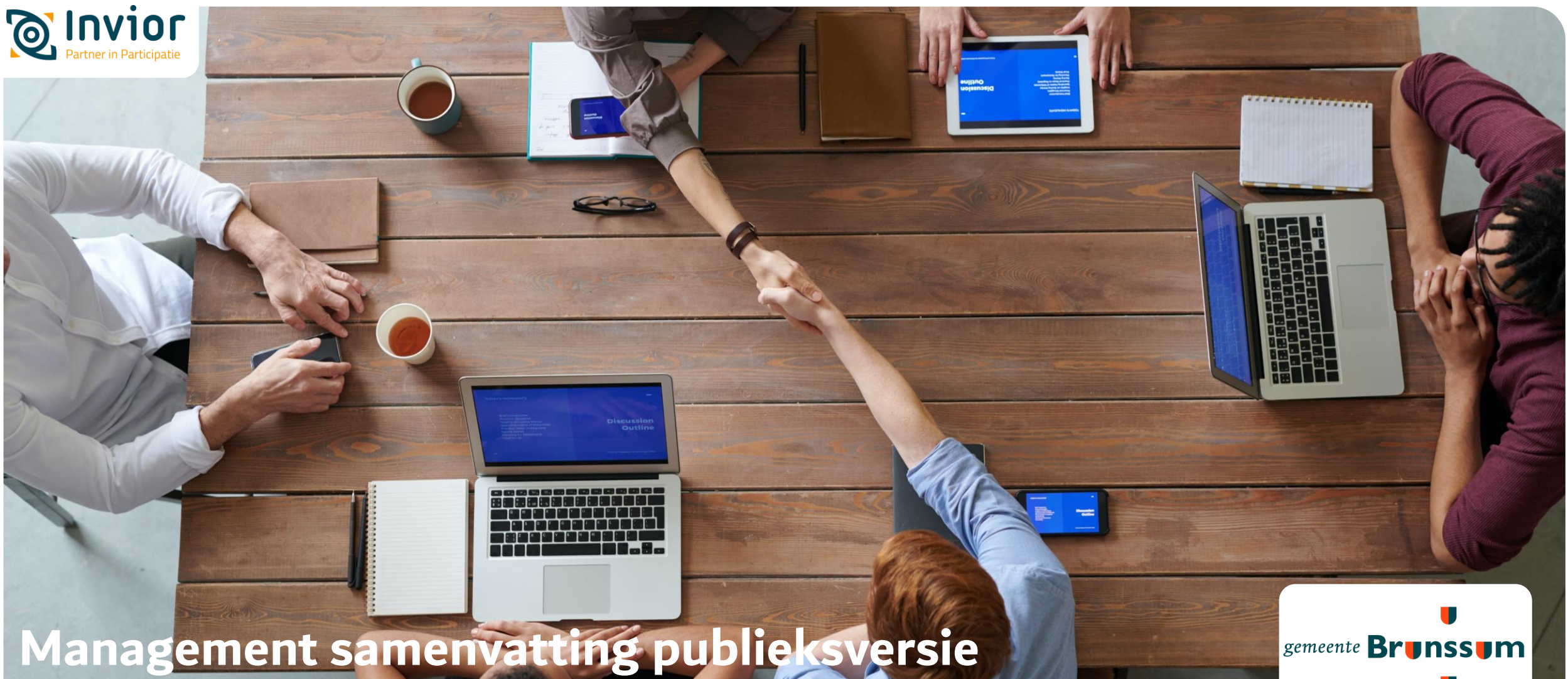




Management samenvatting publieksversie

Website gemeente Brunssum

Maart 2025



Management samenvatting

In opdracht van gemeente Brunssum heeft Invior onderzoek gedaan onder inwoners van gemeente Brunssum naar hun mening over de website van de gemeente Brunssum. Ook is gevraagd aan inwoners om enkele zoekopdrachten uit te voeren op de website.

Onderzoeksopzet in hoofdlijnen

- › In februari 2025 hebben inwoners uit Brunssum de mogelijkheid gekregen om de online vragenlijst 'Website gemeente Brunssum' in te vullen. De vragenlijst is verspreid onder deelnemers van TipBrunssum en via de communicatiekanalen van de gemeente Brunssum. In totaal hebben 140 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Gezien de aard van de vragenlijst (o.a. zoekopdrachten uitvoeren) is de respons goed te noemen.
- › De resultaten van het onderzoek zijn aangepast (gewogen) naar de populatieverhouding op basis van leeftijd en geslacht. Dit gebeurt omdat de samenstelling van de groep deelnemers niet precies overeenkomt met de daadwerkelijke samenstelling in de gemeente Brunssum. Het wegen zorgt ervoor dat sommige resultaten zwaarder wegen dan andere, zodat de resultaten representatief zijn. Hierdoor kunnen we betere uitspraken doen over de inwoners van gemeente Brunssum.
- › Inwoners kregen minimaal twee en maximaal vijf willekeurig toegewezen zoekopdrachten (use cases) die ze op de website van de gemeente Brunssum mochten uitvoeren. Tijdens deze zoekopdrachten gingen inwoners op zoek naar informatie over 1) het aanmelden van een woning voor onderkomens voor vogels en vleermuizen, 2) het slopen van een schuur in de tuin, 3) het nieuwbouwproject Victoriapark en het aantal appartementen, 4) wie op dit moment de griffier van Brunssum is, en 5) waar men een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) kan aanvragen. Na twee zoekopdrachten kregen inwoners de vraag of ze nog een opdracht wilde uitvoeren.

