



## Beantwoording vragen van de raad

|                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| Datum collegevergadering | 20-5-2014        |
| Raadsvraagnummer         | RV23-2014        |
| Naam raadslid            | Bram Diepstraten |
| Fractie                  | Velsen lokaal    |
| Portefeuillehouder(s)    | F.M. Weerwind    |

Onderwerp: Onderzoek gebruikerservaring websites 100 grootste gemeenten en gebruiksvriendelijkheid gemeentelijke website [www.velsen.nl](http://www.velsen.nl)

### Toelichting bij de vragen:

#### Onderzoek UNITid

Recent heeft UNITid een onderzoek<sup>1</sup> naar de gebruiksvriendelijkheid van de 100 grootste gemeenten gepubliceerd. De website van Velsen is op 2 april 2014 getest. Hoewel dit onderzoek geen volledige benchmark van de websites van deze gemeenten betreft, geeft het wel een goede indicatie van de mate waarin de websites van de onderzochte gemeenten voldoen aan bepaalde criteria voor gebruiksvriendelijkheid. In dit concrete onderzoek is een zogenaamde toptaken analyse uitgevoerd.

#### Score van Velsen

Op <http://www.100gemeenten.nl/gemeente/velsen> is de score van Velsen voor de website [www.velsen.nl](http://www.velsen.nl) weergegeven. Velsen staat met een score van 50 punten op plaats 96 van de 100 gemeenten. Dat wil overigens niet zeggen dat de website als geheel slecht scoort. Desalniettemin is dit wel een reden voor zorg en bestaat er ruimte voor verbetering.

Vooraf website-breed scoort de website van Velsen niet goed ten opzichte van andere gemeenten. Het gaat dan om optimalisatie voor mobiel gebruik en algemene toegankelijkheid.

#### Drempelvrij waarmerk

De gemeentelijke website van Velsen is getoetst op het Drempelvrij waarmerk<sup>2</sup>. Volgens de onderzoekers voldoet de gemeentelijke website niet om voor één van de drie keurmerken in aanmerking te komen. Op de website <http://www.drempelvrij.nl/> wordt inderdaad duidelijk dat de gemeentelijke website van Velsen (nog) geen keurmerk heeft.

Voor de overheid is het derde niveau van het Waarmerk drempelvrij.nl verplicht. Dit derde niveau is Webrichtlijnen. De Webrichtlijnen zijn voor Rijksoverheid al sinds 2006 verplicht, door het Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites. Voor waterschappen, provincies en gemeenten zijn de Webrichtlijnen sinds 2008 verplicht. Dit is vastgelegd in het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid (NUP).

In een brief van de VNG<sup>3</sup> is duidelijk gemaakt dat gezien de haalbaarheid de resultaatafspraken hierin en in getrapte vorm is vastgelegd in de implementatieagenda van het NUP (i-NUP).

Er staat:

*“Alle gemeenten zorgen dat hun website eind 2012 voldoet aan minimale eisen van Webrichtlijnen (Waarmerk Drempelvrij zonder ster) en 1/1/2015 volledig (3 sterren Waarmerk Drempelvrij).*

*Aanvullend is opgenomen: Aan niet nakomen van de verplichting t.a.v. de Webrichtlijnen zal de*

<sup>1</sup> Link naar resultaten: <http://100gemeenten.nl/gemeente/velsen/10b695303f6306c650212b4811932dc3709988c3>

<sup>2</sup> Pagina 4, onderdeel 5.7

<sup>3</sup> [http://www.vng.nl/files/vng/vng/Documenten/actueel/brieven/ledenbrieven/2012/20120712\\_Ledenbrief\\_BABVI-U201201046.pdf](http://www.vng.nl/files/vng/vng/Documenten/actueel/brieven/ledenbrieven/2012/20120712_Ledenbrief_BABVI-U201201046.pdf)

# GEMEENTE VELSEN

*consequentie verbonden worden dat via een Algemene Maatregel van Bestuur verplichtingen aan gemeenten opgelegd worden.*

*Deze afspraak houdt in, dat uw gemeentelijke website uiterlijk 31 december 2012 aan de minimale toegankelijkheidseisen van de Webrichtlijnen moet voldoen (16 van 95 ijkpunten) en uiterlijk 1 januari 2015 aan alle eisen (95 van 95 ijkpunten).*

Hieruit volgt dat de gemeente Velsen nog niet voldoet aan de minimale eisen van Webrichtlijnen. In het Programma Klantgerichte Dienstverlening 2009 – 2012<sup>4</sup> en in de Perspectiefnota 2013 zijn wel enkele regels tekst opgenomen over wettelijke richtlijnen en eisen voor de website.

## *Andere constatering*

Velsen Lokaal heeft enkele deskundigen geraadpleegd die o.a. een aantal aanvullende observaties hebben gedaan.

Velsen maakt gebruik van relatief dure software van GX (syndroom: 'Het is duur, dus dan zal het wel goed zijn'). Deze software kent een veel tragere doorlooptijd v.w.b. ontwikkelingen t.o.v. opensource systemen met een veel groter marktaandeel.

