

# Peiling - Bereikbaarheid

Rapport – Burgerpanel Best

Juni 2023



# COLOFON

## **Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020 308 48 00  
[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

## **Rapportnummer**

2023/119

## **Datum**

Juni 2023

## **Opdrachtgever**

Gemeente Best

## **Auteurs**

Maartje van de Koppel  
Rosan Nijkamp



# Introductie

## Aanleiding

De gemeente Best wil onderzoeken hoe zij voor haar inwoners zo goed mogelijk bereikbaar kan zijn. Daarom wil de gemeente meer inzicht in de behoeften van inwoners rondom de telefonische bereikbaarheid, de website en de openingstijden van verschillende voorzieningen van de gemeente.

## Methode

Voor het onderzoek is het Inwonerspanel Best geraadpleegd. Het panel bestaat uit 1.352 leden. Dit zijn inwoners van de gemeente Best die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Inwoners konden ook deelnemen door middel van een open link die de gemeente verspreidde. De vragenlijst kon worden ingevuld van 2 t/m 14 juni 2023.

## Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijke verhoudingen in de bevolking van Best. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Best, wat betreft deze achtergrondkenmerken. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Waar mogelijk bekijken we verschillen tussen wijken, leeftijdsgroepen, geslachten en mensen met verschillende woon- en werksituaties. Verschillen benoemen we alleen (in kaders) als deze statistisch significant zijn.



## Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 1.352 panelleden uitgenodigd en 577 leden hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 43 procent in het panel. Daarnaast hebben 7 inwoners de vragenlijst ingevuld via de open link die de gemeente verspreidde. In totaal hebben 584 Bestaren de vragenlijst ingevuld. Dat is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

In de onderstaande tabellen staat de ongewogen respons uitgesplitst naar leeftijd, geslacht en wijk.

Wijk	Aantal	%		Aantal	%
Batadorp	9	2%	Hoge Akker	30	5%
Bedrijventerrein Breeven	1	0,2%	Kantonnier	23	4%
Bedrijventerrein 't Zand	2	0,3%	Naastenbest	74	13%
Buitengebied	23	4%	Salderes	81	14%
Centrum	27	5%	Speelheide	40	7%
De Leeuwerik	36	6%	Steegsche Velden	11	2%
Dijkstraten	12	2%	Villawijk	6	1%
Heivelden	70	12%	Wilhelminadorp	46	8%
Heuveleind	68	12%	Onbekend	25	4%

Leeftijd	Aantal	%
18 t/m 34 jaar*	20	3%
35 t/m 49 jaar	92	16%
50 t/m 64 jaar	239	41%
65+	227	39%
Onbekend	6	1%

Geslacht	Aantal	%
Man	365	62%
Vrouw	218	37%
Onbekend	2	1%

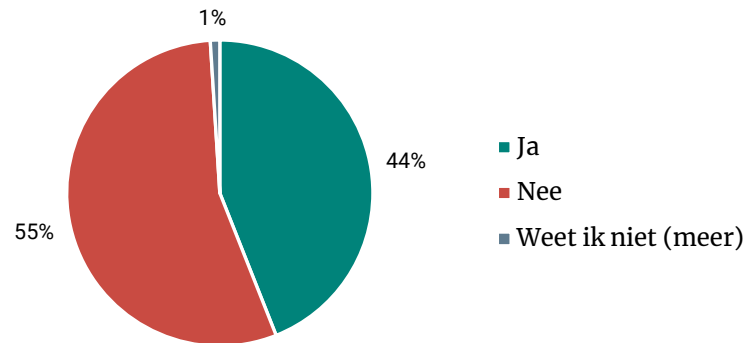
\*Het gaat bij deze groep om een klein aantal respondenten en daarmee worden deze uitkomsten als indicatief beschouwd.

# Contact met de gemeente

## Contact met gemeente gaat vaak via de website

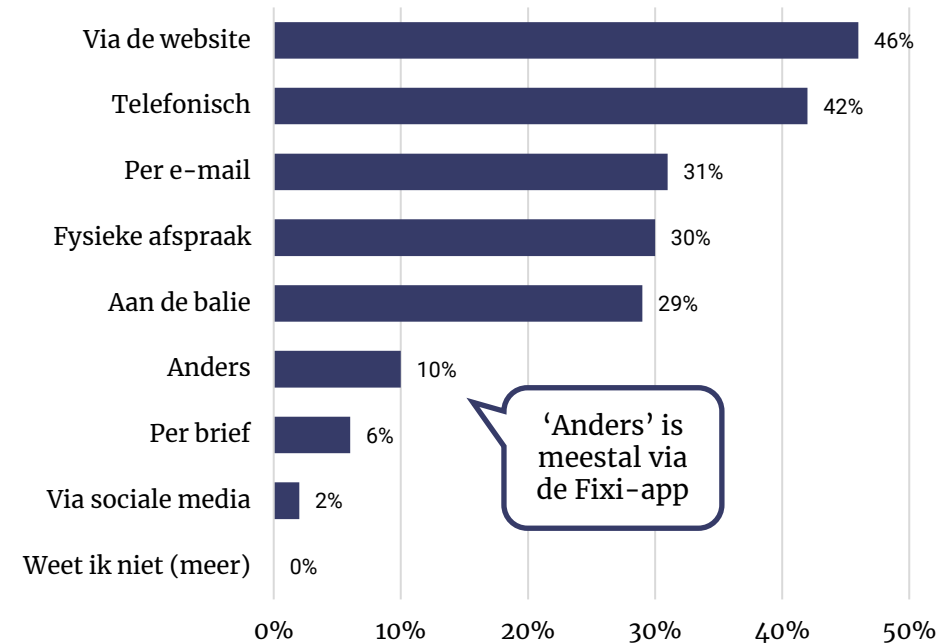
- Ruim vier op de tien Bestenaren (44%) hadden het afgelopen halfjaar contact met de gemeente.
- Van degenen die contact hadden, had bijna de helft (46%) dat via de website van de gemeente. Vier op tien (42%) belden met de gemeente.

**Figuur 1 – Heeft u de afgelopen 6 maanden contact gehad met de gemeente?**  
Basis: iedereen (n = 584).



**Figuur 2 – Op welke manier(en) heeft u de afgelopen zes maanden contact gehad met de gemeente?**

Basis: inwoners met contact (n = 236).



