

**DE WEBSITE VAN HET RIJKSVASTGOEDBEDRIJF**  
**VERSLAG VAN EEN ONLINE ONDERZOEK**

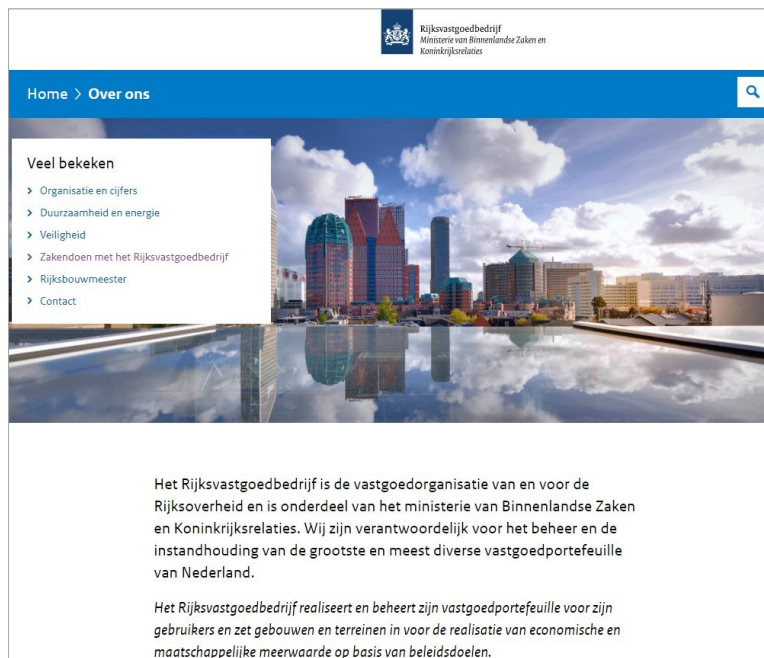
Amsterdam, december 2021  
Projectnummer: 1801

drs. Reynout van der Poel  
drs. Eelke Westra



# 1 Inleiding

In het najaar van 2021 heeft Ergo een onderzoek uitgevoerd onder de bezoekers van de website van het Rijksvastgoedbedrijf.



Deze website staat *live* sinds 2014. Sindsdien schommelt het aantal bezoeken tussen 25.000 en 50.000 per maand, gemiddeld: 36.000 per maand. De site heeft sinds de aanvang in 2014 drie hoofddoelstellingen:

- informeren: op transparante wijze de informatie over het vastgoed van het Rijk openbaar maken;
- geleiden: zorgen dat de bezoekers snel (binnen of buiten de site) op de juiste plaats belanden;
- positioneren: het afgeven van een ‘visitkaartje’ van de organisatie Rijksvastgoedbedrijf.

De redactie van de website stelt zich twee vragen: worden de juiste doelgroepen bereikt met de website en sluit de inhoud van de site voldoende aan bij wat de verschillende doelgroepen nodig hebben?

## 1.1 Doelstelling en probleemstelling

De doelstelling van het onderzoek is:

*Informatie aandragen op basis waarvan de redactie kan vaststellen of met de website de goede weg is ingeslagen, zowel wat betreft het bereiken van diverse doelgroepen als wat betreft de content die geboden wordt.*

De probleemstelling is tweeledig:

