

Enquête onder het internetpanel

Hoe inwoners zoeken naar informatie over de gemeente



Rapport

Hoe inwoners zoeken naar informatie over de gemeente

Enquête onder het internetpanel

Colofon

In opdracht van: Bedrijfsvoering en Diensten

Uitgave van: Team Beleidsonderzoek en informatiemanagement
gemeente Purmerend
beleidsonderzoek@purmerend.nl

Digitale rapportage: www.purmerend.nl/stadsgegevens

Datum: mei 2025

Inhoud

Samenvatting	4
Inleiding	7
Inleiding	7
Respons en onderzoeksvragen	7
Weging	7
Leeswijzer	8
1. Digitale vaardigheden inwoners	9
Digitale vaardigheden van inwoners	9
2. Informatie zoeken over de gemeente	10
Waarover men informatie zocht	10
Belangrijkste vraag waarover men het afgelopen jaar informatie zocht	14
Waar men deze informatie zocht	15
Heeft men de informatie kunnen vinden	18
Waar of hoe men de informatie heeft gevonden	18
Als men de informatie liever ergens anders had gevonden: waar?	19
De tijd en moeite die het zoeken naar informatie kostte	20
Welke informatie over de gemeente mist men?	21
3. Informatie op een kaart	22
Bekendheid met de GIS viewer van de gemeente	22
Interesse in informatie over gemeente op een kaart op het internet	23
Welke informatie op een kaart raadpleegt men of zou men willen zien	24

Samenvatting

Aanleiding en respons

De gemeente Purmerend stelt informatie beschikbaar via verschillende kanalen. Zo is er veel informatie te vinden op de website van de gemeente, maar wordt er bijvoorbeeld ook informatie gedeeld via sociale media, in nieuwsbrieven en wijkkranten. Sinds een aantal jaar heeft de gemeente op haar website ook een internetpagina met daarop een eigen GIS viewer. GIS staat voor geografisch informatiesysteem. In deze GIS viewer is informatie over de gemeente op een kaart (plattegrond) te zien. Zoals waar voorzieningen zijn, waar het betaald parkeren is of waar uitlaatstroken voor honden zijn. We willen graag dat de informatie op onder andere de website van gemeente Purmerend aansluit op de informatiebehoefte van inwoners. Daarom is het van belang te weten waar inwoners informatie over zoeken, op welke manier ze informatie willen vinden en of men bepaalde informatie mist. Een digitale enquête is uitgezet onder het internetpanel in september 2024. Bijna 2.600 panelleden zijn aangeschreven. Hiervan vulden 1.688 leden ofwel 65% de vragenlijst in.

Digitale vaardigheden inwoners

79% (heel) digitaal vaardig; hoe ouder hoe minder digitaal vaardig

45% vindt zichzelf digitaal heel vaardig, 34% vindt zichzelf vaardig. Slechts 2% vindt zichzelf niet of helemaal niet digitaal vaardig. Hoe ouder men is, hoe minder digitaal vaardig men is. 18-34 jarigen vinden zichzelf het vaakst heel vaardig (76%), 75-plussers het minst vaak (16%). In het internetpanel zitten alleen mensen die bereid zijn online enquêtes in te vullen. Hierdoor zijn inwoners die minder digitaal vaardig zijn hoogstwaarschijnlijk ondervertegenwoordigd. Het is belangrijk hier rekening mee te houden bij de interpretatie van de resultaten.

Informatie zoeken over de gemeente

90% zocht afgelopen jaar informatie over de gemeente; 78% zocht informatie over afval

Het overgrote deel van de inwoners (90%) zocht het afgelopen jaar wel eens informatie over de gemeente. Men zocht vooral informatie over afval/grofvuil: ruim driekwart (78%) zocht hiernaar. Op de tweede plaats staat 'paspoort, rijbewijs, adreswijziging doorgeven etcetera': hierover zocht meer dan de helft van de inwoners (58%) informatie. Een derde van de inwoners (32%) zocht naar contactgegevens en openingstijden.

Belangrijkste vraag waarover men het afgelopen jaar informatie zocht

Aan de respondenten is gevraagd 1 vraag in gedachten te nemen waarover men het afgelopen jaar informatie heeft gezocht. Hierover werden vervolgens vragen gesteld. De vraag ging het vaakst (onder andere) over afval/ grofvuil. Op de tweede plaats staat 'paspoort, rijbewijs, adreswijziging doorgeven etcetera'.

Informatie over de gemeente vooral via internet gezocht; 78% zocht op de gemeentewebsites

Ruim driekwart (78%) zocht de informatie op een website van de gemeente, zoals *www.purmerend.nl* of de raadswebsite. 40% zocht (ook) algemeen via internet, bijvoorbeeld via een zoekmachine als Google. Ruim een kwart (27%) zocht de informatie op de afval-app van de gemeente. De top 3 waar of hoe men informatie zocht verschilt tussen digitaal (heel) vaardige inwoners enerzijds en inwoners die gemiddeld tot (helemaal) niet vaardig zijn anderzijds. Alleen bij inwoners die gemiddeld digitaal vaardig of (helemaal) niet vaardig zijn, staat de gemeente bellen of langsgaan in de top 3.

Overgrote meerderheid heeft de informatie kunnen vinden

De overgrote meerderheid (86%) vond de informatie die men zocht over de gemeente. Een tiende (11%) heeft de informatie deels gevonden, 3% heeft de informatie niet gevonden en 1% weet dit niet meer. Er is geen verschil hierin tussen de verschillende leeftijdsgroepen of op basis van digitale vaardigheid.

Driekwart vond de informatie op de websites van de gemeente

Gevraagd is waar men de informatie die men zocht vond. Driekwart (75%) vond de informatie op een website van de gemeente. Drie op de tien (29%) vond de informatie (ook) via internet algemeen. Een kwart (25%) vond de informatie (ook) op de afval-app van de gemeente.

Meerderheid wil informatie het liefst op websites van de gemeente vinden

Inwoners die de informatie niet vonden of liever ergens anders hadden willen vinden (opgeteld 9% van de inwoners die informatie zocht) is gevraagd waar ze de informatie het liefst zouden vinden. De ruime meerderheid (67%) van deze groep inwoners vindt de informatie het liefst op websites van de gemeente. Een kwart (25%) (ook) via internet algemeen.

Voor 11% kostte de zoektocht veel tijd en moeite; 72% kon informatie makkelijk en snel vinden

De meeste respondenten (72%) konden de informatie makkelijk en snel vinden. Voor 11% kostte de zoektocht veel tijd en moeite en voor 17% enigszins. Hoe meer digitaal vaardig men is, hoe makkelijker het zoeken ging.

Een op de tien mist informatie over de gemeente

61% mist geen informatie, bijna drie op de tien (30%) weet het niet. 9% geeft aan informatie over de gemeente te missen. Hier worden onder andere de volgende onderwerpen genoemd: omgevingsvergunningen, bouwvergunningen, groen en bestrating, wegwerkzaamheden, waar een melding te doen of waar vragen gesteld kunnen worden.

Informatie op een kaart

Bekendheid met de internetpagina Atlas van de gemeente

De gemeente heeft op haar website een internetpagina waar informatie over de gemeente op een kaart (plattegrond) te zien is. Zoals waar voorzieningen zijn, waar het betaald parkeren is of waar uitlaatstroken voor honden zijn. 15% van de inwoners heeft deze internetpagina wel eens gezien. 18-34 jarigen hebben deze internetpagina het vaakst wel eens gezien (23%).

Een op de tien maakt gebruik van informatie over gemeente op een kaart; 67% heeft hier (misschien) interesse in maar doet dit nog niet

Gevraagd is of men gebruik zou willen maken van informatie over de gemeente op een kaart/plattegrond op het internet. Een op de tien (9%) maakt al gebruik van informatie over de gemeente op een kaart/ plattegrond op het internet, 67% doet dit nog niet maar zou dit (misschien) wel willen. 14% heeft hier geen interesse in en een op de tien (10%) weet dit (nog) niet.

Meeste interesse in informatie op een kaart over parkeren, bouwprojecten en voorzieningen

Vervolgens is gevraagd welke informatie over de gemeente men op een kaart raadpleegt of daar graag zou willen zien. De meeste interesse (62%) is er voor informatie op een kaart over parkeren, bijvoorbeeld waar het betaald parkeren is en wanneer. Op de tweede plaats staat informatie over bouwprojecten (47%). Op een gedeelte derde plaats staan informatie over voorzieningen zoals huisartsen, scholen en sportlocaties (43%), historische informatie zoals oude kaarten en luchtfoto's van eerdere jaren (42%) en winkels en horeca (42%). Hoe jonger men is, geeft men meer onderwerpen aan die men graag op een kaart zou zien. Hoe meer digitaal vaardig men is, hoe meer onderwerpen men graag op een kaart zou zien. Parkeren staat qua onderwerp op nummer 1, voor alle leeftijdsgroepen en alle digitale vaardigheidsgroepen.