Ouderen (65+) gingen vaker naar de balie (36%), jongeren (18-34 jaar) vaker naar de website (70%).



# Voorkeuren in contact

**Tabel 1 – Hieronder staan verschillende onderwerpen waar u met de gemeente contact over kunt hebben. Kunt u voor elk onderwerp aangeven hoe u het liefst contact zou willen?**

Basis: iedereen (n = 584). Per onderwerp is de meest gekozen wijze van contact roze gemarkeerd.

	Telefonisch	Digitaal via de website van de gemeente	Persoonlijke afspraak met een medewerker	Anders	Weet ik niet of geen mening
Belastingen	11%	54%	23%	1%	10%
Familie en gezin	7%	49%	32%	1%	10%
Gezondheid en zorg	18%	20%	48%	2%	12%
Jeugd en onderwijs	15%	39%	16%	2%	28%
Ondernemen	6%	22%	24%	1%	46%
Parkeren, verkeer en vervoer	13%	58%	14%	1%	14%
Paspoort en ID-kaart	4%	57%	36%	1%	2%
Uitkering, werk en bijstand	11%	15%	44%	2%	27%
Vergunningen	7%	53%	29%	1%	10%
Verhuizen	8%	74%	9%	1%	8%
Wonen en uw buurt	24%	55%	16%	2%	2%

## Contact met gemeente: het liefst digitaal

- Voor vrijwel alle onderwerpen hebben inwoners het liefst via de gemeentelijke website contact met de gemeente.
- De thema's 'gezondheid en zorg' en 'uitkering, werk en bijstand' zijn de uitzonderingen: daarvoor maakt bijna de helft het liefst een persoonlijke afspraak met een medewerker.

Vrouwen hebben vaker het liefst telefonisch contact met de gemeente dan mannen.

Hoe jonger, hoe vaker inwoners het liefst digitaal contact opnemen.



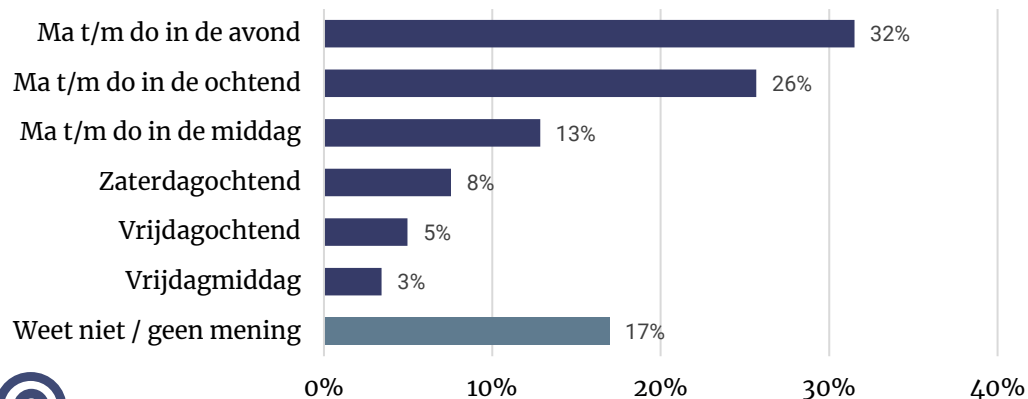
# Openingstijden gemeentehuis (1)

## Weinig animo voor openstellen gemeentehuis op zaterdagochtend

- We vroegen inwoners wanneer zij het liefst het gemeentehuis bezoeken: zij konden zes momenten rangschikken naar voorkeur.
- Bestenaren gaan het liefst doordeweeks in de avond naar het gemeentehuis. Gemiddeld staat dit moment op plek 2,8 (v/d 6). Voor een derde van de inwoners (32%) is dit de eerste voorkeur.
- Weinig Bestenaren willen dat het gemeentehuis ook op zaterdagochtend open gaat.

**Figuur 3 – Wanneer bezoekt u het gemeentehuis het liefst?**

Basis: iedereen (n = 584).



**Tabel 2 – Wanneer bezoekt u het gemeentehuis het liefst?**

Basis: iedereen (n = 584).

	Moment van bezoeken	Gem. score
1	Maandag t/m donderdag in de <u>avond</u>	2,8
2	Maandag t/m donderdag in de <u>ochtend</u>	3,3
3	Maandag t/m donderdag in de <u>middag</u>	3,4
4	Vrijdagochtend	3,7
5	Vrijdagmiddag	3,8
6	Zaterdagochtend	4,0

65-plussers en gepensioneerden bezoeken het gemeentehuis liever doordeweeks in de ochtend of middag. Jongere inwoners en inwoners die in loondienst zijn, gaan juist liever in de avond.

Ook inwoners met thuiswonende kinderen gaan liever in de avonden naar het gemeentehuis; Bestenaren zonder kinderen geven relatief vaak de voorkeur aan de ochtend (maandag tot donderdag).

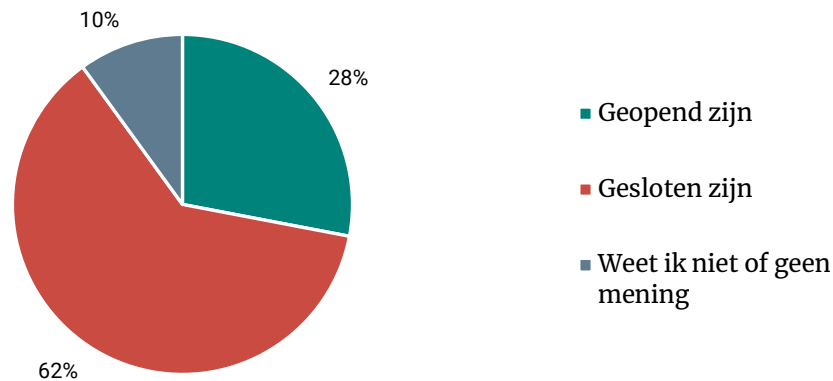


# Openingstijden gemeentehuis (2)

## Gemeentehuis mag op brugdagen gesloten zijn

- Momenteel is het gemeentehuis dicht op brugdagen zoals de dag na Hemelvaartsdag, een dag tussen een feestdag en een vrije dag.
- Van de meerderheid van de Bestenaren (62%) mag dat zo blijven. Ruim een kwart (28%) zou het gemeentehuis op dit soort dagen wel graag geopend willen.