*Wat is het profiel van de bezoekers?*

*Hoe wordt de inhoud van de website beoordeeld?*

## 1.2 Onderzoeksopzet

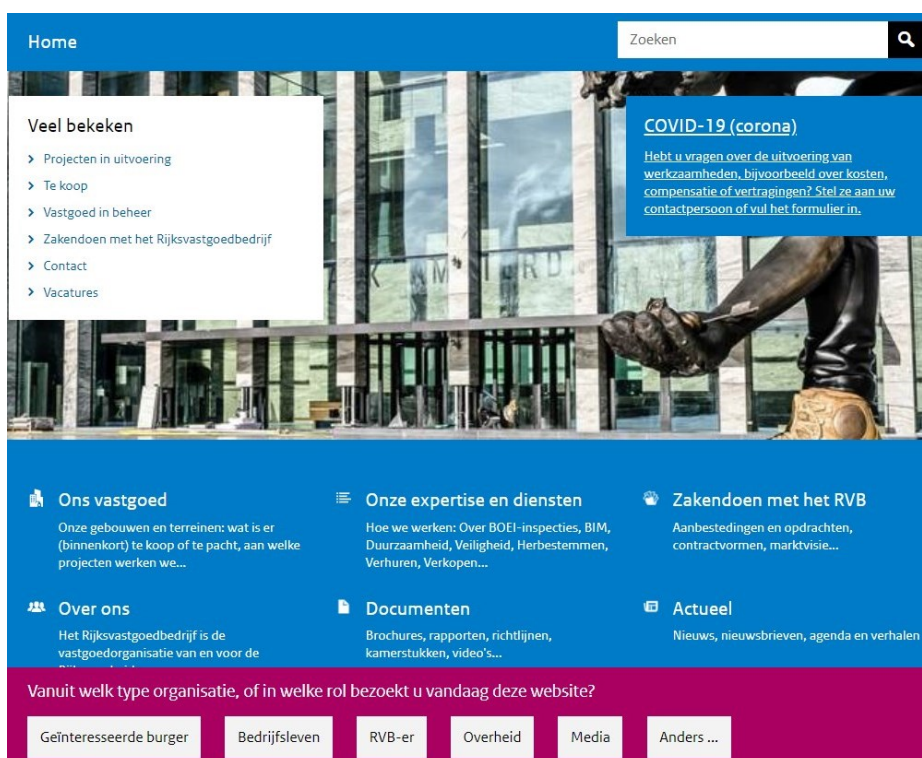
Het onderzoek is op de website uitgevoerd in twee rondes:

- Vaststellen van het profiel van de bezoekers (30 augustus – 15 september)
- Vaststellen van de beoordeling van de website door de bezoekers (16 september – 15 november)

Aan de eerste ronde hebben 1.519 bezoekers meegewerkt. Bij de tweede ronde waren dat er 99.

### Profiel

Op de website is een balk getoond met daarop de vraag naar de rol waarin men de website bezoekt, en een aantal ‘antwoordknoppen’. Deze balk verscheen direct na het landen op de site.



De vraag luidde: “Vanuit welk type organisatie, of in welke rol bezoekt u vandaag deze website?” en de antwoordmogelijkheden waren: “Geïnteresseerde burger”, “Bedrijfsleven”, “RVB-er”, “Overheid”, “Media”, “Anders ...”. Na een klik op “Anders ...” werd een apart scherm geopend waarin men een toelichting kon geven.

### Beoordeling

Om de beoordeling vast te stellen is een balk getoond waarin meerdere vragen werden voorgelegd. Deze balk kwam in beeld nadat de bezoekers tussen de 45 en 60 seconden op de website waren. De (gesloten) vragen betroffen:

- een rapportcijfer voor het bezoek van aan de website
- het soort informatie waar men naar op zoek is
- de organisatie van waaruit of de rol waarin men de website bezoekt

De laatste vraag was een open vraag: *Is er informatie die naar uw mening ontbreekt op deze website? Of heeft u suggesties voor de inrichting van de website?*

## 2 Het profiel van de bezoekers

De vraag naar de organisatie van waaruit, of de rol waarin men de site bezoekt, is voorgelegd van 30 augustus tot en met 13 september, en is door een groot aantal bezoekers beantwoord<sup>1</sup>. Het blijkt dat meer dan de helft van de bezoekers komt als geïnteresseerde burger.

