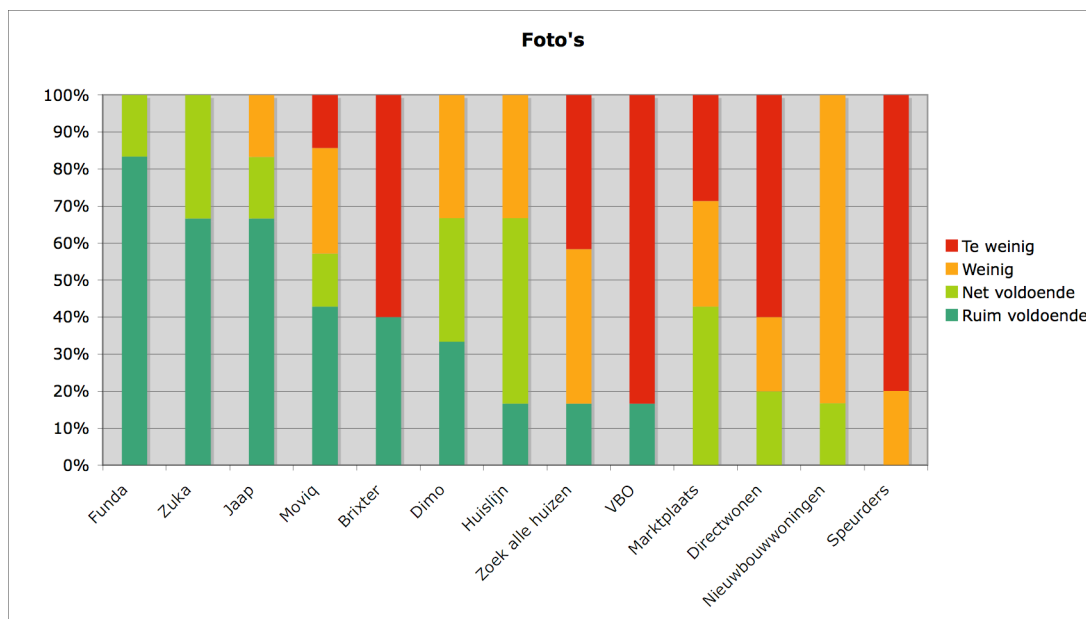


## Onderzoek naar de Kwaliteit van Huizensites Juli 2008



## Algemeen

<b>Opdrachtgever</b>	Vereniging Eigen Huis: Bob Maas Contactpersoon: Angelo Vedder
<b>Titel</b>	<b>Onderzoek naar de kwaliteit van huizensites</b>
<b>Keywords</b>	Usability-onderzoek, gebruikersonderzoek, enquête, interview, huizensites, woonsites, benchmark
<b>Uitvoering</b>	Juni 2008 Uitvoering en rapportage: Happy User, Christien Booij
<b>Extra exemplaren</b>	Extra exemplaren van dit rapport zijn op te vragen bij:  Happy User Westhaven 25 2801 PJ Gouda info@happyuser.nl
<b>Nota bene</b>	<i>Dit onderzoek is uitgevoerd in juni 2008. We zijn ons ervan bewust dat de sites uit dit onderzoek continu aan veranderingen en verbeteringen onderhevig zijn. Dat kan betekenen dat sommige metingen of opmerkingen alweer achterhaald zijn.</i>

## Inhoud

<b>ALGEMEEN</b>	<b>2</b>
<b>INHOUD</b>	<b>3</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1 AANLEIDING VAN DIT ONDERZOEK	4
1.2 DE MARKT VAN DE WOONSITES	4
1.3 TYPE ONDERZOEK	5
1.4 DOELSTELLINGEN	5
1.5 DATUM	6
1.6 CONFIGURATIE	6
1.7 STEEKPROEF	6
<b>2. GROOTTE EN KWALITEIT VAN HET AANBOD</b>	<b>7</b>
ALGEMEEN	7
WAAR KOMT HET WONINGAANBOD VANDAAN?	7
HOE GROOT IS HET AANBOD OP DE VERSCHILLENDE SITES	8
HEEFT BRIXTER HET GROOTSTE LANDELIJKE AANBOD?	8
OF IS ZUKA DE GROOTSTE?	10
HET EFFECT VAN GESPIDERD AANBOD	12
DE KWALITEIT VAN DE WONINGINFORMATIE	14
ACTUALITEIT VAN HET AANBOD:	17
SNELHEID VAN DE SITES	18
HISTORIE	19
SERVICEFUNCTIES	19
CONCLUSIES OVER HET AANBOD	20
<b>3. HET OORDEEL VAN DE LEDEN</b>	<b>21</b>
EEN ONDERZOEK MET HULP VAN DE LEDEN	21
HET PANEL	21
OPZET VAN HET ONDERZOEK	21
LEDEN VINDEN FUNDA DE BESTE SITE	25
(BIJNA) IEDEREEN GEBRUIKT LIEVER FUNDA	26
RECLAME OP DE SITE	27
HOE BEOORDEELT MEN DE ZOEKFUNCTIE	28
HOE BEOORDEELT MEN DE RESULTATEN (HOEVEELHEID + KWALITEIT)	30
HOE BEOORDEELT MEN DE INFORMATIE OVER EEN WONING	31
CONCLUSIES OVER DE KWALITEIT VAN HET AANBOD	33
WELKE SITE IS VOLGENS DE LEDEN VAN DE VEH HET PRETTIGST IN HET GEBRUIK:	35
<b>4. OORDEEL VAN DE USABILITY SPECIALIST</b>	<b>36</b>
ZOEKFUNCTIE	36
OORDEEL USABILITY	37
<b>5. CONCLUSIE</b>	<b>39</b>
HUIZENSITES IN KAART GEBRACHT	39
DE BESTE SITE?	40

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding van dit onderzoek

De markt van de woningsites is in beweging. Er komen steeds nieuwe sites en nieuwe concepten bij. Nieuwe spelers in de markt zijn bijvoorbeeld *Brixter* (de voormalige *Woonkrant*) met als concept de waarde-indicatie van je huis; *Moviq* met als concept het flirten met je huis en *Housemovie* met films en met de *Frogers*.

Iets dat al langer speelt is het zgn. *spideren* van woningaanbod. Aanvankelijk heeft de rechter heeft geoordeeld dat nog slechts beperkt informatie van andere aanbieders mag worden overgenomen, maar dit is in een volgende rechtszaak verworpen. Gespiderd aanbod of niet, de ene site claimt een nog groter woningaanbod te hebben dan de ander. Maar wat is eigenlijk de kwaliteit van het aanbod.

De VEH volgt deze ontwikkelingen met grote interesse en vond het tijd om de markt van de huizensites in kaart te brengen. De Vereniging wil haar leden goed adviseren, want wat heb je aan een groot aanbod als de inhoud ervan slechts minimaal is? In dit rapport doen we verslag van een onderzoek naar de markt van de woningsites. We hebben de sites op meerdere manieren benaderd;

- Er zijn een aantal empirische en kwalitatieve metingen gedaan op de verschillende sites. (Zie hoofdstuk 2.)
- Aangezien niemand beter over gebruiksgemak kan praten dan de gebruiker van deze sites, laten we de leden van de Vereniging zelf aan het woord. (Zie hoofdstuk 3.)
- Een specialist op het gebied van gebruiksgemak heeft de sites beoordeeld door voor iedere site een aantal vragen te beantwoorden.

*We hebben in de laatste weken gemerkt dat er op verschillende huizensites veranderingen en verbeteringen zijn doorgevoerd. Dit onderzoek betreft de status van de huizensites in juni 2008. Dit betekent in sommige gevallen dat de situatie zoals geschetst in dit rapport alweer gewijzigd is.*

### 1.2 De markt van de woonsites

Dat de markt van huizensites voortdurend in beweging is, merkten we ook bij de opzet. Aanvankelijk begonnen we met 13 sites, maar tijdens de voorbereidingen kwamen *Brixter*, *Moviq* en *Housemovie* erbij. Dit onderzoek ging aanvankelijk over 16 websites. Tijdens het onderzoek bleek dat het aanbod van de sites *Miljoenenhuizen* (57 woningen), *Housemovie* (28 woningen) en van de *Vereniging Eigen Huis* (1190 woningen) zelf zo klein te zijn dat besloten is om deze uit het onderzoek te halen. Uiteindelijk ging het onderzoek over 13 websites. Zie het (alfabetisch gerangschikte) lijstje hiernaast.

#### Alle 13 goed?

Brixter  
Dimo  
Directwonen  
Funda  
Huislijn  
Jaap  
Marktplaats  
Moviq  
Nieuwbouwwoningen  
Speurders  
VBO  
Zoek alle huizen  
Zuka

### 1.3 Type onderzoek

Dit onderzoek bevat meerdere vormen. Er zijn een aantal empirische metingen gedaan (zoals 'hoeveel woningen staan er op een site of hoeveel woningen hebben meer dan 1 foto van de woning') en er is kwalitatief gebruikersonderzoek gedaan door de mening van een aantal leden van VEH te vragen en door het oordeel van de usability-specialisten op te nemen.

De resultaten van kwalitatief onderzoek (hoofdstuk 3 en 4 van dit rapport) zijn niet statistisch representatief voor bijvoorbeeld de Nederlandse bevolking, maar zijn indicatief voor wat er leeft onder de doelgroep.

### 1.4 Doelstellingen

De algemene doelstelling van dit onderzoek was om de kwaliteit van de markt van de huizensites in kaart te brengen.

Hiervoor is voor iedere site gekeken naar de volgende punten:

#### **Algemeen**

- Naam site
- Van wie is de site/wie of welke organisatie zit er achter?
- Wie heeft toegang tot in de inhoud van de site; waar komt het woningaanbod vandaan?
- Algehele presentatie. Hoe zit de site er uit; aantrekkelijke site? (o.a. aantal reclame-uitingen op het scherm)

#### **Aanbod**

- Totaal aantal woningen dat op de site te koop wordt aangeboden
- Zijn de advertenties nog actueel?
- Snelheid waarmee zoekresultaten worden gepresenteerd
- Snelheid van de server ook op andere onderdelen, bijv. foto's.

#### **Advertenties**

- Resultatenlijst
- Hoeveel advertenties met en zonder foto('s)?
- Verhouding tussen eigen woningaanbod en het gespiderde aanbod
- Hoeveel foto's per advertentie? 360-graden foto's? Filmpje? Brochure te downloaden?
- Beeld/filmpje van de directe omgeving? Kortom: de beeldpresentatie van de woning en de omgeving
- Beschrijving en kenmerken woning: kort/lang, veel of weinig details, wel/niet relevant.
- Informatie over de woonomgeving: aanduiding van de ligging, statistiek van de bewoners, 'beeldmateriaal', enz.
- Kaart

#### **Zoekfunctie**

- Zoekmogelijkheden op prijs, plaatsnaam, postcode enz. voldoende?
- Manier van selecteren (keuze: prijs, plaats, datum, enz.?)
- Mogelijkheden voor beperkingen

### Servicefuncties

- Bijkomende informatie over het huis: vermelding energielabel, eventuele bouwkundige keuring, open dag, enz.
- Op welke wijze wordt contact geboden met de makelaar waar de woning te koop staat?
- Bewaarservice, SMS-service (volg deze woning, nieuw aanbod), enz.
- Hypotheekmodule: maandlast berekening
- In hoeverre er op de sites naast het aanbod van bestaande woningen ook nieuwbouwaanbod is te vinden

### Historie

- Is te achterhalen hoelang een woning al op de site staat?
- Zijn herplaatsingen van woningen te achterhalen?

### 1.5 Datum

Het onderzoek is uitgevoerd in juni 2008.

*We hebben in juli gemerkt dat er op verschillende huizensites veranderingen en verbeteringen zijn doorgevoerd. Dit onderzoek betreft de status van de huizensites in juni 2008. Dit betekent in sommige gevallen dat de situatie zoals geschetst in dit rapport alweer gewijzigd is.*

### 1.6 Configuratie

Alle sites zijn beoordeeld op een Windows computer, met *Internet Explorer* versie 7. Aangezien we het midden van de gebruikersgroep als uitgangspunt hebben genomen, hebben we ervoor gekozen om niet de nieuwste versie van IE te gebruiken. We hebben tijdens het testen naar de sites gekeken op een beeldscherm van 17 inch, met een schermresolutie van 1024x768.

### 1.7 Steekproef

De websites uit dit onderzoek zijn op een aantal punten met elkaar vergeleken. Om dit op een structurele manier te doen, is er steeds naar hetzelfde aanbod gekeken. Dat wil zeggen, telkens als er een meting, telling of analyse is gedaan, is steeds gekeken naar een bepaalde steekproef.

Veel onderzoeken zijn gericht op de Randstad. Dat hebben we in de onderzoek willen vermijden en daarom is gekozen om drie steden te selecteren voor de steekproef: Gouda, Lelystad en Maastricht. Binnen deze steden is bij Funda gekeken in welke wijken de meeste woningen te koop staan in de prijscategorie tussen de 200.000 en de 400.000 euro. Aangezien zoeken op wijknaam op lang niet alle sites mogelijk is, zijn vervolgens drie postcodes uit de betreffende wijken geselecteerd.

In het onderzoek is telkens gekeken naar woningen:

- in Gouda (postcode 2807)
- in Lelystad (postcode 8226)
- in Maastricht (postcode 6226)
- met een vraagprijs tussen de 2 en 4 ton euro.

