



BZK, KOOP & DPC

Onderzoek PLOOI: open overheid

Auteurs: Madelein Nienkemper & Iris van Vugt

Datum: 15 november 2022

Openbare overheidsdocumenten

Wegwijzer naar 259.745 actief openbaar gemaakte documenten



Vul hier uw zoekwoord(en) in

[Uitgebreid zoeken](#) →

Zoek documenten

Samenvatting van belangrijkste bevindingen

#	Inzicht
1	Één plek voor alle wettelijke documenten wordt als zeer positief ervaren door zowel burgers als professionals.
2	Een belangrijk verschil in zoekgedrag tussen burgers en professionals: <ul style="list-style-type: none">• Burgers willen direct antwoord op de vraag: 'wat betekent dit voor mij'. Het doorspitten van lange stukken teksten wordt als erg onaangenaam ervaren.• Professionals willen informatievragen beantwoorden als 'waarom' of 'hoe is dit tot stand gekomen'. Hierbij zoeken ze uitgebreider en zijn ze wel bereid om langer te lezen, of een dossier samen te stellen van verschillende documenten.
3	In informatievragen wordt een onderscheid gemaakt tussen informatie met betrekking tot de gemeente, provincie of het land. Het is relevant om deze informatie op een manier te scheiden die duidelijk is voor zowel burgers als professionals. Zodoende tonen we geen onrelevante informatie. In de onderzoeksresultaten lichten we dit verder toe.
4	Voor zowel burgers als professionals is het van belang dat ze eerst moeten weten welke zoektermen ze moeten gebruiken: dit is vaak niet meteen duidelijk. Ook weet men aan het begin van een zoektocht vaak niet op welke documentsoort of welk ministerie gezocht moet worden: dit wordt uitgetoet door 'trial & error'. Website gebruikers zouden wel in dit proces ondersteund kunnen worden.
5	Zoeken op datum heeft de hoogste prioriteit (actuele informatie is het meest relevant). Na het aanklikken van een zoekresultaat willen websitegebruikers graag zo snel mogelijk een document zien om te kijken of deze relevant is, in plaats van eerst een overzicht met informatie.
6	Het specifiek maken van een informatie zoektocht d.m.v. filters wordt gewaardeerd. Maar de werking van de filters op open.overheid.nl kan verbeterd worden; bijvoorbeeld (i) bij documentsoort of verbetering van feedback als filters zijn toegepast.
7	Professionals zijn geavanceerde zoekers en maken graag gebruik van zoektechnieken zoals fraseren en booleaanse operatoren.

Inhoud

- Doel onderzoek en onderzoeksvragen
- Methode
- Testplan
- Resultaten
 - Informatievraag
 - Zoekgedrag
 - Betrouwbaarheid & transparantie
 - Onderdelen open.overheid.nl
- Conclusie
- Aanbevelingen

Aanleiding

Sinds 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) van kracht. Deze wet verplicht alle bestuursorganen om in elk geval 17 informatiecategorieën overzichtelijk op 1 digitaal platform actief openbaar te maken. Om de juiste richting in te zetten voor de doorontwikkeling van de infrastructuur willen we graag weten hoe we de informatie uit de 17 wettelijke informatiecategorieën op een begrijpelijke en toegankelijke wijze kunnen ontsluiten voor een breed publiek.

Wat is het doel?

Het doel van dit onderzoek is om in beeld te brengen welke behoeftes er liggen met betrekking tot (het zoeken naar) wettelijke informatie die aansluit bij één van de zeventien informatiecategorieën zoals gespecificeerd in de Wet open overheid (Woo). Daarnaast is het doel om te onderzoeken wat de gebruikservaring is op open.overheid.nl (wat betreft o.a. zoekfunctionaliteit, navigatie, contentstructuur en het informatieaanbod).

Onderzoeksvragen

- *Wat zijn de wensen en ervaringen van gebruikers bij het zoeken naar wettelijke informatie en documenten?*
- *Hoe ervaren gebruikers open.overheid.nl als middel om wettelijke informatie en documenten op te zoeken?*



Methode

Methode

Het onderzoek bestaat uit een combinatie van een gebruikerstesten en diepteinterviews. Concreet bestaat het onderzoek uit een pre-interview, een gebruikerstest met verschillende taakscenario's en afsluitend een post-interview. Observatie is een belangrijk onderdeel van de gebruikerstest, om gedrag van de gebruikers in kaart te brengen.

Middelen

De gebruikerstesten worden online op desktop uitgevoerd met behulp van Lookback. Lookback maakt het mogelijk om op afstand online mee te kunnen kijken met de gebruikerstesten en opnames te maken zodat deze op een later tijdstip terug te kijken zijn.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit 8 burgers die uit persoonlijke interesse op zoek gaan naar wettelijke documenten, en 8 professionals die dit voor hun werk doen. Tijdens de selectie van respondenten is goed gekeken naar een spreiding van geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, regio en functie titel.

De voordelen van gebruikerstesten

Een gebruikerstest maakt het mogelijk om:



Diepte inzichten te verkrijgen in ervaringen en behoeftes van gebruiker.



In context te kunnen zien hoe gebruikers op zoek gaan naar informatie.



Te onderzoeken welke onderdelen (met betrekking tot navigatie, indeling en vormgeving) missen of juist bijdragen aan het gemakkelijk verkrijgen van de gewenste informatie.

Gegevens respondenten

Nr.	M/V	Functie	Leeftijd
P1	M	Overheid, DJI, ondernemingsraad	59
P2	M	Overheid, ambtenlijk secretaries DJI	53
P3	M	Journalist Brabants Dagblad	35*
P4	M	Journalist Financieel Dagblad	40*
P5	M	Journalist Investico	35*
P6	M	Oud-journalist, eindredactie belastingdienst	41
P7	V	Stedenbouwkundige	32*
P8	M	Founder van diverse tech bedrijven, investeerder, voorzitter diverse besturen, achtergrond als ICT-media journalist	48

Nr.	M/V	Functie	Leeftijd
B1	M	Financiële dienstverlening, detachering	35
B2	M	Bedrijf, aftersales	59
B3	M	Horeca, toerisme	32
B4	M	HR adviseur en recruitment	41
B5	M	Manager bedrijf voedselindustrie	50
B6	M	Ambulant begeleider thuiszorg	58
B7	V	Onderwijs; leerkracht en coördinator	33
B8	M	Senior Support specialist, klantenservice	53

*Binnen de respondenten is er gezorgd voor een spreiding in regio en (vooral bij de burgers) opleidingsniveau. Helaas is het niet gelukt om een betere verhouding man/vrouw (M/V) in de respondenten groep te krijgen. *Bij sommige leeftijden is een schatting gemaakt.*



Testplan

Introductie

Doel: de deelnemer informeren over het doel en het verloop van de test en eventuele vragen vooraf beantwoorden.