Inleiding

Inleiding

De gemeente Purmerend stelt informatie beschikbaar via verschillende kanalen. Zo is er veel informatie te vinden op de website van de gemeente, maar wordt er bijvoorbeeld ook informatie gedeeld via sociale media, in nieuwsbrieven en wijkkranten. Sinds een aantal jaar heeft de gemeente op haar website ook een internetpagina met daarop een eigen GIS viewer. GIS staat voor geografisch informatiesysteem. In deze GIS viewer is informatie over de gemeente op een kaart (plattegrond) te zien. Zoals waar voorzieningen zijn, waar het betaald parkeren is of waar uitlaatstroken voor honden zijn.

We willen graag dat de informatie op onder andere de website van gemeente Purmerend aansluit op de informatiebehoefte van inwoners. Daarom is het van belang te weten waar inwoners informatie over zoeken, op welke manier ze informatie willen vinden en of men bepaalde informatie mist. Dit geeft richting aan verdere ontwikkeling van de informatievoorziening. En laat zien waar verbeterpunten liggen. De vraag die we met dit onderzoek willen beantwoorden is:

Wat is de informatiebehoefte van inwoners van gemeente Purmerend, en op welke manier wil men informatie over de gemeente kunnen vinden?

Respons en onderzoeksvragen

Een digitale enquête is uitgezet onder het internetpanel in september 2024. De vragenlijst over de informatiebehoefte van inwoners was gecombineerd met een onderwerp over lokale voedselproducten. Bijna 2.600 panelleden zijn aangeschreven. Hiervan vulden 1.688 leden ofwel 65% de vragenlijst in.

In het onderzoek komen de volgende vragen aan de orde:

- Hoe digitaal vaardig zijn de leden van het internetpanel?
- Wat willen inwoners weten over de gemeente?
- Als men informatie zoekt over of van de gemeente, waar zoekt men dan of zou men zoeken?
- Wat zoekt men dan?
- Zijn er onderwerpen die gemist worden?
- Kon men de informatie vinden?
- Was het makkelijk de informatie te vinden?
- Hoe wil men de gewenste informatie het liefst vinden?
- Heeft men de internetpagina met informatie over de gemeente op de kaart (Atlas) wel eens gezien?

Weging

De antwoorden van de panelleden zijn gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht. Dit is gedaan om de verdeling over de leeftijdsgroepen en de spreiding over de wijken/gebieden zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met de werkelijke verhoudingen in de gemeente Purmerend.

Leeswijzer

- In het rapport zijn **percentages afgerond**. Wanneer we percentages met cijfers achter de komma presenteren, suggereren we een nauwkeurigheid die er in werkelijkheid niet is. Soms komt daardoor de optelsom niet precies uit op 100%, maar op 99% of 101%.
- Bij een aantal vragen kon de respondent **meer dan 1 antwoord** aankruisen. Als dit het geval is, staat dit vermeld in de figuur- of tabelkop. De optelsom van de percentages is dan doorgaans hoger dan 100%.
- Het onderzoek is gebaseerd op 1.688 respondenten. Als we rapporteren over een **gedeelte van de respondenten** (bijvoorbeeld omdat de vraag niet voor iedereen van toepassing is) noemen we dat in de figuur en/of tekst.
- Door de omvang van het internetpanel en de weging geeft het onderzoek een representatief beeld van de inwoners van Purmerend. In de rapportage spreken we dan ook over '**de inwoners**'. Dit komt tevens de leesbaarheid ten goede. In enkele gevallen wordt gesproken over 'de respondent', bijvoorbeeld in de zin 'de respondent is een aantal uitspraken voorgelegd'.
- Het internetpanel bestaat uit inwoners van **18 jaar en ouder**. Als we het hebben over 'de inwoners' gaat het over deze leeftijdsgroep.

1. Digitale vaardigheden inwoners

In dit hoofdstuk komt aan de orde:

- Hoe digitaal vaardig inwoners zichzelf vinden en of dit verschilt tussen de leeftijdsgroepen

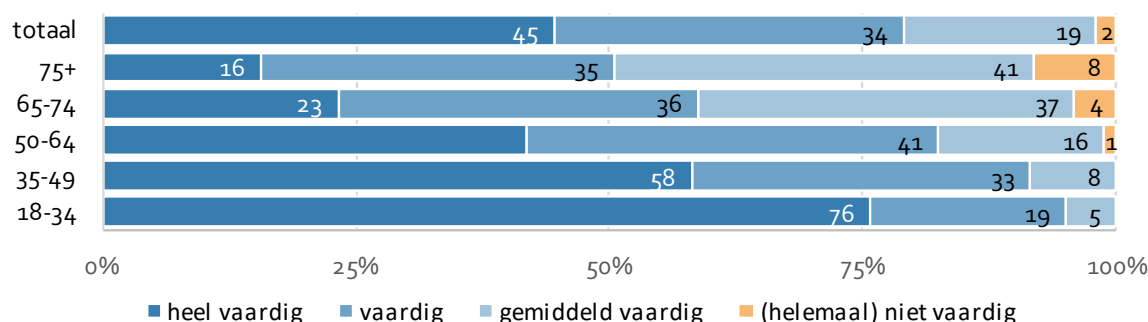
Digitale vaardigheden van inwoners

Inwoners is gevraagd naar hoe handig zij zichzelf vinden met het gebruik van internet. Het antwoord op deze vraag is gebruikt als maat voor digitale vaardigheden: wanneer men zichzelf handiger vindt met het gebruik van internet, nemen we aan dat men digitaal vaardiger is.

79% (heel) digitaal vaardig; hoe ouder hoe minder digitaal vaardig

45% vindt zichzelf heel vaardig, 34% vindt zichzelf vaardig. 2% vindt zichzelf (helemaal) niet vaardig.

Figuur 1.1. Hoe digitaal vaardig vindt men zichzelf?, naar leeftijd, %



Leeftijd

Hoe ouder men is, hoe minder digitaal vaardig men is. 18-34 jarigen vinden zichzelf het vaakst heel vaardig (76%), 75-plussers het minst vaak (16%). Dit patroon is in lijn met bevindingen van het CBS: digitale vaardigheden verschillen sterk naar leeftijd en opleidingsniveau (CBS, 2023¹). Het percentage Nederlanders met meer dan digitale basisvaardigheden neemt af met de leeftijd.

Met betrekking tot dit onderwerp is er een belangrijke kanttekening:

In het internetpanel zitten alleen mensen die bereid zijn online enquêtes in te vullen. Hierdoor zijn inwoners die minder digitaal vaardig zijn hoogstwaarschijnlijk ondervertegenwoordigd. Inwoners die minder digitaal vaardig zijn maken in de werkelijke populatie van de gemeente een grotere groep uit dan in het internetpanel. Het is belangrijk hier rekening mee te houden bij de interpretatie van de resultaten.

¹ <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2023/45/nederlanders-digitaal-steeds-vaardiger>

2. Informatie zoeken over de gemeente

In dit hoofdstuk komt aan de orde:

- Over welke onderwerpen met betrekking tot de gemeente men het afgelopen jaar wel eens informatie heeft gezocht
- Waar inwoners informatie zoeken over de gemeente
- Of men de informatie kan vinden en waar men deze heeft gevonden
- Of men informatie liever ergens anders had willen vinden en zo ja: waar
- Hoeveel tijd en moeite het zoeken naar deze informatie kostte
- Of men bepaalde informatie over de gemeente mist en zo ja: welke

Waarover men informatie zocht

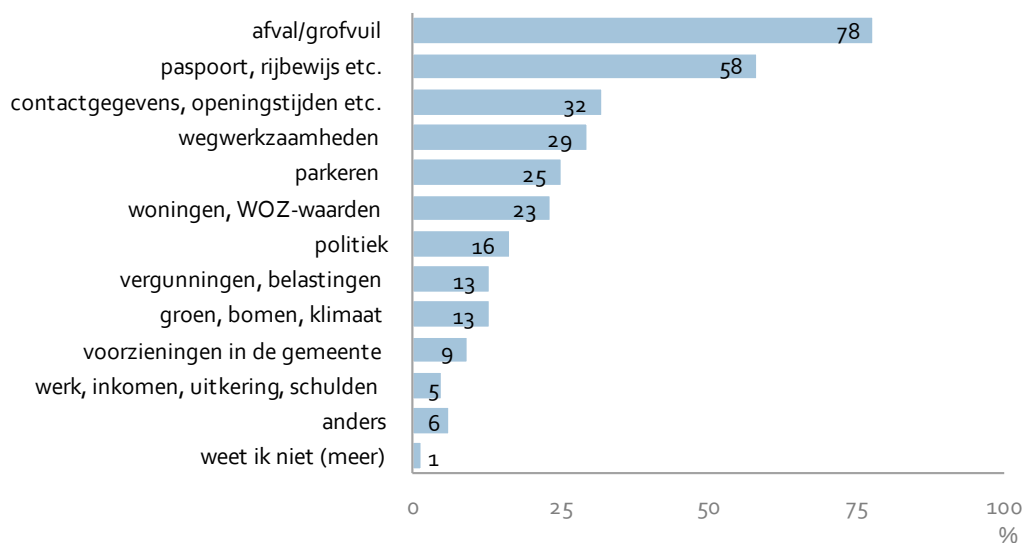
Over welke onderwerpen over de gemeente heeft u het afgelopen jaar wel eens informatie gezocht? Het maakt niet uit waar u dit zocht, het kan telefonisch zijn of via internet maar ook via sociale media of door het aan iemand die u kent te vragen. Men kon meerdere antwoorden geven.

