

Memo

Uitgangspunten en ontwikkelingen stichtsevecht.nl

Afdeling

Centrale Dienstverlening

Behandeld door

Jessica ten Brummeler

Direct nummer

4418

E-mail

jessica.ten.brummeler@stichtsevecht.nl

Datum

12 september 2016

Aan

Raad

Waarom deze memo?

In deze memo informeren we u, mede naar aanleiding van de raadsvergadering van 28 juni 2016, over de ontwikkelingen en uitgangspunten van de gemeentelijke website. Onderdeel hiervan is de vindbaarheid van beleid en regelgeving.

Waarom een Toptaken website?

In januari 2014 is de vernieuwde gemeentelijke website op basis van Toptaken gelanceerd. Een Toptaken website toont de bezoeker de belangrijkste taken waar hij of zij voor naar de website komt. Inwoners en ondernemers komen vooral naar de website om iets te regelen zoals het doorgeven van een kapotte straatlantaarn of het maken van een afspraak voor het vernieuwen van een paspoort. Dit betekent dat vooral die informatie geplaatst wordt waar de bezoeker ook echt om vraagt. Hierdoor is de informatie beter vindbaar.

Een voorbeeld ter verduidelijking. Voor de invoering van de Toptaken website gaf de zoekfunctie van stichtsevecht.nl voor de term "paspoort" 197.1995 resultaten. De huidige website geeft 61 resultaten en zet het product "paspoort aanvragen" zichtbaar bovenaan. Daarnaast kent de website een Toptaken menu waarin de meest gezochte onderwerpen en/of producten staan. Deze zogenoemde Toptaken worden regelmatig aangepast aan de vraag van de webbezoeker.

Minder telefoon, meer webbezoekers

Een Toptaken website maakt online transacties makkelijker, waardoor gebruik van andere kanalen als telefoon kan afnemen. In 2013 ontving de gemeente 94.231 telefoontjes op het algemene nummer, in 2015 waren dit er 88.556. Het aantal webbezoekers steeg daarentegen met bijna 200.000 bezoekers. Om het beheer van de Toptaken website beheersbaar en actueel te houden zijn er uitgangspunten geformuleerd. Deze zijn bijgevoegd in de bijlage.

Optimaliseren website

De Toptaken website is verder verfijnd. De informatie is compact en in begrijpelijke en toegankelijke taal herschreven. Belangrijke beleidsrapporten zijn samengevat, het volledige document kan worden opgevraagd. Ook zijn formulieren vernieuwd waardoor deze overzichtelijk en gebruiksvriendelijker zijn. Er zijn nieuwe formulieren geplaatst, als aanvraag marktplaatsvergunning en gehandicapte parkeerplaats. Daarnaast is de website geschikt gemaakt voor tablet en smartphone. Het percentage bezoekers dat via deze media de website gebruikt is naar ruim 40% gestegen. De website wordt ook ingezet als participatie instrument. Via de knop "Goed geregeld" konden inwoners en ondernemers bijvoorbeeld input geven op het gebied van het verminderen van de regeldruk.

Nieuwe ontwikkelingen online dienstverlening

In het najaar wordt het mogelijk de webformulieren automatisch te vullen met naam, adres en woonplaats waardoor het invullen sneller gaat. Daarnaast wordt e-herkenning, de DigiD voor bedrijven ingericht. Het aantal producten dat online kan worden aangevraagd, wordt uitgebreid.

Wat vindt de gebruiker?

Bij een vraaggerichte Toptaken website is het van belang om de ervaring van de inwoner en ondernemer regelmatig te toetsen en te bevragen. Vanaf 2014 doen we dit jaarlijks door het uitvoeren van een gebruikersonderzoek. Hierin worden nieuwe aanpassingen getoetst aan gebruikers en indien nodig aangescherpt. In een persbericht van 17 juli 2014 bent u geïnformeerd over de uitkomsten hiervan. Daarnaast wordt de klanttevredenheid van webbezoekers continu gemeten en worden verzoeken en tips van inwoners en/of ondernemers ter harte genomen. Uit gebruikersonderzoek is bijvoorbeeld gebleken dat het voor een inwoner niet altijd duidelijk is wanneer ze een uittreksel moeten aanvragen. Er is vervolgens een uittrekselpagina gemaakt met een duidelijke toelichting per uittreksel.

Toegankelijke website

Ook op het gebied van toegankelijkheid is veel geïnvesteerd. De website voldoet aan alle landelijke en binnenkort internationale eisen die gesteld zijn op het gebied van webrichtlijnen. Webrichtlijnen gaan over de kwaliteit van de techniek, toegankelijkheid van informatie en gebruiksvriendelijkheid. Een website die voldoet aan de webrichtlijnen kan door iedereen en via ieder apparaat worden gevonden en gelezen. Zo kunnen inwoners en ondernemers snel, eenvoudig en op het moment dat het hen uitkomt informatie vinden en delen. Hiermee is de website toegankelijk voor iedereen.