- Welkom bij deze gebruikerstest en bedankt dat u hier aan mee wil doen. Mijn naam is Madelein; onderzoeker bij iO. Wij zijn gevraagd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties onderzoek te doen naar de vindbaarheid van wettelijke documenten die door overheidsorganisaties openbaar zijn gemaakt.
- Er kijkt nog een collega van mij mee om aantekeningen te maken tijdens de test. Daarnaast kijken er op de achtergrond ook een aantal mensen mee van de opdrachtgever.
- Het onderzoek wordt ook opgenomen, maar de opnames worden alleen gebruikt om achteraf nog aantekeningen te kunnen maken. Deze beelden worden niet met andere personen buiten iO of het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gedeeld.
- We starten met een kort interview vooraf en vragen u daarna om een aantal taken uit te voeren. We observeren vervolgens hoe u dit aanpakt. Belangrijk om te vermelden dat we niet kijken hoe goed u de taken uitvoert, maar hoe het zoekproces in zijn werk gaat. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden.
- Tijdens het uitvoeren van de zoekopdrachten willen we u vragen zo veel mogelijk hardop te denken.
- Als u tijdens de zoekopdracht vragen heeft, stel ze gerust, maar doe verder vooral alsof ik er niet ben. Aan het eind van de taak zal ik proberen uw vraag zo goed mogelijk te beantwoorden.
- Heeft u nog vragen voordat we beginnen?

Vragen vooraf: burgers

Doel: achtergrondinformatie verzamelen en het ijs breken

U heeft aangegeven eerder op zoek te zijn geweest naar wettelijke documenten voor uw persoonlijke situatie.

- Kunt u ons vertellen waarom u op zoek bent geweest naar deze documenten?
- Wat waren de vragen waarop u antwoord hoopte te krijgen?
- Hoe heeft u deze informatie opgezocht?
 - Weet u nog welke websites u hiervoor heeft bezocht?
 - Was het gemakkelijk of juist moeilijk om de documenten te vinden waar u naar zocht?
- Gaat u vaker op zoek naar wettelijke documenten van overheidsorganisaties?
 - Wat voor informatie vragen heeft u wanneer u op zoek gaat naar deze documenten?
 - Wat zijn de voornaamste onderwerpen waarover u informatie zoekt?
 - Zijn deze documenten makkelijk of juist moeilijk te vinden? Waarom wel/niet?
 - Welke website(s) bezoekt u hier meestal voor?

Vragen vooraf: professionals

Doel: achtergrond informatie verzamelen en het ijs breken

- Kunt u ons kort wat meer vertellen over uw achtergrond en uw dagelijkse werkzaamheden?
- U heeft aangegeven dat u voor uw werk weleens op zoek gaat naar wettelijke documenten. Kunt u ons vertellen over welke onderwerpen dit meestal gaat?
- Welke vragen heeft u zoal, wanneer u op zoek gaat naar deze informatie?
- Kunt u beschrijven hoe u meestal te werk gaat om deze informatie op te zoeken?
- Vindt u het gemakkelijk of moeilijk om de informatie te vinden waar u op dat moment naar op zoek bent?
- Is er op dit moment een onderwerp waarover u meer informatie nodig heeft uit wettelijke documenten van overheidsorganisaties? Of wat was het laatste onderwerp waarvoor u op zoek bent geweest naar deze documenten?

Taak 1

Stel dat u op zoek wil gaan naar informatie rondom [thema pre-interview]. Wat voor soort informatie zoekt u dan? Kunt u ons laten zien hoe u te werk gaat?

(Met deze taak willen we zo veel mogelijk het natuurlijk zoekgedrag nabootsen door de gebruiker te laten zoeken naar een onderwerp dat voor hen relevant is)

Mogelijk verdiepende vragen (semigestructureerd):

- Denkt u dat u de documenten heeft gevonden die u zocht?
- Hoe weet u of u het juiste document heeft?
- Wat zijn de vragen waarop u antwoord verwacht te vinden?
- Waarom ben u op website x gestart met zoeken?
- Waarom heeft u gekozen voor deze selectie websites?
 - Welke van deze websites vond u het beste en waarom?
- Waar had u verwacht deze informatie te vinden?
- Heeft u de informatie kunnen vinden waar u naar op zoek was?
- Hoe heeft u het zoeken naar deze informatie ervaren?
- Wat zou voor u de meest logische plek of weergave zijn om deze informatie terug te vinden?

Aandachtspunten:

- Wat voor informatievragen schuilen achter het genoemde thema?
- Waar begint de gebruiker met zoeken?
- Welke websites bezoeken zij vooral?
- Zoeken gebruikers per thema of per overheidsorgaan?
- Wat vinden respondenten ervan doorgelinkt te worden naar andere pagina's of websites? Zorgt dit voor verwarring?
- Is de informatie gemakkelijk te vinden? Komt de informatie overeen met hun verwachting en helpt het bij het bereiken van hun doelen?
- Zijn er gebruikers die naar andere pagina's navigeren dan verwacht? Zo ja, wat is de trigger?
- Welke manier van het presenteren van informatie wordt als logisch en overzichtelijk beschouwd?

Taak 2

Kunt u op zoek gaan naar open.overheid.nl. Als u op deze website opzoek moest gaan naar de zelfde informatie, kunt u ons laten zien hoe u dat aan zou pakken?

Mogelijk verdiepende vragen (semigestructureerd):

- Wat is uw eerste indruk van de site?
- Is het voor u duidelijk waar deze website voor is?
- Welke informatie verwacht u hier te kunnen vinden?
- Waarom maakt u als eerst gebruik van het zoekveld?
- Waarom maakt u gebruik van uitgebreid zoeken?
- Wat vind u van de zoekresultaten op basis van uw zoekopdracht?
- Wat vind u van de verschillende filters?
 - Begrijpt u hoe u de filters toe kunt passen en weer verwijderen?
 - Welke filters zijn voor u het meest relevant?

Aandachtspunten:

- Waar begint de gebruiker met zoeken?
- Zoeken gebruikers per thema of per overheidsorgaan?
- Is de informatie gemakkelijk te vinden? Komt de informatie overeen met hun verwachting en helpt het bij het bereiken van hun doelen?
- Zijn er gebruikers die naar andere pagina's navigeren dan verwacht? Zo ja, wat is de trigger?
- Welke manier van het presenteren van informatie wordt als logisch en overzichtelijk beschouwd?

