



**Publieke raadpleging onder de  
inwoners van Mook en  
Middelaar over de website van  
de gemeente**

**27 april 2020**

## Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Resultaten	3
Website gemeente Mook en Middelaar	3
Vormgeving en uitstraling van de website	7
2. Onderzoeksverantwoording	9
Methodiek	9
Leeswijzer	9
3. TipMookenMiddelaar	10
4. Toponderzoek	11

## Samenvatting

Op vraag "1 Voor welke (gemeentelijke) informatie brengt u een bezoek aan de website van de gemeente Mook en Middelaar?" antwoordt 71% van de respondenten: "Informatie over producten en diensten zoals paspoort, rijbewijs en vergunningen".

Op vraag "2 Kunt u alle gewenste informatie vinden op de website van de gemeente Mook en Middelaar?" antwoordt 74% van de respondenten: "Ja, ik kan alle informatie vinden". 11% van de respondenten geeft aan informatie te missen op de website van de gemeente.

Op vraag "3 Welke zaken zou u graag (nog meer) online willen regelen via de website van de gemeente Mook en Middelaar?" geeft 9% van de respondenten een suggestie. 46% van de respondenten antwoordt: "Op dit moment kan er voldoende online geregeld worden".

Op vraag "4 Heeft u tips (aandachtspunten) en tops (complimenten) voor de vormgeving en uitstraling van de website van de gemeente Mook en Middelaar?" antwoordt 25% van de respondenten antwoordt met een tip (aandachtspunt) en 15% van de respondenten antwoordt met een top (compliment). 43% van de respondenten antwoordt: "Ik heb geen tips en/of tops".

*Dit en meer blijkt uit panelonderzoek TipMookenMiddelaar, waarbij 84 deelnemers zijn geraadpleegd.*