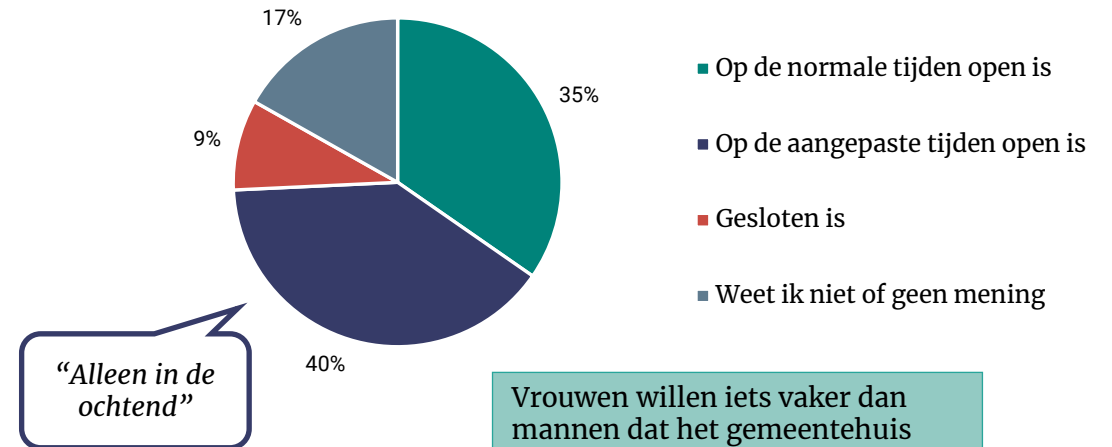
**Figuur 4 – Van mij mag het gemeentehuis op dit soort dagen...**  
Basis: iedereen (n = 584).



## Met kermis of carnaval: normaal of in de ochtend open

- Ruim een derde (35%) van de Bestenaren houdt het liefst de normale tijden voor het gemeentehuis aan als carnaval en de kermis plaatsvinden.
- Vier op tien (40%) zien liever aangepaste tijden. Degenen die dat willen, noemen in hun open toelichting vrijwel allemaal ‘alleen de ochtenduren’ (bijvoorbeeld tot 12:00 of 13:00 uur).

**Figuur 5 – Ik heb liever dat tijdens de kermisweek en carnaval het gemeentehuis...**  
Basis: iedereen (n = 584).



Vrouwen willen iets vaker dan mannen dat het gemeentehuis met carnaval en kermis normaal geopend is (39% vs. 30%).



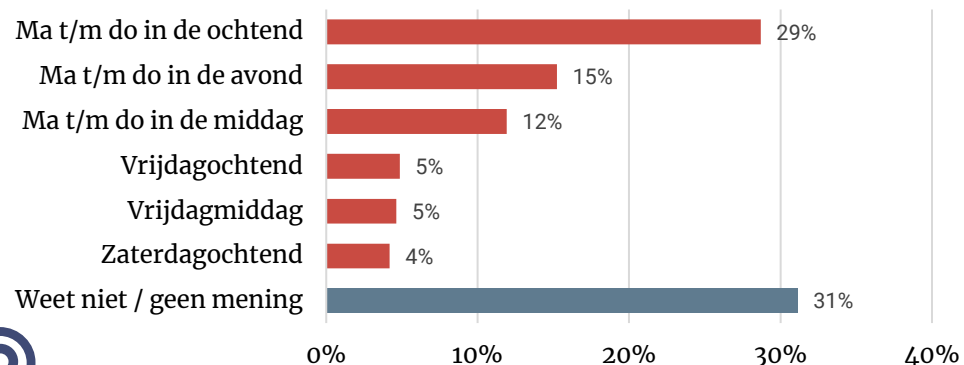
# Openingstijden Bestwijzer (1)

## Bezoek Bestwijzer: liefst in de ochtend

- Acht op de tien inwoners (78%) zijn bekend met Bestwijzer, waar verschillende organisaties op het gebied van welzijn samenwerken. We vroegen inwoners zes momenten om Bestwijzer te bezoeken te rangschikken naar voorkeur.
- Inwoners die bekend zijn met Bestwijzer, brengen het liefst doordeeweeks (ma-do) in de ochtend een bezoek. Dit moment krijgt de hoogste gemiddelde positie (3,0 v/d 6) en wordt het vaakst op de eerste plek gezet (29%). Er is weinig animo voor bezoek op zaterdagochtend.

**Figuur 6 – Wanneer bezoekt u Bestwijzer het liefst?**

Basis: inwoners bekend met Bestwijzer (n = 453).



**Tabel 3 – Wanneer bezoekt u Bestwijzer het liefst?**

Basis: inwoners bekend met Bestwijzer (n = 453).

	Moment van bezoeken	Gem. score
1	Maandag t/m donderdag in de <u>ochtend</u>	3,0
2	Maandag t/m donderdag in de <u>middag</u>	3,1
3	Maandag t/m donderdag in de <u>avond</u>	3,3
4	Vrijdagochtend	3,5
5	Vrijdagmiddag	3,8
6	Zaterdagochtend	4,3

Jongere inwoners en inwoners in loondienst hebben vaker voorkeur voor het bezoeken van Bestwijzer in de avonden. Ouderen (65+) gaan het liefst maandag tot donderdag in de ochtend.

Bestenaren mét thuiswonende kinderen hebben vaker voorkeur voor de ochtend of middag (ma-do), zonder kinderen geeft men vaker voorkeur aan de avond.