## 2. Grootte en kwaliteit van het aanbod

### Algemeen

De sites die samen momenteel het grootste deel van de huizensites-markt vormen en hun achterliggende organisaties zijn (alfabetische volgorde):

Site	Achterliggende organisatie
Brixter	Telegraaf Media BV
Dimo	Dimo zegt onafhankelijk te zijn. Partners zijn o.a. SNS bank RABO bank TNT post Woonvideo Mediaview Cendris Sanoma Casius VT Wonen Netwerk Fortis
Directwonen	Direct Wonen Verhuur makelaars BV; moeilijk om informatie te vinden over de achterliggende organisatie.
Funda	NVM en Koninklijke Wegener.
Huislijn	Huislijn is (naar eigen zeggen) een onafhankelijke huizensite. Huislijn werkt samen met zo'n 40 partijen samen, daar zitten geen banken bij.
Jaap	Plazacasa BV (en DSB)
Marktplaats	Marktplaats/Ebay.
Moviq	100% dochter van de Rabobank; Sanoma gaat voor 50% deelnemen. Partners van Moviq zijn Rabobank, Sanoma, E-on en KPN.
Nieuwbouwwoningen	BIJN Solutions BV
Speurders	Online vraag en aanbodsites van de Telegraaf
VBO	Van VBO - branche organisatie voor makelaars in onroerend goed. Partners zijn Geldshop, APKVastgoed en NHG (Nat. Hyp. Gar.)
Zoek alle huizen	ZAH claimt onafhankelijk te zijn. Alletekoopstaandehuizen.nl BV. Op de site van de Rabobankgroep is te lezen dat Rabobank in november 2006 deze site heeft gekocht.
Zuka	Vero Sales BV (Dit wordt niet via de site duidelijk, maar is uit artikelen over Zuka afgeleid.)

### Waar komt het woningaanbod vandaan?

Het aanbod op de meeste sites komt van makelaars. Op sites waar je met name aanbod van particulieren verwacht, zoals *Marktplaats* en *Speurders*, staat ook aanbod van makelaars op de site.

*Dimo*, *Jaap*, *Moviq* (de flirthuizen), *Zoek Alle Huizen* en *Zuka* en zoals gezegd *Marktplaats* en *Speurders* hebben ook aanbod van particulieren.

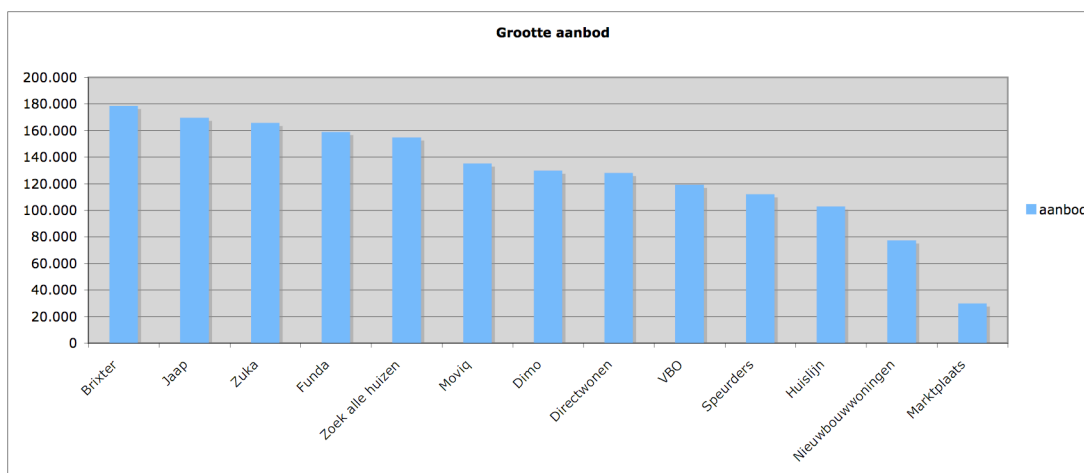
### Hoe groot is het aanbod op de verschillende sites

Een van de vragen uit dit onderzoek gaat over de grootte van het aanbod op de verschillende sites. In de media lees je dat meerdere sites de grootste zijn; *Funda*, *Jaap*, *Zoek Alle Huizen* en *Zuka* noemen zichzelf de grootste of worden zo genoemd. Men kan dan doelen op grootte in de betekenis van aantallen bezoekers (maar daar gaat het hier niet over) of op de grootte van het aanbod van koopwoningen.

De grootte van het aanbod is op twee manieren nagegaan. Ten eerste is gekeken naar wat de sites zelf aangeven. In de banner of op de introductiepagina staat soms een ander aantal dan in de zoekfunctie. Aangezien het moeilijk is na te gaan of wat de sites zelf claimen exact klopt, is er daarnaast ook een steekproef uitgevoerd.

### Heeft Brixter het grootste landelijke aanbod?

Volgens de eerste aanpak – hoe groot is het aanbod volgens de site - heeft *Brixter*<sup>1</sup> het grootste aanbod koopwoningen, gevolgd door respectievelijk *Jaap*, *Zuka*, *Funda* en *Zoek Alle Huizen*. De top ontloopt elkaar niet veel wat betreft aantallen koopwoningen. Overigens wisselt de top ook regelmatig van samenstelling. Deze telling is op 10 juli 2008 voor het laatst gedaan, maar eind juni was *Jaap* nog de grootste. In de afbeelding hieronder ziet u het aanbod van de sites naast elkaar weergegeven. Alleen was op de site van *Zoek Alle Huizen* een dergelijk getal niet te vinden, dus dit is telefonisch nagevraagd.



Afbeelding 1: Overzicht van de absolute aantallen woningen op de sites in juli 2008.

<sup>1</sup> Later in dit hoofdstuk is te lezen dat de actualiteit van het aanbod van *Brixter* niet goed is. Uit onze steekproef van 10 huizen bleken er vier verkocht te zijn (Zie pagina 17.).



Afbeelding 2: De vier grootste sites

Hieronder een overzicht met de absolute aantallen die de sites zelf aangeven, met een paar opmerkingen erbij over het getal en hoe we dat achterhaald hebben:

Aantal koopwoningen		Juli 2008
Site	Aantal volgens de site	Opmerkingen
Brixter	<b>178.489</b>	Volgens de kop in de zoekfunctie
Jaap	<b>169813</b>	Volgens de zoekfunctie
Zuka	<b>165.910</b>	Volgens de header boven de zoekfunctie
Funda	<b>159.030</b>	Op de button op de intropagina staat 213.650 woningen, als je daar op klikt, zie je 159.030.
Zoek alle huizen	<b>155.000</b>	Niet na te gaan op de site. Telefonisch nagevraagd.
Moviq	<b>135.412</b>	Volgens de eerste pagina van het woningaanbod
Dimo	<b>130.000</b>	130.000 op de site, waarvan 23.005 alleen op dimo.
Directwonen	<b>128.237</b>	De intropagina van kopen zegt 175.000+; een pagina verder 128.237 actuele koopwoningen (overigens dubbele plaatsingen waargenomen)
VBO	<b>119.366</b>	In een eigen advertentieregel.
Speurders	<b>112.115</b>	112.115; onduidelijk waar dit getal vandaan komt, er staan 91 geverifieerde woningen op in heel Nld: dus echte advertenties met foto's en een beschrijving. En 1.277 ongeverifieerde; waar die 110.000 vandaan komt is niet duidelijk.
Huislijn	<b>103.042</b>	103.042 objecten volgens de header (inclusief nieuwbouw, huur, etc.)
Nieuwbouwwoningen	<b>77.367</b>	Volgens de tekst onder de zoekfunctie
Marktplaats	<b>30.000</b>	Niet goed te zien; handmatig opgeteld rubrieken: 30.000 woningen (inclusief recreatie, nieuwbouw, kavels; excl. buitenland)

Tabel 1 Absolute aantallen per site, voorzien van opmerkingen over de manier waarop het getal ontstaan is.

### Of is *Zuka* de grootste?

Onze steekproef betrof, (zoals in het hele onderzoek), drie woonplaatsen en daarbinnen vaste postcodes:

- Gouda: de Polderbuurt (postcode 2807),
- Lelystad: Wijk 443 (8226)
- Maastricht: de wijk Scharn (postcode 6226).

Binnen deze postcodes zochten we naar het aanbod tussen de 200.000 en 400.000 euro. Als we dan naar het aanbod kijken, blijkt *Zuka* het meeste aanbod te hebben. Eigenlijk zou *Speurders* bovenaan moeten staan, gezien de gevonden aantallen, maar die aantallen zijn geflatteerd, omdat er meer wordt getoond dan binnen de gevraagde postcode valt. Ook Nieuwbouwwoningen is hier buiten beschouwing gelaten, omdat er op de betreffende postcode niet gezocht kon worden en omdat er daar in projecten of woningen geteld kan worden.

Op deze sortering valt nog wel iets aan te merken: het aanbod in de gekozen steden was verschillend van grootte. Het effect van de drie steden is dus niet even groot.

Naam site	Lelystad	Maas-tricht	Gouda	Totaal
Zuka	175	7	41	223
Funda	100	36	58	194
Brixter	101	22	69	192
Jaap	99	22	59	180
moviq	68	34	54	156
VBO	78	15	42	135
Zoek alle huizen	74	18	40	132
Marktplaats	66	37	23	126
Dimo	25	20	41	86
Direct wonen	29	11	10	50
Huislijn	33	9	7	49

Tabel 2 Absolute aantallen woningen per postcode in de prijsklasse 2 tot 4 ton euro.

Om dit recht te trekken hebben we de resultaten gewogen. Dit hebben we gedaan door per stad het gevonden aanbod van alle sites bij elkaar op te tellen en vervolgens het percentage te berekenen dat een site aan het totaal bijdraagt. Het afzonderlijke aandeel aan de drie steden is per site bij elkaar opgeteld.

Wanneer we deze tabel omrekenen naar percentages van het totaal gevonden woningen in die stad, zien we een heel andere verdeling. Het effect van Lelystad wordt dan gecorrigeerd. Zie tabel 3. In de drie steden uit de steekproef heeft *Funda* dan het grootste aanbod.

<b>Opgeteld % van 3 steden</b>	<b>Site</b>
40%	Funda
37%	Brixter
35%	Moviq
34%	Jaap
33%	Zuka
29%	Marktplaats
26%	Zoek alle huizen
25%	VBO
21%	Dimo
10%	Direct wonen
9%	Huislijn

Tabel 3: In deze tabel is het aandeel per site aan het totaal per stad van de 3 steden uit de steekproef opgeteld.

### Het effect van gespiderd aanbod

Aangezien we in dit onderzoek kijken naar het gebruiksgemak van de sites, kijken we ook naar de kwaliteit van het aanbod. Behalve de hoeveelheid woningen is voor de bezoeker de kwaliteit van het aanbod – wat krijg je eigenlijk van een huis te zien – net zo goed belangrijk. Hiermee komen we ook bij de kwestie van het gespiderde aanbod.

Het zogenaamde *spideren* van woonsites is regelmatig in het nieuws geweest. Het houdt in dat sommige woonsites het aanbod van andere woonsites overnemen. Het voordeel voor de bezoeker is dat hij minder sites hoeft te bezoeken. Een bekend spider-conflict gaat tussen *Jaap* en *Funda*. In het blok hieronder de stand van zaken met betrekking tot het *spideren*.

De laatste strijd over gespiderde advertenties is gevoerd tussen *Jaap.nl* (Plazacasa BV) en de *Stichting Baas in eigen huis* (aantal NVM-makelaars).

1. Uitspraak Rechtbank Alkmaar van 07-08-2007: *Jaap* moet stoppen i.v.m. met schending van auteursrecht, tenzij er toestemming van is makelaars of als de overgenomen informatie niet meer omvat dan:
  - a. een tekst van maximaal 155 tekens
  - b. de adresgegevens
  - c. de vraagprijs van het object, alsmede een bij e.e.a. te plaatsen foto met een formaat van ten hoogste 194x145 pixels (zogenaamde thumbnail-foto).
2. Uitspraak van het Gerechtshof Amsterdam van 13-12-2007 (in hoger beroep): Vonnis Rechtbank wordt vernietigd. *Stichting Baas in eigen huis* (NVM) wordt niet ontvankelijk verklaard omdat niet is bewezen dat makelaars in het algemeen zijn gediend met het belang dat de Stichting met haar vordering zegt na te streven. Door deze ‘vormfout’ *Jaap.nl* kan dus weer doorgaan met het volledig vermelden van gespiderde advertenties.
3. Uitspraak Rechtbank Alkmaar van 24-01-2008: Na statutenwijziging van de *Stichting Baas in eigen huis* wordt de vordering ter verhinderend van *Jaap.nl* opnieuw ingediend. In feite wordt de Stichting (NVM) op gelijke gronden opnieuw niet-ontvankelijk verklaard. Het spideren en volledig overnemen van advertenties mag dus (voorlopig?) doorgaan.

(Bron: VEH)

Het *spideren* volgens de eerste uitspraak heeft tot gevolg dat het aanbod op de sites voor de eindgebruiker wel groter is, maar tegelijkertijd kwalitatief slechter. Als een bezoeker van een site een gespiderde woning vindt, dan ziet hij slechts één of helemaal geen foto van de woning. Vaak is die ene foto van slechte kwaliteit en de beschrijving vrij kort. Om toch aan de gewenste informatie te komen zal de gebruiker moeten doorklikken naar een andere website; de oorspronkelijke aanbieder van de woninginformatie (dit kan een andere woonwebsite of de website van de makelaar zijn). Soms gaat dit met een zog. *deeplink* (waarbij de bezoeker rechtstreeks naar de betreffende woninginformatie klikt – hiervoor is overigens toestemming van de auteur vereist) of naar de homepage van de makelaar (waar de bezoeker dan opnieuw moet gaan zoeken).

Een ander nadeel van *spideren* kan zijn dat het aanbod niet altijd actueel meer is. Wanneer een huis op de oorspronkelijke site verkocht is, wordt de betreffende informatie daar verwijderd. In de praktijk blijkt echter dat verkochte huizen soms nog wel op andere sites staan, met alle teleurstellingen van dien.

Aanvankelijk hanteerden we in dit onderzoek als definitie van een gespiderde woning: 'een woning die slechts één of helemaal geen foto's bevat'. Om na te gaan hoeveel gespiderd wordt, hebben we het aantal woningen met weinig tot geen foto's en het aantal woningen met meer dan twee (goede) foto's opgeteld zodat beide groepen vergeleken kunnen worden. Echter, vanwege de tweede en de derde uitspraak van de rechter zijn er dus ook sites die gespiderd aanbod leveren, maar die wel een behoorlijk aantal foto's hebben en een uitgebreide tekst bij iedere woning. Bovendien heeft VEH vernomen dat de ontwikkelingen in de markt momenteel snel gaan en dat houdt onder andere in dat veel makelaars zelf hun materiaal bij Jaap (en waarschijnlijk ook bij andere websites) aanleveren.

