

Ons nummer: O22.000214



Schriftelijke reactie toezegging

Raad/commissie	Raad
Datum vergadering	30 september 2021
Onderwerp	Motie Website
Toezegging gedaan door	Erik Faber

Omschrijving toezegging

N.a.v. agendapunt 21. Motie website, wordt toegezegd dit te onderzoeken en er inhoudelijk op terug te komen.

Datum schriftelijke reactie

24 februari 2022

Schriftelijke reactie

Inleiding

Tijdens de raadsvergadering van 30 september is er een motie door de VVD-fractie ingediend over onze gemeentelijke website.

Concreet:

de website sudwestfryslan.nl een bredere inhoud geven, die via menuknoppen op de homepage de bezoeker de mogelijkheid biedt om meer informatie te verkrijgen over de relevante onderwerpen. Bijvoorbeeld onderwerpen als kunst & cultuur, toerisme, vrije tijd & sport, economie, duurzaamheid.

Doel:

de ambitie van de gemeente zichtbaarder te maken, en de verschillende sectoren een extra podium te verschaffen. Hierdoor is het een extra middel van transparantie van activiteiten en organisaties in onze gemeente, die kan leiden tot meer verbondenheid en participatie.

De motie is ingetrokken en omgezet naar een toezegging door wethouder Faber om inhoudelijk hierop terug te komen. In deze schriftelijke reactie op de toezegging informeren wij u graag over de mogelijkheid of de in de motie genoemde onderwerpen zichtbaarder gepresenteerd kunnen worden op de website sudwestfryslan.nl.

Huidige situatie/achtergrond

Onze visie op onze website: *‘De gemeentelijke website is een volwaardig dienstverleningskanaal die aansluit bij de behoefte van onze gebruikers.’*

Al jaren laten onze statistieken zien dat onze bezoeker op de gemeentelijke website komt om snel en gemakkelijk (digitaal) zaken te regelen. In de top 20 van meest bezochte pagina’s staan al jaren dezelfde productpagina’s bovenaan, als openingstijden, milieustraten, digitale afvalkalender, containers en zaken met betrekking tot uitkeringen en dergelijke.

Ongeveer 30% van onze bezoekers zoeken op onze website naar onderwerpen over bedrijfsleven, toeristische informatie, musea of evenementen die onze gemeente rijk is. Op verschillende pagina’s is hierover informatie te vinden, maar niet direct zichtbaar op de homepagina. Informatie over deze onderwerpen vindt men via websites van andere organisaties, bedrijven of instellingen, maar voornamelijk via zoekmachines als Google. In 2021 kwam ongeveer 65% van de bezoeken binnen via Google. Deze bezoekers komen direct op de in Google gezochte pagina terecht en zien onze homepagina niet.

De gemeentelijke website is een dienstverleningskanaal en we richten deze website dan ook in op de klantbehoefte. De gebruikersbeleving en -verwachting, in combinatie met de juistheid van de informatie vinden we belangrijk. Dit doen we onder andere door:

- aanbieden van digitale aanvraag- en contactformulieren;
- de meest bezochte pagina’s zichtbaar op de homepagina;
- een goede zoekmachine op de website, waarbij gebruikers met 1 klik de juiste informatie kunnen vinden;
- het schrijven van goede content zodat zoekmachines als Google onze pagina’s goed kan indexeren (SEO, search engine optimization, oftewel zoekmachineoptimalisatie);
- digitale toegankelijkheid. Bezoekers met een beperking (visueel, lichamelijk of laaggeletterd) moeten onze website goed kunnen (uit)lezen met een screenreaders en begrijpen;
- het monitoren van het online gedrag;
- gebruikersonderzoeken.

Ontwikkelingen digitale dienstverlening

Echter, niet alleen de wereld om ons heen verandert continu. Als voorbeeld hoeven we alleen maar te kijken naar de impact van een pandemie op de digitale kanalen. Het gebruik van deze kanalen wordt steeds belangrijker in ons dagelijks leven en hier spelen we als gemeente ook op in. Bijvoorbeeld het aanbod en het ontwikkelen van digitale webformulieren groeit nog steeds. Hierbij moet men denken aan formulieren voor het aanvragen van uittreksels uit de BPR, parkeervergunningen, hulp bij huishouden, bijzondere bijstand, evenementen, aangifte toeristenbelasting, afvalcontainers, verhuizing doorgeven, etc.