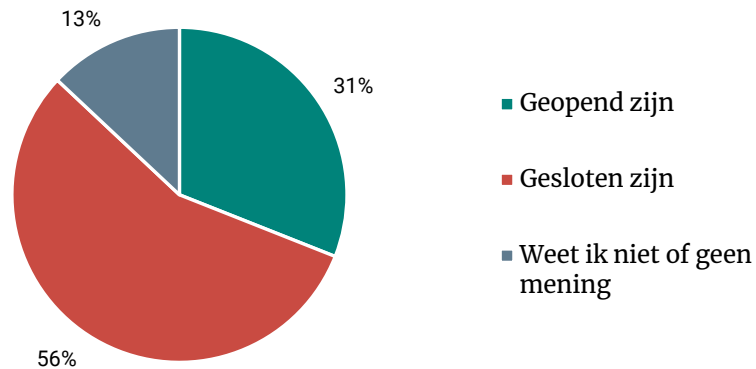


# Openingstijden Bestwijzer (2)

## Ook Bestwijzer mag op brugdagen gesloten zijn

- Momenteel is Bestwijzer op brugdagen, dagen tussen twee vrije dagen, geopend.
- Van iets meer dan de helft van de Bestenaren (56%) mag Bestwijzer echter op deze dagen gesloten zijn.

**Figuur 7 – Van mij mag Bestwijzer op dit soort dagen...**  
Basis: inwoners bekend met Bestwijzer (n = 453).

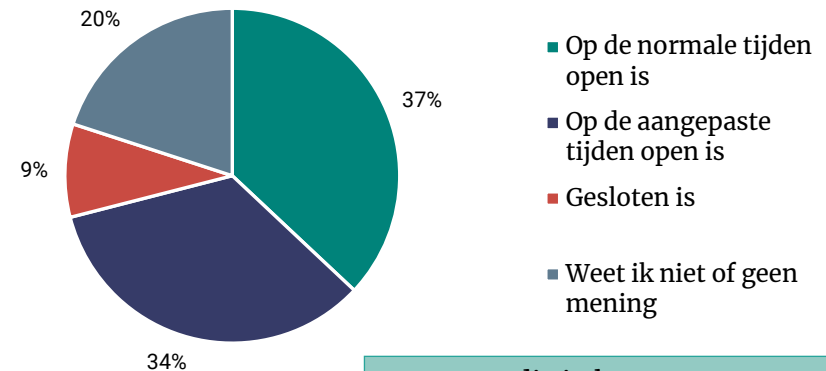


Vrouwen willen vaker dan mannen dat Bestwijzer op brugdagen geopend is (35% vs. 26%).

## Met kermis of carnaval: normaal of in de ochtend open

- Ruim een derde van de inwoners van Best (37%) vindt dat Bestwijzer tijdens kermis en carnaval het best op normale tijden open kan zijn.
- Nog een derde (34%) ziet liever aangepaste tijden. Vrijwel al deze inwoners suggereren alleen de ochtenduren open te zijn.

**Figuur 8 – Ik heb liever dat tijdens de kermisweek en carnaval Bestwijzer...** Basis: inwoners bekend met Bestwijzer (n = 453).



Vrouwen willen tijdens kermis en carnaval ook vaker normale openingstijden dan mannen (44% vs. 28%).

Inwoners die in het centrum wonen willen vaker dat Bestwijzer met kermis en carnaval gesloten is dan inwoners van andere wijken (42%, gem.: 9%).

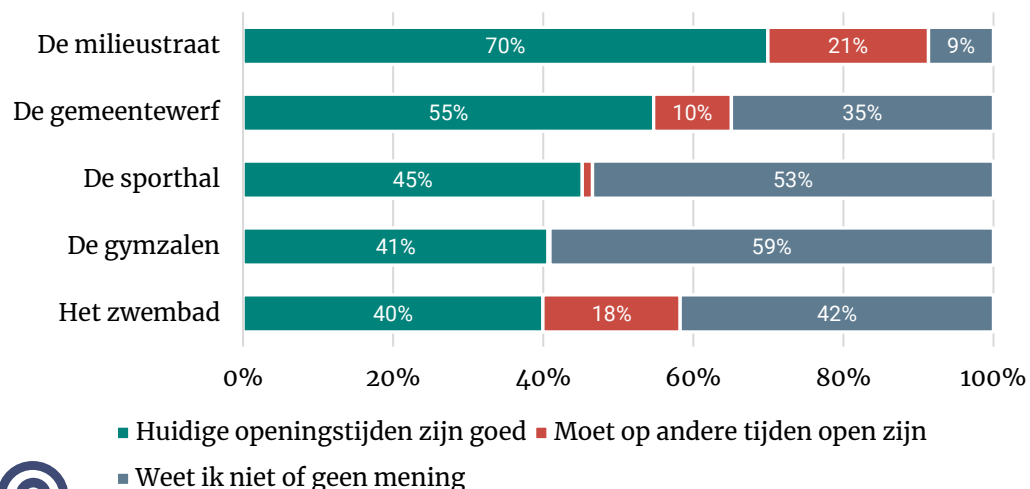


# Openingstijden andere voorzieningen

## Meeste Bestenaren tevreden met openingstijden gemeentevoorzieningen

- Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de huidige openingstijden van verschillende voorzieningen van de gemeente, of heeft men er geen sterke mening over.
- Ongeveer twee op tien zien liever andere openingstijden voor de milieustraat (21%) en het zwembad (18%), één op tien voor de gemeentewerf.

**Figuur 9 – Kunt u voor elk van de voorzieningen aangeven of de huidige openingstijden volgens u goed zijn?** Basis: iedereen (n = 584).



- Inwoners die graag andere openingstijden willen, vroegen we welke tijden hun voorkeur hebben. Vrijwel allemaal suggereren zij ruimere openingstijden. Voor de milieustraat, gemeentewerf en het zwembad zijn de suggesties samengevat in de onderstaande tabel.

**Tabel 4 – Suggesties voor alternatieve openingstijden**

Basis: inwoners die andere openingstijden willen (n<sub>min</sub> = 42, n<sub>max</sub> = 80).