Taak 3

Op 19 september 2022 zijn er Kamervragen gesteld over hogere energietarieven voor nieuwe klanten. Kunt u op open.overheid.nl op zoek gaan naar de beantwoording van deze Kamervragen en het document voor ons openen?

Mogelijk verdiepende vragen (semigestructureerd):

- Was u al bekend met deze website?
- Wat is uw eerste indruk van deze site?
- Waarom kiest u ervoor om de zoekbalk te gebruiken?
 - Wat vond u van de zoekresultaten die getoond werden op basis van uw zoektermen?
- Waarom kiest u ervoor om te zoeken via uitgebreid zoeken?
 - Waarom koos u voor het zoeken op thema, document soort of organisatie?
 - Zijn de categorieën onder thema logisch voor u?
 - Wat vond u van de zoekresultaten die getoond werden op basis van de filters die u heeft toegepast?
- Is het voor u duidelijk van welk bestuursorgaan dit document afkomstig is?
 - Is het voor u belangrijk om te weten?

Aandachtspunten:

- Is het voor gebruikers duidelijk hoe ze de gewenste informatie kunnen vinden?
- Hoe ervaren bezoekers de huidige zoekfunctionaliteit op open.overheid.nl?
- Kunnen gebruikers gemakkelijk en snel informatie vinden?
- Hoe ervaren gebruikers de zoekresultaten?
- Is de geboden informatie op een logische, overzichtelijke manier ingedeeld en weergegeven?
- Hoe ervaren bezoekers het openen van documenten?
- Hoe ervaren gebruikers het doorlinken naar andere websites? Kan dit voor verwarring zorgen en zo ja, in welke gevallen?

Post-interview vragen

- Wat vond u prettig of juist niet prettig tijdens het zoeken naar documenten?
- Wat zouden we kunnen verbeteren om dit makkelijker te maken? Wat moet **zeker** veranderd worden?
- Wat voor gevoel heeft u overgehouden na het zoeken naar documenten?
- Mist u nog functionaliteiten, op de verschillende websites, die het zoeken naar documenten makkelijker maakt?
- Als u het voor het zeggen heeft, hoe zou u dan het liefst willen dat deze informatie terug te vinden is? Op een centrale plek, per overheidsorganisatie per thema of op een andere manier? Kunt u uitleggen waarom?
- Heeft u nog andere vragen of opmerkingen voor Project Open Overheid?



Resultaten

Informatievraag

Informatievragen zijn zeer uiteenlopend; de informatie die deelnemers zoeken is vaak specifiek en afhankelijk van werk-gerelateerde thema's (professionals) of privé interesses (burgers).

Professionals

- Professionals zijn over het algemeen op zoek naar context en willen vaak vragen beantwoorden als 'waarom' of 'hoe is dit tot stand gekomen'.
- Een zoekopdracht heeft vaak geen specifiek eindpunt. Er wordt gezocht naar wat er allemaal gepubliceerd is en laten zich hierbij verassen wat je tegen komt.
- Professionals zijn eerder bereid om door lange teksten te spitten.
- Professionals zijn vaak op zoek naar hele actuele onderwerpen: bijvoorbeeld wetswijzigingen of onderwerpen die ter discussie staan in de Tweede Kamer.

Burgers

- Burgers zoeken over het algemeen eerder naar advies of praktische informatie: wat betekenen deze onderwerpen voor mijn persoonlijke situatie? Daarbij komen ze eerder bij informatie tekst (bv. op rijksoverheid.nl) dan in wettelijke documenten terecht.
- Een zoekopdracht heeft vaak wél een specifiek eindpunt, namelijk als burgers antwoord vinden op de vraag die ze in hun hoofd hebben.
- Burgers zoeken eerder op kort en bondige informatie in begrijpelijke taal.
- Burgers zoeken vaak op gemeente omdat dit vaker past binnen hun interesse in wettelijke informatie. Bijvoorbeeld bouwplannen in hun woonomgeving.

Zoekgedrag algemeen: burgers & professionals

- Vaak begint een zoektocht breed, omdat de deelnemer nog niet weet waar of in welk document de informatie staat die hij/zij nodig heeft. Dit is vooral voor burgers het geval, maar in veel gevallen ook voor professionals.
 - Deelnemers zien het zoeken als een trial & error proces, eerder met gebruik van verschillende zoektermen dan met filters.
 - Zowel burgers als professionals beginnen vaak op Google, ook als ze al weten welke website ze willen gebruiken. Google wordt zo ook als een eerste filter gebruikt om makkelijk bij informatie te komen.
 - Een zoektocht begint vaak met het zoeken naar de juiste termen die nodig zijn om de juiste documenten te vinden.
- Zowel burgers als professionals zijn niet altijd zeker wanneer ze de volledige informatie hebben gevonden. Bepaalde onderwerpen vallen onder meerdere ministeries of organisaties waardoor op meerdere websites gezocht moet worden; dit kan lastig en tijdrovend zijn. Als alle overheidsdocumenten op één plek gevonden kunnen worden, wordt dat daarom erg gewaardeerd.
 - Voor de meeste deelnemers is het niet belangrijk van welk bestuursorgaan informatie afkomstig is, zolang de informatie maar de juiste is.
- Opvallend is dat zowel burgers als professionals vaak op websites van provincie en gemeente zoeken. Een deel van de gebruikers geeft aan dat hij/zij dit in de toekomst wederom dit zo zou aanpakken, aangezien men dit prettig en logisch vindt.

Zoekgedrag professionals (1)

Ervaring overheidswebsites

Professionals gaan vaker op zoek naar informatie vanuit de overheidswebsites zoals wetten.nl en tweedekamer.nl. Ze hebben vaak een beter beeld bij welke organisatie of welk ministerie zij de relevantste informatie kunnen vinden.

Google als startpunt/filter

Professionals gaan vaker direct zoeken op de site van een specifieke overheidsorganisatie, maar gebruiken Google wel vaak als startpunt. Ze zoeken bijvoorbeeld naar de organisatiename plus het onderwerp in de hoop direct op de juiste pagina terecht te komen, zoals

- RIVM + listeria
- Rijksoverheid + wet op de ondernemersraad.

Beter bekend met zoektermen

Professionals weten over het algemeen *beter* welke zoektermen ze moeten gebruiken om de juiste informatie te vinden. Zo weten ze bijvoorbeeld het artikelnummer van bepaalde wetten uit hun hoofd. Ook zijn ze vaak beter bekend met de terminologie die door de overheid wordt gebruikt. MAAR, ook professionals moeten regelmatig zoeken naar de juiste zoektermen voordat ze bij de juiste resultaten komen. Ze zijn hier alleen wat meer bedreven in.