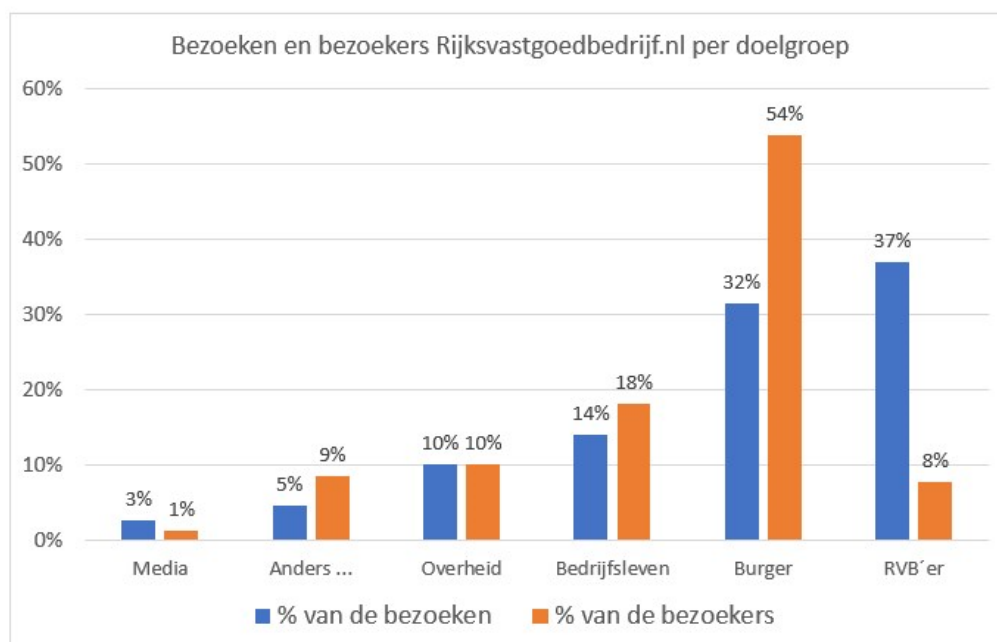
Daarnaast valt het relatief hoge percentage op van de medewerkers van het Rijksvastgoedbedrijf (RVB'er).

Bij de groep "Anders ..." zien we een bont gezelschap. De top 5 bestaat uit mensen die op zoek zijn naar vacatures, onderzoekers, geïnteresseerden in veilingen, familieleden van RVB'ers en overigen.

Organisatie / Rol	%
Geïnteresseerde burger	54%
Bedrijfsleven	18%
Overheid	10%
RVB'er	8%
Media	1%
Anders ...	9%
Totaal	100%
Aantal antwoorden	1.519

Dat de burgers in aantal de grootste groep vormen, wil nog niet zeggen dat zij ook voor de meeste activiteit op de website zorgen. In de volgende grafiek, gedeeltelijk gebaseerd op webstatistieken (PiwikPro) wordt de verdeling van het aantal bezoekers afgezet tegen de verdeling van het aantal bezoeken.

Figuur 2.1



Het is duidelijk dat de RVB'ers, hoewel minder dan 10% van het aantal individuele bezoekers, een groot deel van de bezoeken voor hun rekening nemen (37%). Andersom: de burgers vormen een grote groep, maar zij zorgen voor een kleiner deel van het totaal aantal bezoeken.

1) Het responspercentage (het aantal respondenten gedeeld door het aantal sessies waarin de balk is vertoond) lag op 8%. Dat is hoog voor onderzoek op een website. We mogen dan ook aannemen dat de resultaten representatief zijn voor de totale groep bezoekers.

Dat de RVB'ers voor zo'n groot deel van het totaal aantal sessies zorgen, komt gedeeltelijk door een kleine groep die de website zeer frequent bezoekt, bijvoorbeeld omdat het werken aan de website deel van hun functie uitmaakt. Als we vijf van deze 'heavy users' buiten beschouwing laten, dan is het percentage van alle bezoeken dat op het conto van RVB'ers komt, gelijk aan 27%.<sup>2</sup>

Samengevat: burgers en RVB-medewerkers zorgen samen voor grootste deel van het bezoek aan de site, als we kijken naar het aantal bezoeken. Andere doelgroepen, medewerkers uit het bedrijfsleven, medewerkers van andere overheid, en medewerkers van de media zijn duidelijk minder sterk vertegenwoordigd.

