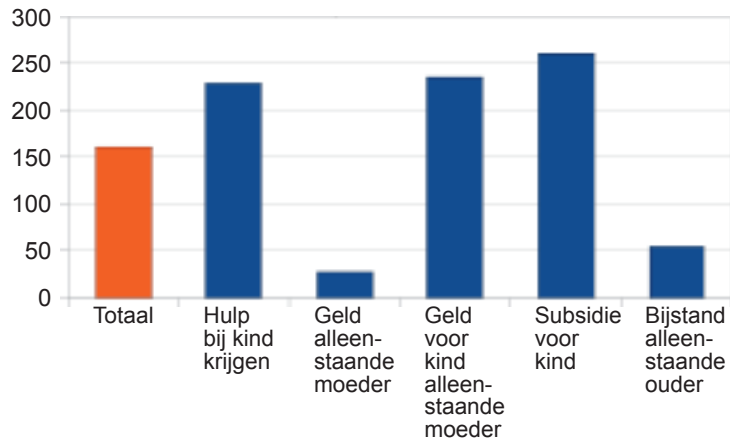
### Steekproef

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een gestratificeerde, aselechte steekproef; de gemeenten zijn aselekt gekozen uit vooraf gedefinieerde strata naar inwoneraantal. Hiervoor is gekozen vanwege de relatie tussen gemeentegrootte en de voortgang op het gebied van de elektronische overheid. In totaal zijn de websites van 76 gemeenten onderzocht. Deze steekproef vormt 18% van het totaal aantal gemeenten en vertegenwoordigt 39,9% van het aantal inwoners van Nederland. Daarnaast is er een evenwichtige verdeling van de gemeenten over de verschillende provincies van Nederland. Hiermee vormt een steekproef een goede afspiegeling van alle gemeenten in Nederland. Alle gemeenten beschikten over een zoekfunctie en in de meeste gevallen ook over een digitaal loket (met zoekfunctie). Per gemeente zijn 5 zoekopdrachten uitgevoerd, waarmee het totaal aantal zoekopdrachten op 380 uitkomt. Het onderzoek vond plaats in de periode april 2010-september 2010 waarbij twee momenten van dataverzameling plaatsvonden (april en juli), er werden geen relevante verschillen tussen de beide perioden gevonden.

*'Een vergunning voor een hoge duikplank. Hoe lang duurt dat?'*



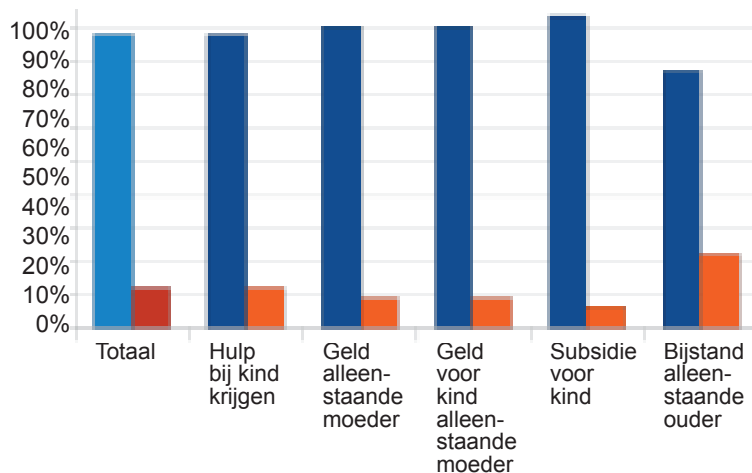
### Resultaten nader omschreven



*Figuur 1: Gemiddeld aantal hits per zoekterm.*

Van de 380 zoekpogingen leverden er 128 (33.7%) geen enkel resultaat op. Dit kan zijn dat er 0 (nul) hits waren, maar ook dat de website vastliep of er een foutmelding gegeven werd. Van de 262 zoekpogingen met resultaten, varieerde het aantal hits van 1 tot 10413. Gemiddeld werden 162 hits gegeven en per pagina vinden we 10 hits. Dit betekent dat gemiddeld 16 pagina's met zoekresultaten worden gegeven.