“

*De truc is dat je precies moet weten hoe die
regeling heet en dan vind je wel wat je zoekt.”*

- Professional, journalist

“

Veel overheidsinstanties hebben best goede landingspagina's over grote maatschappelijke thema's. Daar begin ik mee om terminologie te vinden, de goede zoektermen.”

- Professional, journalist

Zoekgedrag professionals (2)

Geavanceerde zoektechnieken

Bij het gebruik van zoekvelden maken professionals vaker gebruik van zoektechnieken zoals fraseren en booleaanse operatoren als AND, OR en NOT. Ze verwachten deze op open.overheid.nl ook te kunnen gebruiken.

Zoeken kan doolhof worden

Ook professionals vinden het zoeken op overheidswebsites vaak een doolhof omdat je regelmatig doorgelinkt wordt naar andere sites. Na een tijdje weet je niet meer waar je begonnen bent en of je nu de juiste afslag hebt genomen.

Zoeken via verwijslinks

Professionals zijn beter getraind in het doorzoeken van heel veel informatie en gaan soms ook in documenten op zoek naar verwijslinks om verder te zoeken naar achterliggende bronnen.

Zoekgedrag burgers (1)

Snelle beoordeling documenten

Burgers beoordelen vrij snel of de informatie die ze zien wel of niet het goede is. Zoeken hierbij naar steekwoorden en publicatie datum. Als ze niet meteen de steekwoorden zien waar ze naar zoeken, dan gaan ze snel verder. Ze hebben vaak geen zin om een hele lap tekst door te moeten lezen om dan te concluderen dat het niet de antwoorden geeft waar ze naar op zoek waren.

Verschillende sites

Burgers ervaren dat in de huidige situatie de informatie die ze zoeken soms onder meerdere overheidsorganisaties valt en daardoor op verschillende websites terecht komen. Iedere instantie heeft weer een eigen manier van informatie ontsluiten, dus je moet overal weer opnieuw uit zoeken hoe je de filters of de keuze menu's moet gebruiken om bij de informatie te komen die je zoekt. Dit kan frustrerend werken. Maar sommige gebruikers hebben niet eens door dat ze naar verschillende sites kijken.

Taalgebruik & betekenis documenten

De ambtelijke taal vinden burgers moeilijk te begrijpen. Soms moeten ze eerst op zoek naar welke termen de overheid gebruikt om te weten welke zoektermen ze in moeten voeren om tot de juiste informatie te komen. Ook zijn burgers vaak op zoek naar een samenvatting van documenten, kernpunten op een rij en een interpretatie van de tekst. Het liefst willen ze meteen weten: 'wat betekent dit voor mij'?

“

Snel beland je op een andere pagina. Het is een beetje een doolhof. Je wordt telkens heen en weer geslingerd.

- Burger, HR adviseur

Zoekgedrag burgers (2)

Gemeente vs. rijksoverheid

Burgers zoeken vaker naar informatie van de gemeente (of provincie) en zijn daarbij vooral op zoek naar informatie die van toepassing is op hun persoonlijke situatie. Verder weten burgers niet altijd het verschil tussen overheden en rijksoverheid (wat betreft waar ze moeten zoeken naar informatie).

Interesse zorgt voor langer zoeken

Wanneer burgers echt interesse hebben in een bepaald onderwerp, bijvoorbeeld vanuit hun werk, dan vinden ze het minder erg om lang te moeten zoeken en doorgelinkt te worden naar andere pagina's. Maar wanneer ze snel een antwoord verwachten dan zijn ze sneller gefrustreerd wanneer het moeilijk te vinden is. Dit is meestal het geval als ze op zoek zijn naar het antwoord op een specifieke vraag.

Contact opnemen voor meer info

Wanneer burgers er niet uit komen, dan vragen ze een ander om hulp, door bijvoorbeeld te bellen met de gemeente of door een collega of kennis in te schakelen die er meer verstand van heeft. Een chatbot die helpt bij het zoeken, wordt daarom als suggestie gegeven.

Betrouwbaarheid & transparantie

Algemeen

- Zowel burgers als professionals zien de overheid als betrouwbare bron van informatie; ze checken of bronnen van overheden zijn.
- Zowel burgers als professionals herkennen het logo van de overheid ([Overheid.nl](#)) op open.overheid meestal niet.
 - Deelnemers missen het logo van de rijksoverheid als betrouwbaar kenmerk.
 - Het logo van overheid.nl wordt door sommigen als te commercieel ervaren, wat de site minder betrouwbaar doet overkomen.
- De website is niet makkelijk te vinden. Wanneer je in Google op zoek gaat naar open.overheid verschijnt de pagina als tweede of derde zoekresultaat. Daarnaast kregen verschillende deelnemers een waarschuwing (in de browser) nadat ze zochten op www.open.overheid.nl. Ook veroorzaakt de website open-overheid.nl onduidelijkheid.

Professionals

- Dat er gewerkt wordt aan een plek waar je alle overheidsdocumenten op kunt vinden, wordt gezien als een stap in de goede richting naar transparantie.
- Wel zijn professionals over het algemeen nog sceptisch of hier echt wel alle documenten worden gepubliceerd die ze zoeken. Of professionals echt van de website gebruik zouden maken, hangt hiervan af.
- De vraag wordt gesteld wie er controleert of de verschillende organisaties wel echt alle documenten publiceren.

Burgers

- Wanneer er een site van de overheid tussen de zoekresultaten op Google staat, dan openen ze die vaak als eerste. Burgers zien de sites van de overheid als betrouwbare en informatieve bron.
- Het design van open.overheid.nl wordt meestal wel herkend als dat van de overheid en wekt wel vertrouwen.

“

Op een centrale plek alles vinden zou [de grootste] meerwaarde zijn, maar dan moet het wel waar te maken zijn. Als je dan toch nog op allerlei andere sites moet zoeken omdat niet alles erop staat dan werkt het niet.

- Professional, journalist



Pagina's open.overheid.nl

Start pagina

De meeste deelnemers geven aan het fijn te vinden alleen een zoekveld te zien op de startpagina. Dit maakt het een overzichtelijke pagina en het is meteen duidelijk wat je hier kunt doen.

Het aantal documenten geeft duidelijk weer hoeveel er te vinden is op de site. Dit wekt bij de meeste deelnemers het vertrouwen dat ze hier de documenten kunnen vinden die ze zoeken.