90% zocht afgelopen jaar informatie over de gemeente; 78% zocht informatie over afval

Het overgrote deel van de inwoners (90%) zocht het afgelopen jaar wel eens informatie over de gemeente. Men zocht vooral informatie over afval/ grofvuil: ruim driekwart (78%) zocht hiernaar. Op de tweede plaats staat 'paspoort, rijbewijs, adreswijziging doorgeven etcetera': hierover zocht meer dan de helft van de inwoners (58%) informatie. Een derde van de inwoners (32%) zocht naar contactgegevens en openingstijden.

6% geeft aan over een ander onderwerp informatie te hebben gezocht. Een deel van de onderwerpen die naar voren komen vallen onder de al genoemde categorieën. Nieuwe onderwerpen die men noemt zijn onder andere: bouwplannen of bouwprojecten, meldingen openbare ruimte (bijvoorbeeld i.v.m. geluidsoverlast, problemen met bestrating), subsidies of regelingen (zoals MeerDoen-regelingen) en de Wmo.

Figuur 2.1. Over welke onderwerpen over de gemeente heeft u het afgelopen jaar wel eens informatie gezocht?, %
meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



Leeftijd

Hoe ouder men is, over hoe minder onderwerpen men informatie zocht. In elke leeftijdsgroep staat afval/ grofvuil op nummer 1. 'Paspoort, rijbewijs, adreswijziging doorgeven, melding doen etcetera' staat op nummer 2. Het onderwerp dat op nummer 3 staat verschilt wat tussen de leeftijdsgroepen.

Figuur 2.2. Over welke onderwerpen over de gemeente heeft u het afgelopen jaar wel eens informatie gezocht?, top 3 naar leeftijd
meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten

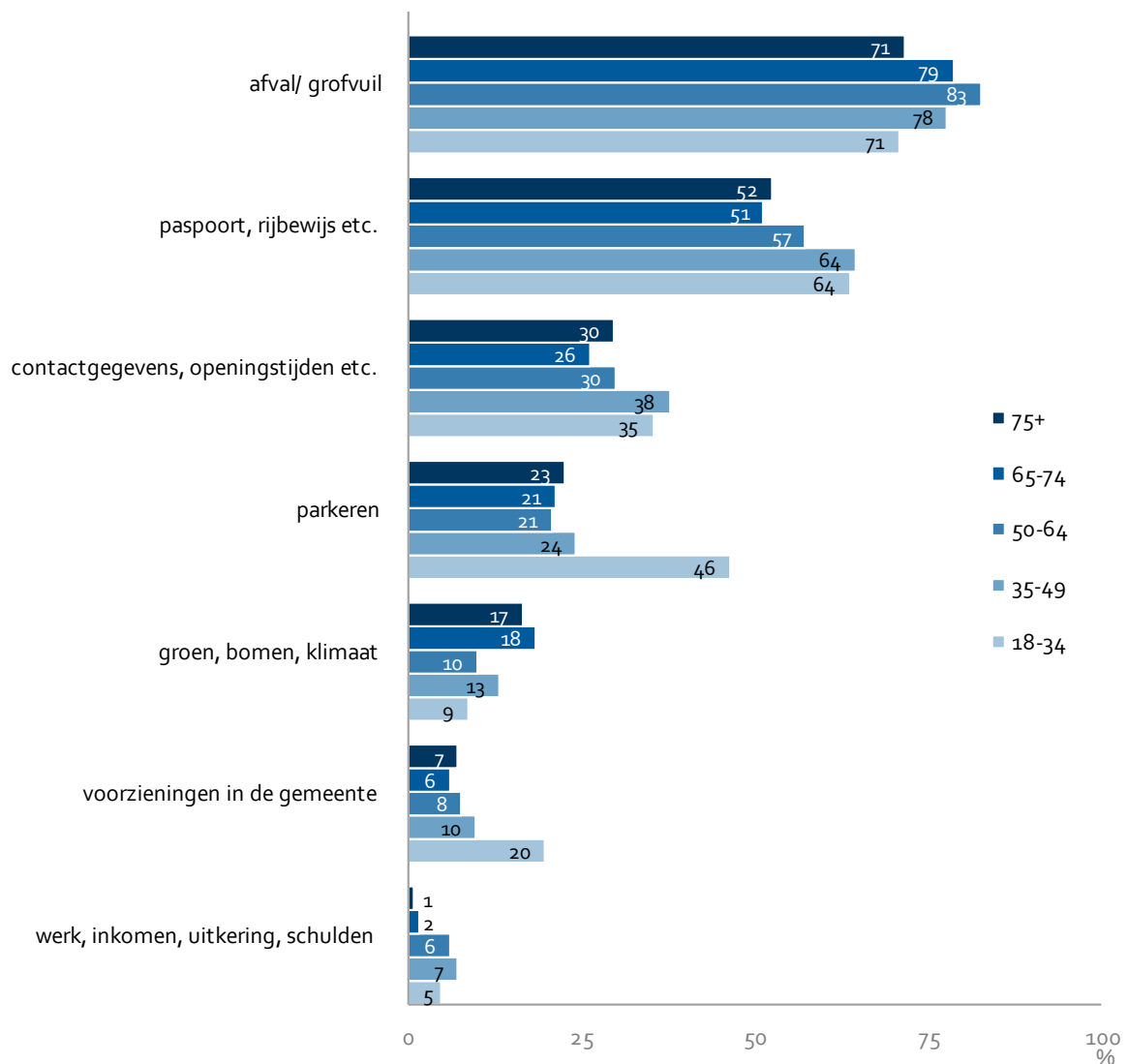
leeftijd	nummer 1	nummer 2	nummer 3	gemiddeld aantal onderwerpen
75+	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	2,8
65-74	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	wegwerkzaamheden	2,9
50-64	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	3,0
35-49	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	3,3
18-34	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	parkeren	3,6
totaal	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	3,1

Behalve het verschil in de top 3 en aantal onderwerpen waarnaar men zocht, zijn er nog een aantal verschillen tussen de leeftijdsgroepen. Zie ook de volgende figuur.

- 18-34 jarigen zochten vaker naar informatie over parkeren en over voorzieningen in de gemeente dan de oudere leeftijdsgroepen
- 35-49 jarigen zochten vaker naar werk, inkomen, uitkering of schulden, contactgegevens, openingstijden etcetera en paspoort, rijbewijs, adreswijziging doorgeven, melding doen etcetera dan 65-74 jarigen
- 50-64 jarigen zochten vaker naar afval/ grofvuil dan 18-34 jarigen
- 65-74 jarigen zochten vaker naar groen, bomen of klimaat dan 50-64 jarigen

Figuur 2.3. Over welke onderwerpen over de gemeente heeft u het afgelopen jaar wel eens informatie gezocht?, alleen de significante verschillen, naar leeftijd

meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



Digitale vaardigheid

Hoe meer digitaal vaardig men is, over hoe meer onderwerpen men informatie zoekt. Slechts een klein aantal respondenten is (helemaal) niet digitaal vaardig, hierdoor zijn deze resultaten indicatief. De top 3 van onderwerpen verschilt niet op basis van digitale vaardigheid.