Voorziening	Huidige openingstijden	Suggesties van inwoners
Milieustraat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma en di: 13.00 – 17.00u</li> <li>• Wo en vr: 13.00 – 19.00u</li> <li>• Za: 10.00 – 17.00u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ook de ochtenden (45%)</li> <li>• Extra in de avonden, bijv. vaker tot 19:00 (27%)</li> <li>• Extra dag open, bijv. zondag (15%)</li> </ul>
Gemeentewerf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma t/m do: 7.30 – 12.00 en 12.30 – 16.00u</li> <li>• Vr: 7.30 – 12.00u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ook op zaterdagochtend (38%)</li> <li>• Ook in de vroege avond, bijv. tot 19:00 (32%)</li> <li>• Ook op vrijdagmiddag (19%)</li> </ul>
Zwembad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma t/m zo: 10.30–16.00u</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Later sluiten, bijv. tot 19:00 open (53%)</li> <li>• Eerder in de ochtend (32%)</li> <li>• Langere openingstijden bij mooi weer (24%)</li> </ul>



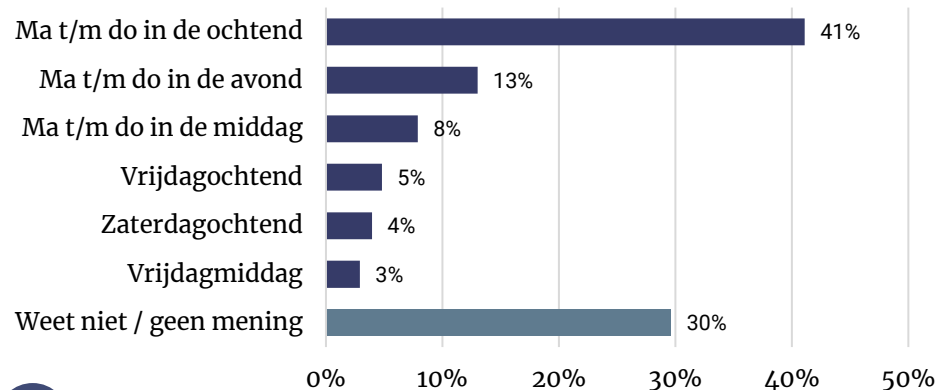
# Telefonische bereikbaarheid gemeente (1)

## Telefonisch contact met de gemeente: het liefst 's ochtends

- We vroegen inwoners zes momenten te rangschikken: stel dat zij willen bellen met de gemeente, wanneer doen zij dat het liefst?
- Bestenaren bellen het liefst op maandag t/m donderdag in de ochtend (gem. positie: 2,2 v/d 6). Vier op tien (41%) hebben de meeste voorkeur voor dit moment. Zaterdagochtend is het minst populair.
- Drie op de tien inwoners (30%) hebben geen sterke mening over het moment van bellen.

**Figuur 10 – Wanneer belt u het liefst met de gemeente?**

Basis: iedereen (n = 584).



**Tabel 5 – Wanneer belt u het liefst met de gemeente?**

Basis: iedereen (n = 584).

	Moment van bellen	Gem. score
1	Maandag t/m donderdag in de <u>ochtend</u>	2,2
2	Maandag t/m donderdag in de <u>middag</u>	2,8
3	Vrijdagochtend	3,4
4	Maandag t/m donderdag in de <u>avond</u>	3,5
5	Vrijdagmiddag	4,0
6	Zaterdagochtend	4,8

65-plussers hebben vaker voorkeur voor bellen op maandag t/m donderdagochtend (82%) dan jongere inwoners van 18 tot 34 jaar (18%). Jongere inwoners zijn meer verdeeld in hun voorkeuren dan andere leeftijdsgroepen, maar het vaakst gaat hun voorkeur uit naar maandag tot donderdag in de avond (36%).

Inwoners zónder thuiswonende kinderen bellen liever doordeweeks in de ochtend dan inwoners mét kinderen – ouders en verzorgers bellen juist relatief graag doordeweeks in de middag.



# Telefonische bereikbaarheid gemeente (2)

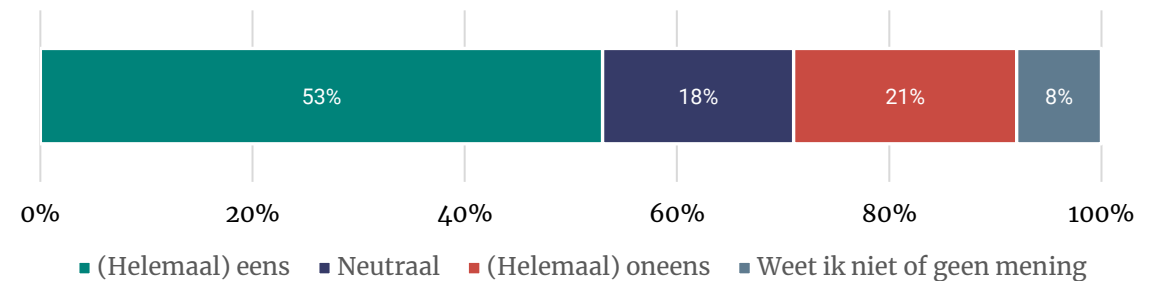
## Voorkeur voor gelijke bel- en bezoektijden

- De helft van de inwoners (53%) vindt het een goede zaak als de telefonische openingstijden van de gemeente hetzelfde zijn als de bezoekerstijden van het gemeentehuis.
- Naast het telefoonnummer 0499 360 911 is de gemeente Best ook te bereiken op een '14 + netnummer'. Ruim vier op de tien inwoners (44%) hebben een voorkeur voor het telefoonnummer 0499 360 911 ten opzichte van het 14 0499-nummer.
- Daarnaast geeft een ongeveer even grote groep (41%) aan dat zij geen voorkeur hebben voor één van de twee telefoonnummers.

Vrouwen hebben vaker een voorkeur voor het nummer 0499 360 911 dan mannen (51% vs. 38%).

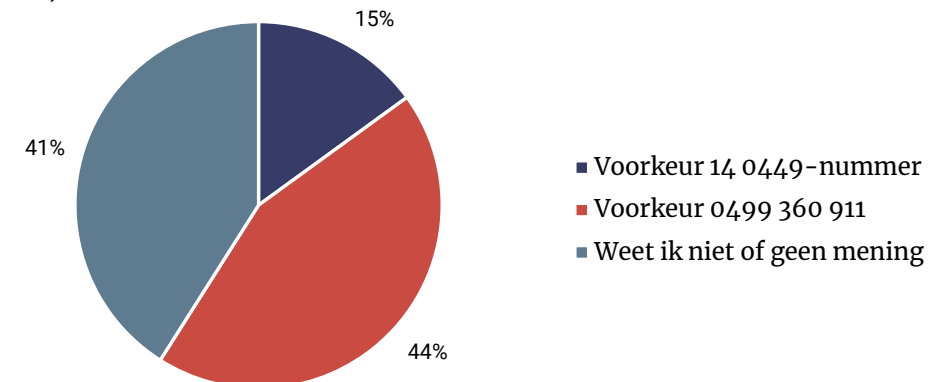
**Figuur 11 - Het is een goede zaak als de telefonische openingstijden van de gemeente hetzelfde zijn als de bezoekerstijden van het gemeentehuis.**

Basis: iedereen (n = 584).