Zoekfunctie

De zoekfunctie wordt continu aangevuld met nieuwe zoektermen die gebruikt worden door de webbezoeker. Of iets een Toptak is wordt bepaald op basis van hoe vaak naar iets gezocht wordt. In 2016 is bijna 200.000 keer gezocht via de zoekfunctie hiervan is 324 keer gezocht op zoektermen die in de motie genoemd stonden. Geconcludeerd kan worden dat inwoners en ondernemers zelden zoeken op beleidsnota's en verordeningen.

Vindbaarheid beleid en regelgeving

In het kader van transparantie is het van belang dat beleid en regelgeving goed vindbaar is via www.stichtsevecht.nl. Raadsleden maken voor informatie over beleidsnota's en verordeningen gebruik van het Raadsinformatiesysteem Notubiz. Voor inwoners en ondernemers is de centrale zoekfunctie op de website uitgebreid met een koppeling naar Overheid.nl. Hierdoor komt men direct (zonder ingave van postcode) op de pagina van het betreffende beleidsdocument. Op dit moment wordt gewerkt aan het uitbreiden van de centrale zoekfunctie met een koppeling naar het Raadsinformatiesysteem. Door zoekresultaten over beleidsnota's en verordeningen te scheiden van informatie over producten en diensten wordt het zoekresultaat overzichtelijker. Duidelijk aangeven wat waar te vinden is, is hierbij van groot belang.

Begin 2017 loopt het huidige contract af met de leverancier van het raadsinformatiesysteem Notubiz. Op dit moment is niet aan te geven wat dit betekent voor het huidige Notubiz en het tijdpad. Wij zullen uiteraard zorg dragen voor een goede aansluiting van de gemeentelijke website op het (eventueel nieuwe) raadsinformatiesysteem.

Bestuurlijke informatievoorziening en communicatie

Naast het aanvragen van producten en/of diensten wordt de website ook gebruikt voor bestuurlijke informatievoorziening en communicatie. Zo is er een afzonderlijke rubriek voor nieuwsberichten.

Onlangs is in samenwerking met inwoners gestart met informatie over gebiedsgerichte gemeentelijk actualiteiten op de website. Voor het gebied Loenen aan de Vecht is de informatie die relevant is voor inwoners, zoals ontwikkelingen in de wijk, werkzaamheden en activiteiten geclusterd en op één plek vindbaar. De gebiedsgerichte opzet wordt geëvalueerd en vervolgens uitgebreid naar de andere gebieden binnen de gemeente.

Met de komst van een digitale nieuwsbrief kunnen inwoners en ondernemers zich gratis abonneren op die informatie die voor hen interessant is. Denk aan onderwerpen zoals (weg)werkzaamheden, nieuws over de eigen kern, afval, sport, (jeugd)hulp en zorg, werk en inkomen. Zo wordt de informatie steeds meer op maat aangeboden. Deze berichten zijn ook terug te vinden op de website. Eind 2016 worden de bekendmakingen alleen nog online gepubliceerd.

Trends en ontwikkelingen in gemeentelijke communicatie

Andere bestuursstijlen

Stichtse Vecht kiest voor een bestuursstijl die aansluit bij de veranderende netwerksamenleving waarin sprake is van meer zelfredzaamheid en meer initiatieven uit de samenleving. Daarbij is het belangrijk verbanden te leggen met de samenleving, ruimte te bieden en initiatieven te stimuleren. In een dergelijke externe georiënteerde bestuursstijl kan de website toenemend worden ingezet, bijvoorbeeld in de participatie en cocreatie.

Mediasamenleving

Met de sociale media is een sterke beweging ontstaan die de overheid controleert en beïnvloedt. Het debat vindt steeds meer plaats via de media, door journalistiek, stakeholders, belangenverenigingen, etc. De omloopsnelheid van het nieuws wordt bovendien steeds hoger. Dit alles vraagt ook om adequate en tijdige informatievoorziening op de eigen site en social media van de gemeente, heldere duiding van de gemeentelijke informatie en feiten, en het afleggen van verantwoording over het functioneren van het bestuur. Bij crisissen of issues is dit eens te meer van belang.

Open overheid en transparantie

De samenleving roept om een open overheid. De overheid moet relevante informatie actief openbaar maken. Openheid is een manier om het vertrouwen te winnen en te behouden. Daarnaast wordt het bestuur toenemend ter verantwoording geroepen. Mensen verwachten transparantie over het beleid en verantwoording van afwegingen, keuzes en resultaten. Wij zetten de website daar actief voor in, indien de informatie toegevoegde waarde heeft voor inwoners en betrokkenen.