### Activiteit tijdens het laatste bezoek

De percentages van de bezoeken zijn berekend over een langere periode (6 maanden). We kunnen ook kijken naar wat er gebeurt tijdens het ene bezoek, waarin men de vraag naar de organisatie/rol heeft beantwoord. De tabel hiernaast laat zien dat de bezoekers uit de categorie 'Anders ...' het meest actief zijn op de site. De bezoeken van de RVB'ers zijn het meest vluchtig.

Tabel 2.2 Organisatie / Rol	Gem. aantal acties <sup>3</sup>	Medi- aan <sup>4</sup> in seconden
Anders ...	10,1	130
Overheid	5,7	68
Bedrijfsleven	5,7	92
Burger	5,1	75
Media	4,5	65
RVB'er	4,3	39
Totaal	5,9	77
Aantal antwoorden	1.519	

### Herkomst

Bij de herkomst van de bezoekers valt op dat de burgers relatief vaak met een zoekmachine landen (77% versus 63% bij de andere doelgroepen.) Bij de RVB'ers valt op dat zij veel minder vaak dan de andere doelgroepen via een zoekmachine landen (32%). Zij komen het meest van alle doelgroepen direct (dat wil zeggen via een bookmark of een eerdere zoekopdracht): 55%.

Landen via andere websites komt bij alle doelgroepen minder vaak voor (8%) dan direct landen of landen via een zoekmachine. De websites die voor het meeste bezoek zorgen, zijn achtereenvolgens:

- [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl) (21% van het bezoek dat via een website<sup>5</sup> binnenkomt)
- [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (13%)
- Rijksportaal (10%)
- [www.werkenvoornederland.nl](http://www.werkenvoornederland.nl) (4%)
- [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com) (4%)

Degenen die via Rijksportaal landen op Rijksvastgoedbedrijf.nl zijn in hoofdzaak RVB'ers.

- 
- 2) Als we de 10 meest frequente gebruikers (circa 10%) binnen het RVB buiten beschouwing laten is het percentage van het totaal aantal bezoeken dat op het conto van het RVB komt nog steeds fors: 25%
  - 3) Onder "acties" worden verstaan: een pagina opvragen, een bestand downloaden, een zoekopdracht uitvoeren, op een externe link klikken enzovoort. Acties m.b.t. onderzoek zijn niet meegeteld.
  - 4) De mediaan is hier het aantal seconden dat de scheiding markeert tussen de 50% van de bezoekers die korter en de 50% die langer op de site actief is.
  - 5) In de Piwikdata is wel de naam van de website beschikbaar, maar niet de precieze pagina waarop de link te vinden is.

## Devices

Qua devicegebruik zijn er aanzienlijke verschillen tussen de doelgroepen.

<b>Tabel 2.3</b> <b>Organisatie / Rol</b>	<b>Computer</b>	<b>Tablet</b>	<b>Smartphone</b>	<b>Aantal</b>
Burger	50%	4%	46%	766
Bedrijfsleven	72%	4%	24%	266
Overheid	74%	3%	22%	144
RVB'er	89%	2%	9%	118
Anders ...	67%	2%	31%	127
Media	95%	5%	0%	19
Totaal	62%	4%	34%	1440

Burgers gebruiken bij hun bezoek aan Rijksvastgoedbedrijf in bijna de helft van de gevallen een smartphone. Bij de andere doelgroepen is dit percentage veel lager.

### 3 Tevredenheidsonderzoek

---

In een vervolg op het profiel onderzoek zijn van 16 september tot en met 15 november enkele vragen aan de bezoekers voorgelegd in de onderzoeksbalk onderaan het beeldscherm. Aan dit deel van het onderzoek hebben 99 bezoekers meegewerkt. (De vragen werden getoond nadat de bezoeker tussen 45 en 60 seconden op de website actief was.) Het responspercentage ligt bij dit deel van het onderzoek ver onder dat van het profielonderzoek: 0,5%. Dat men verzocht werd om achtereenvolgens 4 vragen in plaats van slechts één vraag te beantwoorden, verklaart dit verschil.