**Figuur 12 - Als u belt naar de gemeente, doet u dat liever via het 14 0499-nummer of via het telefoonnummer 0499 360 911?**

Basis: iedereen (n = 584).



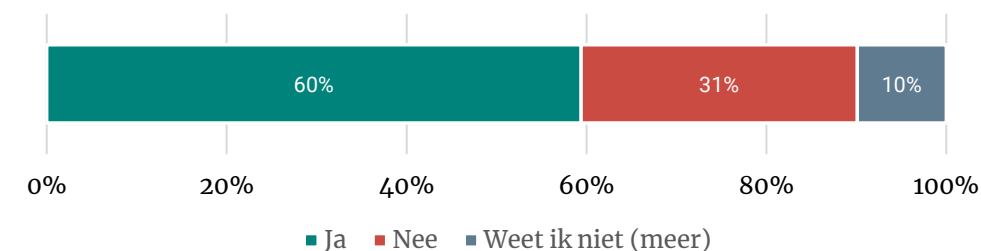
# Terugbellen

## Meerderheid bellers moest teruggebeld worden

- Van de Bestenaren die het afgelopen halfjaar telefonisch contact hadden met de gemeente (19% van alle inwoners), moesten de meesten (60%) teruggebeld worden.
- Op de open vraag waarover zij teruggebeld moesten worden, noemt men:
  - Onderhoud openbare ruimte en groen (27%)
  - Verkeer en vervoer (8%)
  - Zorg en WMO (10%)
  - Vergunning of bestemmingsplan (21%)
  - Belastingen, toeslagen en subsidies (12%)
  - Klachten en (WOZ-)bezwaren (13%)
  - Een ander onderwerp (10%)
- Inwoners die teruggebeld moesten worden zijn verdeeld over de snelheid waarmee dat gebeurde: 42 procent is tevreden, 34 procent is ontevreden.

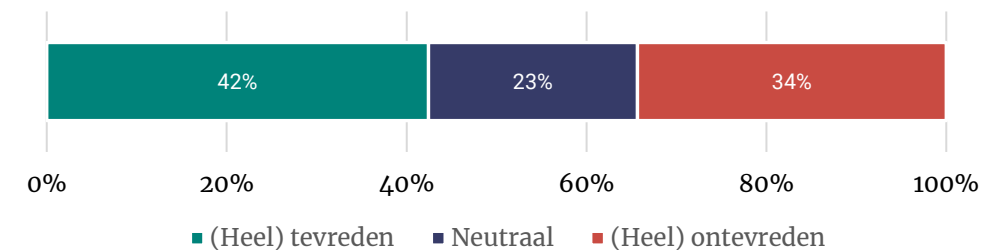
**Figuur 13 – Moest u voor uw (aan)vraag of melding worden teruggebeld door een medewerker van de gemeente?**

Basis: inwoners met telefonisch contact (n = 105).



**Figuur 14 – In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de snelheid waarmee een medewerker u terugbelde?**

Basis: inwoners die teruggebeld moesten worden (n = 64).



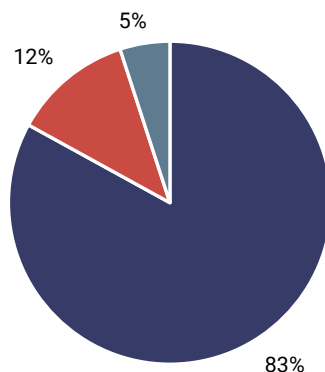
# Voorkeuren bij terugbellen

## Inwoners ontvangen graag een telefonische statusupdate

- We legden de volgende fictieve situatie aan de inwoners voor: “U belt met de gemeente over het aanvragen van een vergunning. De medewerker kan uw vraag niet direct beantwoorden en ook niet precies zeggen wanneer de gemeente het antwoord wel heeft. Dan kunt u verzoeken om teruggebeld te worden.”
- Ruim vier op de vijf inwoners (83%) zouden in deze situatie teruggebeld willen worden met een statusupdate, ook al heeft de gemeente dan nog geen antwoord op hun vraag.

Inwoners in de leeftijdscategorie 18-34 jaar (95%) en 35-49 jaar (90%) geven vaker de voorkeur aan voor een statusupdate dan inwoners van 50-65 jaar (80%) en 65 jaar en ouder (73%).

**Figuur 15 - Wat heeft dan uw voorkeur?**  
Basis: iedereen (n = 584).

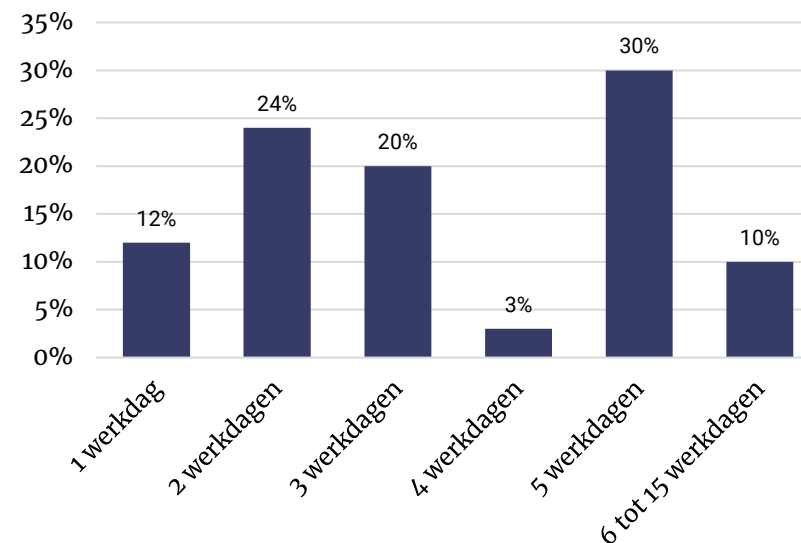


- Ik wil dat de gemeente mij terugbelt met een statusupdate, ook al hebben zij nog geen antwoord op mijn vraag
- Ik wil dat de gemeente pas weer contact met mij opneemt wanneer zij een antwoord hebben op mijn vraag, ook als dit langer duurt
- Weet ik niet of geen mening



- In een open vraag werd aan de inwoners gevraagd hoe lang het voor hen maximaal mag duren voordat de gemeente hen terugbelt.
- Negen op de tien inwoners (90%) willen zeker binnen vijf werkdagen worden teruggebeld. Tien procent van de inwoners geeft aan dat zij het ook acceptabel vinden wanneer zij na langer dan vijf werkdagen worden teruggebeld. Na vijftien werkdagen willen alle inwoners een reactie hebben ontvangen van de gemeente.