Daarnaast zijn er sites die zich houden aan de eerste uitspraak van de rechter en dus een kleine foto en 155 tekens tonen en die vervolgens een *deeplink* geven naar de informatie bij de makelaar.

Om de kwaliteit van de woninginformatie na te gaan, hebben we van de huizen in onze steekproef geteld hoe veel woningen met en hoeveel zonder (of met een *thumbnail*) op de site staan. Doorlinken naar een andere site waar wel foto's staan, is voor de bezoeker minder efficiënt. Soms gaat het middels een *deeplink*, die hebben we apart geteld, maar soms ook niet en dan ontstaan er meerdere bruikbaarheidsproblemen:

- We zien op meerdere sites dat de link naar een homepage van een makelaar leidt. Daar moet de bezoeker dan op nieuw gaan zoeken, maar de kans is groot dat hij het adres niet precies onthouden heeft en dus terug moet om het adres na te kijken en dan nogmaals naar de makelaar.
- Zoeken op de verschillende makelaarssites kan lastig zijn. De sites verschillen enorm in kwaliteit/professionaliteit. Bovendien is het zoeken steeds weer anders (en vaak complexer dan op de 'grote' sites).
- Stel dat de bezoeker zo ver is gekomen dat hij de informatie over het bewuste pand heeft bekeken, dan wil hij misschien contact opnemen met de makelaar; ook de contactmogelijkheden verschillen enorm. Soms staan de telefoonnummers onderaan de pagina, soms in het menu waar je dan naar contact moet zoeken, maar zelden direct bij de woning, want de makelaar denkt: alle huizen zitten in ons aanbod, dus dan kan ik wel 1 centraal telefoonnummer hanteren.

Site	% aanbod met twee of meer foto's	% aanbod met <i>deeplink</i> naar woninginfo
Nieuwbouwwoningen	100 %	
Zuka	100 %	
Huislijn	96 %	
Marktplaats	92 %	
Jaap	80 %	15%
Funda	73 %	25%
Moviq	22 %	25%
Brixter	20 %	50%
Dimo	17 %	70%
VBO	14 %	40%
Direct Wonen	5 %	70%

- Als de bezoeker dan weer terug wil naar zijn lijst, gebeuren er weer andere ongewenste zaken, zoals het per ongeluk afsluiten van de browser.

Speurders	3 %	
Zoek alle huizen	0 %	90%

Tabel 4 Percentage van het aanbod dat meer dan twee foto's bevat en percentage deeplinks.

Tabel 4 bevat een overzicht van het percentage woningen met meerdere foto's en het percentage met een *deeplink*.

Er is ons inziens wel een verschil in gebruiksgemak tussen een directe pagina met foto's op de site zelf of een *deeplink*. Een site als *Zoek Alle Huizen* levert consequent een zg. *deeplink* naar een woning. Dat betekent dat de bezoeker dan met een klik extra bij de woninginformatie uitkomt. Dit is iets minder efficiënt dan direct de foto's bekijken, maar levert niet de bovenstaande knelpunten op. Net onder de vouw van de pagina staan twee links naar de makelaar onder elkaar. De ene is de *deeplink*, de ander leidt naar de homepage. Hierin kan de bezoeker zich makkelijk vergissen.

Vaak is niet duidelijk dat er meer foto's op een andere site staan. Bij *Direct Wonen* staan op het eerste tabblad twee links; 'klik hier' bij details van de woning is een *deeplink*, en na de omschrijving van 155 tekens een link 'meer' maar dan blijft de bezoeker binnen de site en gaat hij naar de omschrijving.

Bij *VBO* staat een wereldbol met 'deeplink' ernaast. We kwamen een aantal errors tegen, dus dit werkt niet altijd. Maar welke bezoeker kent de term 'deeplink'? Dit is typisch geheimtaal voor de insiders.

Ook bij *Jaap* moet de gebruiker even opletten waar hij op klikt.

*Nieuwbouwwoningen* en *Zuka* hebben het complete aanbod voorzien van twee of meer foto's. We willen hierbij wel aanmerken dat *Nieuwbouwwoningen* vaak ook niet meer dan twee of drie afbeeldingen heeft, terwijl *Zuka* (en alle anderen die hoog scoren) meestal 10 tot 15 foto's hebben van een woning.

Met onder meer *Zuka* en *Jaap* zijn rechtszaken die gevoerd over het spideren.

Feit is wel dat het aanbod daar voor de bezoeker gewoon veel foto's bevat. In het licht van de rechtszaken is het opvallend dat *Jaap* volgens deze telling meer woningen met foto's op de site heeft staan dan *Funda*.

Hoe gaan de sites met het gespiderde aanbod om:

- Bij *Brixter* staat bij de beschrijving dat ze niet meer informatie mogen doorgeven en vervolgens geven ze een link naar de betreffende woning of naar de home van de makelaar.
- Bij *Funda* wordt het gespiderde aanbod onderaan de lijst getoond en met een streep en uitleg gescheiden van het eigen aanbod. Ook hier is iedere woning met een *deeplink* aan te klikken.
- *Zoek Alle Huizen* geeft bij de beschrijving een *deeplink* naar de betreffende makelaar: 'lees verder op ...'.
- Bij *Zuka* zien we soms het logo van een makelaar achter de foto's staan. Er wordt niet uitgelegd wat dit betekent, maar het zou kunnen duiden op het copyright van de betreffende makelaar.

### De kwaliteit van de woninginformatie

Behalve naar het aanbod van de foto's hebben we ook naar de rest van het woningaanbod gekeken om de kwaliteit van de woninginformatie te bepalen.

Samenvattend kunnen we zeggen dat:

- Veel informatie over de woning via tabbladen gaat. Sommige sites zijn daar heel goed in (*Funda, Moviq*) en andere leveren op ieder tabblad min of meer dezelfde informatie (*Brixter, Nieuwbouwwoningen, VBO*).
- In tabel 4 is al te zien hoe veel procent op de site foto's bevat. Over het algemeen zijn de foto's goed, soms is de focus echter veel meer op het meubilair in plaats van op de ruimte gericht. De meeste sites hebben een manier om snel achter elkaar de vergrote foto's te tonen. Opvallend, we zien zelden een foto van de achtergevel.
- Brochures, 360 graden foto's en film zijn dungezaaid. Bij *Dimo* staat bij iedere woning in de resultatenlijst een logo van een film, maar we hebben er slechts weinig gezien.

Site	Beschrijving en kenmerken woning	Aantal foto's per advertentie? 360-graden foto's? Filmpje? Brochure te downloaden?	Beeld van omgeving	Informatie over woonomgeving	Kaart
<b>Brixter</b>	Veel woningen met maar 2 regels tekst. Bovenaan staat al vrij veel, inclusief de foto's. De tabbladen voegen niet veel toe.	De advertenties die 'topwoning' heten hebben 9-19 foto's. Ze zijn vrij klein en de manier waarop ze bediend kunnen worden is niet heel handig. Geen 360 graden foto's; geen filmpjes.	Afwezig.	Financiële info Prijsontwikkeling van type huis in stad; Idem in provincie; koopsommen in de omgeving	Geen kaart  Wel zoeken via de kaart.
<b>Dimo</b>	Ook tabbladen, de kenmerken zijn minder uitgebreid. Omschrijving is wel uitgebreid. Soms overduidelijk enthousiast (onprofessioneel). Er is verschil tussen de omschrijvingen.	De eigen advertenties hebben 16 12 11 foto's; overal zit een video knop bij, maar er zelden een video bij.	Afwezig.	De gemiddelde historische woningprijzen beschikbaar vanaf 1999.	Google maps met complete aanbod
<b>Direct wonen</b>	Ze gebruiken tabbladen. Redelijke beschrijving	Zelden foto's	Afwezig.	Buurtinfo over prijzen in de buurt, een kaart van Nld en welke huizen in deze straat te koop staan; ook info over scholen en sportacc.	Google maps inzoomen vanaf heel Nld.
<b>Funda</b>	Beschrijving is goed; professioneel. Overzichtelijke tabbladen.	De eigen hebben zo'n 10-15 foto's; weinig video	Ja, veel foto's Te koop in buurt	Buurtfoto's en buurtinformatie over opleiding inkomen gezinssamenstelling etc.	Google maps met hele aanbod van je vraag.
<b>Huislijn</b>	Beschrijving is OK. Tabblad voor kenmerken en tabblad voor beschrijving.	1- foto per advertentie	Afwezig.	Afwezig.	Google maps, (1 woning)
<b>Jaap</b>	Beschrijving goed; redelijk lang; hier alles op 1 pagina	4-18 foto's per advertentie, geen film.	Afwezig	Afwezig.	Kaart bij overzicht zoekresultaten.

Site	Beschrijving en kenmerken woning	Aantal foto's per advertentie? 360-graden foto's? Filmpje? Brochure te downloaden?	Beeld van omgeving	Informatie over woonomgeving	Kaart
<b>Marktplaats</b>	Vrij kort. Wisselend van kwaliteit, nooit heel uitgebreid;	5-8 foto's per advertentie;	Afwezig.	Afwezig	Kaart met totaal;
<b>Moviq</b>	Wisselend, vaak beperkt. Wel bijna altijd deeplink naar makelaar. Goed dat ze geen tabs tonen van informatie die ze niet hebben. De teksten van de flirthuizen zijn over het algemeen langer en kenmerken zich door enthousiasme.	1 foto per advertentie; met 1 klik ben je op de fotopagina bij de makelaar. Flirthuizen 4-8 foto's (niet altijd professioneel, bijv. met de kat op het aanrecht)	Afwezig.	Goede buurtinformatie; zelfs nieuws uit deze buurt; op niveau van de lijst voorzieningen aanvinken en die worden getoond op de kaart.	Zoeken met kaart; en het aanbod in bepaald gebied met kaart.
<b>Nieuwbouwoningen</b>	Weinig, ook met tabbladen, maar op ieder tabblad staat min of meer dezelfde tekst en dezelfde foto. Veel herhaling.	Meestal een artist impression van het hele gebouw. Soms plattegronden. Een keer een link naar videopresentatie, op website van projectontwikkelaar.	Nee	Afwezig.	Kaart van heel Nld.
<b>Speurders</b>	Beperkt, vaak maar een paar regels (80-100 woorden) en een verwijzing naar PDF download (die niet werkt) en naar Brixter, alwaar ook weer minimale informatie staat, daar doorverwezen naar de makelaar.	Speurders plaatst de advertenties met foto's op de eerste pagina. Meestal 1 minifoto of geen. Wanneer er wel foto's bij de advertentie staan, zijn het er vaak 4-6.	Nee	Afwezig.	Ja voor totaal
<b>VBO</b>	Meeste hebben maar 2 regels tekst. Woningen uit het VBO-aanbod worden wel goed beschreven.	Meestal 1, maar uit het eigen aanbod 10-12 foto's	Nee	Buurtinformatie over aantal woningen en bedrijven, aantal inwoners en inkomen	Ja, alleen de woning.
<b>ZAH</b>	Minimaal, alleen rijtje kenmerken en 2 regels tekst. Op de site van de makelaar vind je de volledige informatie. Dit is bijna altijd via deeplinks, dus nog snel te verkrijgen.	1 foto per advertentie; geen brochure, geen 360 graden; geen filmpje.	Nee	Afwezig	Google Maps overzicht van alle huizen en bij de woning
<b>Zuka</b>	Redelijk tot goed. Wisselend	15, 12, 20 foto's	Geen	Afwezig.	Ja, alleen de woning.

- Het beeldmateriaal van de buurt is alleen bij *Funda* echt goed met beeld van meerdere straten; de meeste sites met een kaart leveren ook de mogelijkheid om de kaart als satellietfoto te tonen.

- Een aantal sites leveren alleen financiële buurtinformatie, *Brixter* is hier heel sterk in. *Dimo* levert ook dergelijke informatie, maar minder. *VBO* levert over de buurt informatie over inwoners, WOZ waarden en informatie over de verhouding woningen en bedrijven. *Moviq* en *Funda* zijn heel sterk in de buurtinformatie. Bij *Moviq* kun je aangeven welke faciliteiten je belangrijk vindt en die zie je dan op de kaart met het woningaanbod. En er is zelfs nieuws over de buurt waarin je zoekt. *Direct Wonen* geeft ook een beetje van dit soort informatie met een beeld van de scholen en sportaccommodaties, maar hoe lang we ook wachten, we zien zelden iets.
- Bijna iedereen heeft een kaart. Vaak is dat *Google maps*. Vaak zie je het hele aanbod in de buurt; soms alleen het betreffende huis. Soms lijkt *Google maps* niet goed geïmplementeerd te zijn; dan begint de kaart bij de Benelux. Niet wenselijk; duurt veel te lang, want vaak duurt de opbouw toch al redelijk lang. Een voordeel van *Google maps* (en vergelijkbare applicaties) is dat er dan meestal ook een satellietfoto van de buurt is.

### Actualiteit van het aanbod:

Een onderzoeksvraag betrof de actualiteit van het aanbod. Hoe actueel is de inhoud van de site. Voor iedere site hebben we willekeurig 10 woningen gebeld uit de range van onze steekproef (postcodes in Lelystad, Gouda, Maastricht, in de prijscategorie 2-4 ton euro). Hoewel de steekproef *random* was, hebben we woningen op de eerste of tweede pagina gebeld, waarbij we de primaire sortering van de site hebben aangehouden en wel steeds gezocht hebben naar woningen (indien mogelijk) met meerdere foto's. We hebben bij de resultaten onderscheid gemaakt tussen *verkochte huizen* en *verkocht onder voorbehoud*. (Overigens zijn er ook sites die aangeven dat een woning verkocht is onder voorbehoud – die zijn niet meegeteld. Aangeven dat een huis bijna verkocht is, is juist goede informatie.)