De tekst onder het zoekveld helpt de deelnemers om te begrijpen wat voor documenten ze hier kunnen vinden. Ook gaven sommige professionals aan het prettig te vinden dat je onder het kopje 'Over deze website' terug kunt lezen wie er verantwoordelijk is voor het openbaar maken van de documenten.



Platform open overheidsinformatie

Het platform open overheidsinformatie maakt overheidsinformatie op één centrale plaats toegankelijk. De documenten in dit portaal worden actief openbaar gemaakt onder de Wet open overheid (Woo).

Een beperkte verzameling documenten is nu opgenomen op het platform. Dagelijks worden nieuwe documenten toegevoegd. Doel is om uiteindelijk alle overheidsdocumenten op één plek vindbaar te maken.

Welke documenten vindt u nu in het platform open overheidsinformatie?

U vindt documenten van overheidsorganisaties zoals gemeenten, provincies, waterschappen en de rijksoverheid. Denk daarbij aan:

- Beleidsnota's van departementen waarin beleid wordt beschreven
- Woo-verzoeken
- Beslisnota's, documenten waarin ambtenaren alle afwegingen onder elkaar zetten om tot een beleidskeuze te komen
- Agenda's en verslagen vergaderingen zoals de Ministerraad
- Contactgegevens van overheidsinstanties
- Kamerstukken

Niet gevonden wat u zocht?

Er zijn nog andere portalen waar u ook documenten van de overheid kunt vinden. Dat kan via de volgende portalen:

- > [Officiële bekendmakingen](#)
- > [Parlementaire documenten](#)
- > [Landelijke wet- en regelgeving](#)
- > [Lokale regelgeving](#)
- > [Contactgegevens van overheidsinstanties](#)
- > [Dataregister van de Nederlandse overheid](#)

Hulp nodig bij het zoeken?

Dan verwijzen wij u graag door naar [deze pagina](#)

“

*Oh dit is wel heel interessant dit! (open.overheid.nl)
Hier moeten we toch maar eens ernstig in gaan
zoeken”*

- Professional, overheid DJI

Uitgebreid zoeken

Het uitgebreid zoeken wordt door de meeste deelnemers pas bij een tweede zoekpoging gebruikt, soms ook pas na een aanwijzing van de onderzoeker.

Het filteren op datum wordt door alle deelnemers als eerste gebruikt, maar sommigen missen de mogelijkheid zelf een periode te kiezen.

- Alle deelnemers geven aan dat ze het belangrijk vinden om op datum te kunnen zoeken.
- Het is niet voor iedereen meteen duidelijk dat je ook zelf een periode kunt kiezen met de laatste optie. Zo waren een aantal op zoek naar hoe je kunt zoeken op een specifieke maand.

Zowel burgers als professionals geven aan niet goed te weten wat alle verschillende documentsoorten inhouden. Toch wordt deze filter het meest gebruikt om hun zoekopdracht te verfijnen. Vaak klikken deelnemers een documentsoort aan om te ontdekken wat voor soort zoekresultaten dit oplevert.

Zowel burgers en professionals zouden het handig vinden als er een (i) of legenda met meer informatie over documentsoorten beschikbaar was, om hen te helpen bij de zoektocht.

The screenshot shows the 'Overheid.nl' search interface. At the top, it says 'Platform open overheidsinformatie' and 'Wegwijzer naar 262.744 actief openbaar gemaakte documenten'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Vul hier uw zoekwoord(en) in'. There is a checkbox for 'Zoek alleen in titels'. The interface is divided into four filter sections: 'Datum beschikbaar' with radio buttons for 'Alle' (selected), 'Vandaag', 'Afgelopen week', 'Afgelopen maand', 'Afgelopen jaar', and 'Zelf een periode kiezen'; 'Documentsoort' with a dropdown menu 'Selecteer documentsoort(en)'; 'Thema' with a dropdown menu 'Selecteer thema(s)'; and 'Organisatie' with a dropdown menu 'Selecteer organisatie(s)'. At the bottom right, there are buttons for 'Leegmaken' and 'Zoeken'.

“

"Ik moet zeggen, ik hoor het (onderwerp waar hij naar zoekt) vaak via het nieuws, dan weet ik niet om welk document [soort] het gaat."

- Burger, horeca/toerisme

Filters (1)

Het aanvinken van filters is niet voor iedereen duidelijk.

- Sommige deelnemers hadden niet door dat je op sluiten moet drukken nadat je een aantal filters aan hebt gevinkt om ze toe te passen en verwachten meteen resultaat te zien wanneer je een onderwerp aan vinkt.
- Daarnaast hebben sommige deelnemers het idee dat het kruisje en sluiten de zelfde functie zouden moeten hebben.
- Sommige deelnemers benoemen dat 'sluiten' beter vervangen zou kunnen worden met 'toepassen' om de werking te verduidelijken.

De lijst met organisaties zou overzichtelijker gemaakt kunnen worden door de organisaties categoriseren in landelijke, provinciale en gemeentelijke overheid.

- Veel deelnemers geven aan niet verwacht te hebben onder organisaties ook alle gemeentes te vinden.
- Door alle verschillende gemeentes is het een hele lange lijst met organisaties waar je door heen moet scrollen.
- Naarmate je naar beneden scrolt valt de zoekbalk weg. Hierdoor hebben sommige gebruikers niet meteen door dat het ook mogelijk is om te zoeken naar een organisatie door de naam in de zoekbalk te typen.