**Figuur 16 - Hoe lang mag het voor u maximaal duren voordat de gemeente u terugbelt?**  
Basis: iedereen (n = 584).



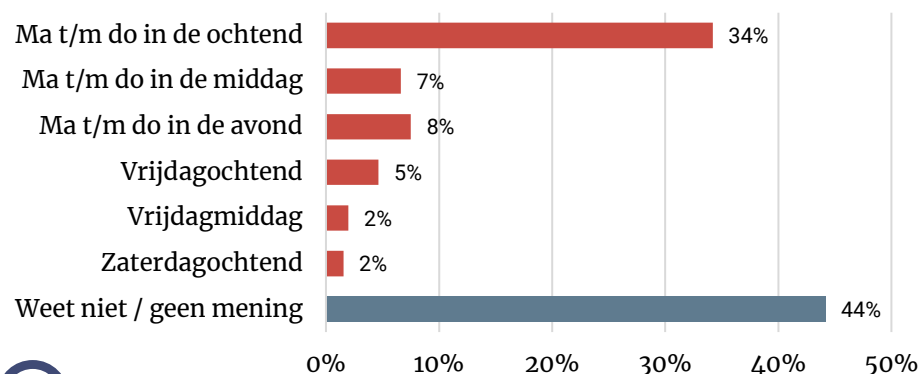
# Telefonische bereikbaarheid Bestwijzer

## Bellen met Bestwijzer: liefst in de ochtend

- Inwoners die bekend zijn met Bestwijzer vroegen we weer om zes momenten te rangschikken: wanneer hebben zij het liefst telefonisch contact met Bestwijzer?
- Ruim vier op de tien (44%) hebben hier geen mening over.
- Degenen die wel een voorkeur hebben, kiezen meestal voor maandag tot donderdag in de ochtend (gem. positie: 2,2 v/d 6). Eén op drie (34%) zet dit moment op de eerste plek, beduidend meer dan bij andere momenten (2 tot 7%).

**Figuur 17 – Wanneer belt u het liefst met Bestwijzer?**

Basis: inwoners bekend met Bestwijzer (n = 453).



**Tabel 6 – Wanneer belt u het liefst met Bestwijzer?**

Basis: inwoners bekend met Bestwijzer (n = 453).

	Moment van bellen	Gem. score
1	Maandag t/m donderdag in de <u>ochtend</u>	2,2
2	Maandag t/m donderdag in de <u>middag</u>	2,8
3	Vrijdagochtend	3,3
4	Maandag t/m donderdag in de <u>avond</u>	3,7
5	Vrijdagmiddag	4,1
6	Zaterdagochtend	4,9

Ouderen (65+) hebben vaker dan andere leeftijdsgroepen voorkeur voor bellen in de ochtend, op maandag t/m donderdag (eerste voorkeur: 81%).

Inwoners met en zonder thuiswonende kinderen hebben allen het meeste voorkeur voor maandag t/m donderdag in de ochtend, maar degenen zonder kinderen vaker (68% tegenover 45%). Mét kinderen kiest men vaker voor de avonden dan andere inwoners (27%, gemiddeld: 8%).



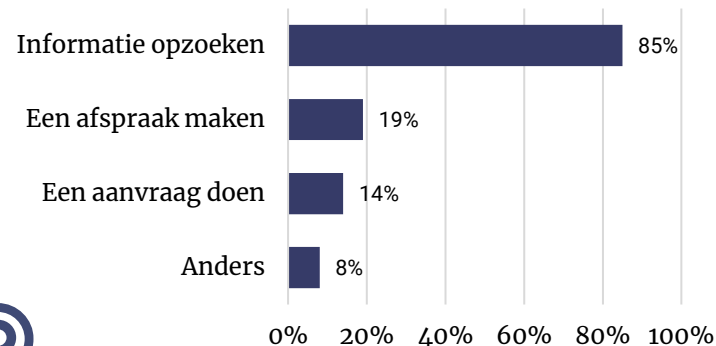
# Website (1)

## Inwoners gebruiken de website vooral om informatie te zoeken

- Circa zeven op de tien inwoners (68%) hebben het afgelopen half jaar de website van de gemeente Best bezocht.
- Inwoners raadpleegden de website van de gemeente voornamelijk om informatie op te zoeken (85%).
- Twee op de drie inwoners die de website bezochten (65%), konden gemakkelijk vinden wat zij op de website van de gemeente wilden vinden of doen.
- Daarnaast geeft een kwart van deze inwoners (24%) aan dat zij dit wel konden vinden, maar dit ook lastig vonden. Negen procent kon de informatie die zij zochten helemaal niet vinden.

**Figuur 18 - Denkt u terug aan de laatste keer dat u de website van de gemeente bezocht. Waarvoor bezocht u de website?**

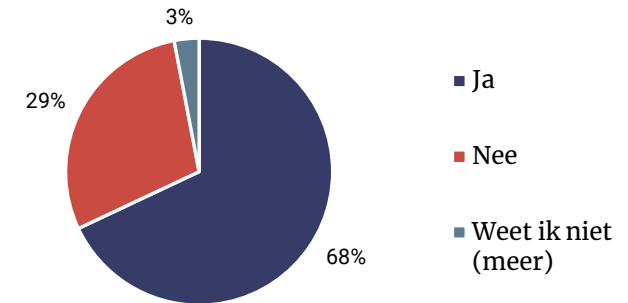
Basis: inwoners die de afgelopen 6 maanden de website hebben bezocht (n = 382).