Figuur 2.4. Over welke onderwerpen over de gemeente heeft u het afgelopen jaar wel eens informatie gezocht?, top 3 naar digitale vaardigheid

meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten

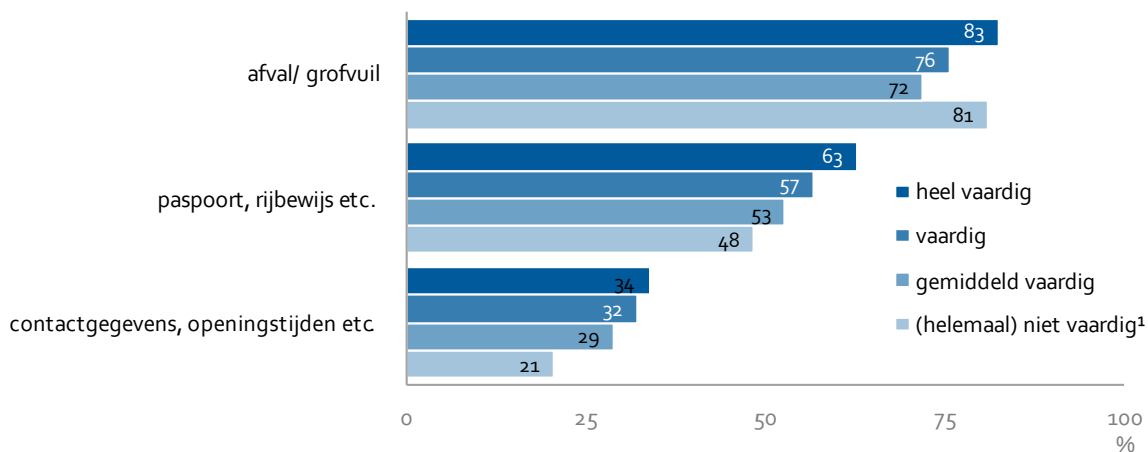
digitale vaardigheid	nummer 1	nummer 2	nummer 3	gemiddeld aantal onderwerpen
heel vaardig	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	3,4
vaardig	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	3,0
gemiddeld vaardig	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	2,8
(helemaal) niet vaardig ¹	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	2,4
totaal	afval/ grofvuil	paspoort, rijbewijs etc.	contactgegevens, openingstijden etc.	3,6

¹ indicatief vanwege klein aantal respondenten

Digitaal heel vaardige inwoners zochten vaker dan inwoners die digitaal vaardig of gemiddeld vaardig zijn informatie over afval/ grofvuil, 'paspoort, rijbewijs, adreswijziging doorgeven, melding doen etcetera' en 'contactgegevens, openingstijden etcetera'.

Figuur 2.5. Over welke onderwerpen over de gemeente heeft u het afgelopen jaar wel eens informatie gezocht?, alleen de significante verschillen, naar digitale vaardigheid, %

meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



¹ indicatief vanwege klein aantal respondenten

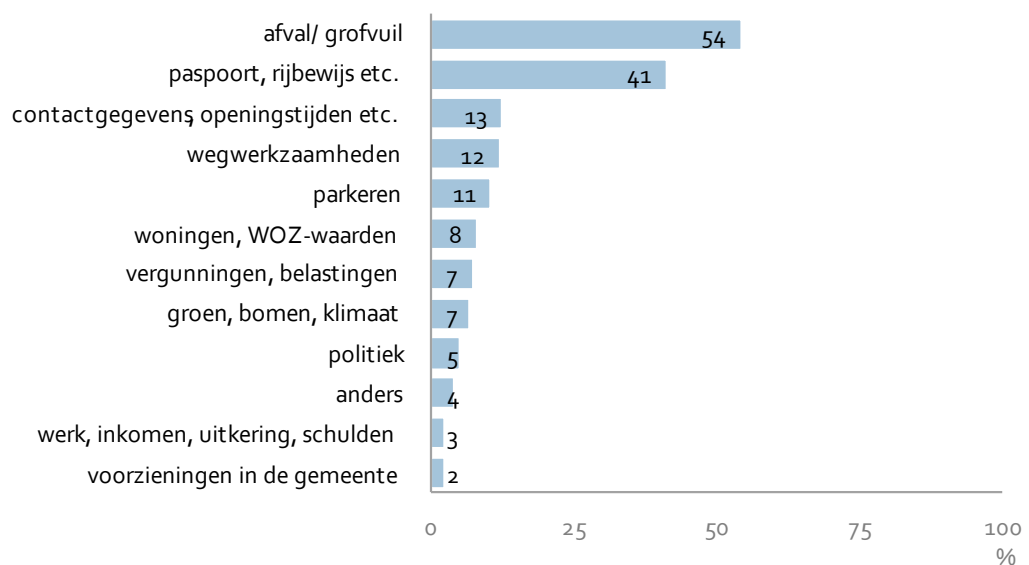
Belangrijkste vraag waarover men het afgelopen jaar informatie zocht

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan inwoners die het afgelopen jaar informatie hebben gezocht over de gemeente (90% van de respondenten).

Respondenten zijn gevraagd 1 vraag in gedachten te nemen waarover men het afgelopen jaar informatie zocht. Bij meer vragen is gevraagd de belangrijkste vraag te kiezen. Hierover werden vervolgens vragen gesteld.

In de volgende figuur is te zien over welk onderwerp of welke onderwerpen de vraag ging. De vraag ging het vaakst (onder andere) over afval/ grofvuil. Op de tweede plaats staat 'paspoort, rijbewijs, adreswijziging doorgeven etcetera'.

Figuur 2.6. Over welk onderwerp of welke onderwerpen ging deze vraag?, %
meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



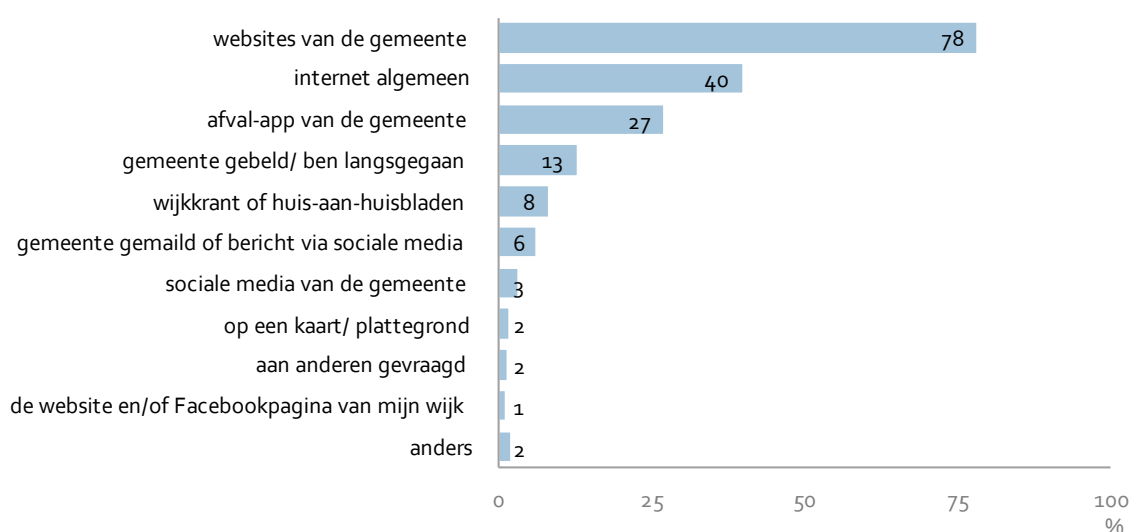
Waar men deze informatie zoekt

Eerst is gevraagd 'Waar heeft u informatie over deze vraag gezocht?'. Men kon meerdere antwoorden geven.

Informatie over de gemeente vooral via internet gezocht; 78% zoekt op de gemeentewebsites

Ruim driekwart (78%) zoekt de informatie op een website van de gemeente, zoals *www.purmerend.nl* of de raadswebsite. 40% zoekt (ook) algemeen via internet, bijvoorbeeld via een zoekmachine als Google. Ruim een kwart (27%) zoekt de informatie op de afval-app van de gemeente, en 13% heeft de gemeente gebeld of is langsgegaan. 2% heeft (ook) ergens anders gezocht, bijvoorbeeld: de app MijnGemeente, nieuwsbrief van de gemeente, de website *www.overheid.nl*, de BouwApp en via de wijkmanager.

Figuur 2.7. Waar men informatie bij de vraag over de gemeente heeft gezocht, %
meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



Leeftijd

De top 3 waar of hoe men informatie zoekt verschilt tussen 18-64 jarigen en 65-plussers. Voor alle leeftijdsgroepen staat websites van de gemeente op nummer 1.

Figuur 2.8. Waar men informatie bij de vraag over de gemeente heeft gezocht, top 3 naar leeftijd
meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten

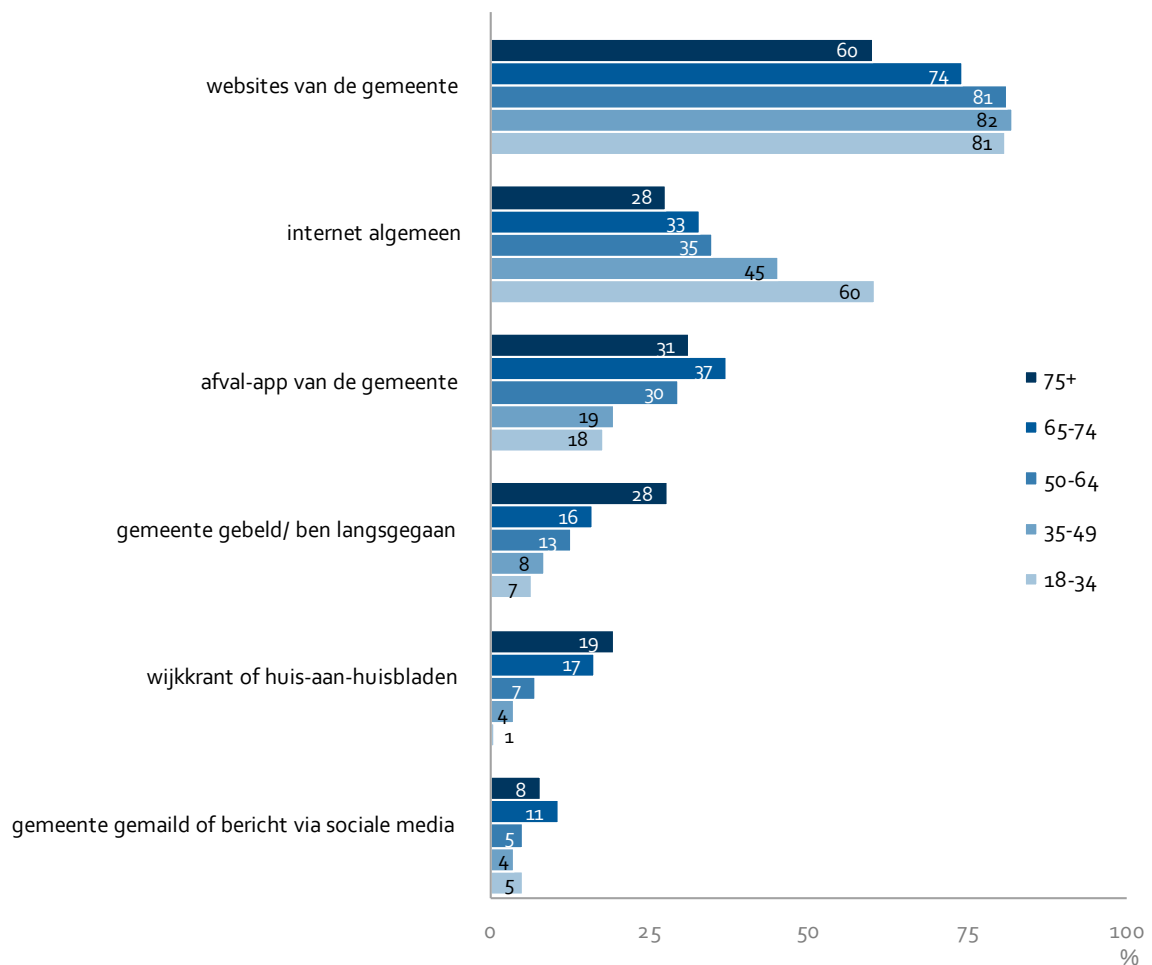
leeftijd	nummer 1	nummer 2	nummer 3
75+	websites gemeente	afval-app	gemeente gebeld/ langsgegaan
65-74	websites gemeente	afval-app	internet algemeen
50-64	websites gemeente	internet algemeen	afval-app
35-49	websites gemeente	internet algemeen	afval-app
18-34	websites gemeente	internet algemeen	afval-app
totaal	websites gemeente	internet algemeen	afval-app

Behalve het verschil in de top 3, zijn er nog een aantal verschillen tussen de leeftijdsgroepen.

- 75-plussers zochten minder vaak op websites van de gemeente dan de jongere leeftijdsgroepen
- hoe ouder men is, hoe vaker men informatie zoekt door de gemeente te bellen of langs te gaan, of door de wijkkrant of huis-aan-huisbladen te raadplegen
- 65-74 jarigen zochten vaker door de gemeente te mailen of een bericht via sociale media te sturen dan 35-49 jarigen en 50-64 jarigen
- 50-64 jarigen en 65-74 jarigen zochten vaker via de afval-app dan 18-34 jarigen en 35-49 jarigen; in deze leeftijdsgroepen gaat de vraag echter ook vaker over afval/ grofvuil
- voor zoeken via internet algemeen geldt dat hoe jonger men is, hoe vaker men op deze manier zoekt

Figuur 2.9. Waar men informatie bij de vraag over de gemeente heeft gezocht, alleen de significante verschillen, naar leeftijd, %

meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



Digitale vaardigheid

De top 3 waar men informatie bij de vraag heeft gezocht verschilt tussen digitaal (heel) vaardige inwoners enerzijds en inwoners die gemiddeld tot (helemaal) niet vaardig zijn anderzijds.

Figuur 2.10. Waar men informatie bij de vraag over de gemeente heeft gezocht, top 3 naar digitale vaardigheid
meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten

digitale vaardigheid	nummer 1	nummer 2	nummer 3
heel vaardig	websites gemeente	internet algemeen	afval-app
vaardig	websites gemeente	internet algemeen	afval-app
gemiddeld vaardig	websites gemeente	internet algemeen	gemeente gebeld/ langsgegaan
(helemaal) niet vaardig ¹	gemeente gebeld/ langsgegaan	websites gemeente	afval-app
totaal	websites gemeente	internet algemeen	afval-app

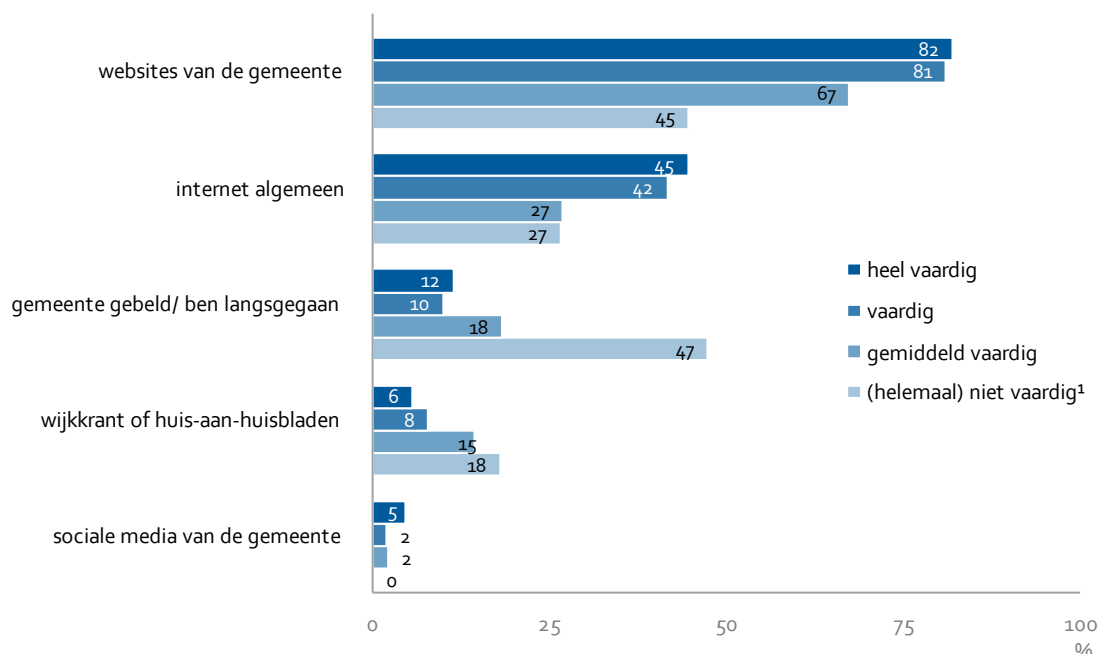
¹ indicatief vanwege klein aantal respondenten

Behalve het verschil in de top 3, zijn er nog een aantal verschillen naar digitale vaardigheid.

- Hoe meer digitaal vaardig men is, hoe vaker men de informatie zoekt via digitale kanalen zoals websites van de gemeente, via internet algemeen (Google bijvoorbeeld) en sociale media van de gemeente
- Hoe minder digitaal vaardig men is, hoe vaker men de informatie zoekt door de gemeente te bellen of langs te gaan, of in de wijkkrant of huis-aan-huisbladen

Figuur 2.11. Waar men informatie bij de vraag over de gemeente heeft gezocht, alleen de significante verschillen, naar digitale vaardigheid, %

meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



¹ indicatief vanwege klein aantal respondenten

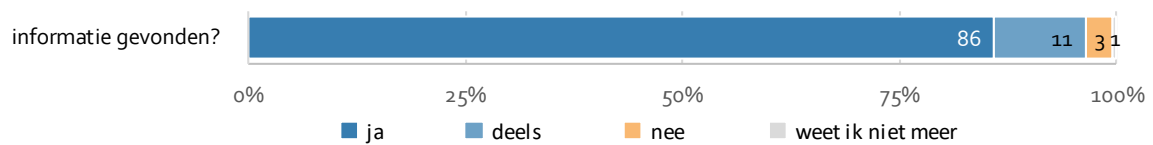
Heeft men de informatie kunnen vinden

Heeft u de informatie die u toen zocht, gevonden?

Overgrote meerderheid heeft de informatie kunnen vinden

De overgrote meerderheid (86%) vond de informatie die men zocht over de gemeente. Een tiende (11%) heeft de informatie deels gevonden, 3% heeft de informatie niet gevonden en 1% weet dit niet meer.

Figuur 2.12. Heeft u de informatie die u toen zocht, gevonden?, %
betreft 90% van de respondenten



Leeftijd

Tussen de leeftijdsgroepen zijn geen verschillen.

Digitale vaardigheid

Tussen inwoners met meer of minder digitale vaardigheden zijn ook geen verschillen.