#### 3.1 Informatie waar men naar zoekt.

De eerste vraag luidde: *“Naar welk soort informatie bent u vandaag in de eerste plaats op zoek op deze website?”*

<b>Tabel 3.1</b> <b>Gezochte informatie</b>	<b>%</b>
Projectinformatie	30%
Regelgeving	10%
Aan- en verkoop vastgoed	10%
Vacatures	8%
Contact	5%
Aanbestedingen	3%
Pacht Rijksgrond	2%
Iets anders	31%
Aantal antwoorden	99

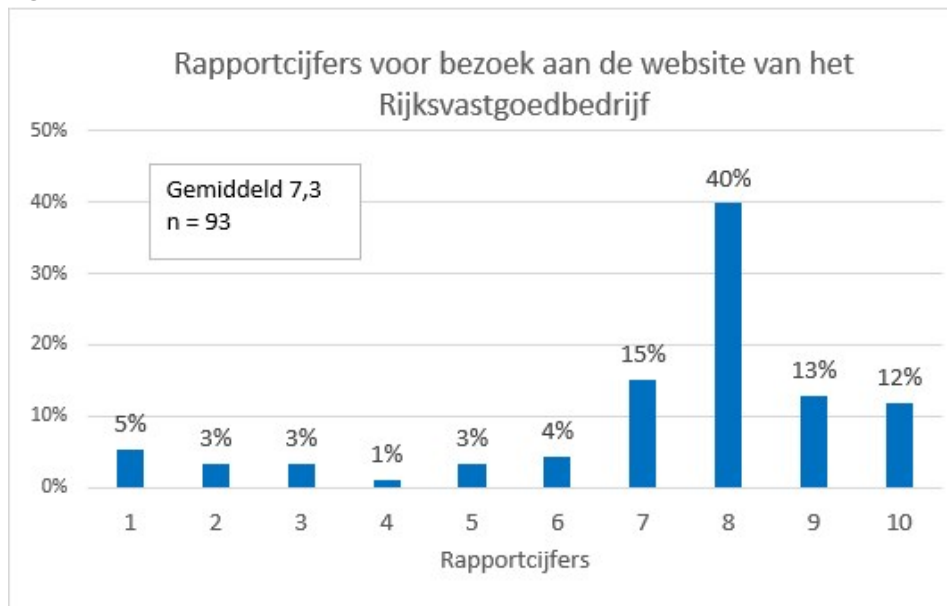
Projectinformatie is duidelijk de grootste categorie, zowel onder geïnteresseerde burgers als onder andere doelgroepen. Circa één derde van deze bezoekers heeft de vragen beantwoord op een pagina binnen ‘/actueel/nieuws’. Eén vijfde deed dit op een pagina binnen ‘/vastgoed/vastgoed-in-beheer’.

Ook de categorie “Iets anders” is in verhouding omvangrijk. Voor zover dit is af te leiden uit verschillende pagina’s waarop de bezoekers de vragen beantwoord hebben, bestaat deze categorie uit een grote variatie aan onderwerpen; Park Sorghvliet is het enige onderwerp dat meerdere keren voorkomt.

## 3.2 Rapportcijfers

De tweede vraag luidde: *Welk rapportcijfer geeft u voor uw bezoek van vandaag aan de website van het Rijksvastgoedbedrijf?*

Figuur 3.1



65% van de bezoekers geeft een 8 of hoger voor het bezoek aan de website. De hoge cijfers worden vooral door burgers gegeven. (Van hen geeft 79% een 8 of hoger.) De gemiddelde score wordt gedrukt door een groep van iets meer dan 10% die (zeer) lage cijfers geeft.

In enkele gevallen zou een kleine aanpassing op de website al voldoende zijn voor een hogere score, zoals bij deze persoon die zoekt naar informatie over Park Sorghvliet.