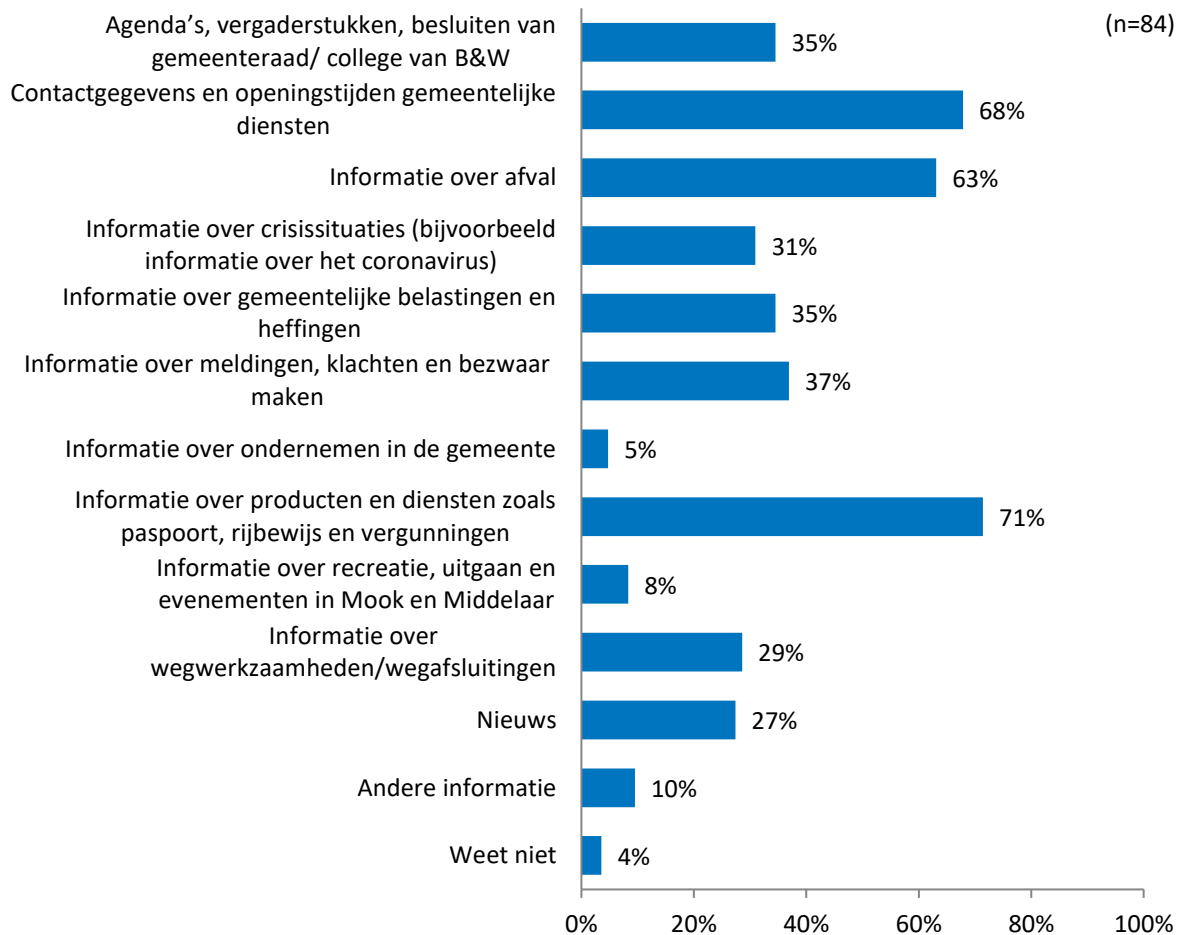
## 1. Resultaten

### Website gemeente Mook en Middelaar

De gemeente Mook en Middelaar zet zich in voor een goede informatievoorziening voor haar inwoners. Op dit moment is de gemeente bezig met de ontwikkeling van een nieuwe website. De gemeente hoort graag uw mening over dit onderwerp.

#### 1 Voor welke (gemeentelijke) informatie brengt u een bezoek aan de website van de gemeente Mook en Middelaar?

(Meerdere antwoorden mogelijk)



Aan de hand van vraag "1 Voor welke (gemeentelijke) informatie brengt u een bezoek aan de website van de gemeente Mook en Middelaar?" komt de volgende top drie naar voren:

1. Informatie over producten en diensten zoals paspoort, rijbewijs en vergunningen (71%)
2. Contactgegevens en openingstijden gemeentelijke diensten (68%)
3. Informatie over afval (63%)

### Andere informatie (10%):

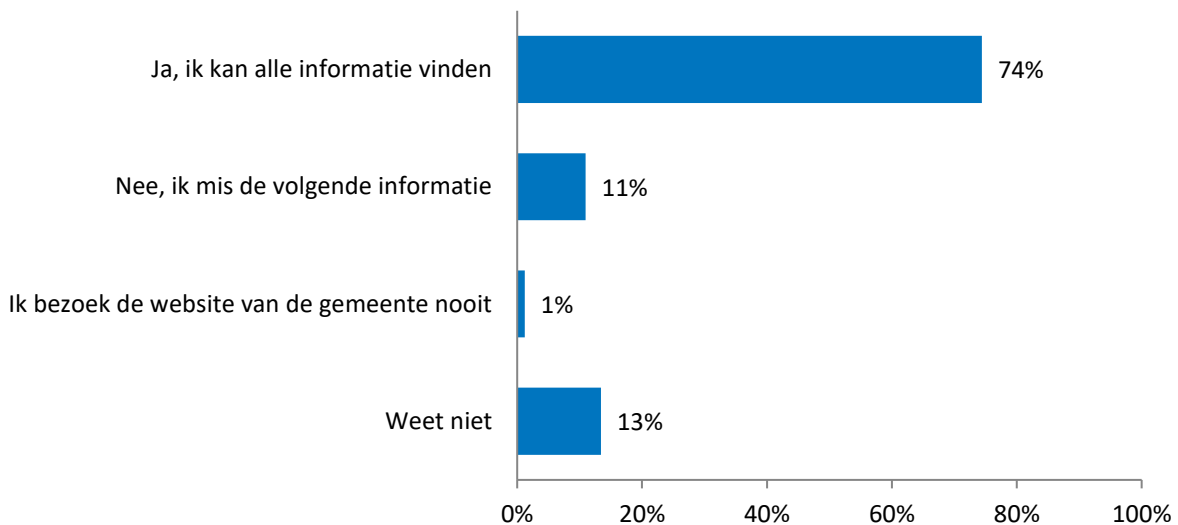
- Bouwvergunningen
- Burgerinspraak, hulp/zorg
- Duidelijke info WMO
- Subsidies
- Susidies
- Ter sprake
- Ter Sprake
- Vergunningen