Uiteindelijk vinden we 75 hits met informatie die op het eerste gezicht (voor zover af te leiden uit de resultatenlijst) relevant lijkt voor Samira (19.7%). Van deze 75 leiden er 56 tot daadwerkelijk relevante info voor Samira (75%) en van deze 56 leiden er 45 tot een aanvraagformulier (80%). Van het totaal aantal pogingen leidt dus 14.7% tot relevante informatie en 11.8% tot een aanvraagformulier. De uiteindelijke vindbaarheid van het formulier is dus erg laag.



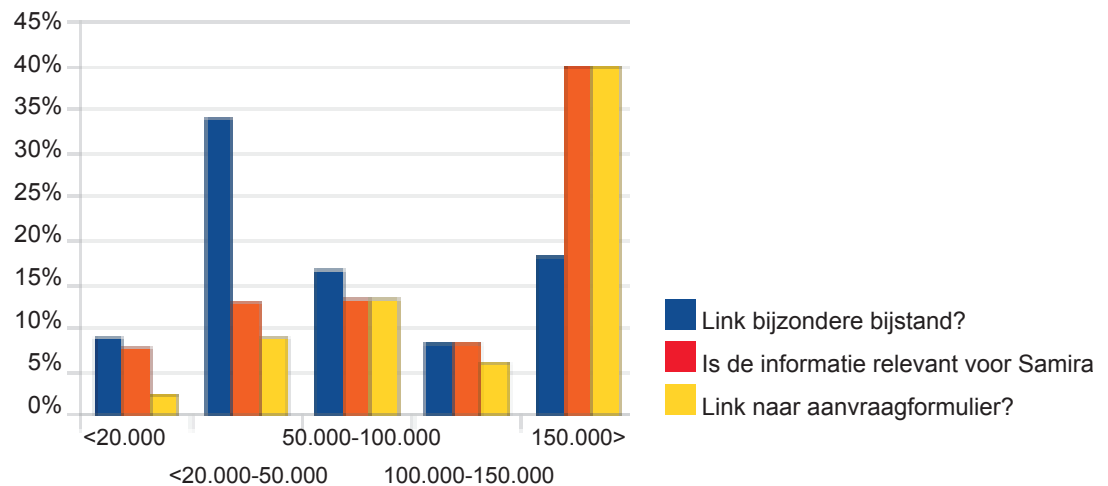
*Figuur 2: Uiteindelijke vindbaarheid van een aanvraagformulier Bijzondere Bijstand.*



Het aantal hits verschilt wel sterk per zoekopdracht, zoals figuur 1 laat zien. Waar de zoekterm ‘Subsidie voor kind’ tot gemiddeld 262 resultaten leidt, leidt de term ‘Geld alleenstaande moeder’ tot 27 hits. Toch is dit verschil tussen de verschillende groepen niet significant. Wat wel significant verschilt, is de vindbaarheid van informatie bij de verschillende zoektermen. De zoekterm ‘Bijstand alleenstaande ouder’ doet het significant beter dan de andere zoektermen. Vermoedelijk heeft dit te maken met het gegeven dat het woord ‘Bijstand’ voorkomt in deze zoekterm. Bij de andere zoektermen vinden we geen verschillen. Ook bij de relevantie van de informatie en het uiteindelijk vinden van het zoekformulier vinden we het contrast tussen de laatste zoekterm en de andere vier.

Waar de zoekterm ‘Subsidie voor kind’ in 6.58% van alle zoekpogingen Samira bij een resultaat brengt, is dat bij de term ‘Bijstand alleenstaande ouder’ 22.37%. Dit laatste is bijna twee keer zo hoog als bij het totale gemiddelde. Ter controle is ook de productnaam ‘Bijzondere Bijstand’ bij de helft van alle onderzochte gemeenten (40) als zoekterm gebruikt om te zien of deze zoekterm het beter doet. Bij deze zoekterm krijgen we in 87.5% van de zoekpogingen relevante informatie over de bijzondere bijstand.