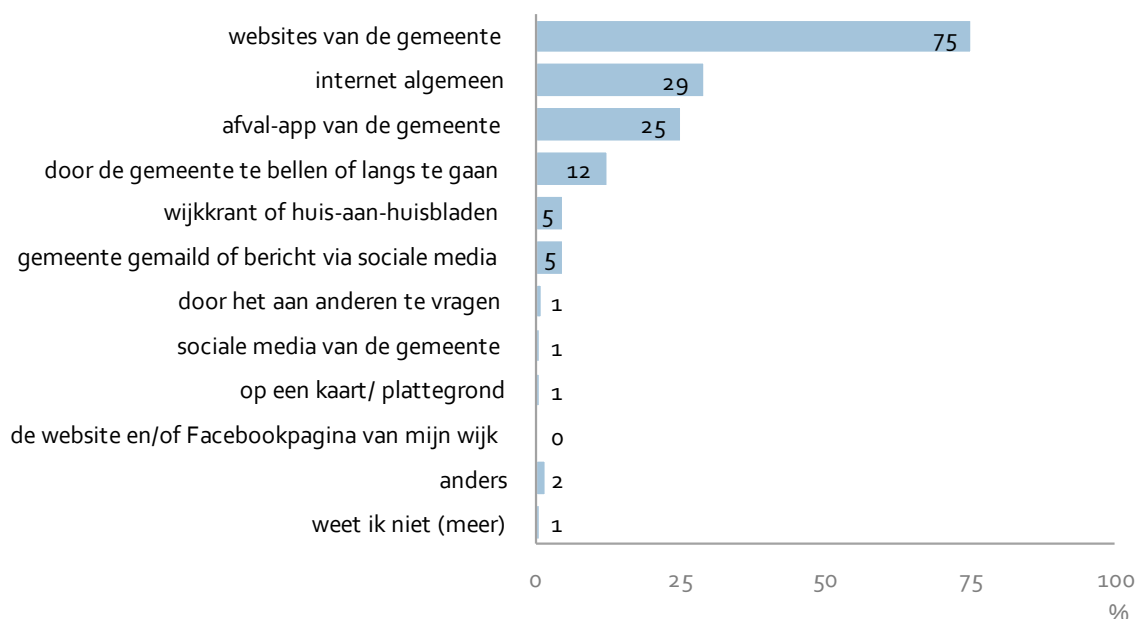
Waar of hoe men de informatie heeft gevonden

Inwoners die de informatie (deels) hebben gevonden (96%) zijn hierna gevraagd waar of hoe men de informatie vond. Men kon meerdere antwoorden geven.

Driekwart vond de informatie op de websites van de gemeente

Driekwart (75%) vond de informatie op een website van de gemeente. Drie op de tien (29%) vond de informatie (ook) via internet algemeen. Een kwart (25%) vond de informatie (ook) op de afval-app van de gemeente; 12% vond de informatie (ook) door de gemeente te bellen of langs te gaan.

Figuur 2.13. Waar of hoe men de informatie vond, %
meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 90% van de respondenten



Als men de informatie liever ergens anders had gevonden: waar?

Bijna alle inwoners die (deels) antwoord vonden op hun vraag, vonden dit op de gewenste plek/manier. Slechts 6% had de informatie liever ergens anders gevonden.

De volgende vraag is alleen gesteld aan inwoners die de informatie niet vonden of dit niet meer weten. En aan de inwoners die de informatie (deels) vonden, maar dit liever ergens anders had gevonden. Bij elkaar is dit 9% van de inwoners die informatie zochten.

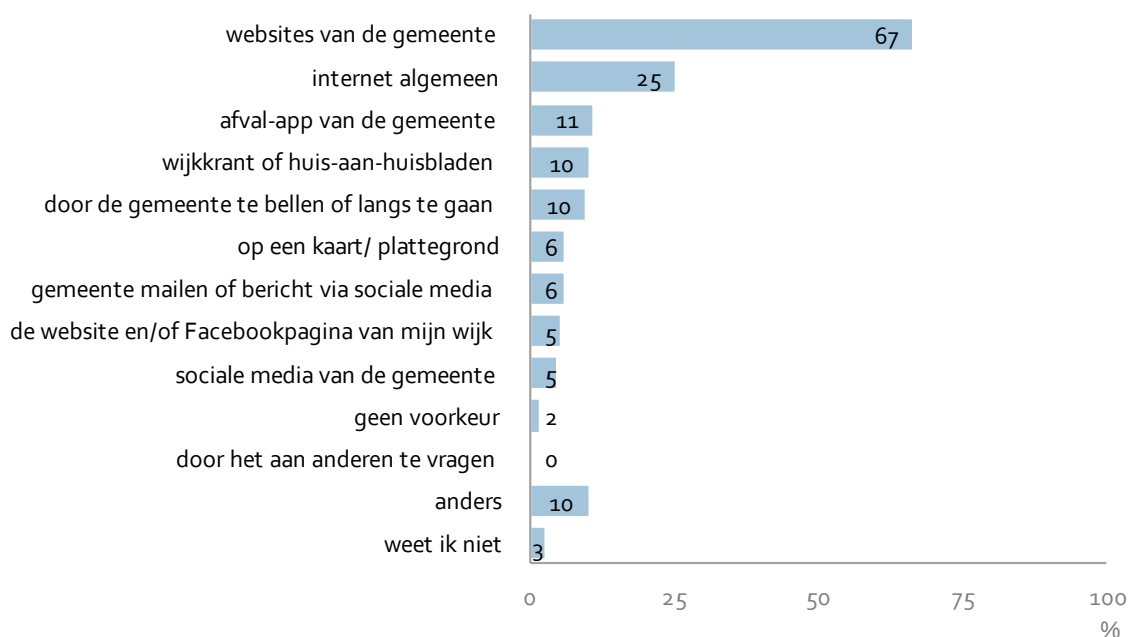
Waar zou u deze informatie het liefst willen vinden?

Meerderheid wil informatie het liefst op websites van de gemeente vinden

De ruime meerderheid (67%) van deze groep inwoners vindt de informatie het liefst op websites van de gemeente. Een kwart (25%) (ook) via internet algemeen. 10% wil de informatie ergens anders vinden. Hier noemt men onder andere: de BouwApp, een bewonersbrief en persoonlijk contact. Ook noemt men hier dat telefonisch contact met de gemeente niet altijd tot een (duidelijk) antwoord leidt, of dat men niet wordt teruggebeld.

Figuur 2.14. Als men de informatie liever ergens anders gevonden had, waar had men deze het liefst willen vinden?, %

meer dan 1 antwoord mogelijk; betreft 9% van de respondenten die het afgelopen jaar informatie over de gemeente hebben gezocht



De tijd en moeite die het zoeken naar informatie kostte

Aan alle inwoners die naar informatie zochten is de volgende uitspraak voorgelegd 'De zoektocht naar deze informatie kostte mij veel tijd en moeite'.

Voor 11% kostte de zoektocht veel tijd en moeite; 72% kon informatie makkelijk en snel vinden

De meeste respondenten (72%) konden de informatie makkelijk en snel vinden. Voor 11% kostte de zoektocht veel tijd en moeite en voor 17% enigszins.

Figuur 2.15. De zoektocht naar informatie kostte mij veel tijd en moeite, %

betreft 90% van de respondenten



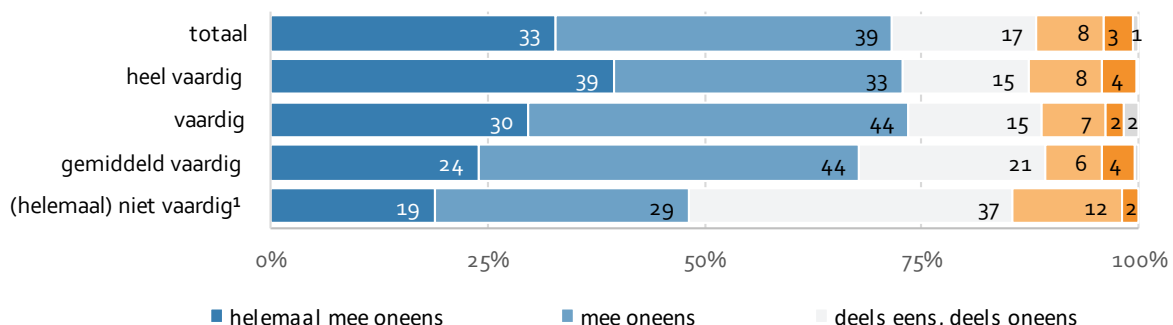
Leeftijd

Tussen de leeftijdsgroepen zijn geen verschillen.

Digitale vaardigheid

Hoe meer digitaal vaardig men is, hoe makkelijker het zoeken ging.

Figuur 2.16. De zoektocht naar informatie kostte mij veel tijd en moeite, naar digitale vaardigheid, %
betreft 90% van de respondenten



¹ indicatief vanwege klein aantal respondenten

Welke informatie over de gemeente mist men?