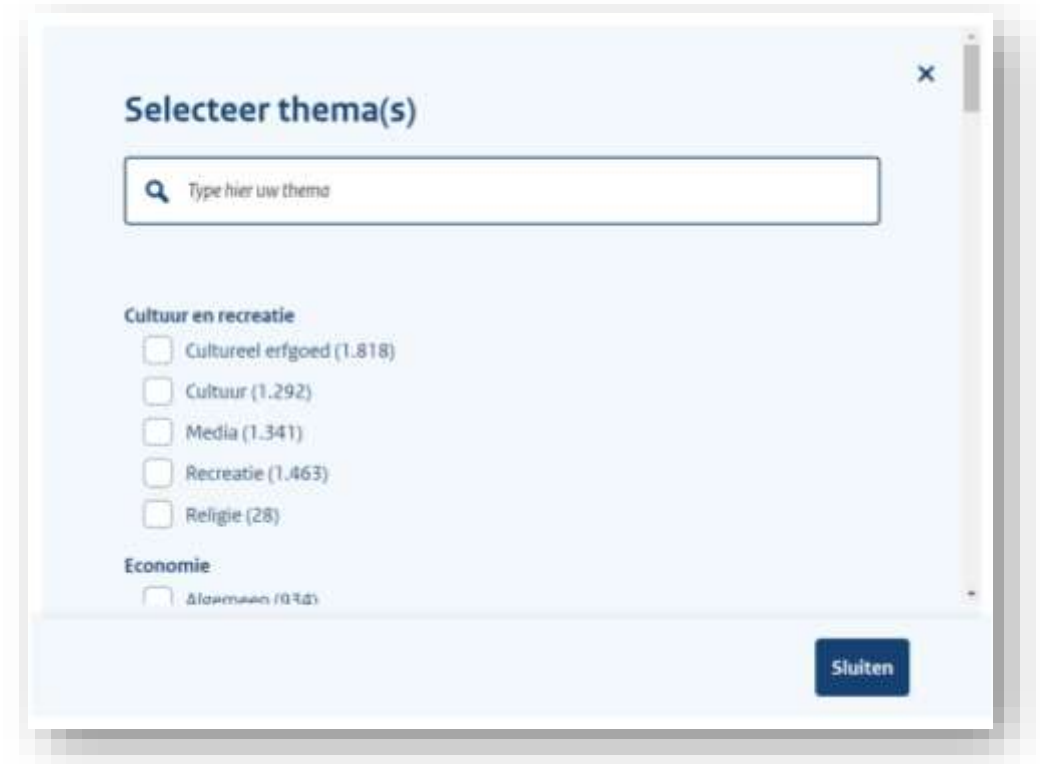
Filters (2)

Ondanks dat veel burgers aangeven dat ze de informatie het liefst gegroepeerd in thema's zien, wordt het filteren op thema bijna niet gebruikt.

- Deelnemers geven aan eerder de zoektermen te gebruiken om te zoeken op thema.
- Sommige burgers en de meeste professionals geven aan de verwachting te hebben dat de thema's te algemeen zijn voor hun specifieke zoekopdracht.
- Na het bekijken van de lijst met thema's zijn de meeste deelnemers (vooral burgers) toch wel positief over de mogelijkheden.

Over het algemeen kunnen vooral burgers niet goed geholpen worden door de filters.

- Ze weten vaak niet goed onder welk documentsoort of organisatie hun informatie vraag valt.



“

Ik zou ook willen kunnen zoeken op overheidslagen. Dus dat je bijvoorbeeld alles van gemeentes of alles van provincies kunt opzoeken [...]. Hij geeft ook aan dat landelijke informatie in dit geval niet zichtbaar hoeft te zijn; dat maakt de zoektocht alleen maar moeilijker.

- Professional, journalist

“

[...] filters maken het moeilijker, want ik weet niet waar mijn vraag onder valt”

- Burger, aftersales

Zoekresultaten (1)

- 1 De document informatie die in de zoekresultaten getoond wordt, wordt als helpend en compleet beoordeeld (op de datum na, zie punt 4).**
- 2 Deelnemers zijn over het algemeen niet tevreden over de kwaliteit van zoekresultaten op basis van de zoekopdracht.**
 - Deelnemers zien veel resultaten die naar hun idee niet gerelateerd zijn aan de zoekopdracht die ze hebben ingevoerd. Vooral wanneer er gebruik is gemaakt van 2 of meerdere zoektermen.
 - Daarnaast blijkt dat je hele specifieke zoektermen in moet voeren om de juiste informatie te kunnen vinden. Zoals bijvoorbeeld energietarieven in plaats van energiekosten.
- 3 Het gebruik van de filter aan de linkerkant wordt niet door iedereen even goed begrepen.**
 - Sommigen hebben niet door dat je met het prullenbakje een filter weer ongedaan kunt maken (prullenbakje wordt vaak niet gezien).
 - Ook heeft niet iedereen door dat de filters actief blijven, wanneer je een nieuwe zoekopdracht invoert.
 - Sommige deelnemers vinden het onhandig dat je niet meteen alle documentsoorten kunt zien, want daardoor weet je niet wat er nog meer te vinden is. Andere vinden het juist fijn dat je daardoor niet meteen een hele lange lijst met opties te zien krijgt.
 - Daarnaast is het onhandig dat de resultaten op alfabetische volgorde staan, i.p.v. op relevantie (dan kunnen relevante documentsoorten verborgen worden).

Overheid.nl
Platform open overheidinformatie

Overheid.nl Home Uitgeroed zoeken

U bent hier: Home / Zoeken / Zoekresultaten

Zoek documenten

energietarieven nieuwe klanten

Zoek opnieuw

Zoekresultaten 1-10 van de 19 resultaten

Door u gekozen filters

Documentsoort: Kamerstuk Documentsoort: Kamerstuk met antwo... Organisatie: Tweede Kamer Wis alle filters

Sorteer op: Relevantie Datum Aantal: 10 | 20 | 30

Filter resultaten

Documentsoort

- Kamerstuk (1) **3**
- Kamerstuk met antwoord (0)

Thema

- Economie/Afgevoerd (1)
- Economie/Energie (0)
- Economie/Kans/economie (1)
- Economie/Markttoezicht (1)
- Economie/Ondernemen (1)

Toon alle

Organisatie

- Tweede Kamer (1)

Datum beschikbaar

- Afsluiten week (1)
- Afsluiten maand (0)
- Afsluiten jaar (1)

1

[Antwoord op vragen van het lid Bontenbal over het bericht 'Welkom Energie officieel failliet; gedupeerde klanten zien kans op compensatie slinken'](#)

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 15-12-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 15-12-2021) (PDF)

2

[Antwoord op vragen van het lid Omtzigt over de gang van zaken rond het faillissement van Welkom Energie, de grote gevolgen voor klanten en de rol van de Autoriteit Consument en Markt bij de afwikkeling](#)

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 15-12-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 15-12-2021) (PDF)

32847. nr. 977 - Nibud leennormenadvies 2023

Nibud leennormenadvies 2023

Kamerstuk | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 07-11-2022

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 07-11-2022) (PDF)

[Antwoord op vragen van de leden Leijten en Beckerman over faillissementen van energiebedrijven](#)

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 15-12-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 15-12-2021) (PDF)

[Antwoord op vragen van de leden Gijs van Dijk, Thijsen en Van der Lee over het bericht 'Energiebedrijf loost klanten vanwege hoge gasprijs'](#)

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 29-11-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 29-11-2021) (PDF)

Zoekresultaten (2)

4 Bij veel documenten mist de datum van publicatie en dit is belangrijke informatie bij het zoeken tijdens de gebruikerstest (het is niet bekend wanneer dit wel en niet het geval was).