### Relatie met gemeentegrootte



Figuur 3: Zoeksucces gerelateerd aan gemeentegrootte

De relatie tussen het succes van het zoeken en de grootte van de onderzochte gemeenten is niet geheel, maar wel grotendeels eenduidig. Wat betreft het genereren van relevante zoekresultaten doen de gemeenten met 20.000-50.000 inwoners het beter dan alle andere gemeenten. Hier vinden we in bijna 35% van alle opdrachten een link met informatie over de bijzondere bijstand. Wat betreft het uiteindelijke succes doen de echt grote gemeenten (meer dan 150.000 inwoners) het beduidend beter dan de rest.

Hier krijgen we uiteindelijk in 40% van alle gevallen een link naar een aanvraagformulier. Dit verschil met de andere groepen is significant. Wat betreft het uiteindelijke succes presteren de grote gemeenten dan ook beter dan de andere gemeenten.

### Overige relevante resultaten

Naast de hoofdresultaten levert het onderzoek een aantal andere opvallende uitkomsten. In de eerste plaats blijkt dat in 42% van de gevallen de zoekacties hits oplevert naar andere mogelijk relevante informatie voor Samira, zoals informatie over een “vergoeding kosten fiets”. In 31% van de gevallen is die informatie ook daadwerkelijk relevant, bijvoorbeeld informatie over het aanvragen van een babypakket of links naar alle mogelijke vergoedingen voor kinderen, niet alleen van de gemeente.

In de tweede plaats valt het vaak ambtelijke taalgebruik op de gemeentelijke websites op. Hoewel niet gekwantificeerd, vinden we tal van voorbeelden van ambtelijke taal (en spelfouten), zoals:

- “Als alleenstaande of gezin heeft u recht op bijzondere bijstand als u niet beschikt over voldoende middelen om te voorzien in de noodzakelijke kosten van het bestaan die voortvloeien uit bijzondere omstandigheden”
- “Voorliggende voorziening“ (zonder uitleg)“
- “De gevolgen van u ziekte of handicap kunne voor nog andere kosten met zich meebrengen.“
- “Een netto inkomen dat lager is dan 120 procent van de bijstandsnorm beschouwen we als een minimuminkomen”

In de derde plaats liet de techniek ons een aantal keren in de steek, zo stuitten we op vastlopende websites, zoekmachines die geen resultaten geven (maar een blanco scherm), websites die het in bepaalde browsers (Firefox/Chrome) niet (goed) doen, doorverwijzing naar dode (niet functionerende) links. Tenslotte stuitten we op relevante informatie die niet met de zoekfunctie gevonden werd, maar wel verkregen werd door te bladeren door de menustructuur van de website. Hoewel ook hiervan een kwantitatieve onderbouwing ontbreekt, suggereren deze resultaten dat ook de techniek de vindbaarheid van informatie geregeld in de weg staat.

In de vierde plaats valt er ook inhoudelijke kritiek te leveren op de informatie die gevonden wordt. Zo kregen we vaker dan eens het advies om geld te lenen voor de opvoeding van het kind van Samira. Gegeven de situatie van Samira is het de vraag hoe verstandig dit advies is.

In de laatste plaats blijkt dat de relevante informatie voor Samira gemiddeld op de 9e ‘hit’ gevonden wordt. Dit bevestigt de a priori verwachting dat alleen de eerste tien zoekresultaten onderzocht moesten worden.

Hoe centraal staat de burger op uw gemeentewebsite?

*‘Balkonuma  
uydu  
çanğarı koyabilir  
miyim?’*



## Auteur

### Dr. Willem Pieterse

Willem Pieterse is verbonden aan het Center for eGovernment Studies (CFES) van de Universiteit Twente. Zijn onderzoek richt zich op het gebruik van diensten en kanalen in een netwerkperspectief en probeert dit te vertalen naar praktische multi-channel dienstverleningstoepassingen voor de overheid. Het CFES doet onderzoek naar de elektronische overheid vanuit het perspectief van de gebruiker. Zie [www.cfes.nl](http://www.cfes.nl).

*'Een vergunning  
voor een hoge  
duikplank. Hoe  
lang duurt dat?'*