Resultaten

Use cases - vindbaarheid

- › Over het algemeen zijn inwoners in staat de informatie (vrijwel) volledig te vinden. Hierbij wordt informatie omtrent de VOG het vaakst gevonden (88%) en informatie omtrent het slopen van een schuur het minst vaak gevonden (54%).
- › Dit beeld komt ook terug in hoe makkelijk/moeilijk het is om informatie te vinden. Informatie omtrent de VOG is het vaakst (heel erg) makkelijk te vinden (86%) en informatie omtrent het slopen van de schuur in de tuin het minst (heel erg) makkelijk (41%). Tegelijkertijd vinden inwoners informatie over het slopen van de tuin het vaakst (heel erg) moeilijk te vinden (39%).



Management samenvatting

Use cases - ervaringen

- › Aan inwoners is gevraagd hun ervaringen tijdens de zoekopdrachten te beschrijven. In het algemeen geven inwoners aan dat ze de informatie kunnen vinden door de zoekbalk te gebruiken. Als het lastig is om informatie te vinden komt dit doordat het onduidelijk is waar gezocht moest worden. Suggesties voor verbeteringen variëren sterk van 'niets' tot 'duidelijkheid'.

Algemeen

- › Over het algemeen zijn inwoners (zeer) tevreden over de huidige website van de gemeente Brunssum (69%). Gevraagd naar verschillende aspecten van tevredenheid geeft de meerderheid van de inwoners aan dat informatie makkelijk te vinden is, volledig/compleet is, makkelijk te begrijpen is en goed te gebruiken is. Van deze aspecten geven inwoners vooral bij volledigheid aan dat ze niet weten of de informatie op de website volledig/compleet is. 13% van de inwoners is (zeer) ontevreden over de website.
- › Tot slot konden inwoners aangeven wat voor advies ze de makers van de website van de gemeente Brunssum zouden geven. Op basis van deze antwoorden zijn een aantal terugkerende thema's te identificeren:
 - › **Zoekfunctie verbeteren:** inwoners vinden de zoekfunctie niet optimaal. Ze geven aan dat zoekopdrachten niet altijd de gewenste resultaten opleveren. Er wordt aangeraden om de zoekfunctie intelligenter en gebruiksvriendelijker te maken.
 - › **Overzichtelijkheid verbeteren:** de website wordt door inwoners als onoverzichtelijk ervaren. De structuur is onduidelijk, waardoor informatie lastig te vinden is. Er is behoefte aan een logischer indeling en minder doorklikken om bij de juiste informatie te komen.
 - › **Gebruiksvriendelijkheid verhogen:** Er wordt benadrukt dat de website eenvoudiger en toegankelijker moet zijn voor een breed publiek. Informatie moet helder geformuleerd worden en makkelijk te begrijpen zijn, zonder ingewikkelde taal of vakjargon.
 - › **Toegankelijkheid voor ouderen:** Oudere inwoners vinden de website moeilijk te gebruiken. Ze vragen om grotere lettertypes, minder complexe navigatie en een gebruiksvriendelijker ontwerp dat rekening houdt met mensen die minder digitaal vaardig zijn.
 - › **Visuele aspecten verbeteren:** De website wordt als verouderd en onaantrekkelijk ervaren. Inwoners vragen om een modernere uitstraling met betere kleuren en een meer eigentijdse lay-out. Ook wordt opgemerkt dat grote afbeeldingen onnodig veel ruimte innemen en het gebruik van de website bemoeilijken.
- › De belangrijkste verbeterpunten liggen dus op het gebied van de zoekfunctie, overzichtelijkheid en algemene gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast is er behoefte aan een toegankelijker ontwerp voor ouderen en een modernere visuele uitstraling. Het doorvoeren van deze verbeteringen kan de website gebruiksvriendelijker maken en ervoor zorgen dat inwoners makkelijker de informatie vinden die ze zoeken. Tegelijkertijd blijkt uit de zoekopdrachten dat inwoners informatie vaak kunnen vinden en zijn inwoners over het algemeen tevreden over de website van de gemeente Brunssum.