Hieronder een lijstje van de resultaten, waarbij *Brixter*, *Speurders*, *Zuka* en *VBO* er niet goed uit komen. Natuurlijk is een steekproef van 10 geen onomstotelijk bewijs dat in het geval van *Brixter* bijvoorbeeld 40% van wat op de site staat niet zou kloppen, maar deze steekproef geeft in ieder geval een indicatie.

#### Steekproef actualiteit

*Brixter*: 4 van de 10 uit de steekproef reeds verkocht  
*Speurders*: 1 uit de verkoop gehaald; 1 verkocht, 2 onder voorbehoud

*Zuka*: 2 verkocht en 1 onder voorbehoud

*VBO.nl*: 1 uit de verkoop gehaald; 1 verkocht

*Jaap*: 1 verkocht en 1 onder voorbehoud

*Marktplaats*: 1 verkocht en 1 onder voorbehoud

*ZAH*: 1 verkocht en 1 onder voorbehoud

*Dimo*: 1 verkocht en 1 onder voorbehoud

*Moviq*: 1 verkocht

*Funda*: 1 verkocht onder voorbehoud

*Direct Wonen*: 1 verkocht onder voorbehoud

*Huislijn*: alles nog vrij

Nieuwbouwwoningen: altijd nog e.e.a vrij

### Snelheid van de sites

- Gebruikers vinden de snelheid van een site een belangrijk aspect als het gaat om gebruiksgemak. Om de snelheid van de verschillende sites na te gaan hebben we per site een aantal zaken gemeten op twee verschillende tijdstippen, namelijk tussen 11-12 's ochtends en tussen 20.30 en 21.30 's avonds. Beide op een donderdag.

Gemeten:

- Hoeveel seconden duurt de zoekopdracht: alle huizen tussen de 2 en 4 ton in Lelystad.
- Hoe lang duurt het om 1 woning te zien
- Hoe lang duurt het om 1 grote foto te krijgen
- Hoe lang duurt het om terug te gaan naar de resultatenlijst.

In de tabel hieronder staan de metingen. We willen hierbij wel aanmerken dat een dergelijke tijdmeting indicatief is. Dat wil zeggen, de tijden die hier staan kunnen behoorlijk afwijken per huishouden. Dit heeft o.a. te maken met het modem dat gebruikt wordt, de internet provider, het tijdstip, het aantal medegebruikers van het netwerk, etc. We hebben voor deze twee metingen de situatie zo veel mogelijk identiek gehouden.

	Tijdstip	Zoekvraag uitvoeren	1 woning	1 grote foto	Terug naar lijst	Totaal aantal seconden per site
<b>Funda</b>	Ochtend	6	2	3	6	<b>29</b>
	Avond	4	4	1	3	
<b>Marktplaats</b>	Ochtend	4	4	1 ***	3	<b>29</b>
	Avond	8	4	1	4	
<b>Zuka</b>	Ochtend	3	4	2	4	<b>29</b>
	Avond	5	1	6	4	
<b>Speurders</b>	Ochtend	6	5	5	3	<b>30</b>
	Avond	2	5	1	3	
<b>VBO**</b>	Ochtend	5	4	3	5	<b>32</b>
	Avond	5	4	1	5	
<b>Moviq</b>	Ochtend	3	4	7	7	<b>41</b>
	Avond	8	3	5	4	
<b>Direct Wonen</b>	Ochtend	5	4	1	1	<b>43</b>
	Avond	25	5	1	1	
<b>Dimo</b>	Ochtend	8	3	4	8	<b>47</b>
	Avond	11	3	3	7	
<b>Huislijn</b>	Ochtend	4	6	3	4	<b>47</b>
	Avond	14	8	4	4	
<b>Brixter</b>	Ochtend	5	10	8	6	<b>59</b>
	Avond	12	6	2	10	
<b>Zoek alle huizen</b>	Ochtend	6	4	6 *	9	<b>63</b>
	Avond	12	9	9	8	
<b>Nieuwbouwwoningen</b>	Ochtend	21	24	6	5	<b>71</b>
	Avond	4	2	2	7	
<b>Jaap</b>	Ochtend	16	8	3	6	<b>77</b>
	Avond	25	6	7	6	

(\*voor een foto naar andere site)

(\*\* de VBO site liep een keer vast, geen meting mogelijk)

(\*\*\*eerste grote foto staat al onderaan pagina)

In het algemeen is te zien dat het opvragen van de lijst het langste duurt. Het uitvoeren van de avondmeting duurde iets langer. Dit is niet onlogisch. We

schatten in dat de huizensites 's avonds intensiever gebruikt worden dan overdag.

We zien dat *Funda*, *Marktplaats* en *Zuka* het snelste zijn. Op de voet gevolgd door *Speurders* en *VBO*. *Jaap* is de langzaamste site. Dit ligt hoofdzakelijk aan het ophalen van de lijst. Dit duurt vaak lang. Ze geven gelukkig wel een melding. *Direct wonen* komt redelijk uit deze meting, maar we willen wel vermelden dat deze site een aantal keer niet bereikbaar was en ook regelmatig is vastgelopen op het ophalen van de lijst met huizen of de kaart.



### Historie

De historie van een woning geeft aan hoelang een woning te koop of op de site staat, of er prijswijzigingen zijn.

*Zoek Alle Huizen* laat consequent van iedere woning zien hoe lang deze op de site staat en wat de wijzigingen zijn geweest. *Direct wonen* geeft ook dergelijke informatie, maar daar komen dubbel geplaatste woningen voor. Ze verwijzen dan naar dezelfde advertentie van een woning nogmaals door. Niet efficiënt. Bij *Funda* staat er soms 'gewijzigd' bij een woning. Er staat dan niet bij wat die wijziging inhoudt. Bij *Moviq* is een veld 'te koop sinds' dit is echter niet altijd ingevuld, soms ook prijswijzigingen. Bij *Marktplaats* en *Speurders* is het inherent aan de opzet van de site dat je kunt zien hoe lang de advertentie op deze site staat. Ook *Brixter* en *Jaap* geven aan hoe lang de woning te koop of op de site staat.

### Servicefuncties

Wat opvalt is dat leden een bouwkundige keuring heel belangrijk vinden (zie hoofdstuk 3), maar dat deze slechts heel zelden op sites te vinden zijn.

In dit onderzoek hebben we honderden woningen bekeken en we zijn twee keer (!) een energielabel tegengekomen. De meeste sites hebben er wel een veldje voor, maar het is eigenlijk altijd leeg. Hoewel het leveren van een energielabel sinds 1 januari 2008 verplicht is, lijkt de huizenmarkt daar nog niet mee bezig te zijn.

Het contact met de makelaar verloopt niet altijd even soepel. Bij sommige sites staan naam en nummer van de makelaar al in de resultatenlijst. Bij *Speurders* staat de naam van de makelaar vaak wel genoemd, maar verder staan er geen gegevens en moet je bijvoorbeeld via *Google* zoeken naar het adres en telefoonnummer van deze makelaar. Storend!

Wat vaak gebeurt is dat vanaf een woning wordt doorverwezen naar de makelaar voor meer foto's. Soms gaat dat goed en kom je direct bij de woning van je

keuze uit met een zg. *deeplink* (*Zoek Alle Huizen*) en soms kom je op de homepage van een makelaar uit en kun je opnieuw gaan zoeken. Niet handig!

### Conclusies over het aanbod

*Dit zijn de conclusies met betrekking tot dit hoofdstuk. In de volgende hoofdstukken komen het oordeel van de leden en de usability-specialist aan bod. Zie voor de uiteindelijke beoordeling hoofdstuk 5.*

Voor alle empirische waarnemingen uit dit hoofdstuk geldt dat het momentopnamen zijn; de tellingen die we hebben gedaan kunnen per moment anders uitvallen. Toch geven deze cijfers hier een reëel beeld van hoe het aanbod op de verschillende sites is opgebouwd. Bij wekelijks herhaaldelijke tellingen zal de top steeds wisselen, maar wel de top blijven.

Hoewel *Brixter* dus het grootste aanbod heeft, lijkt het ook het meest vervuild te zijn en is de kwaliteit laag. Weinig woningen op deze site hebben redelijke informatie en wat fotomateriaal. Ook *Zuka*, die het grootste aanbod heeft volgens de absolute steekproef, en ook veel foto's biedt en voldoende informatie over de woning, lijkt vervuild. *VBO* heeft een iets minder groot aanbod, maar ook onzuivere data erbij zitten.

We kunnen in ieder geval concluderen dat het grootste aanbod niet per se het beste aanbod is. Vanuit gebruikersoogpunt is een groot aanbod belangrijk, maar interesse hebben in een huis en eerst naar een andere site moeten klikken is niet prettig, maar je verdiepen in en misschien zelfs verheugen op een huis en vervolgens te horen krijgen dat het verkocht is, is helemaal niet gebruikersvriendelijk.

### 3. Het oordeel van de leden

#### **Het gebruiksgemak van 16 woningsites beoordeeld door 24 leden van VEH**

##### **Een onderzoek met hulp van de leden**

In dit hoofdstuk laten we de leden van de VEH aan het woord, want wie kan er nou beter over gebruiksgemak praten dan de gebruiker van deze sites?

Voor dit onderzoek is in eerste instantie de medewerking gevraagd van de leden van het digitale panel van VEH; deze groep is uiteindelijk aangevuld met leden van de Vereniging die niet in het panel zaten.

Het onderzoek met de leden is uitgevoerd in juni 2008.

##### **Het panel**

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan dit onderzoek was bijna 50 jaar. De jongste twee deelnemers waren 31 jaar oud, de oudste twee 66 en 67. De gemiddelde leeftijd van deze groep is waarschijnlijk hoger dan de gemiddelde leeftijd van de koper op de huizenmarkt, maar is wel representatiever voor de leeftijd van de leden van Vereniging Eigen Huis.

De deelnemers aan dit onderzoek waren hoofdzakelijk afkomstig uit het Ledenpanel van Vereniging Eigen Huis.

De deelnemers waren over het algemeen hoger opgeleid: MBO/HBO/WO. De beroepen van de deelnemers varieerden van commercieel manager tot postbode en van vormgever tot vakbondsconsulent.

14 procent van de deelnemers bezoekt dagelijks huizensites. 32% doet dit wekelijks en 23 % maandelijks. 31% bezoekt slechts zelden een huizensite.

##### **Opzet van het onderzoek**

24 mensen hebben de 16 woningwebsites beoordeeld aan de hand van vragenlijsten. De vragenlijsten waren er op gericht om na te gaan wat leden belangrijk vinden aan woonwebsites en om de verschillende sites op gebruiksgemak te beoordelen.

Het grootste deel van het onderzoek is uitgevoerd in Amersfoort bij de VEH. De meeste leden van het panel hebben daar op 16 en 18 juni 2008 de sites beoordeeld. Iedere website is door zes mensen beoordeeld. Iedere deelnemer kreeg vier sites toegewezen om te beoordelen. De sites werden telkens in verschillende samenstellingen aangeboden aan de deelnemers en in verschillende volgordes. Om de sites te kunnen beoordelen hebben ze iedere site verkend aan de hand van drie praktijkopdrachten:

- U bent op zoek naar een woning in Amersfoort. Of u daarbij een balkon, tuin of een garage zoekt mag u zelf invullen. Het is de bedoeling dat u het zo realistisch mogelijk benadert, dus alsof u echt op zoek bent naar dit huis.

### 3. Oordeel van de leden

- Ga naar de site en ga op zoek naar een woning. Als u in het echt voorkeur heeft voor een bepaalde wijk, dan kunt u dat nu ook toepassen.
  - Bekijk de lijst met resultaten
  - Bekijk ook individuele woningen; de foto's; het woonoppervlak etc.
  - Kijk of u bepaalde selecties kunt maken
- U bent van de week door de Bergenboulevard in Amersfoort gereden en hebt in het voorbijgaan een woning te koop zien staan. U wilt hier meer van weten en u gaat kijken via internet.
- U bent ook wel geïnteresseerd in een nieuwbouwwoning in Amersfoort van rond de 300.000 euro. Kijk of u daar iets over kunt vinden.

*(Deze opdrachten mocht men ook uitvoeren met als onderwerp de eigen woonplaats en een andere straat.)*

De deelnemers vulden voor iedere site dezelfde vragenlijst in en vulden één keer een algemene lijst in. Daarnaast keken we met een schuin oog mee hoe de deelnemers de sites vonden in het gebruik en noteerden we hun commentaren. Als laatste hebben ze een top vier gemaakt van 'hun' vier sites.

De leden kregen een cadeaubon als dank voor hun deelname. We waren erg blij dat ze de moeite wilden nemen om naar Amersfoort te komen om deel te nemen aan dit onderzoek.