### Toelichting

- Behalve de gemeentelijke website die ik heel plezierig vind, ben ik blij met de wekelijkse gemeentelijke info via de digitale Tersprake
- Bij 'producten of diensten' staan alleen klassieke voorbeelden als paspoort of rijbewijs; hier zo ook moeten staan 'hulp bij ondersteuningsvragen'

## 2 Kunt u alle gewenste informatie vinden op de website van de gemeente Mook en Middelaar?

(n=82)



Op vraag "2 Kunt u alle gewenste informatie vinden op de website van de gemeente Mook en Middelaar?" antwoordt 74% van de respondenten: "Ja, ik kan alle informatie vinden". 11% van de respondenten geeft aan informatie te missen op de website van de gemeente.

### Nee, ik mis de volgende informatie:

- Beleid
- Ik mis niets, maar de informatie is wel vaak incorrect, zie mijn mail van 4 april over afsluiting Mookerplas en oud papier
- Info over besluiten zijn zeer goed verstopt!
- Inspraak burgers
- Onderhoud bissen en parkjes
- Onduidelijke site, bijvoorbeeld over digitaal bezwaar ozb
- Toegankelijkheid WMO
- Vaak even zoeken waar wat staat

### Toelichting

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Ja, ik kan alle informatie vinden   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De oudere in de gem maar ook velen andere maken zelden gebruik</li> <li>• Ik kan eigenlijk alle informatie vinden maar door mijn visuele beperking hij lees ik met een voice over en niet alle documenten en links zijn daarvoor toegankelijk bijvoorbeeld ter spraken, gedeeltelijk, pdf bestanden zijn soms niet te openen of in te vullen dus extra aandacht voor toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden richtlijnen daar over zijn te verkrijgen bij de oogvereniging</li> <li>• Sommige informatie moet je wel heel goed zoeken</li> </ul> |
| Nee, ik mis de volgende informatie: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vind de website erg onduidelijk, je bent vaak lang op zoek naar de juiste informatie. Ook mis ik een luistertoets op de site voor slechtziende inwoners. Dit terwijl iedere gemeente verplicht is deze te installeren!!!</li> </ul>  |

- Na veel zoeken kom ik wel 'ergens' uit maar het zou goed zijn als de gemeente op de HOME pagina prominent een keuze knop zou hebben met bv. 'burgerparticipatie' of 'inspraak burgers' of 'praat mee/denk mee'. En dan daarachter verwijzingen naar: ASD, ANM, TIP Mook en Middelaar, klankbordgroep Mantelzorg enz.!

*Op de website van de gemeente Mook en Middelaar kunt u diverse zaken zelf online regelen.*

### **3 Welke zaken zou u graag (nog meer) online willen regelen via de website van de gemeente Mook en Middelaar? (n=83)**

#### **Op dit moment kan er voldoende online geregeld worden (46%)**

##### **Suggestie (7%):**

- Aanvraag Vonkjes
- Dat ze gemakkelijker kunnen openen want nu is het af en toe ratjemetoe
- Link met andere sites
- Paspoort aanvragen en rijbewijs
- Zaken die je in kan zien op het gemeentehuis zijn voor mij niet toegankelijk dit zou fijn zijn als dat ook digitaal kan
- Zie boven