- De meeste deelnemers geven aan het belangrijk te vinden dat ze kunnen zien of ze het meest recente document hebben gevonden.
- De datum van publicatie is voor veel deelnemers ook een belangrijke indicator om te beoordelen of ze het juiste document hebben gevonden.
- Onduidelijkheid over document datum / beschikbaar sinds: wat houdt deze datum precies in? Het is belangrijk dat hierin duidelijkheid geboden wordt.

Overheid.nl
Platform open overheidinformatie

Overheid.nl Home Uitgeremd zoeken

U bent hier: Home / Zoeken / Zoekresultaten

Zoek documenten

energietarieven nieuwe klanten

Zoek opnieuw

Zoekresultaten 1-10 van de 19 resultaten

Door u gekozen filters

Documentsoort: Kamerstuk Documentsoort: Kamerstuk met... Organisatie: Tweede Kamer Wis alle filters

Sorteer op: Relevantie Datum Aantal: 10 | 20 | 30

Filter resultaten

Documentsoort

- Kamerstuk (1)
- Kamerstuk met antwoord (0)

Thema

- Economie/Afgelegen (4)
- Economie/Energie (0)
- Economie/Kennis/economie (1)
- Economie/Markttoezicht (1)
- Economie/Overstroom (1)
- Toon alle

Organisatie

- Twende Kamer (19)

Datum beschikbaar

- Afgesloten week (1)
- Afgesloten maand (0)
- Afgesloten jaar (10)

Antwoord op vragen van het lid Bontenbal over het bericht 'Welkom Energie officieel failliet; gedupeerde klanten zien kans op compensatie slinken'

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 15-12-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 15-12-2021) (PDF)

Antwoord op vragen van het lid Omtzigt over de gang van zaken rond het faillissement van Welkom Energie, de grote gevolgen voor klanten en de rol van de Autoriteit Consument en Markt bij de afwikkeling

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 15-12-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 15-12-2021) (PDF)

32847, nr. 977 - Nibud leennormenadvies 2023

Nibud leennormenadvies 2023

Kamerstuk | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 07-11-2022

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 07-11-2022) (PDF)

Antwoord op vragen van de leden Leijten en Beckerman over faillissementen van energiebedrijven

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 15-12-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 15-12-2021) (PDF)

Antwoord op vragen van de leden Gijs van Dijk, Thijsen en Van der Lee over het bericht 'Energiebedrijf loost klanten vanwege hoge gasprijzen'

Kamerstuk met antwoord | Tweede Kamer | Beschikbaar sinds: 29-11-2021

Bekijk document gepubliceerd op

Doen.overheid.nl (gepubliceerd op 29-11-2021) (PDF)

Document detailpagina

1 Zowel burgers als professionals zouden liever als eerst meteen het document willen zien.

- Het document is waar ze naar op zoek waren. Sommigen geven aan de document gegevens een overbodige tussenstap te vinden om het document te kunnen inzien.
- De document gegevens kunnen voor sommigen wel handig zijn, maar hoeft niet als eerste getoond te worden.
- Sommige deelnemers zagen de tab document tekst over het hoofd.

2 Dat er meerdere links naar het zelfde document verwijzen wordt door sommigen als verwarrend ervaren.

- Sommigen vragen zich af of de links naar verschillende documenten verwijzen (term publicatie niet duidelijk) en vragen zich ook af wat het verschil is tussen het document dat met de link geopend wordt en dat onder het tabje document tekst getoond wordt.
- De meeste deelnemers geven aan het niet zo belangrijk te vinden waar het document nog meer te vinden is. Zolang ze maar de informatie hebben gevonden die ze zochten.
- Ook willen ze niet graag doorverwezen worden naar een andere site wanneer dit niet nodig is.

The screenshot shows the document detail page on Overheid.nl. The page title is 'Hoge energietarieven voor nieuwe klanten'. There are two tabs: 'Document gegevens' (selected) and 'Document tekst'. The 'Document gegevens' tab contains a table with the following data:

Verantwoordelijke	Tweede Kamer
Thema	Energie Economie
Documentsoort	Kamervraag/zonder antwoord
Publicatiedatum	19-09-2022
Documentdatum	19-09-2022
Documentsubsoort	Schriftelijke vragen
Identificatienummer	kv-1k-2022/17232
Indiener	L. Thijsen K. Nijboer S.C. Kroger
Vergaderjaar	2021-2022

Below the table, there is a section titled 'Publicaties' with two links:

- [Publicatie op officielebekendmakingen.nl](#)
- [Publicatie op open.overheid.nl](#)
Bestand: kv-1k-2022/17232.pdf

“

Ik wil meteen met ctrl F kunnen zoeken na het openen van de link. Dus je kunt beter meteen het document krijgen.”

- Professional, founder tech-bedrijven

“

[Ik wil dat] daar staat uitgelegd wat het voor mij zou betekenen. Als ik dat niet kan vinden, ga ik zoeken via andere wegen. Een samenvatting wat in de brief (soort document) staat zou ik willen zien.”

- Burger, aftersales

“

Wat je bij officiële bekendmakingen hebt is dat je alles van een dossier gebundeld hebt. En dat lijkt op open.overheid meer los van elkaar te zijn. [... Het zou fijn zijn als] je bij alle stukken kan komen die met een bepaald dossier te maken hebben.”

- Professional, journalist

Navigatie en functionaliteit open.overheid

- Open.overheid is een duidelijke website. Het ziet er clean uit en er is weinig poespas: hierover zijn zowel burgers als professionals positief.
- Wat betreft navigatie gaan deelnemers vaak terug naar het startscherm door het gebruik van 'terug' in de browser in plaats van het aanpassen van filters en zoektermen links naast de zoekresultaten. Soms ontstaat er verwarring over het toepassen van filters ('werkt het nu?').
- Het is erg onduidelijk dat klikken op het logo 'overheid.nl' gebruikers niet terugbrengt naar de startscherm (home). Dit wordt wel verwacht. Bij veel deelnemers veroorzaakt dit frustratie.
- Gebruikers verwachten wel een 'learning curve': ze verwachten dat ze de website na een aantal keer zoeken beter onder de knie hebben. Vooral professionals zijn bereid wat tijd te investeren om de site beter te kunnen gebruiken.
- Desgevraagd vinden veel deelnemers het een goed idee om al op de startpagina een aantal actuele of meest gezochte onderwerpen te tonen die wellicht als inspiratie kunnen dienen.



Conclusies

Wat zijn mogelijke informatie vragen die men kan hebben?