#### Wat vinden leden belangrijk op een woningwebsite?

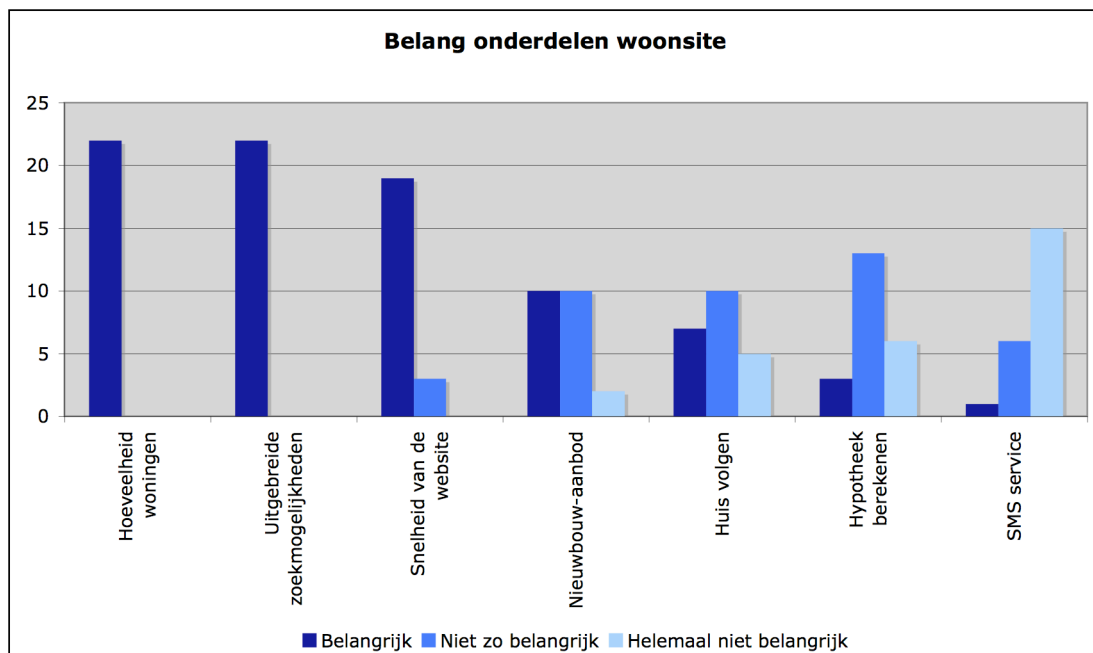
We hebben de deelnemers gevraagd welk belang zij hechten aan de verschillende onderdelen van een woonsite.

De hoeveelheid woningen en de uitgebreide zoekmogelijkheden op een site vindt iedereen het belangrijkste; daarna de snelheid van de website.

Niet zo belangrijk vindt men de mogelijkheden om een hypotheek te berekenen, de mogelijkheid om een huis te volgen en het nieuwbouwaanbod. Helemaal niet belangrijk vindt driekwart de SMS service om op de hoogte te blijven van het aanbod of van wijzigingen bij een bepaalde woning.

Bij dit laatste zou er een effect van leeftijd van de deelnemersgroep kunnen zijn, aangezien SMS meer een medium is dat jongeren veel gebruiken. Hier weegt dan weer tegenop dat jongeren minder actief zijn op de huizenmarkt.

Wat opvalt is dat men de mogelijkheid om een hypotheek te berekenen niet zo belangrijk vindt, terwijl een groot deel van de reclame op sites hierop gericht is. Op sommige sites staat bij elke woning een link naar een hypotheek-berekening. Ook mondeling gaven deelnemers aan de hoeveelheid reclame voor hypotheeklen storend te vinden. "Ga eerst eens met je bank praten" zei iemand.



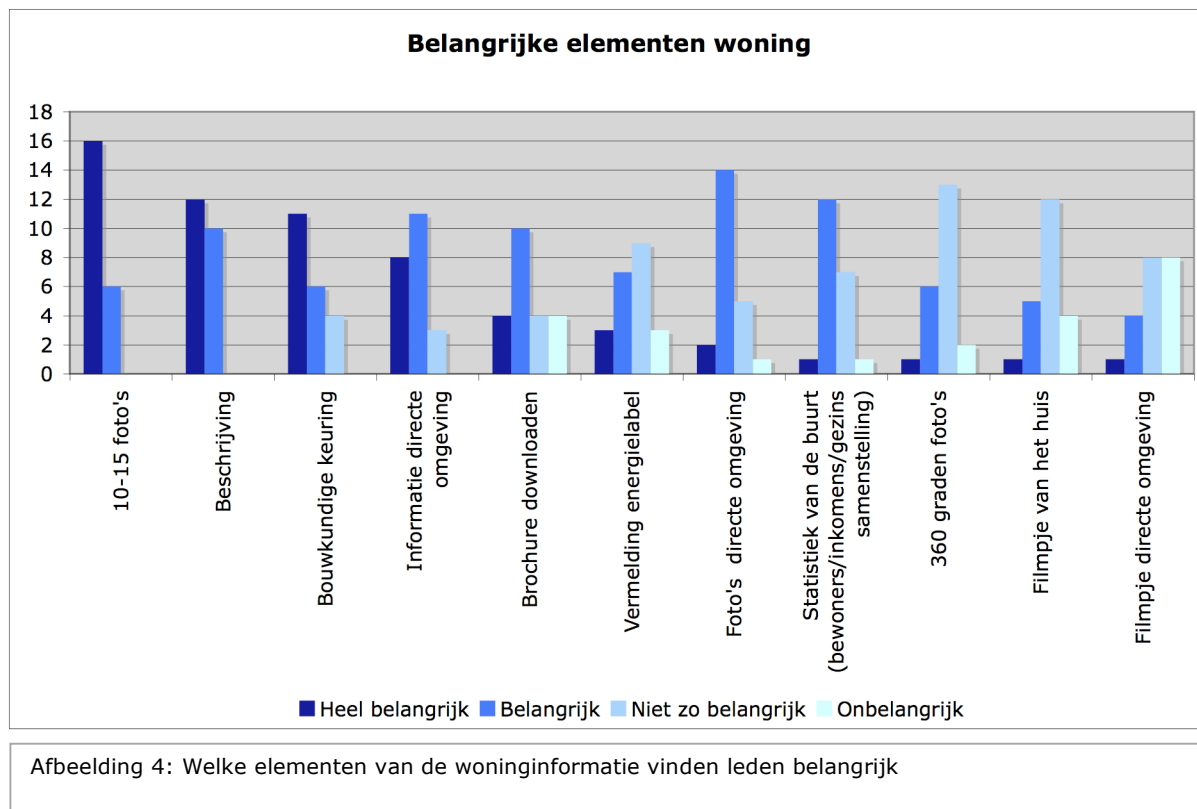
Afbeelding 3: Welke onderdelen van een woonsite vinden leden/bezoekers belangrijk

Ook vroegen we wat men het belangrijkste vindt bij de informatie over de woning zelf.

- Het belangrijkste vindt men 10-15 foto's en dan de beschrijving van de woning.
- Een bouwkundige keuring vindt men heel belangrijk.
- Ook belangrijk is de buurtinformatie: foto's, informatie, een kaart en statistiek van de omgeving
- Niet zo belangrijk vindt men de 360 graden-foto's en filmmateriaal van het huis.

Opvallend hierbij is dat men het voorhanden zijn van een rapport met een bouwkundige keuring heel belangrijk vindt, maar dat deze slechts heel zelden op een site te vinden zijn.

Ook zie je hier dat het nadelige effect van het *spideren* als het ware versterkt wordt. Juist een tiental foto's vindt men belangrijk, maar bij een *gespiderde* woning zijn er over het algemeen 0 of 1 foto te zien.



### *Spideren*

De overgrote meerderheid van de deelnemers (86%) kent de term *spideren* niet. Slechts twee deelnemers weten wat het is en één persoon heeft er wel eens van gehoord. Opvallend is dat bijna niemand dit dus expliciet kent, maar er wel last van heeft. Vaak is commentaar bij woningen dat er maar een (slechte) foto te zien was.

Leden vinden *Funda* de beste site

Het gebruiksgemak van de sites is op verschillende manieren beoordeeld. Iedere site is door zes deelnemers beoordeeld, daarnaast hebben zij hun relatieve oordeel uitgesproken over de vier sites die zij beoordeeld hebben. Ook zijn er vragen geteld over het zoeken, de foto's en de woningbeschrijving.

Er is een groot verschil te zien in bruikbaarheid van de verschillende woonsites. Zo konden meerdere deelnemers op *Direct Wonen* het aanbod van de koophuizen niet vinden. Dit staat in een tekstlink op de onderste helft van de pagina. Niet echt uitnodigend.

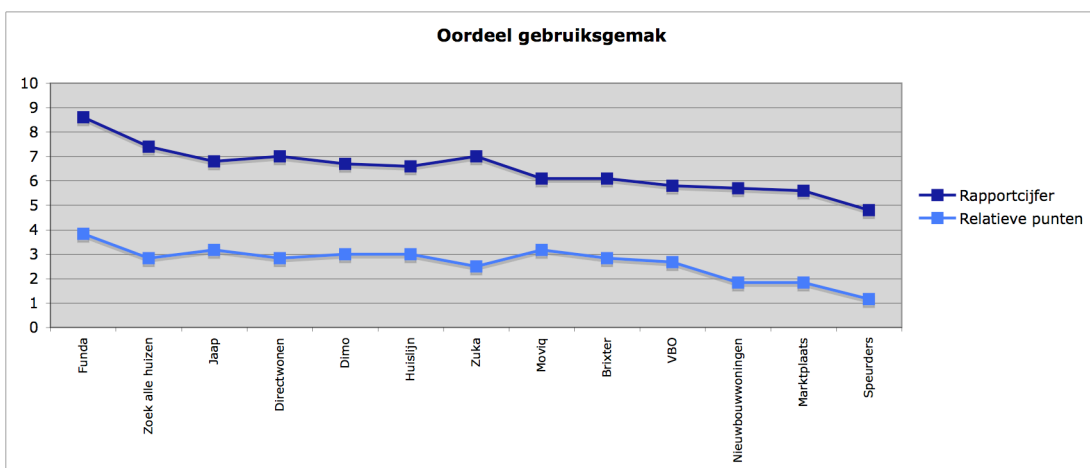
Ook geeft deze site na een zoekopdracht een tekst als '812 woningen gevonden' vervolgens bleef de pagina dan helemaal blanco.

Tabel 5

*Funda* krijgt het hoogste rapportcijfer van de leden voor algemeen gebruiksgemak. *Zoek Alle Huizen* als tweede en *Direct Wonen* en *Zuka* nemen een gedeelde derde plaats in. (Dit is overigens niet de einduitslag van de leden - in de rest van dit hoofdstuk zijn meer elementen van de sites door de leden beoordeeld.)

Wanneer we ook naar de relatieve cijfers (dus de top 4 van iedere deelnemer opgeteld) kijken, dan scoort *Funda* wederom het hoogst en *Zoek Alle Huizen* één na hoogst; de derde plaats wordt dan ingenomen door *Jaap*.

Site	Rapportcijfer gebruiksgemak
Funda	8,6
Zoek Alle Huizen	7,4
Directwonen	7
Zuka	7
Jaap	6,8
Dimo	6,7
Huislijn	6,6
Brixter	6,1
Moviq	6,1
VBO	5,8
Nieuwbouwwoningen	5,7
Marktplaats	5,6
Speurders	4,8



Afbeelding 5: Oordeel gebruiksgemak

**(Bijna) Iedereen gebruikt liever Funda**

Aan het einde van iedere site beoordeling hebben we gevraagd of men deze site nog eens zou gebruiken of dat de voorkeur toch uitgaat naar een andere site. Het antwoord luidt dan bijna altijd: "ik gebruik liever Funda" (46 keer); anderen die genoemd worden zijn *Jaap* (6x); *Huislijn* (2x); *Brixter* (2x); *Moviq* (2x) en *Zoek Alle Huizen* (2x). Hieronder is per site te zien of men deze site nog eens denkt te gaan bezoeken.

**Tabel 6**

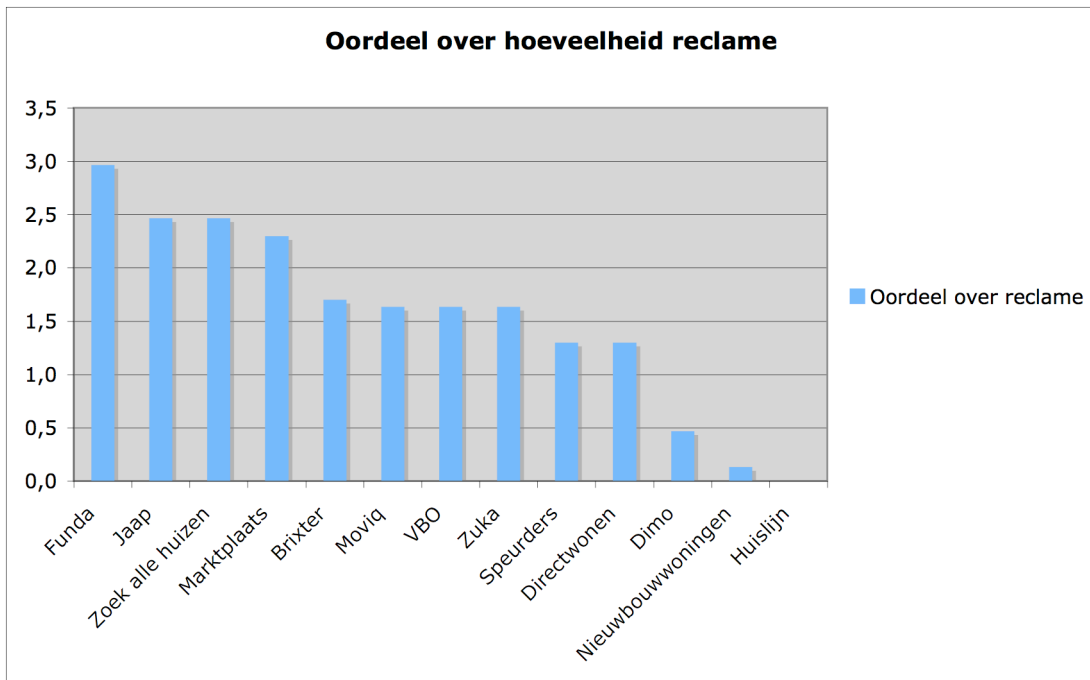
<b>Gaat u deze site nogmaals gebruiken?</b>	<b>Ja, zeker</b>	<b>Ja, misschien</b>	<b>Nee, ik gebruik liever</b>	<b>Genoemd als alternatief</b>
Funda	100%	0%	0%	46 keer
Jaap	67%	0%	33%	6 keer
Zoek Alle Huizen	50%	33%	17%	2 keer
Brixter	40%	20%	40%	2 keer
Moviq	29%	14%	57%	2 keer
Directwonen	20%	40%	40%	
Dimo	17%	17%	67%	
Marktplaats	0%	14%	86%	
Speurders	0%	17%	83%	
Nieuwbouwwoningen	0%	33%	67%	
Huislijn	0%	50%	50%	
VBO	0%	50%	50%	
Zuka	0%	67%	33%	

### Reclame op de site

Woningsites kunnen veel reclame bevatten. De heersende opinie is dat hoe dichter de reclame bij het onderwerp van de pagina ligt, des te minder storend men deze vindt. Op de hier onderzochte woningsites is bijna alleen gerelateerde reclame te zien, toch heeft dat effect op de waardering. Deelnemers verbazen zich over of ergeren zich zelfs aan de grote hoeveelheid reclame. Met name de reclames over hypotheek. Op sommige sites staat bij ieder gevonden resultaat een link naar een berekening van maandlasten; hypotheek etc.