Er wordt waarschijnlijk gemaakt van een 'full text search' engine, maar het overzicht van resultaten wordt niet weergegeven op datum of relevantie (meest gezocht). Bezoekers die informatie zoeken krijgen een onwaarschijnlijk grote hoeveelheid resultaten. Er wordt (waarschijnlijk) kennelijk niet gewerkt met categorie velden of tags waarop geïndexeerd kan worden. Dat zou zoeken (maar vooral vinden) aanzienlijk verbeteren.

De structuur van de site (zie sitemap) is zeer complex en weerspiegelt eerder een interne informatie structuur, dan een structuur die gericht is op de vraag van de burger.

De menustructuur is niet eenduidig (op meerdere plaatsen, beter is één horizontaal menu met pull-downs per item). De homepage is een ware puzzel aan structuren en doorklik items.

De website is niet responsive, waardoor de weergave op mobiele apparaten ver onder de maat is.

## *Belang van gebruiksvriendelijke website*

Voor gemeenten wordt digitale dienstverlening steeds belangrijker. Door decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten wordt steeds vaker van de burger verwacht dat hij zijn zaken zelfstandig afhandelt op de website van zijn gemeente. Van belang is dan uiteraard o.a. dat burgers altijd en overal (via PC, smart phone en tablet) informatie snel kunnen vinden, informatie actueel en up to date is, dat digitale diensten snel en goed toegankelijk zijn, etcetera.

## **Vraag 1**

---

Heeft het college in het verleden onderzoek gedaan en/of laten doen naar de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website en/of hebben andere organisaties onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website? Zo ja, wanneer zijn deze onderzoeken uitgevoerd en wat waren de concrete resultaten van dit of deze onderzoek(en)? Welke eventuele maatregelen heeft het college daarna genomen om de gebruiksvriendelijkheid te verbeteren?

## **Antwoord vraag 1**

---

Er is in opdracht van de gemeente Velsen nog geen onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van de website. Er is voor gekozen om dit pas te laten doen als alle lopende ontwikkelingen afgerond zijn, zoals de nieuwe huisstijl, invoering van webrichtlijnen, de conversie van de website naar GX en conversie 3 van het Digitaal Loket van DIMPACT.

In mei 2011 zijn er 6 vragen over de website aan het Burgerpanel voorgelegd (zie antwoord vraag 4)

---

<sup>4</sup> <http://raad.velsen.nl/Vergaderingen/Raadsvergadering/2012/31-mei/20:15/Kredietaanvraag-in-verband-met-nieuwe-publiekshal/PLEIN-120531-12-programmaplan-klantgerichte-dienstverlening.pdf>



Tussen november 2011 en januari 2012 is er een enquête Dienstverlening gehouden onder de bezoekers en bellers naar het gemeentehuis. Ook daarin werden door burgers opmerkingen en tips aangedragen in relatie met de website (online afspraak maken).

Officieus is er een toets naar de vindbaarheid van zoektermen gedaan tijdens een Google-bijeenkomst in 2012. Wij scoorden toen een 7.5.

Het is de bedoeling dat er in 2014 een opdracht wordt gegeven voor een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van de website. Deze is vooralsnog aangehouden vanwege nieuwe ontwikkelingen voor een eventuele website-aansluiting bij DIMPACT en MYLEX Overheid.

## Vraag 2

---

Is het college op de hoogte van het recente 100gemeenten onderzoek van de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke websites? Zo ja, hoe beoordeelt u de uitkomsten van dit onderzoek voor Velsen? Bent u voornemens om naar aanleiding van deze beoordeling maatregelen te nemen om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen? Zo ja, welke?



## Antwoord vraag 2

---

Ja, het college is op de hoogte van dit onderzoek. Wij achten de score van twee keer goed en drie keer voldoende, geen slechte score. Wel erkennen we een aantal aandachtspunten. Zoals aangeven bij vraag 1 zijn wij bezig met een mogelijke transitie van de gemeentelijke website waarbij ook de gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van de informatie een duidelijke plek zal krijgen.

## Vraag 3

---

Waarom voldoet de gemeentelijke website nog niet aan de minimale eisen van het Waarmerk Drempelvrij? Heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken consequenties in het vooruitzicht gesteld als gevolg van het niet tijdig voldoen aan de wettelijke eisen?

Heeft het college de gemeentelijke website al eens laten toetsen en/of auditen voor de keurmerken van Drempelvrij? Zo ja, wanneer en wat waren de resultaten?

Welke maatregelen heeft het college genomen om te gaan voldoen aan de toetsingscriteria van de keurmerken Drempelvrij?

Kan het college aangeven wanneer de gemeentelijke website aan de minimale eisen zal voldoen en wanneer volledig (3 sterren Waarmerk Drempelvrij)? Is het college bereid de Raad periodiek te informeren over de voortgang?

## Antwoord vraag 3

---

Omdat de gemeente nog nooit een formele toets door een erkend toetsingsbureau heeft doorlopen voor het Waarmerk Drempelvrij is nu niet bekend of de gemeentelijke website wel of niet voldoet aan de minimale eisen voor dit moment.