*“Er staat: ‘Toegangskaarten 2022 kunt vanaf half december 2022 kopen.’ Beetje laat niet!! Bovendien ontbreekt het woord ‘u’. Het is wenselijk alvorens een tekst te plaatsen deze eerst even door te lezen!” (Geïnteresseerde burger)*

Andere voorbeelden van opmerkingen, geplaatst door bezoekers die een laag rapportcijfer ( $\leq 4$ ) gaven, zijn:

*“Ik wil me inlezen over een de technische kant van het werk bij het RVB, want ik wil reageren op een vacature. Maar zie niet waar ik die kan vinden.” (Doelgroep: Anders)*

*“Ik zoek informatie over wat voor functies en werk er bij jullie is.” (Doelgroep: Anders)*

*“Niemand van het RVOB is bereikbaar voor een pachter.” (Doelgroep: Anders)*

*“Er staat niet bij wie de auteur van dit artikel is” (verhuizing demontabele rechtbank) (Geïnteresseerde burger)*

*“Over het gebouw de Knoop: ik zoek informatie over de diverse zalen, niet te vinden.” (RVB'er)*

*“Een archief of beeldbank ontbreekt.” (Geïnteresseerde burger)*



### Rapportcijfers en onderwerp waarover informatie wordt gezocht

Bij die onderwerpen waarbij minstens 8 respondenten een rapportcijfer hebben gegeven, worden hiernaast de gemiddelde scores gegeven.

Tabel 3.2 Rapportcijfer en Gezochte informatie	Gem.	Aantal
Aan- en verkoop vastgoed	8,2	10
Projectinformatie	7,6	28
Regelgeving	7,4	8
Vacatures	6,4	8
Overige onderwerpen	6,9	39
<b>Totaal</b>	<b>7,3</b>	<b>93</b>

De groep die informatie zocht over aan- en verkoop van vastgoed, bestaat voor het grootste deel uit geïnteresseerde burgers (n= 7) en voor een klein deel uit medewerkers van bedrijven (n=3). De groep die informatie zocht over projecten, is veel meer gemêleerd. Dat geldt in iets mindere mate ook voor het onderwerp Regelgeving. Daar zijn 6 van de 10 respondenten medewerker in het bedrijfsleven.

### Rapportcijfers en rol waarin men de site bezocht

Voor die rollen waarbij minstens 10 respondenten een rapportcijfer hebben gegeven, staan hiernaast de gemiddelden. De gemiddelde tevredenheid onder alle respondenten ligt op 7,3. De waardering van de geïnteresseerde burgers en de RVB'ers is beduidend hoger. Als we deze buiten beschouwing zouden laten, daalt het gemiddelde naar 6,3. Dat komt voor een belangrijk deel door de lage gemiddelde score bij de overige rollen (Media en 'Anders'.)

Tabel 3.3 Rapportcijfer en Rol	Gem.	Aantal
Geïnteresseerde burger	8,1	39
RVB'er	7,9	14
Bedrijfsleven	7,2	18
Overheid	6,1	12
Overigen (Media & 'Anders')	4,8	10
<b>Totaal</b>	<b>7,3</b>	<b>93</b>

De gemiddelde score bij medewerkers van de overheid ligt op 6,1: beduidend lager dan het gemiddelde in de groep als geheel. Dit hangt onder meer samen met het onvoldoende up to date zijn van de website in de ogen van een aantal mensen in deze doelgroep.

### 3.3 Overige verbeter suggesties

Niet alle respondenten doen suggesties ter verbetering. Sommigen zijn content en volstaan met 'prima, zo'. Hieronder staat een bloemlezing van suggesties die nog eerder aan de orde zijn gekomen. Het aantal is beperkt, en er is weinig clustering in te ontdekken. Achtereenvolgens worden de opmerkingen getoond van geïnteresseerde burgers, medewerkers van de overheid en medewerkers van het bedrijfsleven.