*Funda, Jaap en Zoek Alle Huizen* scoren het hoogst, dat wil zeggen dat er op deze site door de leden weinig (storende) reclames zijn gezien. *Huislijn, Nieuwbouwwoningen, Dimo en Direct wonen* en scoren het laagst met 'veel te veel reclame'.

Opvallend hierbij is wel dat bezoekers de reclame verschillend ervaren. Op de site *Speurders* vindt een kwart van de bezoekers dat er veel te veel reclame op de site staat, terwijl aan het andere uiteinde van de schaal eenzelfde hoeveelheid aangeeft geen reclame gezien te hebben.



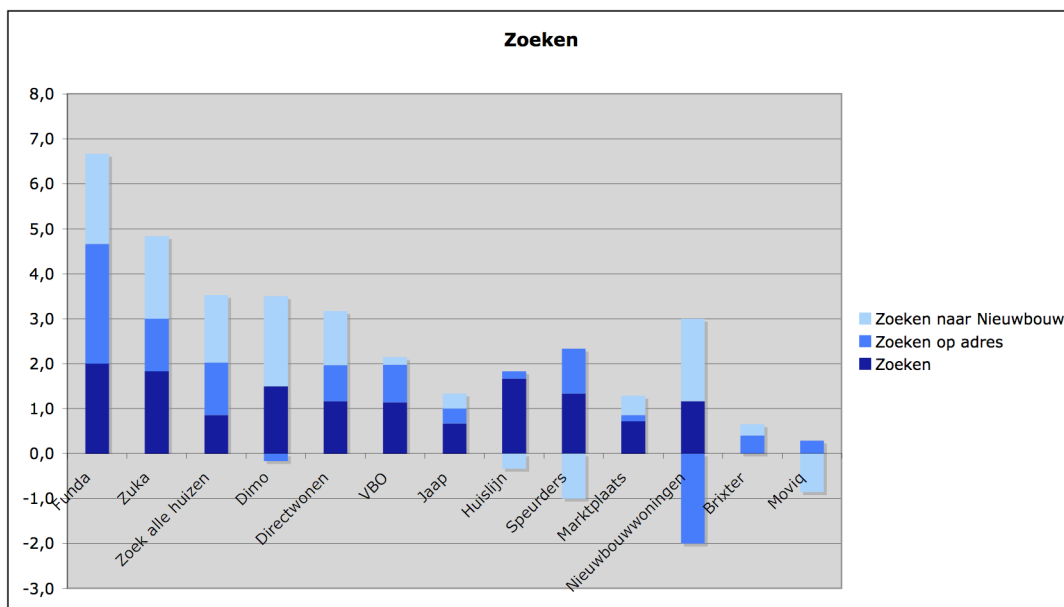
Afbeelding 6: Oordeel over de hoeveelheid reclame op de site; let op; een hoge score betekent dus weinig (storende) reclame.

### Hoe beoordeelt men de zoekfunctie

Op welke site kun je het beste zoeken?

We hebben de deelnemers gevraagd om op drie manieren te zoeken die dicht bij de werkelijkheid liggen. Een 'gewone' zoekvraag, zoeken op postcode of adres en zoeken naar nieuwbouwwoningen.

In onderstaande tabel zijn de drie zoekmogelijkheden gewogen en samengevoegd om ze met elkaar te kunnen vergelijken. *Funda* scoort ook bij het zoeken het beste, gevolgd door *Zuka*, *Zoek Alle Huizen*, *Dimo* en *Direct Wonen*.



Afbeelding 7: het totale oordeel over de verschillende manieren van zoeken

Deze laatste drie scoren met name laag omdat er geen nieuwbouwaanbod te vinden is. Dit geeft een beetje een vertekend beeld, omdat niet iedere site nieuwbouwaanbod heeft. Als we de zoekmogelijkheden naar nieuwbouw weglaten krijgen we een ander beeld. Zie de tweede rij in de tabel hieronder.

De sites bieden over het algemeen ook een uitgebreide zoekfunctie. Dit is natuurlijk handig, maar heel regelmatig liepen de deelnemers tegen 'geen resultaten gevonden' aan. Hoe

specifieker de zoekvraag, des te minder kans op resultaten.

In z'n algemeenheid houdt dit voor het gebruiksgemak in dat het voor eindgebruikers waarschijnlijk beter werkt om een brede vraag te stellen en het

**Tabel 7**

	Gemak verschillende zoekmogelijkheden	Idem excl. zoeken naar nieuwbouw
<b>1</b>	Funda	Funda
<b>2</b>	Zuka	Zuka
<b>3</b>	Zoek Alle Huizen	Speurders
<b>4</b>	Dimo	Zoek Alle Huizen
<b>5</b>	Directwonen	Directwonen
<b>6</b>	VBO	VBO
<b>7</b>	Jaap	Huislijn
<b>8</b>	Huislijn	Dimo
<b>9</b>	Speurders	Jaap
<b>10</b>	Marktplaats	Marktplaats
<b>11</b>	Nieuwbouwwoningen	Moviq
<b>12</b>	Brixter	Brixter
<b>13</b>	Moviq	Nieuwbouwwoningen

aanbod daarna in te perken (en daar dus mogelijkheden voor te hebben) dan om een hele specifieke zoekvraag te stellen.

Bij de site Jaap.nl had een persoon bij een zoekvraag 'perceel groter dan 1000m<sup>2</sup>' aangevinkt. Vervolgens vond ze nooit meer resultaten. De selectie bleef ook bij nieuwe zoekvragen aan staan, maar omdat dit niet opviel, ontstond ten onrechte de indruk dat er op Jaap niks te vinden viel. Hetzelfde gold bij Jaap voor zoeken op adres; een deelnemer verwachtte kennelijk een apart veld en zag niet dat je in de algemene zoekbox al het adres kan intypen.

#### **Opmerkingen van leden over het zoeken op deze sites:**

Over Huislijn: *"Na een wijziging moet ik alles weer opnieuw invoeren!"*

Over Jaap: *"Ik kan al mijn vragen niet kwijt over bv balkon etc."*

Over Marktplaats: *"Ik zocht een vrijstaande woning, maar kreeg ook altijd appartementen."*

Over Brixter: *"Wel jammer dat je een huisnummer moet opgeven, wordt daardoor te specifiek"*

Over Moviq: *"Zeker het zoeken naar woonplaats is ellendig" en "teveel rompslomp"*

Over Nieuwbouwwoningen: *"In eerste instantie is het makkelijk zoeken, maar de zoekopdracht verder uitbreiden lukt me niet."*

Over Speurders: *"Niet alle gewenste zoekcriteria zijn op te geven; adres of wijk is niet in combinatie met prijsrange in te geven."*

Over VBO: *"Ik heb alleen niet het idee dat ik alle huizen zie die in de gekozen categorie zouden vallen. Bovendien valt het me op dat de informatie bij de huizen niet klopt, de straatnamen/ genoemde wijken komen niet overeen met de locatie op de kaart. Dit geeft dan meteen niet veel vertrouwen in de site."*

**Hoe beoordeelt men de resultaten (hoeveelheid + kwaliteit)**

De leden hebben aangegeven de hoeveelheid resultaten belangrijk te vinden op een woonsite. De hoeveelheden in het aanbod wisselen sterk tussen de sites. We hebben het absolute aanbod bekeken en het aanbod in de steekproef (zie Hoofdstuk 2), maar we hebben ook aan de deelnemers gevraagd wat hun mening was over de grootte van het aanbod. Zij kregen hier een reële indruk van bij het uitvoeren van de opdrachten.

Als we kijken naar de letterlijke grootte van het aanbod en naar hoe de bezoekers het aanbod beoordelen, dan zien we een aantal opvallende zaken.

Het opvallendst is Brixter; deze staat qua absolute aantallen bovenaan, maar is door de leden als 10<sup>e</sup> beoordeeld. Waarschijnlijk omdat de leden veel woningen zonder beeldmateriaal vonden en dit dus niet als echt aanbod beschouwden.

Hetzelfde geldt in mindere mate voor Jaap.

Zoals al eerder te lezen is in dit hoofdstuk, zijn de deelnemers positief over Funda, het kan zijn dat zij daarom het aanbod beter beoordeelden.

**Tabel 8**

	<b>Grootte aanbod</b> (genoemd op de site)	<b>Score op grootte</b> <b>aanbod beoordeeld</b> <b>door de leden</b>
<b>1</b>	Brixter: 178.489	Funda
<b>2</b>	Jaap : 169813	Dimo
<b>3</b>	Zuka: 165.910	VBO
<b>4</b>	Funda: 159.030	Zuka
<b>5</b>	Zoek alle huizen: 155.000	Directwonen
<b>6</b>	Moviq: 135.412	Jaap
<b>7</b>	Dimo: 130.000	Huislijn
<b>8</b>	Directwonen: 128.237	Zoek Alle Huizen
<b>9</b>	VBO: 119.366	Nieuwbouwwoningen
<b>10</b>	Speurders: 112.115	Brixter
<b>11</b>	Huislijn: 103.042	Speurders
<b>12</b>	Nieuwbouwwoningen: 77.367	Moviq
<b>13</b>	Marktplaats: 30.000	Marktplaats

### Hoe beoordeelt men de informatie over een woning

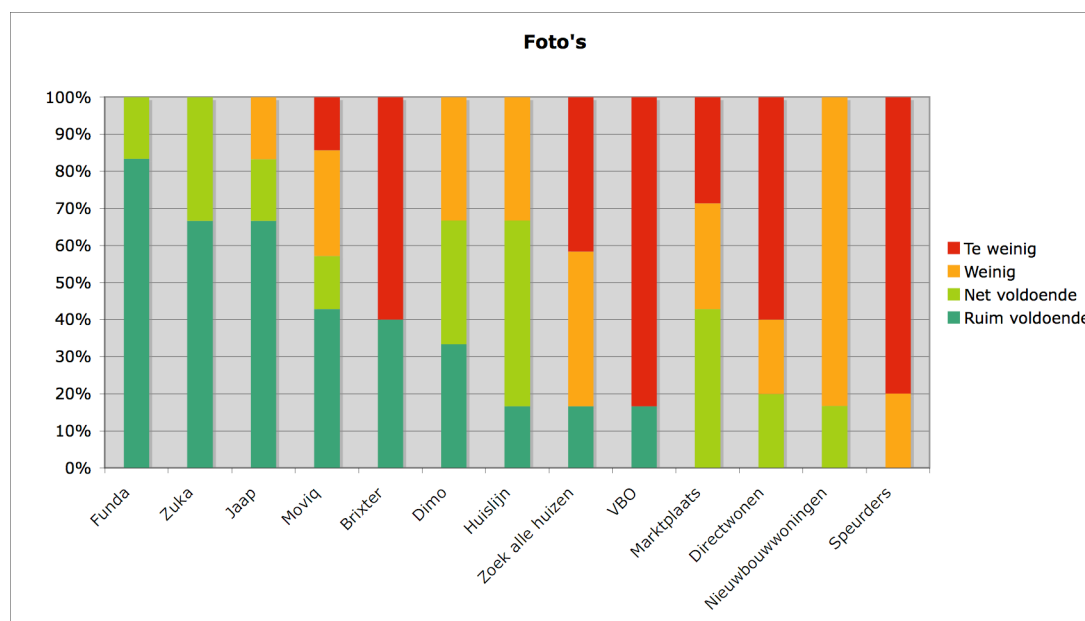
Een plaatje zegt meer dan 1000 woorden. Daarom, en omdat de leden de foto's en de buurtinformatie belangrijker vinden, besteden we hier geen uitgebreide aandacht aan de omschrijving van de woningen. Toch een paar opmerkingen:

Over Moviq: *Soms is er alleen een overzicht en staat er geen omschrijving die je aan kunt klikken. De kenmerken die je het eerst ziet zijn de onbelangrijkste (prijs per meter). Verder zijn de antwoorden lichter gedrukt dan de categorie, lastig om snel door te nemen.*

Over Speurders: *Veel te summier met nietszeggende tekst en onbruikbaar kleine foto, geen specifieke info, meer tekst van het type: mooi huis met dak, zon op het zuiden en badkamer met warm en koud water.*

De leden vinden foto's en buurtinformatie belangrijk. Hierbij hun oordeel hierover. (Voor alles geldt dat de cijfers relatief zijn; het is de vertaling van kwalitatieve oordelen naar een cijfer; de cijfers dienen dus met name om het verschil tussen de sites aan te tonen en hebben geen absolute betekenis.)

Opvallend: bij Brixter zie je 40% score op 'voldoende' bij de foto's en 60% 'was er niet'. Dit is een effect van het spideren. Deze site bevat gespiderd en ongespiderd aanbod. Dat zie je terug in de resultaten, want bezoekers stuiten soms op woningen waar geen foto's bij getoond worden en soms op woningen waar wel foto's van beschikbaar zijn.



Afbeelding 8: Oordeel fotomateriaal

De deelnemers waren kritisch over de foto's:

**Opmerkingen van leden over de foto's :**

Wisselende meningen over Jaap: "De foto's zijn heel klein, niet het volledige scherm." En "Goed, zelfs satellietfoto's te zien."