Open data

De overheid kan ook transparanter worden door data vrij te geven.

Het beschikbaar stellen van data die zijn verzameld voor een publieke taak, biedt daarnaast andere kansen. Open data bieden niet alleen meer zicht op het functioneren van de overheid, maar ook mogelijkheden voor betere diensten en nieuwe bedrijvigheid. Met die gegevens kunnen marktpartijen nieuwe services en producten ontwikkelen en ontstaan bruikbare nieuwe toepassingen.

Uitgangspunten website gemeente Stichtse Vecht

september 2016

www.stichtsevecht.nl

- **is – wat betreft de dienstverlening - gebaseerd op Toptaken.** Een Toptaken website is gericht op dienstverlening en zet de vraag van de klant, inwoner of ondernemer centraal. Het toont de belangrijkste taken waar de bezoeker voor komt. Dit betekent dat alleen die informatie geplaatst wordt waar de bezoeker ook echt om vraagt. Hierdoor is de informatie beter vindbaar. Toptaken worden regelmatig aangepast aan de vraag van de bezoeker. Ze kunnen ook seizoensgebonden of actueel zijn zoals bijvoorbeeld de Woz aangifte of werkzaamheden aan de brug in Breukelen.
- **is toegankelijk voor iedereen.** De website voldoet aan de [eisen](#) die gesteld zijn op gebied van toegankelijkheid en kan daardoor via ieder apparaat en door iedereen worden gevonden en gelezen.
- **past zich automatisch aan aan het scherm van het apparaat dat de bezoeker gebruikt,** het zogenoemde responsive design. Zo is de website altijd goed leesbaar, zowel voor smartphone, tablet als desktop;
- **is het voorkeurskanaal voor dienstverlening en voor communicatie.** Vanuit productinformatie wordt niet verwezen naar de telefonische ingang of de balie. Er worden geen telefoonnummers of emailadressen getoond. Uitsluitend onder contactinformatie wordt het algemene telefoonnummer en emailadres genoemd. Alleen voor producten en diensten waar dit echt noodzakelijk voor is wordt gelinkt naar de contactinformatie pagina;
- **is de plaats voor gemeentelijke informatie.** Het biedt naast informatie over producten en diensten ook plaats voor gemeentelijk nieuws, evenementen, werkzaamheden en bekendmakingen. Waar nodig en mogelijk wordt deze informatie gebiedsgericht aangeboden. Belangrijke visiedocumenten worden ook geplaatst op de website. Commerciële uitingen worden niet geplaatst
- **is het kanaal voor issues en crisiscommunicatie.** Hier wordt informatie vertrekt en adviezen gecommuniceerd aan inwoners, media en andere belangstellenden in geval van crisis of calamiteit.
- **heeft een aparte plek voor nieuwsberichten.** Nieuws is ingedeeld op inwoners, ondernemers en bestuur. Daarnaast is er nieuws op maat, hier kan de bezoeker zich op abonneren;
- **beschikt over vooringevulde webformulieren** die gekoppeld zijn aan het zaaksysteem. Webformulieren waarvoor identificatie nodig is, zijn voorzien van DigiD en voor betaling gekoppeld aan de online kassa;
- **is geschreven in begrijpelijke en taakgerichte taal, compact en overzichtelijk weergegeven.**
- **kent geen dubbele informatie.** Een onderwerp staat slechts één keer op de website, vanuit andere pagina's wordt doorgelinkt naar de bron pagina;
- **heeft een hoofd indeling:** inwoners, ondernemers en bestuur;
- **geeft de mogelijkheid extra aandacht aan een onderwerp te geven.** Dit gebeurt via banners en meldingen op alle pagina's;
- **kent een gesplitste zoekfunctie.** Er is een aparte ingang voor het vinden van informatie en het regelen van taken. Verordeningen en beleidsnota's zijn te vinden via een aparte ingang die leidt naar overheid.nl of het Raadsinformatiesysteem. Voor inwoner en ondernemers wordt van de belangrijke documenten een samenvatting geplaatst Het volledige document kan worden opgevraagd via info@stichtsevecht.nl of worden gedownload.
- **linkt voor externe overheidgerelateerde informatie naar de betreffende website van ketenpartners als zorgaanbieders.** Telefoonnummers of emailadressen van externe partners of organisaties worden niet geplaatst;
- **meet de tevredenheid of mening van de bezoeker.** Dit gebeurt continue door het online stellen van vragen vanuit de klantcontactmonitor en via het formulier "Tip voor de website". Daarnaast wordt jaarlijks een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van de website gehouden. Tot slot kan de bezoeker incidenteel bevraagd worden over een relevant onderwerp door middel van een online enquête of poll;