De informatie vragen lopen erg uit een en zijn sterk afhankelijk van het werkgebied of persoonlijke situatie van de deelnemer.

Professionals zijn vaker op zoek naar achtergrond informatie zoals: waarom is een wet tot stand gekomen en wie waren daar allemaal bij betrokken.

Burgers zijn vaker op zoek naar concrete informatie en willen weten wat de wet voor hun persoonlijke situatie betekend.

Hoe ziet de klantreis eruit als men op zoek gaat overheidsdocumenten?

Zowel burgers als professionals starten hun zoektocht vaak met een zoekmachine als Google.

De zoektocht begint vaak breed met een aantal zoektermen en wordt steeds specifieker gemaakt. Hierbij worden verschillende overheidswebsites bekeken. Eenmaal beland op een overheidssite, worden de filters gebruikt om de zoekopdracht verder te verfijnen.

Het is vaak een proces van trial-and-error waarbij verschillende zoektermen en filters worden uitgetoet. Gaandeweg wordt steeds beter duidelijk welke zoektermen je moet gebruiken om tot de juiste informatie te komen.

Hoe zou men de informatie ontsloten willen hebben op overheid.nl?

Zowel burgers als professionals geven de voorkeur voor het zoeken op één plek via een zoekbox. Wel vinden ze het lastig te bepalen welke zoekwoorden gebruikt moeten worden.

Professionals gaan eerder op zoek naar informatie per overheidsorgaan. Burgers gaan eerder op zoek naar informatie per thema, vooral omdat burgers vaak een minder goed beeld hebben welke wet of regelgeving onder welk overheidsorgaan valt.

Zowel burgers als professionals geven regelmatig de voorkeur aan een onderscheid te willen maken in zoeken op landelijk, provinciaal of gemeentelijk niveau.

Is er onderscheid in behoefte tussen professionals en burgers?

De manier van zoeken en de behoeftes daarbij is grotendeels hetzelfde voor burgers als voor professionals.

Burgers zijn meer op zoek naar kort en bondige informatie in begrijpelijke taal waardoor ze snel kunnen zien of het document voor hen relevant is of niet.

Een aantal professionals gaven aan het prettig te vinden wanneer documenten die aan elkaar gerelateerd zijn, aan elkaar gelinkt worden. Zoals de beantwoording van Kamervragen en nota van toelichtingen. Officielebekenmakingen.nl wordt hierbij als voorbeeld genoemd waar dit prettig werkt.

Hoe ervaren bezoekers de huidige zoekfunctionaliteit?

Zowel burgers als professionals beginnen met zoeken door alleen zoektermen in te voeren in het zoekveld. Hierbij verwachten professionals gebruik te kunnen maken van gangbare functies zoals woorden tussen aanhalingstekens en het gebruik van booleaans zoals AND, OR of NOT. Echter lijkt dit niet het geval te zijn.

Daarna proberen bezoekers een aantal filters uit om de zoekresultaten te verfijnen.

Hoe ervaren bezoekers de geboden zoekresultaten?

Vooral burgers hebben het idee dat hun zoekopdracht veel ongerelateerde documenten oplevert. Vooral wanneer er gebruik gemaakt wordt van twee of meer zoektermen.

Het zien van een datum bij documenten (actuele informatie) is meestal erg belangrijk. Vaak wordt dit gecheckt om te zien of een zoekresultaat de juiste is.

Hoe ervaren bezoekers het kunnen openen van een document?

Deelnemers vinden het positief dat het document niet meteen wordt gedownload wanneer ze op de link klikken. Wel zou het handiger zijn wanneer het document in een nieuw tabblad werd geopend.

Daarnaast verwachten de meeste deelnemers dat het document meteen geopend wordt wanneer je op de titel in het resultaten overzicht klikt. Nu krijg je eerst een pagina met document informatie te zien. Deze stap wordt als overbodig ervaren.

Hoe ervaren bezoekers (ontbreken van) verwijzing naar de site van het bestuursorgaan wiens document in de zoekresultaten verschijnt?

Zowel burgers als professional geven aan het niet zo belangrijk te vinden welke bestuursorgaan het document gepubliceerd heeft of waar het document nog meer te vinden is, zolang ze maar de informatie hebben gevonden die ze zochten.

Sommigen gaven zelfs aan het vervelend te vinden als ze toch nog naar een andere website verwezen zouden worden terwijl alles op 1 plek te vinden moet zijn.



Aanbevelingen

Kansen voor verbetering

- Het zou waardevol zijn als gebruikers ondersteund kunnen worden in het vinden van de juiste zoektermen.
- Zoeken op datum heeft prioriteit: dat kan verbeterd worden door de datum duidelijk te tonen en inzichtelijk te maken of het gaat om de datum van publicatie of de datum wanneer het onderwerp behandeld is (voorbeeld Kamervragen).
- Er kan een duidelijker onderscheid gemaakt worden tussen zoeken op landelijk, provinciaal of gemeentelijk niveau. Bijvoorbeeld met behulp van duidelijke filters, óf door dit onderscheid meteen op de startpagina als keuze te geven.
- De filters aan de linkerkant van de zoekresultaten mogen duidelijker naar voren komen en functionaliteit (bv. aanpassen en verwijderen) kan beter: hierdoor kan de navigatie en het specificeren van de zoekopdracht makkelijker gemaakt worden.
- Toon meteen resultaat wanneer men een filter aanvinkt en haal de stap er tussenuit dat je eerst op 'start' moet drukken.

Professionals

- Zoekfunctie verder uitbreiden door het mogelijk te maken om functies te gebruiken als AND, OR, NOT, + en "".
- Er mist een link tussen documenten. Voorbeeld: als je het document: 'Kamervragen' opent, zou het handig zijn als je daar ook een link vindt naar 'Kamervragen met antwoord', indien dit document al beschikbaar is. Idealiter zouden documenten uit één 'dossier' aan elkaar gelinkt zijn en op deze manier makkelijk vindbaar.

Burgers

- Het is voor burgers niet altijd duidelijk wat voor soort documenten op deze website staan (en wat het doel van deze website is). Burgers verwachten vaak toch een korte samenvatting van informatie. Verwachting kan beter gemanaged worden.
- Een chat functie (of andere hulp/contactinformatie) zou kunnen helpen bij het zoeken naar de juiste informatie.
- Ondanks dat er niet op thema gefilterd wordt, geven veel burgers wel de voorkeur aan om de informatie per thema gecategoriseerd te zien. Zo wordt er een aantal keer verwezen naar startpagina.nl of rijksoverheid.nl als voorbeeld.