In 2013 zijn we gestart met 40 formulieren in productie en in datzelfde jaar werden er ongeveer 2.100 digitale formulieren ingevuld door onze bezoekers. In 2021 zijn er meer dan 37.000 ingevulde digitale formulieren binnengekomen. Vanaf 2013 tot nu zijn er vele formulieren ontwikkeld. Dit getal ligt rond de 425 formulieren.

Bij deze aantallen zijn de ‘melding openbare ruimte’ en ‘meldingen overlast’ niet meegerekend.

Op dit moment zijn we bezig met de ontwikkeling van MijnSWF, een persoonlijke digitaal portaal. MijnSWF start met basisfunctionaliteiten als het tonen van statusinformatie, document uitwisseling, gegevens inzien. Na de lancering (planning juli 2022, start ingang van de Omgevingswet) ontwikkelen we het portaal verder door. Met MijnSWF willen we kunnen communiceren met de inwoner via een veilige en persoonlijke digitale omgeving.

Ook breiden we onze digitale dienstverlening de komende tijd verder uit. Denk hierbij aan nieuwe kanalen als whatsapp en beeldbellen. Inwoners kunnen via deze nieuwe kanalen op een snelle, laagdrempelige, gemakkelijke en persoonlijke manier contact met ons opnemen.

Mogelijkheden

We vinden de vraag van de VVD-fractie, om een bredere inhoud te geven aan de gemeentelijke website, een waardevolle gedachte. We willen juist voor onze bezoekers graag een breed aanbod van diensten en onderwerpen. Het prominenter presenteren van onderwerpen waar bijvoorbeeld duurzaamheid, ondernemen, wonen of kunst en cultuur centraal staat, is mogelijk op onze gemeentelijke website. Een soort digitale samenwerking van verschillende thema's waar Súdwest-Fryslân voor staat.

We zien dit dan ook als een mooie gelegenheid om te onderzoeken welke thema's en hoe ze, voor de bezoeker, op een logische en intuïtieve manier gepresenteerd kunnen worden op onze website. Zonder de klantbehoefte en onze digitale dienstverlening uit het oog te verliezen.

Wij gaan aan de slag om een verbeterslag te maken in onze gemeentelijke website.

Voordelen

Op verschillende onderdelen zien wij voordelen om onze website te verbeteren.

- Eén portaal, herkenbaarheid. Dit straalt éénheid en vertrouwen uit.
- Gemak voor de klant. Via de nieuwe digitale kanalen en ontwikkelingen kunnen onze bezoekers bijvoorbeeld zaken regelen, status van een aanvraag volgen of contact met ons opnemen. En dat op een gemakkelijke, snelle en persoonlijke manier.
- Vindbaarheid van de thema's waar de gemeente voor staat en/of bij betrokken is wordt vergroot doordat het aanbod ook bereikbaar is via de gemeentelijke website.
- Inperken van verschillende gemeentelijke websites.
- Digitale toegankelijkheid. Overheidswebsites en -apps moeten voldoen aan de digitale toegankelijkheid. De gemeentelijke website sudwestfryslan.nl is eind 2020 onderzocht op toegankelijk. De resultaten van het onderzoek gaf aan dat de website gedeeltelijk voldoet. We zijn continu bezig om de toegankelijkheid verder te optimaliseren.
- Door SEO van de (gemeentelijke) websites of pagina's wordt de vindbaarheid van de thema's via externe zoekmachines verbeterd.
- Wekt nieuwsgierigheid voor bezoekers wat we als gemeente nog meer te bieden hebben.

Beperkingen/aandachtspunten

Een verbeterslag en continu blijven verbeteren betekent ook meer belasting voor het team die dit uitvoert. Willen we meer gaan doen met de digitale mogelijkheden van onze gemeentelijke website en digitale kanalen, dan zal de formatieve inzet hierop aangepast moeten worden.

Plan van aanpak

Om de verbeterslag op de website goed vorm te geven pakken we het als volgt aan:

- We zorgen voor een webvisie die aansluit op de vorig jaar vastgestelde Visie op Dienstverlening, maar ook past in onze communicatiestrategie en organisatiedoelen.
- We onderzoeken verder waar de behoefte van de bezoeker ligt op, de in de motie, gestelde thema's.
- We houden een 0-meting op alle dienstverleningskanalen, dus ook de website.
- We gaan gesprekken aan met de betrokken teams over input.
- We gaan aan de slag met 'gemeentemarketing'. Team Communicatie is aanjager van dit project en we werken samen op het gebied van de digitale kanalen.
- Na doorvoering van aanpassingen aan de website, monitoren we de statistieken en analyseren ze. Daar waar nodig passen we de pagina's, de content, het ontwerp of functionaliteiten aan.