Inwoners in de leeftijdscategorie 18-34 jaar (31%) en 35-49 jaar (28%) maken vaker een online afspraak dan inwoners van 50-65 jaar (10%) en 65 jaar en ouder (8%).

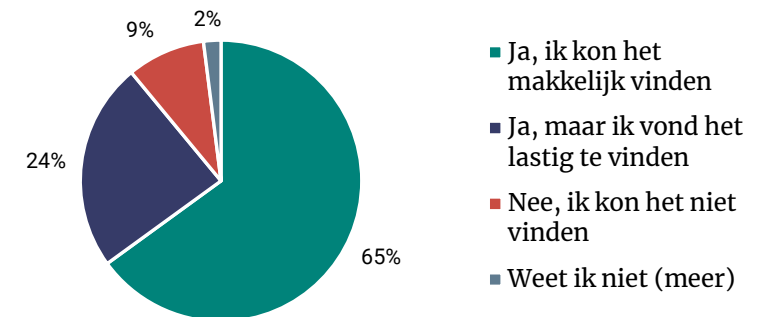
**Figuur 19 - Heeft u in de afgelopen zes maanden de website van de gemeente bezocht?**

Basis: iedereen (n = 584).



**Figuur 20 - Is het gelukt om op de website te doen of vinden wat u wilde?**

Basis: inwoners die de afgelopen 6 maanden de website hebben bezocht (n = 382).



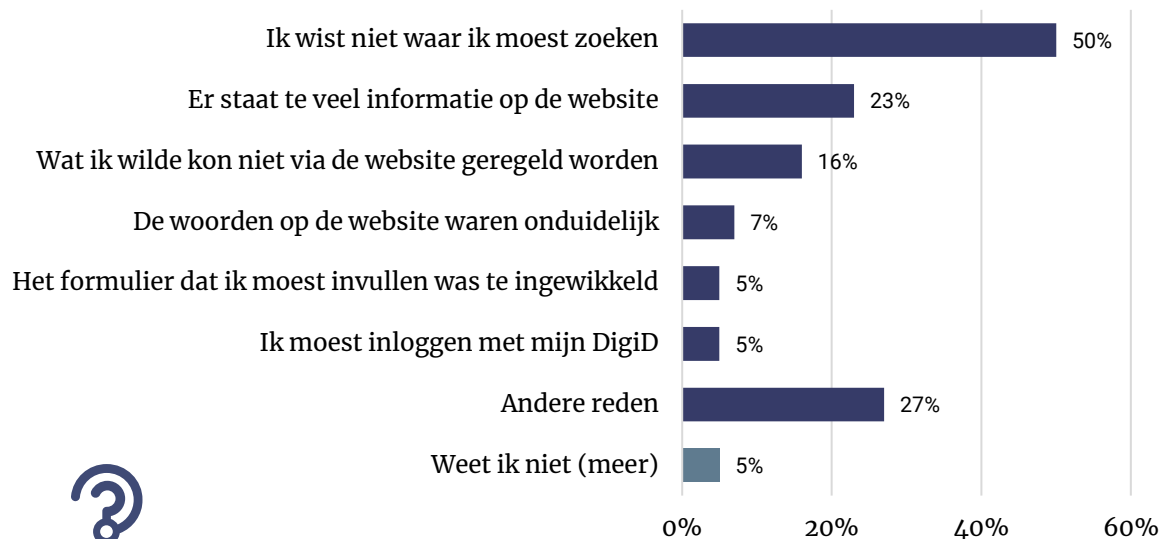


# Website (2)

- Inwoners die het lastig vonden om informatie te vinden op de website, gaven voornamelijk als reden dat zij niet wisten waar zij moesten zoeken (50%).
- Ook geeft een kwart van deze inwoners (23%) aan dat er te veel informatie op de website staat.
- Andere redenen die inwoners noemden waren de ‘niet goed werkende zoekfunctie’, ‘een rommelige of onlogische structuur’ en ‘ontbrekende informatie’.
- Van de inwoners die de informatie niet op de website kon vinden, zochten vier op de tien inwoners (38%) telefonisch contact met de gemeente om als nog de informatie te krijgen die zij zochten.

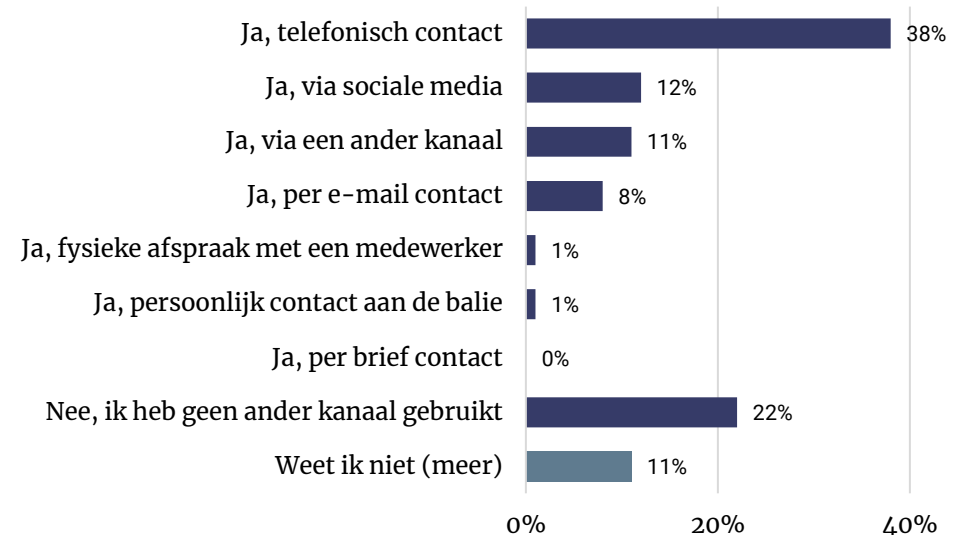
**Figuur 21 - Waarom was dit lastig of vond u niet wat u nodig had?**

Basis: inwoners die het lastig vonden om de website te raadplegen (n = 130).



**Figuur 22 - U gaf aan dat u op de website niet kon vinden wat u wilde. Heeft u toen een ander kanaal gebruikt om te doen of vinden wat u wilde?**

Basis: inwoners de informatie niet konden vinden op de website (n = 33).



## **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

## **I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)