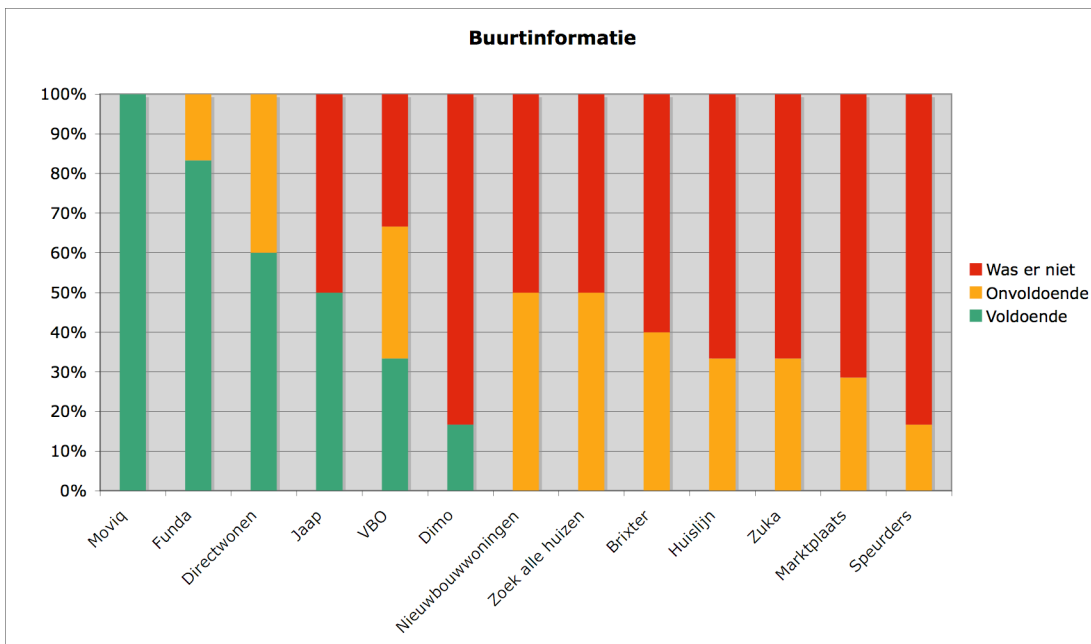
Over Brixter: "Veel te weinig foto's en vooral te klein; nietszeggende groothoekopnamen."

Over Moviq: "Soms te weinig en slecht, soms meer van het interieur dan het huis. De eerste foto die je bij de resultaten ziet is soms ook slecht gekozen."

Over Nieuwbouwwoningen: "Er staan bijna geen foto's bij, waarschijnlijk doordat het om nieuwbouwprojecten gaat. Ik zou toch wel graag wat tekeningen enzo zien."

Over Zoek Alle Huizen: "Te weinig en totaal geen beeld van de woning, waarschijnlijk wel op de sites van de makelaars naar wie je wordt doorgelinkt."

Bij de buurtinformatie is aan de hoeveelheid rood te zien, dat dit onderdeel bij veel sites weinig aandacht krijgt. Hier is in één oogopslag te zien dat meer dan de helft van de sites hier het nodige laat liggen wat betreft kwaliteit van het aanbod. Zoals we zien is *Funda* bij de buurtinformatie (voor een keer) niet de beste. Bij de foto's hebben ze wel weer de hoogste score. Ook is *Funda* de enige site met veel foto's van de buurt. Opvallend is dat *VBO* wel buurtinformatie heeft, maar deze wordt makkelijk overgeslagen, omdat de knop bovenaan de pagina staat, in plaats van bij de tabbladen.



Afbeelding 9: Oordeel buurtinformatie

Ook over de buurtinformatie is het nodige commentaar gegeven:

**Opmerkingen van leden over buurtinformatie :**

Over Moviq: *"Vooral gericht op het inkomen en klassen en niet op gezinssamenstelling ed."*

Over VBO: *"Ik had niet gezien dat er buurtinformatie was. ben teruggegaan naar de site om te kijken. Zag er wel overzichtelijk uit. Liever heb ik dat je 360 foto's kan zien van de buurt."*

Over Brixter: *"Doorklikken naar de woning geeft geen informatie, woning is nog niet geclaimd, ik weet niet wat dat betekent."*

Over Directwonen: *"Heel volledig. Ook handig dat er een mogelijkheid is om naar scholen en sportacc. in de buurt te zoeken."*

Over Direct Wonen: *"Er staat alleen op de site: 'verkoopprijzen in de buurt', maar met nieuwbouw wil je ook de samenstelling van de wijk (koop vs. huur) weten en hoeveel scholen en supermarkten en sportclubs..."*

**Conclusies over de kwaliteit van het aanbod**

Als we vanuit de gebruiker denken, dan is het aanbod in absolute aantallen alleen niet voldoende om het aanbod te beoordelen. We zien dat het 'ervaren' aanbod aangevuld met de kwaliteit van het aanbod een ander beeld oplevert dan de absolute aantallen.

Het spideren heeft effect op het gebruiksgemak van sites. Spideren vergroot het aanbod van een site, maar het gespiderde aanbod bevat vaak weinig of geen foto's, terwijl deelnemers dit juist wel belangrijk vinden. Hetzelfde geldt voor de buurtinformatie. We zetten dus de grootte naast het oordeel over de foto's en de buurt en zien dan een andere volgorde optreden.

Hieraan zie je bijvoorbeeld dat *Brixter, Dimo* en *Speurders* -- sites met vermoedelijk een groot gespiderd aanbod -- zakken in de lijst. Ook zie je dat *Moviq* juist stijgt in de lijst, omdat hun buurtinformatie van goede kwaliteit is.

	Hoeveelheid	Buurtinfo	Foto's	Totaal: hoeveelheid + kwaliteit
<b>Funda</b>	4,5	1,5	3,7	<b>9,7</b>
<b>Jaap</b>	3,8	0,0	3,2	<b>7,0</b>
<b>Moviq</b>	2,8	2,0	2,0	<b>6,7</b>
<b>Zuka</b>	4,2	-1,7	3,3	<b>5,8</b>
<b>Dimo</b>	4,3	-1,3	2,3	<b>5,3</b>
<b>Directwonen</b>	4,0	0,8	-0,6	<b>4,2</b>

### 3. Oordeel van de leden

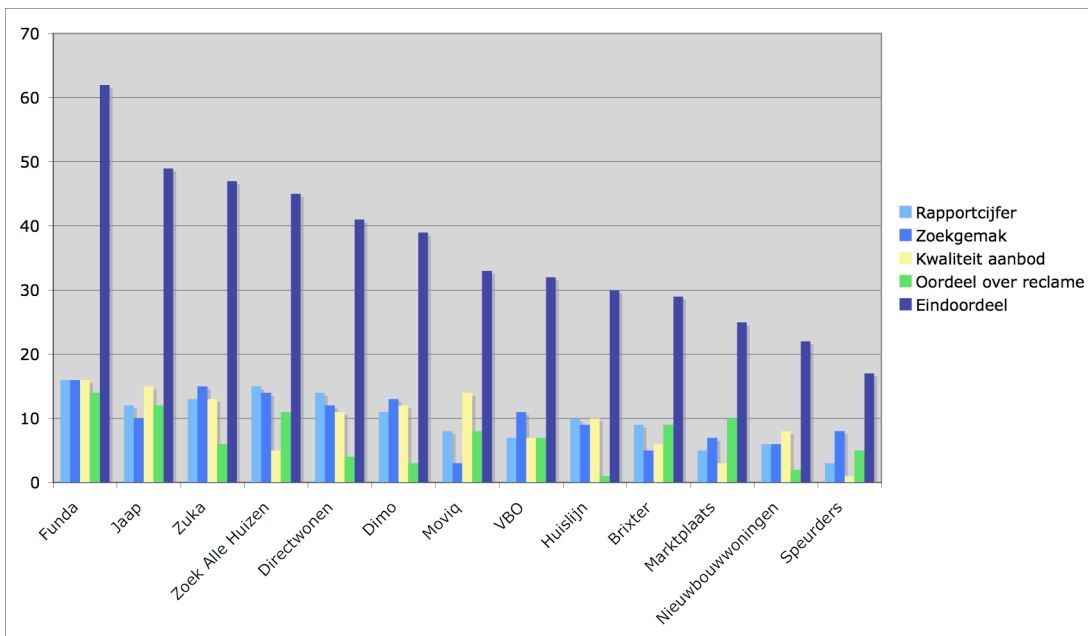
<b>Huislijn</b>	3,7	-1,7	2,0	<b>4,0</b>
<b>Nieuwbouwwoningen</b>	3,5	-1,5	1,2	<b>3,2</b>
<b>VBO</b>	4,2	-0,3	-1,0	<b>2,8</b>
<b>Brixter</b>	3,5	-1,6	0,4	<b>2,3</b>
<b>Zoek alle huizen</b>	3,5	-1,5	0,3	<b>2,3</b>
<b>Marktplaats</b>	2,7	-1,7	0,6	<b>1,6</b>
<b>Speurders</b>	3,0	-1,8	-1,2	<b>0,0</b>

**Welke site is volgens de leden van de VEH het prettigst in het gebruik:**

Om tot een eindoordeel te komen over welke sites de leden het prettigst vinden in het gebruik, vergelijken we de volgorde van een aantal onderdelen, namelijk

- het rapportcijfer;
- de hoeveelheid reclame
- het gemak bij het zoeken; en
- de kwaliteit en grootte van het aanbod.

De hoogste krijgt steeds 16 punten, de tweede 15 etc. Om de sites met elkaar te kunnen vergelijken hebben we nominale waarden vertaald naar cijfers. Om de verschillende oordelen te vergelijken hebben we die getallen omgerekend naar volgorden. Dit betekent dat de waarden op de y-as eigenlijk niks betekenen. Ze zijn alleen nodig om alles te kunnen vergelijken.



Afbeelding 10: De blauwe balk is het totale oordeel van de leden over de sites

Het eindoordeel van de leden is niet onverwacht. De leden gebruiken het liefste *Funda*. De tweede plaats is voor *Jaap*; en de derde voor *Zuka*. Verrassender is dat *Brixter* in aantallen wel de grootste is, maar dat de leden het gebruik toch duidelijk als minder beoordelen. Ook *Zoek Alle Huizen* staat iets lager dan het rapportcijfer aan het begin doet vermoeden. Weinig buurtinformatie en foto's, waardoor de score lager wordt. Het oordeel van de leden is hier een indicatie dat het doorklikken naar een andere site, ook al is het een *deeplink*, een belemmering kan zijn van het gebruiksgemak.

## 4. Oordeel van de usability specialist

*Usability* is de Engelse term voor bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid. De usability van een site wordt hoofdzakelijk bepaald door efficiëntie, effectiviteit en gebruiksgemak. Dit wordt bepaald door de duidelijkheid van knoppen, labels en teksten; overzichtelijkheid van de schermen, de sturing en feedback (begrijp je als gebruiker wat je moet doen om je doel te bereiken en begrijp je wat de site doet met jouw informatie); bedieningsgemak; kortom 'hoe snel en makkelijk kan de bezoeker van de site zijn doel bereiken'.

Voor iedere site hebben we gekeken naar:

- het gebruiksgemak van de zoekfunctie; hoe snel en makkelijk kun je zoeken; hoe uitgebreid; wordt je geholpen;
- naar de uitstraling en de vormgeving en in hoeverre deze het gebruik ondersteunen;
- naar de overzichtelijkheid van de lijst met resultaten: wat zie je van een woning op dat niveau; kun je de lijst makkelijk sorteren en nog liever: beperken.
- De informatie die je krijgt over een woning: de hoeveelheid; de leesbaarheid; het aantal foto's; moet je veel of weinig klikken om relevante informatie te vinden.
- De kwaliteit van de buurtinformatie
- En natuurlijk bepaalt de hoeveelheid huizen ook het gebruiksgemak: weet je met het bezoeken van één site alles wat je nodig hebt om tot een bezichtiging over te gaan of moet je er drie bezoeken voordat je alle informatie hebt die je wilt hebben.

### Algehele presentatie van de sites

De presentatie van de sites wisselt enorm. *Moviq, Jaap, Zoek Alle Huizen, Brixter* en *Funda* hebben duidelijk aandacht besteed aan de vormgeving. De vormgeving ondersteunt op deze sites het gebruik en is consistent doorgevoerd op alle pagina's. Deze sites zijn wat betreft vormgeving en bediening het modernst. Sites als *Marktplaats* en *Speurders* willen zo veel mogelijk informatie op een pagina, dit gaat ten koste van de vormgeving; hier zie je heel duidelijk 'inhoud boven functie'. Andere sites zoals *VBO*, zijn heel sober vormgegeven in de trant van 'geen toeters en bellen'. Dit is niet verkeerd, maar het geeft ook helemaal niks extra's, terwijl vormgeving juist goed kan dienen om het overzicht te behouden en de ogen te leiden naar de belangrijkste informatie. Vormgeving heeft een functie en die wordt hier niet of nauwelijks gebruikt. *Direct Wonen, Huislijn* en *Nieuwbouwwoningen* hebben iets meer aandacht voor vormgeving, maar ook hier weinig ondersteuning voor het gebruik.

*Dimo* en *Zuka* zijn drukke sites. Hier gaat de hoeveelheid informatie (knoppen, advertenties, iconen, tekst) ten koste van het overzicht voor de bezoeker. Bij *Dimo* staat bij iedere woning een paarse knop in de vorm van een ronde pijl 'upgrade dit huis'. *Nieuwbouwwoningen* biedt overal links en knoppen naar hypotheek en maandlastenrekeningen. Veel te veel.

### Zoekfunctie

Onderzoek (door happy user, en door anderen) naar hoe mensen bij voorkeur zoeken heeft aangetoond dat een zoekbox, waar je een trefwoord kunt intypen het prettigst is. Mensen willen in de meeste gevallen een brede zoekvraag opgeven en die vervolgens beperken. Op de meeste huizensites zie je dat ook:

een veld voor de plaatsnaam en twee listboxen om het bedrag aan te geven. Bij *Dimo* en *Nieuwbouwwoningen* wijkt men hiervan af. Daar gaat het zoeken via meerdere listboxen. Dit duurt langer (bij *Dimo* werken de plaatsen in de provincie niet altijd mee) en bij *Nieuwbouwwoningen* zijn de beperkende bedragen net niet wat je wilt. De ene is te klein, de ander te groot.