Alle inwoners, ongeacht of ze hebben gezocht naar informatie, is gevraagd of ze informatie over de gemeente missen. En welke informatie dit dan is.

Een op de tien mist informatie over de gemeente

61% mist geen informatie, bijna drie op de tien (30%) weet het niet. 9% geeft aan informatie over de gemeente te missen. Hier worden onder andere de volgende onderwerpen genoemd:

- omgevingsvergunningen, bouwvergunningen (regels hieromtrent alsook informatie over verleende vergunningen)
- groen en bestrating: onderhoud, toekomstplannen
- wegwerkzaamheden, omleidingen en afsluitingen, gepland onderhoud (ook voor wandel- en fietspaden)
- waar melding te doen, waar vragen gesteld kunnen worden, contactpersoon per onderwerp
- bouwplannen, nieuwbouwprojecten
- uitleg over beleid en de bijbehorende plannen in de praktijk
- activiteiten, evenementen (o.a. markten)
- informatie over het college en wetten
- regels participatiewet
- drukte milieustraat

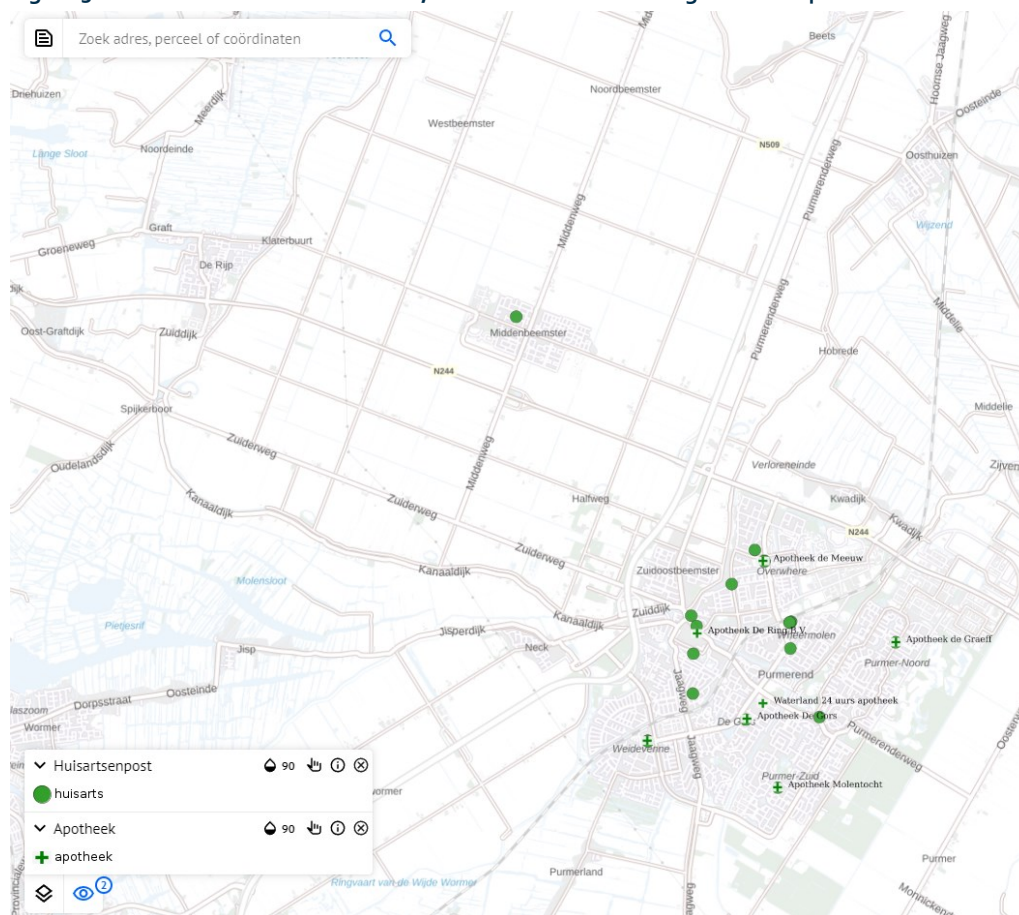
Daarnaast geven een aantal inwoners verbeterpunten voor de website: de zoekfunctie werkt niet goed, de website kan gebruiksvriendelijker en informatie kan duidelijker. Ook geven meerdere inwoners bij deze vraag aan dat ze het Purmerends Nieuwsblad of de wijkkrant niet (meer) ontvangen en daardoor bepaalde informatie missen. Het volledige overzicht van de genoemde onderwerpen is gegeven aan de opdrachtgever.

3. Informatie op een kaart

Bekendheid met de GIS viewer van de gemeente

Sinds een aantal jaar heeft de gemeente op haar website ook een internetpagina met daarop een eigen GIS viewer. GIS staat voor geografisch informatiesysteem. In deze GIS viewer is informatie over de gemeente op een kaart (plattegrond) te zien. Zoals waar voorzieningen zijn (scholen, huisartsen, speelplekken etc.), waar het betaald parkeren is of waar uitlaatstroken voor honden zijn. Ook staan er luchtfoto's uit verschillende jaren. En nog veel meer. Zoals waar voorzieningen zijn, waar het betaald parkeren is of waar uitlaatstroken voor honden zijn.

Figuur 3.1. Voorbeeld van de GIS viewer, waar informatie over de gemeente op de kaart te zien is.

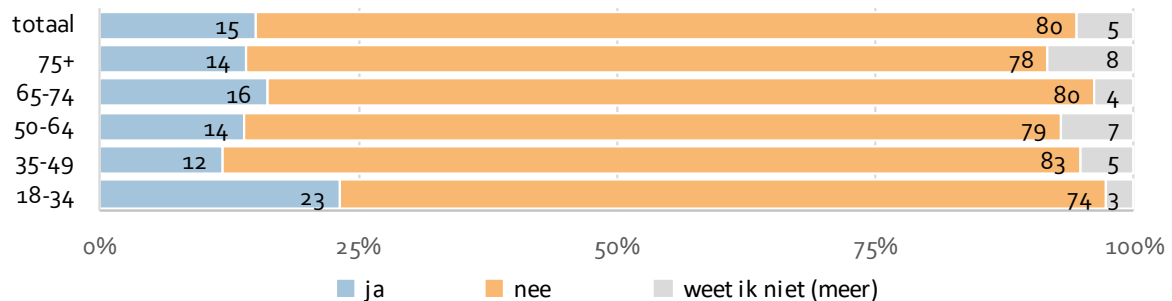


Eerst is gevraagd of men deze internetpagina wel eens heeft gezien.

15% heeft internetpagina met informatie op een kaart wel eens gezien; 18-34 jarigen het vaakst

15% van de inwoners heeft deze internetpagina wel eens gezien, acht op de tien (80%) hebben deze pagina nog nooit gezien, en 5% weet het niet (meer).

Figuur 3.2. Heeft u deze internetpagina van de gemeente wel eens gezien?, naar leeftijd, %



Leeftijd

18-34 jarigen hebben deze internetpagina het vaakst wel eens gezien (23%). In de andere leeftijdsgroepen varieert het percentage dat deze pagina wel eens heeft gezien tussen 12% en 16%.

Digitale vaardigheid

Tussen inwoners met meer of minder digitale vaardigheden zijn geen verschillen.

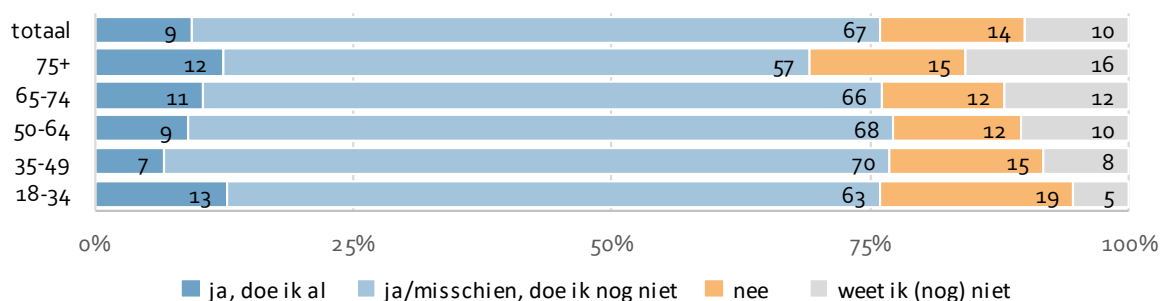
Interesse in informatie over gemeente op een kaart op het internet

Zou u gebruik willen maken van informatie over de gemeente op een kaart/plattegrond op het internet? Bijvoorbeeld waar voorzieningen (scholen, huisartsen, speelplekken, uitlaatstroken voor honden etc.) zijn. Of luchtfoto's bekijken.

Een op de tien maakt gebruik van informatie over gemeente op een kaart; 67% heeft hier (misschien) interesse in maar doet dit nog niet

Een op de tien (9%) maakt al gebruik van informatie over de gemeente op een kaart/ plattegrond op het internet, 67% doet dit nog niet maar zou dit (misschien) wel willen. 14% heeft hier geen interesse in en een op de tien (10%) weet dit (nog) niet.

