



Aan de gemeenteraad

Onderwerp: Totstandkoming nieuw dronten.nl

Geachte raadsleden,

In december 2018 heeft u de Visie op Dienstverlening 2019-2023 vastgesteld. In januari 2020 presenteerden wij u de voortgang daarvan. Daarbij hebben wij u toegezegd u te informeren over onze website in relatie tot het zaaksysteem en de voortgang daarvan. In het afgelopen jaar hebben we stappen gezet om te komen tot een nieuwe website. Via deze brief brengen wij u op de hoogte van de stand van zaken.

Tijdens de presentatie bent u ook geïnformeerd dat er op zoek wordt gegaan naar een nieuw zaaksysteem. Eén van de gevolgen van deze keuze is dat we ook een nieuw systeem (CMS) voor de website dienen aan te schaffen. Een voordeel hiervan is dat de nieuwe website kansen biedt op het gebied van techniek en wensen en eisen rondom de toegankelijkheid en functionele (bijvoorbeeld de zoekmachine) verbeteringen. Op dit moment loopt de aanbestedingsprocedure voor de website. De nieuwe website wordt in lijn met het zaaksysteem in één keer in gebruik genomen. Door beide systemen in één keer in gebruik te nemen hoeven er geen dubbele koppelingen gebouwd te worden en is dit qua uitstraling de beste ervaring voor de website bezoeker. De verwachting van livegang is in het tweede kwartaal van 2021. De aanbesteding voor het nieuwe zaaksysteem is intussen afgerond.

De nieuwe website gaat ervoor zorgen dat de bezoekers hun informatie snel en eenvoudig kunnen vinden. De website draagt er bij aan dat de gemeente wordt gezien als transparante en betrouwbare overheid. Daarmee wordt de dienstverlening verhoogd en komen we bij de doelstelling uit de Visie op Dienstverlening; 'Het college streeft er naar om de gemeentelijke dienstverlening over vier jaar tot een van de beste van Nederland te laten worden, in relatie tot vergelijkbare gemeenten.'

Bijlage(n): --

Website als dienstverleningskanaal

Vanuit de Visie op Dienstverlening wordt de website als belangrijk dienstverleningskanaal ingezet. Uit landelijk onderzoek van VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten) blijkt dat inwoners en ondernemers de website vooral bezoeken voor diensten en de website minder of niet als communicatiebron gebruiken. Dit blijkt ook uit het grote aantal webformulieren dat gebruikt wordt. Ook in Dronten herkennen we dat beeld en zien we dat in 2019 bijna 35% van de bezoekers een webformulier heeft ingevuld. 1% van de bezoekers kwam voor de nieuwsberichten.

Toegankelijkheidseisen

De vernieuwde website gaat voldoen aan alle toegankelijkheidswensen en -eisen, zoals: alle teksten op B1 niveau, voorleesfuncties; foto's waarvan wordt uitgesproken wat er op staat (leesbare foto's) en het meertalig aanbieden.

Of de website voldoende gebruiksvriendelijk is ingericht laten we testen door een testpanel.

Vanzelfsprekend wordt ook de gemeenteraadomgeving via de website ontsloten. U houdt uw eigen omgeving. Daarnaast wordt op website een persomgeving ingericht en een omgeving voor crisisinformatie.

Participatie

In het coalitieakkoord heeft het college vastgesteld dat men altijd in verbinding wil blijven met de samenleving over de digitale ontwikkelingen:

“We bevinden ons midden in de digitale revolutie. (Big) data, (draadloze) netwerken en fysieke hardware zijn steeds meer met elkaar verbonden. In de datastroom moeten we zelf het hart toevoegen door techniek te verbinden aan de menselijke maat: onze digitale agenda, met data en slimme digitale processen, die bijdraagt aan een goede dienstverlening en beleidsontwikkeling. Laat data een instrument zijn maar geef ze nooit het laatste woord. Dit is én blijft namelijk het recht van onze inwoners, ondernemers en organisaties. Het is belangrijk dat de gemeente daarnaar handelt door op een veilige en verantwoorde manier van digitale mogelijkheden gebruik te maken, maar altijd in gesprek te blijven met de samenleving”. (Coalitieakkoord 2018-2022)

Om tot een website voor de samenleving te komen, wordt de website gebouwd op basis van eerdere bezoeken (toptakenonderzoek en content analyse).

Daarnaast worden inwoners en ondernemers via dronten.ikpraatmee.nl gevraagd om mee te denken over een logische indeling van onderwerpen. Er vindt een gebruikersonderzoek plaats voorafgaand aan de livegang. Met een gebruikersonderzoek, wordt aan de respondenten gevraagd om een bepaalde taak uit te voeren. Er wordt meegekeken of de respondent de site gebruikt zoals bedoeld is. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen er nog verbeterpunten worden uitgevoerd.

Ook worden bezoekers voorafgaand aan de livegang gevraagd om alvast een kijkje te nemen en feedback te geven.

In het eerste kwartaal zullen we een raadsinformatiebijeenkomst organiseren, waarbij we alvast een blik op de nieuwe website zullen geven. Daar zal ook ruimte zijn om feedback te geven.



Planning

Begin 2020 is een interne projectgroep gestart. Eind januari 2021 is de aanbesteding afgerond. De site zal dan gebouwd en gevuld worden. Ook de koppelingen met verschillende systemen worden gebouwd. In de laatste fase doorlopen we de website met bezoekers van de huidige website en het gebruikersonderzoek zal plaats vinden. De site wordt gecontroleerd op inhoud en koppelingen en is dan klaar om live te gaan. De website gaat live op het moment dat het zaaksysteem live is en in gebruik wordt genomen. De reden om samen op te trekken is om te zorgen dat we een mooie, goede en volledige livegang hebben en de nieuwe e-formulieren goed in de backoffice terecht komen. De verwachting is dat de livegang in het tweede kwartaal van 2021 zal plaats vinden.

Om te zorgen dat op de website de toegankelijkheid goed wordt geborgd, de content actueel wordt gehouden en om te zorgen voor kwaliteitswaarborging en de nodige doorontwikkeling, zal er bij de nieuwe website ook worden gekeken naar de beheerskant.

Als u inhoudelijke vragen heeft of u als u een afspraak wilt maken, dan kunt u contact opnemen via de griffier.

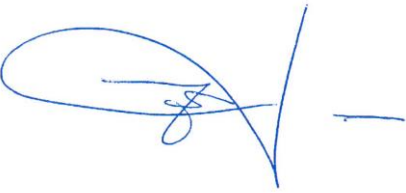
Wij vertrouwen erop u voor dit moment goed te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

het college van Dronten



drs. T. van Lenthe
Secretaris



drs. J.P. Gebben
Burgemeester