#### **Ik regel zaken liever niet online (19%)**

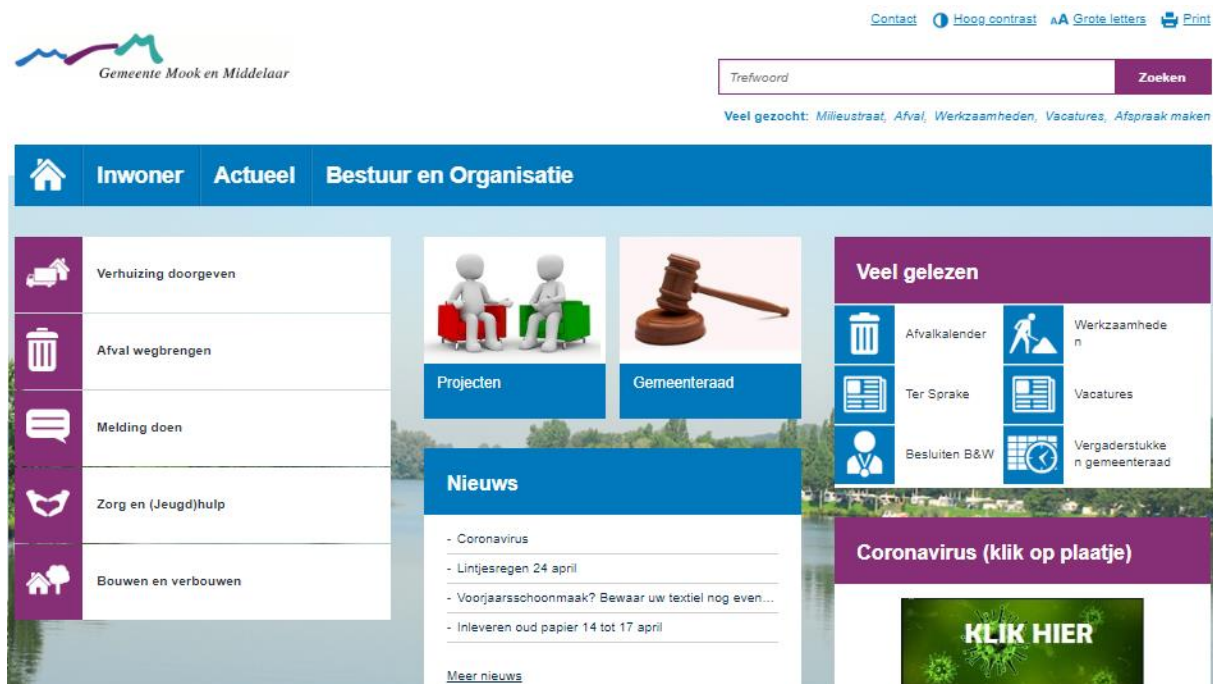
#### **Weet niet (28%)**

##### **Toelichting**

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Suggestie:                        | • Niet alleen afspraken maken bij heel veel gemeente is dit al mogelijk met DIGID.  |
| Ik regel zaken liever niet online | • Ik zou op de website duidelijk willen zien waar de inwoners van onze gemeente hulp kunnen aanvragen. Via het blok Zorg en (jeugd)hulp op de homepage krijg je een aantal mogelijkheden te zien die niet echt duidelijk zijn waar je voor wat voor hulp terecht kunt. De website voldoet niet aan de toegankelijkheid die in een inclusieve samenleving een vereiste is!!! |
| Weet niet                         | • Ik heb niet eerder zaken online geregeld, geen ervaring, geen suggesties.   |

## Vormgeving en uitstraling van de website

De homepagina van de website van de gemeente Mook en Middelaar heeft de volgende vormgeving en uitstraling:



### 4 Heeft u tips (aandachtspunten) en tops (complimenten) voor de vormgeving en uitstraling van de website van de gemeente Mook en Middelaar? (n=81)

(Meerdere antwoorden mogelijk)