Uit eigen analyse blijkt dat op twee na alle webrichtlijnen, die op 31 december 2012 moesten zijn gerealiseerd, ook gerealiseerd zijn. De nog op te lossen aspecten zijn van technische aard. Deze aspecten zullen worden meegenomen bij de aansluiting op een nieuwe website in plaats van te investeren in het huidige systeem.

Ook na 2012 zijn er verbeteringen met betrekking tot het technische aspect beeld en geluid aan de website doorgevoerd om aan de webrichtlijnen te voldoen.

Wanneer wij volledig gaan voldoen aan alle eisen is mede afhankelijk van de ontwikkelingen in de markt. Om die reden wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om met de website aan te sluiten bij het beheersysteem van DIMPACT. Het college zal de raad via collegeberichten op de hoogte houden van de voortgang.

## Vraag 4

---

Eigenlijk is van groter belang hoe de inwoners van Velsen de gebruiksvriendelijkheid van de website van de gemeente Velsen beoordelen. Gezien de nieuwe zorgtaken voor de gemeente is een gebruiksvriendelijke website van groot belang.

Is het college bereid om hiervoor het burgerpanel in te zetten en een uitgebreide enquête over de gebruiksvriendelijkheid van de website te ontwikkelen? Zo ja, wanneer gaat u deze enquête publiceren?

## Antwoord vraag 4

---

In mei 2011 zijn in een Burgerpanel enquête 6 vragen over de communicatie via de website gesteld. Beoordeling in een cijfer van 1 tot 10 over:

- De uitstraling van de website 6.8
- De vindbaarheid van de informatie 6.1
- Het taalgebruik op de website 7.1
- De informatieve waarde van de website 6.9
- De actualiteit van de website 6.8
- Het algehele oordeel over de website. 6.7

Bij vraag 1 is aangegeven dat er tussen november 2011 en januari 2012 een enquête Dienstverlening is gehouden onder de bezoekers van en bellers naar het gemeentehuis. De opmerkingen en tips van de burgers die daarbij zijn aangedragen over de website zijn bij de implementatie van de nieuwe release van de website in november 2012 grotendeels gerealiseerd. De snelheid van de website is verbeterd alsmede de zoekfunctie. Daarnaast zijn de zoekresultaten geoptimaliseerd; de door de overheid gestelde webrichtlijnen (deels) ingevoerd; aanvragen voor meer producten digitaal beschikbaar gemaakt via gebruik van DigiD en het gebruikersgemak hiermee vergroot.

Wij zien op dit moment geen noodzaak om het Burgerpanel opnieuw in te zetten.

## Vraag 5

---

In het geval u niet het burgerpanel wilt inzetten om de actuele gebruiksvriendelijkheid te laten beoordelen, welke concrete onderzoeksmogelijkheden voor de beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website wilt u dan overwegen? Welke mogelijkheden hebben uw specifieke voorkeur?

## Antwoord vraag 5

---

Wij zien op dit moment geen aanleiding om concreet onderzoek te doen, aangezien wij ons oriënteren op een nieuwe webaansluiting. Zie ook het antwoord op vraag 1.

## Vraag 6

---

Heeft het college in het verleden andere onderzoeken naar de digitale dienstverlening en/of de gemeentelijke website gedaan of laten doen? Zo ja, welke, wanneer en wat waren de conclusies van deze onderzoeken?

## Antwoord vraag 6

---

In het verleden is regulier de Overheid.nl Monitor geraadpleegd om te bezien in hoeverre onze klantvriendelijkheid, vindbaarheid en bereikbaarheid van de website aan de gestelde eisen voldeed. Aan de hand van de resultaten van de Overheid.nl Monitor werden dan verbeteringen aangebracht. Helaas is deze overheidsmonitor niet meer beschikbaar. Zie ook antwoord vraag 4 over de enquête dienstverlening.

## Vraag 7

---

Hoe beoordeelt het college zelf de kwaliteit en de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website?

## Antwoord vraag 7

---

Het college beseft dat er verbeteringen te realiseren zijn. Met name over de homepage zijn nieuwe ideeën. Indeling op Wonen, Werken, Vrije tijd, Actueel, Bestuur & Organisatie enz.. Ook DIMPACT is nog volop in ontwikkeling en bij projecten hiervan is Velsen vaak pilotgemeente; Velsen probeert koploper te zijn en aan het roer te staan bij nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de gemeentelijke website van Dimpact.

## Vraag 8

---

Wat heeft de ontwikkeling van de huidige website gekost? Gaarne een gespecificeerd overzicht.



# GEMEENTE VELSEN

Wat zijn de jaarlijkse exploitatielasten van de huidige website? Gaarne een specifiek overzicht met onderscheid van licentiekosten, technische en functionele onderhoudskosten.

## **Antwoord vraag 8**

---

De ontwikkeling van de website heeft € 52.400 gekost. De jaarlijkse licentiekosten bedragen circa € 9.700. Voor technische en functionele ondersteuning worden circa € 11.800 aan kosten per jaar gemaakt.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Velsen