Bij *Moviq* kun je zoeken in een brede zoekbox, al je aspecten van je zoekvraag kun je er in kwijt. Als je een plaatsnaam invult of het woord 'nieuwbouw', dan wordt de tekst ook aangevuld. Handig. Echter, bij *Moviq* kun je ook zoeken door op bollen op de kaart te klikken. Omslachtig en onhandig. Je ziet door de bollen de onderliggende kaart niet meer. Bovendien gaat de aandacht snel naar de bollen, waardoor de filters worden overgeslagen.

Veel sites bieden ook 'uitgebreid zoeken', meestal gaat het dan om verfijningen als het aantal kamers en de perceelgrootte. Dit voegt relatief weinig toe. *Funda* en *Jaap* bieden dan meer: tuin, garage, ligging etc. Bovendien blijkt heel vaak dat zodra je de zoekvraag specifiek maakt, er geen resultaten zijn. Daarom is juist het beperken van de brede zoekvraag zo prettig. Dan zie je wat er is en hoe veel huizen je overhoudt als je kiest voor 'gelegen aan drukke weg'.

### Oordeel usability

In grote lijnen is onze conclusie dat *Jaap* en *Funda* hoog scoren op gebruiksgemak. Deze sites ontlopen elkaar niet veel. *Funda* krijgt net een puntje meer omdat je bij *Funda* op nog meer criteria kunt zoeken of beperken (zoals wijk en ligging) en vanwege *Funda* Next; de proeftuin waardoor je het gevoel krijgt dat er ook steeds wordt gewerkt aan het optimaliseren van de informatie, zoals nu de *heatmaps* met informatie over de buurtsamenstelling. Bovendien werkt *Jaap* beduidend langzamer, en de snelheid van een site telt zeker mee in het gebruiksgemak.

Site	Usability
<b>Funda</b>	5
<b>Jaap</b>	4
<b>Moviq</b>	3
<b>Zoek alle huizen</b>	3
<b>Zuka</b>	3
<b>Huislijn</b>	2,5
<b>Nieuwbouwwoningen</b>	2,5
<b>VBO</b>	2,5
<b>Directwonen</b>	2,5
<b>Marktplaats</b>	2
<b>Brixter</b>	2
<b>Dimo</b>	2
<b>Speurders</b>	1,5

Wat je bij de middengroep ziet is dat ze allemaal een aantal zaken goed en gebruiksvriendelijk hebben, maar lang niet alles. Dan wordt het optellen en aftrekken en daardoor is de middencategorie ook vrij groot.

De drie derde plaatsen: *Moviq* is een site met potentie, dit is pas de beta versie, dus ook een proeftuin-indruk. De buurtinformatie is goed; het zoeken met de bollen werkt nog niet goed, maar kan als vorm van bladerend zoeken wel iets toevoegen. *Zoek Alle Huizen* is een mooie, consistente site; goed dat ze laten zien hoe lang de woning te koop staat en wat het prijsverloop is geweest. Wat de makelaarsgids toevoegt voor een bezoeker is nog niet helmaal duidelijk; maar ze scoren niet hoger omdat de huizen zelf eigenlijk helemaal geen informatie bevatten. Alleen de kenmerken en vervolgens een deeplink naar de makelaar; deze stap maakt het minder efficiënt.

*Zuka* heeft een zeer drukke vormgeving op de homepage en een vreemd lege vormgeving op de huizenpagina. Wel een handige manier van beperken van de zoekresultaten.

*Direct Wonen, Huislijn, Nieuwbouwwoningen* en *VBO* zijn niet slecht qua bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid, maar ze bieden ook niet veel extra. Bij *Direct Wonen* moet men goed zoeken om het koopaanbod te kunnen vinden. De site biedt relatief veel functionaliteit, maar de site is onbetrouwbaar. We stuiten in juni zeer regelmatig op *'runtime errors'*, lange wachttijden of onverwachte acties van de site. De site was tijdens dit onderzoek meerdere malen niet te bereiken. Eind juli was dit wel verbeterd. Vanwege de hoeveelheid functionaliteit heeft deze site de potentie om hoger te scoren, maar dan moet al die functionaliteit beter werken en logischer geordend worden.

*Marktplaats* is geen site die primair bedoeld is om huizen te zoeken en dan merk je het verschil met sites die daar wel in gespecialiseerd zijn. *Brixter* heeft heel weinig huizen met foto's. Hun sterkste punt is de woningwaarde-indicatie. Deze site was ten tijde van het onderzoek net *'in de lucht'*. Wellicht ook een site met potentie.

*Zie voor beeldmateriaal en een beoordeling van de bruikbaarheid van alle sites Bijlage 1.*

## 5. Conclusie

### Huizensites in kaart gebracht

De markt van de huizensites is in beweging. Er komen steeds nieuwe sites en nieuwe concepten bij. Nieuwe spelers in de markt zijn bijvoorbeeld *Brixter* (de voormalige *Woonkrant*) met als concept de waarde-indicatie van je huis; *Moviq* met als concept het flirten met je huis.

De VEH volgt deze ontwikkelingen met grote interesse en vond het tijd om de markt van de huizensites in kaart te brengen. De Vereniging wil haar leden goed adviseren, want wat heb je aan een groot aanbod als de inhoud ervan slechts minimaal is? In dit rapport doen we verslag van een onderzoek naar de markt van de woningsites. We hebben de sites op meerdere manieren benaderd;

- Er zijn een aantal kwantitatieve en kwalitatieve metingen gedaan op de verschillende sites. (Zie hoofdstuk 2.)
- Aangezien niemand beter over gebruiksgemak kan praten dan de gebruiker van deze sites, laten we de leden van de Vereniging zelf aan het woord. (Zie hoofdstuk 3.)
- Een specialist op het gebied van gebruiksgemak heeft de sites beoordeeld door voor iedere site een aantal vragen te beantwoorden. (Zie hoofdstuk 4.)

In het rapport staan per hoofdstuk een aantal conclusies, hier is alles gecombineerd.

NB. Zoals we al aangaven is de markt van de huizenmarkt een dynamisch geheel. We zijn ons ervan bewust dat de sites uit dit onderzoek continu aan veranderingen en verbeteringen onderhevig zijn. Dat kan betekenen dat sommige metingen of opmerkingen alweer achterhaald zijn. Zo zagen we vlak voor het uitkomen van deze rapportage bij *Brixter* een nieuwe kaart, bij *Funda* bij bijna iedere woning een brochure etc.

De beste site?

Het eindoordeel van dit onderzoek naar de kwaliteit van de markt van de huizensites staat in deze tabel.

Site	Grootte aanbod	Kwaliteit woning info	Snelheid	Historie	Leden	Specialist	Sterren VEH
<b>Funda</b>	++	+++	++	+	++	+++	*****
<b>Zuka</b>	++	+	++	+ -	+	+	****
<b>Jaap</b>	++	++	--	+ -	+	++	****
<b>Moviq</b>	+	++	+ -	+	+ -	+	***1/2
<b>Zoek alle huizen</b>	+	+	-	++	+	+	***1/2
<b>Directwonen</b>	+ -	+ -	+ -	++	+	-	***
<b>Huislijn</b>	-	++	+ -	--	+ -	+ -	***
<b>Marktplaats</b>	-	+ -	++	+ -	-	-	***
<b>Dimo</b>	+ -	+ -	+ -	--	+ -	-	***
<b>Brixter</b>	++	-	-	+ -	-	-	**
<b>VBO</b>	+ -	-	+	--	+ -	+ -	**
<b>Nieuwbouw woningen</b>	--	+ -	--	--	-	+ -	**
<b>Speurders</b>	--	--	++	+ -	--	--	*

**Tabel 9 Einduitslag**

De beste site is *Funda*. Dat mag geen verrassing zijn. De leden van VEH vinden *Funda* de beste site op meerdere fronten. Ook de usability-specialisten beoordelen *Funda* als beste. *Funda* is zo goed, omdat ze op alle fronten goed zijn. De zoekfunctie is zeer goed, de woninginformatie en de buurtinformatie zijn goed en de site is efficiënt, duidelijk en overzichtelijk. Alle andere sites zijn minder goed, *Jaap* komt overigens wel in de buurt van het niveau van *Funda*. De tweede plek is voor *Zuka*. *Zuka* is tweede vanwege het grote aanbod en het feit dat alle woningen voorzien zijn van foto's en de vanwege de handige manier om de zoekvraag te beperken. Als je kijkt naar het aantal punten verschil met *Jaap*, dan is dat verschil minimaal. De oorzaak van de derde (en niet de tweede) plek voor *Jaap* ligt aan de snelheid van de site. *Jaap* is opvallend trager dan de rest en dat kost punten. Wat betreft gebruiksgemak en vormgeving ligt *Jaap* wel voor op *Zuka*.

In deze meting weegt de kwaliteit van het aanbod het zwaarst. Deze kolom drukt namelijk het oordeel uit over het aantal woningen met foto's, actualiteit, beschrijving, foto's en buurtinformatie. We hebben deze samengevoegd omdat het anders wel heel veel kolommen worden. De kolom historie weegt het minst zwaar.

*Zoek Alle Huizen* en *Moviq* krijgen drieëneenhalve ster. Ze ontlopen elkaar nauwelijks. *Moviq* dankt de hoge score onder andere aan de goede buurtinformatie, want de site heeft lang niet overal foto's of een uitgebreide beschrijving. (Op buurtinfo scoren ze iets hoger dan *Funda*, maar *Funda* heeft beeldmateriaal van de omgeving en dat heeft *Moviq* dan weer niet.)

De site *ZAH* scoort in deze *ranking* niet nog hoger doordat de kwaliteit van de woninginformatie in deze meting een belangrijke rol speelt. Bij *ZAH* staat de informatie van een woning altijd bij de makelaar. Dit gaat over het algemeen via *deeplinks*, maar het heen en weer klikken is minder efficiënt en de meeste makelaars bieden geen buurtinformatie. Wel staat er op *ZAH* consequent bij iedere woning hoe lang deze al in de verkoop staat en wat de eventuele

prijswijzigingen zijn geweest. De site is, zoals ze ook zelf aangeven, een zoekmachine en kijkt dus enigszins af van de opzet van de andere sites.

*Direct Wonen*, *Huislijn* en *Marktplaats* ontlopen elkaar niet veel. Ze scoren echter goed op verschillende aspecten. *Direct Wonen* biedt veel meer functionaliteit dan *Huislijn* en *Marktplaats*. *Marktplaats* is geen site die per definitie bedoeld is om huizen te zoeken. Het aanbod is relatief klein. Toch een goede middenmoter vanwege de snelheid van de site en het percentage woningen met foto's.

De site *Nieuwbouwwoningen* scoort in dit onderzoek niet hoog. Dit is deels te wijten aan het eenzijdige aanbod en de consequenties ervan. De woninginformatie is niet uitgebreid en wordt op de verschillende tabbladen vaak herhaald. Er is minimaal beeldmateriaal; vaak alleen een *artist impression* van het hele gebouw. Er is meestal geen buurtinformatie, terwijl dit juist voor nieuwe wijken juist belangrijk is. Ook is de zoekfunctie nogal statisch.

*Brixter* is een nieuwe site en scoort nog niet hoog in dit onderzoek. In de laatste week voor publicatie van dit onderzoek zagen we een aantal wijzigingen op deze site. Er is een kaart bij de resultatenlijst gekomen en er is veel meer aanbod met beeldmateriaal. Dit hebben we echter niet meer mee kunnen nemen. In een volgend onderzoek zullen zij wellicht hoger scoren.

Onderaan staat *Speurders*. *Speurders* is een snelle site die niet gespecialiseerd is in het zoeken van woningen en dat is te merken in het gebruik. Bij zoeken komen er makkelijk andere advertenties bij. Er is nauwelijks aanbod met foto's, (vaak inefficiënt doorklikken naar *Brixter* en dan naar *VBO*), niet-werkende hyperlinks naar brochures en speurtochten naar het adres van de makelaar.

*Funda* is de bekendste site, de meeste deelnemers gebruiken ook het liefst *Funda*, toch zijn er sites die huizenzoekers extra's bieden; bijvoorbeeld *Moviq* met nog meer buurtinformatie en een overzicht van de faciliteiten in de buurt, *Brixter* met de woningwaarde-indicatie van het gewenste pand (al is het de vraag wat je met deze informatie echt kunt) en *Zoek Alle Huizen* om te zien hoe lang een woning te koop staat en of er prijswijzigingen zijn geweest.

*Wat zal er in september gebeuren?*

*In september zal de rechter zich opnieuw buigen over het spideren van woningaanbod. De vraag is wat er met de kwaliteit van de woninginformatie op sites als Zuka en Jaap gaat gebeuren als de rechter oordeelt dat alleen een thumbnail en 155 tekens mogen worden overgenomen van andere sites. Is er dan voldoende afstemming met makelaars en blijft het aanbod op de sites zoals het is of ontstaat er dan een ander beeld. En hoe zal het oordeel luiden over het auteursrecht van de zg. deeplinks? Als dat ook niet mag zonder toestemming, dan zouden veel een ander beeld kunnen geven. Hebben alle makelaars zich tegen die tijd bij alle grote sites gemeld of andersom dan verandert er weinig aan deze einduitslag.*

*Voor de bezoekers van de sites is een groot aanbod met fotomateriaal het prettigst. Ook voor de verkopende partij is het goed als een woning op zo veel mogelijk plekken onder de aandacht wordt gebracht.*

*De markt van de huizensites blijft waarschijnlijk nog volop in beweging. Voor de verkopers en woningzoekers blijft waarschijnlijk gelden: zo veel mogelijk vinden op een plek.*



**MEER WETEN?**

**Bekijk ook eens onze website**

<http://www.tilburg-taxatie.nl>