#### Tips (25%):

- "oude" kalender met vergaderstukken Gemeenteraad was duidelijker
- Betere afhandeling vragen over belastingen
- De leden van de gemeenteraad mogen wel wat prominenter naar voren komen, die zijn immers de baas want die kiezen wij zelf. Als ik daarop klik krijg ik ook nog eerst de burgemeester in beeld, maar die is geen lid van de raad. Slechts onpartijdig voorzitter.
- Een hoortoets
- Geen
- Herinrichten: aansprekende foto's met mensen er op, omgeving gemeente in beeld; daarnaast evt. promo-filmpje gemeente. Site kan veel moderner!!
- Ik vind het jammer bij veel gelezen dat de woorden afgebroken worden. werkzaamheden en vergaderstukken
- Is de website voldoende toegankelijk voor laag geletterden en visueel gehandicapten? En ik zou een chatfunctie willen.... tenslotte graag bij digitaal contact ontvangstbevestiging met reactie termijnen vermelden.
- Je moet soms 2 á 3 keer klikken voordat een document zich opent, in plaats dat het rechtstreeks vanuit een agenda of iets dergelijks kan.
- Luistertoets
- Mag wat overzichtelijker



- Meer actiefs in de gemeente
- Niet erg aantrekkelijk en uitnodigend. Veel mooie sites van andere gemeenten te vinden
- Niet te druk maken, bovenstaand voorbeeld geeft onrustig verwarrend beeld
- Niet teveel op een pagina
- Overzichtelijker menu na zoeken
- Verbetering zoekfunctie trefwoorden
- Zet alles aan de rechterkant en dan erop klikken dat ze meteen op de afdeling zijn

### **Tops (15%):**

- 100% toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden
- Actualiteit
- Alles lijkt te werken. Houd het vooral eenvoudig en binnen budget
- Clean website
- Eenvoudig taalgebruik
- Eenvoudiger taalgebruik voor laaggeletterd
- Goed overzichtelijk
- Goed raadpleegbaar
- Kleurgebruik, indeling
- Mooie kleuren
- Mooie neutrale uitvoering
- Website is duidelijk, overzichtelijk en actueel

### **Ik heb geen tips en/of tops (43%)**

### **De website is naar wens (21%)**

### **Weet niet (16%)**

### **Toelichting**

- De huidige website vind ik niet uitnodigend het is erg formeel en op afstand.
- De website is erg klassiek van opzet, weinig aansprekend of uitnodigend. Betrek een communicatieadviseur, en evt. een tekstschrijver voor meer inhoudelijke onderdelen, bij de herinrichting en uitstraling.
- Het zou nuttig zijn om aan te geven dat je voor vragen over gemeentelijke belastingen wordt doorverwezen naar een belastingdienst in Nijmegen
- Website beter bijhouden
- Zie toelichting hierboven!
- Zoals bij de haven terrasjes boekenmarkt enz.

## 2. Onderzoeksverantwoording

Onderzoek	:	TipMookenMiddelaar
Onderwerpen	:	Website gemeente Mook en Middelaar
	:	Vormgeving en uitstraling van de website
Enquêteperiode	:	17 april 2020 tot 26 april 2020
Aantal respondenten	:	84
Foutmarge	:	10,7% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)
Aantal vragen	:	5
Rapportagedatum	:	27 april 2020

### Toelichting:

De *foutmarge* geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. In dit onderzoek is de foutmarge maximaal  $\pm 10,7\%$ .

Het *betrouwbaarheidsniveau* geeft de verwachte kans aan, dat bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, een zelfde resultaat wordt verkregen.

### Methodiek

- De vragenlijst is opgesteld in overleg met de gemeente Mook en Middelaar.
- Op 17 april 2020 is de enquête met een begeleidend schrijven naar de leden van het Tip-burgerpanel gestuurd.
- Op 23 april 2020 is een herinneringsmail gestuurd.
- Alle respondenten vullen de vragenlijst anoniem in.

### Leeswijzer

De toelichtingen in deze rapportage zijn de letterlijke antwoorden van de respondenten.

Hier kunnen spelfouten of andere taalfouten in voorkomen.

### 3. TipMook en Middelaar

Mensen hebben vaak hun mening klaar. Ze zijn voor of tegen een nieuw idee dat opborrelt in de samenleving.