*“(Links naar) historische gegevens ontbreken (feitelijk een groepering binnen de eigen website naar gekoppelde projecten).” (Geïnteresseerde burger)*

*“Meer informatie tot wie je je moet wenden als erfgenamen ontbreken en je bent schuldeiser.” (Geïnteresseerde burger)*

*“Waar je je kunt inschrijven voor een woning.” (Geïnteresseerde burger)*

*“Prijsindicatie van vastgoed dat te koop aangeboden wordt.” (Geïnteresseerde burger)*

*“Bij de beschrijving van objecten zou ik graag de architect vermeld zien.” (medewerker overheid)*

*“Ik dacht dat het Handboek geactualiseerd was. Als dat zo is, is de tabel 'versiebeheer' niet juist ingevuld/actueel.”(medewerker overheid)*

*“De telefoon wordt vaak niet opgenomen. SVP een e-mailadres op de site vermelden.” (medewerker overheid)*

*“Er zijn vaker updates nodig (hier: renovatie Binnenhof).” (medewerker overheid)*

*“In verband met een mogelijke overname zou ik graag contact willen over de mogelijkheid het huurcontract over te nemen.” (medewerker bedrijfsleven)*

*“Ik mis duidelijke verwijzingen naar waar benodigde documenten staan.” (medewerker bedrijfsleven)*

*“Probeer verwijzingen en/of doorstappen zo kort mogelijk te houden. Het gebeurt wel eens dat men meerdere pagina's dient te bezoeken voor het juiste document gevonden wordt.” (medewerker bedrijfsleven)*

*“Wat zijn de adresgegevens van een projectlocatie?” (medewerker bedrijfsleven)*

### **Profiel van de bezoekers**

Het onderzoek heeft laten zien dat de externe website van het Rijksvastgoedbedrijf, als we kijken naar het aantal bezoeken, vooral bezocht wordt door doelgroepen (geïnteresseerde burgers en RVB'ers) waar de website niet in eerste instantie voor bedoeld is. Zij zorgen voor de helft tot twee derde van het aantal bezoeken. Medewerkers van bedrijven en overheden, de primaire doelgroepen van de externe website zorgen voor ongeveer een kwart van de bezoeken. Het is goed dit in het achterhoofd te houden wanneer naar de bezoekaantallen in de webstatistieken wordt gekeken.

Dat een relatief grote groep geïnteresseerde burgers op de website landt, is niet te vermijden. Zij komen in de meeste gevallen via een zoekopdracht in Google en zien dan de website van het Rijksvastgoedbedrijf als één van de resultaten.

Tot op zekere hoogte kan hier wel in gestuurd worden: door bewuster met behulp van SEO (Search Engine Optimization) teksten te schrijven en koppelingen te kiezen. Bovendien zou er actiever gewerkt kunnen worden aan het (laten) plaatsen van links naar de website van het Rijksvastgoedbedrijf op andere, relevante websites. De Piwikdata van 1 september tot en met 30 november laten zien dat slechts 6,6% van alle bezoeken via een andere website naar Rijksvastgoedbedrijf.nl wordt geleid.

Omdat een relatief grote groep bezoekers op de site landt, voor wie de site in eerste instantie niet bedoeld is, zou een toevoeging aan de homepage met als kop "Voor wie is deze website bedoeld?" nuttig kunnen zijn.

### **Tevredenheid**

Dat twee derde van de bezoekers een 8 of hoger voor het bezoek aan de website geeft, is een positieve zaak. Echter, ook hier geldt dat de geïnteresseerde burgers een rol van betekenis spelen. Zonder hen liggen de scores beduidend lager; het gemiddelde rapportcijfer zonder de geïnteresseerde burgers komt uit op een 6,6, en zonder de RVB'ers op 6,3.

Wat zou er beter kunnen? Het aantal respondenten is te klein om een gedegen verbeterplan op te stellen, maar uit de diverse opmerkingen doemt wel het beeld op van een website die vaak blijft steken bij globale informatie. Op tal van punten zou detaillering en verrijking mogelijk zijn: het toevoegen van verwijzingen naar relevante documenten, het vermelden van adresgegevens, niet alleen informatie over een gebouw maar ook over de zalen daarin enzovoort. Het sterkst echter klinkt de oproep tot actualisatie en tot het regelmatig plaatsen van updates door.

In het onderzoek dat Ergo in 2014 uitvoerde, onder bezoekers van voorlopers van de huidige website, kwam het thema van de actualiteit overigens ook al als een van de belangrijkste aandachtspunten naar voren.