Figuur 3.3. Zou u gebruik willen maken van informatie over de gemeente op een kaart/plattegrond op het internet?, naar leeftijd, %



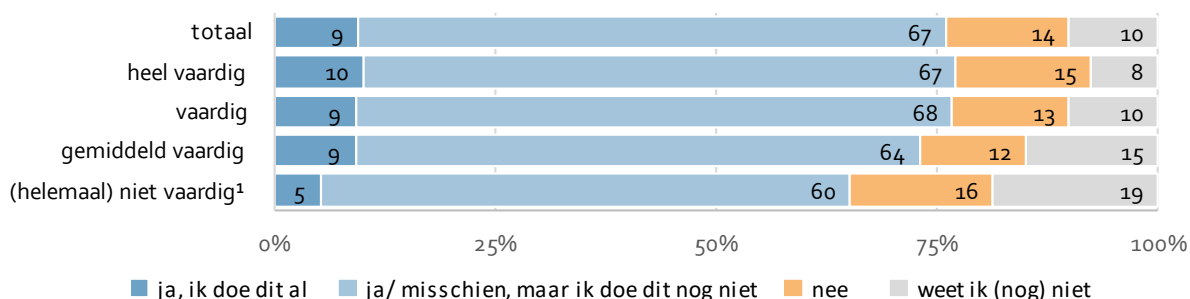
Leeftijd

Tussen de leeftijdsgroepen zijn wat kleine verschillen. 35-49 jarigen geven vaker dan 75-plussers aan dit nog niet te doen, maar dit wel (misschien) te willen. 75-plussers geven het vaakst (16%) aan het nog niet te weten, 18-34 jarigen het minst vaak (5%).

Digitale vaardigheid

Inwoners die gemiddeld digitaal vaardig zijn, geven vaker (15%) aan (nog) niet te weten of ze hier gebruik van zouden willen maken dan inwoners die heel digitaal vaardig zijn (8%).

Figuur 3.4. Zou u gebruik willen maken van informatie over de gemeente op een kaart/plattegrond op het internet?, naar digitale vaardigheid, %



¹ indicatief vanwege klein aantal respondenten

Welke informatie op een kaart raadpleegt men of zou men willen zien

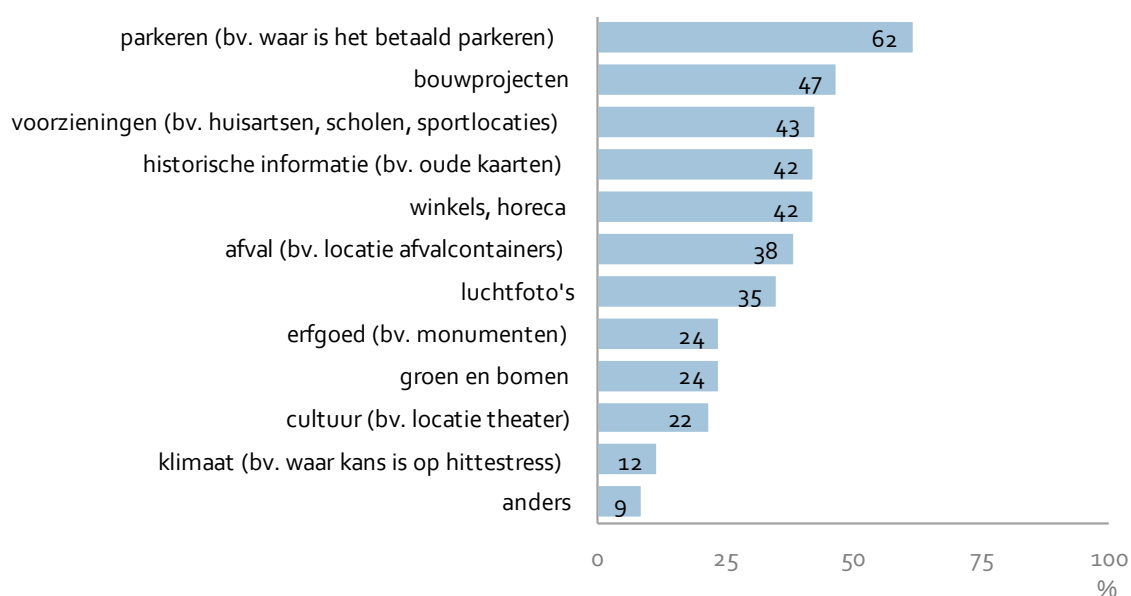
Welke informatie op een kaart op het internet raadpleegt u en/of zou u daar graag willen zien?

Deze vraag is alleen aan inwoners gesteld die gebruik maken van informatie over de gemeente op een kaart/plattegrond op het internet of die dit nog niet doen maar dit wel zouden willen (opgeteld 76% van de respondenten).

Meeste interesse in informatie op de kaart over parkeren, bouwprojecten en voorzieningen

De meeste interesse (62%) is er voor informatie op de kaart over parkeren, bijvoorbeeld waar het betaald parkeren is en wanneer. Op de tweede plaats staat informatie over bouwprojecten (47%). Op een gedeelte derde plaats staan informatie over voorzieningen zoals huisartsen, scholen en sportlocaties (43%), historische informatie zoals oude kaarten en luchtfoto's van eerdere jaren (42%) en winkels en horeca (42%).

Figuur 3.5. Welke informatie op de kaart op het internet raadpleegt u en/of zou u daar graag willen zien?, %
betreft 76% van de respondenten (degenen die gebruik maken van informatie op de kaart op het internet, of dit zouden willen)



9% geeft aan informatie over iets anders op de kaart te raadplegen of te willen zien. Hier wordt onder andere genoemd:

- hondenfaciliteiten (uitlaatstroken, losloopgebieden): dit onderwerp wordt het vaakst genoemd
- postbussen/ brievenbussen
- speeltuinen of speelvelden
- sportgelegenheden en verenigingen
- wegwerkzaamheden, afsluiting wegen
- markten en andere evenementen
- fietspaden/fietsroutes en wandelpaden/wandelroutes
- informatie over het openbaar vervoer (buslijnen)
- parkeerinformatie (ook over gehandicaptenparkeerplaatsen)
- laadpalen voor elektrische auto's
- bestemmingsplannen
- ontwikkelingsplannen van de gemeente

Het volledige overzicht van de genoemde onderwerpen is gegeven aan de opdrachtgever.

Leeftijd

Hoe jonger men is, geeft men meer onderwerpen aan die men graag op de kaart zou zien. Bij elke leeftijdsgroep staat het onderwerp parkeren op de eerste plaats. De onderwerpen die op plaats twee en drie staan verschillen wat tussen de leeftijdsgroepen, zie volgende tabel.

Figuur 3.6. Welke informatie op de kaart op het internet raadpleegt u en/of zou u daar graag willen zien?, top 3 naar leeftijd

betreft 76% van de respondenten

leeftijd	nummer 1	nummer 2	nummer 3	gemiddeld aantal onderwerpen
75+	parkeren	bouwprojecten	historische informatie	2,9
65-74	parkeren	bouwprojecten, winkels, horeca ¹	historische informatie	3,2
50-64	parkeren	bouwprojecten	historische informatie	4,1
35-49	parkeren	voorzieningen	bouwprojecten	4,5
18-34	parkeren	voorzieningen, afval ¹	bouwprojecten	4,5
totaal	parkeren	bouwprojecten	voorzieningen, historische informatie, winkels, horeca ²	4,0

¹ 2 onderwerpen: gedeelde nummer 2

² 3 onderwerpen: gedeelde nummer 3

Digitale vaardigheid

Hoe meer digitaal vaardig men is, hoe meer onderwerpen men graag op de kaart zou zien. Bij elke mate van digitale vaardigheid staat het onderwerp parkeren op de eerste plaats; de onderwerpen op plaats twee en drie verschillen wat. Zie volgende tabel.

Figuur 3.7. Welke informatie op de kaart op het internet raadpleegt u en/of zou u daar graag willen zien?, naar digitale vaardigheid, %

betreft 76% van de respondenten

digitale vaardigheid	nummer 1	nummer 2	nummer 3	gemiddeld aantal onderwerpen
heel vaardig	parkeren	bouwprojecten	voorzieningen	4,4
vaardig	parkeren	bouwprojecten	historische informatie	3,8
gemiddeld vaardig	parkeren	winkels, horeca	bouwprojecten, voorzieningen, historische informatie ²	3,3
(helemaal) niet vaardig ¹	parkeren	bouwprojecten	voorzieningen	2,9
totaal	parkeren	bouwprojecten	voorzieningen, historische informatie, winkels, horeca ²	4,0

¹ indicatief vanwege klein aantal respondenten

² 3 onderwerpen: gedeelde nummer 3



Bezoekadres
Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres
Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail
(0299) 452 452
info@purmerend.nl

purmerend.nl