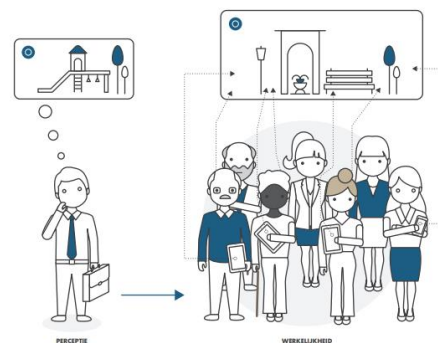
Onderzoeksbureau Toponderzoek wil de betrokkenheid van de inwoners van Mook en Middelaar vergroten. Via het panel TipMook en Middelaar.nl kunnen alle inwoners in de gemeente Mook en Middelaar hun mening kenbaar maken over onderwerpen die leven in hun samenleving. Ze geven raad, tips, om een gemeenschappelijk vraagstuk aan te pakken.

Aan de hand van deze marktinformatie (marktonderzoek) kunnen onder andere ondernemers, belangenverenigingen, politici en ambtenaren onderbouwde keuzes maken. [Kijk hier voor de mogelijkheden.](#)

Op [www.tipmook en middelaar.nl](http://www.tipmook en middelaar.nl) kan iedereen een [aanmeldingsformulier](#) invullen. Van tijd tot tijd worden deelnemers gevraagd naar hun mening over actuele onderwerpen.

De deelnemers zijn en blijven anoniem en kunnen per onderzoek zelf beslissen of meedoen. Ze zijn niets verplicht. Het invullen van een enquête duurt slechts enkele minuten en de onderwerpen zijn sterk afhankelijk van de actualiteit.

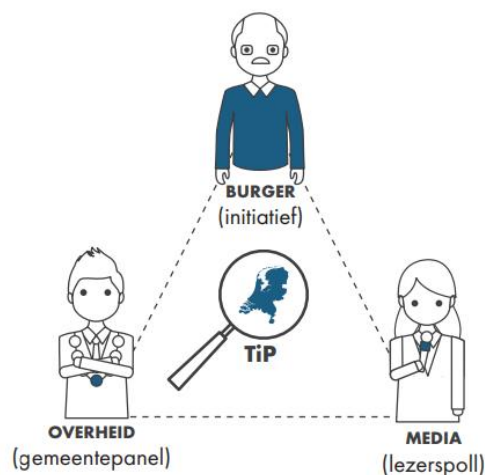
TipMook en Middelaar is een gemeenschapspanel, opgezet vanuit de gemeenschap. Heeft u marktonderzoeksvragen of andere vragen over burgerraadplegingen, dan kunt u deze altijd stellen aan [enquete@toponderzoek.com](mailto:enquete@toponderzoek.com). Het is ook mogelijk om zelf onderwerpen aan te dragen voor de lokale peilingen.



Lees hier meer over de [TIP-methodiek](#).

TipMook en Middelaar maakt het gemakkelijk om zonder veel moeite je zegje te doen! En om snel marktinformatie op te halen over Mook en Middelaar en omgeving.

Zie eerdere [onderzoekresultaten](#), waaronder 'Politie', 'Religie' en 'Vakantie'.



## 4. Toponderzoek

Toponderzoek is een Horsters no-nonsense bedrijf, dat sterk is in het **raadplegen van meningen**. In een mondige wereld waarin men direct resultaat wil zien, is het raadplegen van meningen / ervaringen / beleving van belang om te overleven.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers hebben **interesse** voor uw onderzoeksvraag om de beleving en inzichten vanuit de maatschappij regulier zichtbaar te maken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers / bestuurders / politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op. Tips worden aangeleverd. Tevens toetst u of ingezette acties resultaat hebben.

Toponderzoek faciliteert dit proces als onafhankelijk onderzoeksbureau TIPTOP voor u. Het onderzoeksbureau heeft de beschikking over eigen TIP-burgerpanels (landelijk > 60 burgerpanels) en het overheidspanel Overheid in Nederland.

Blijf op de hoogte via de [Topletter](#).



Toponderzoek  
Expeditiestraat 12  
5961 PX Horst

[www.Toponderzoek.com](http://www.Toponderzoek.com)  
enquete@toponderzoek.com  
085-4860100

Toponderzoek is lid van MOA.