



GEMEENTE EEMNES

INFORMATIENOTA RAAD EEMNES

Van het college van B&W
Aan Gemeente Eemnes – Gemeenteraad
Portefeuillehouder Benthem, R. van
Informatie bij E.B. Bekker,
Teamleider Communicatie & HRM

Onderwerp

Vernieuwing gemeentelijke websites

Portefeuillehouder

Benthem, R. van

Openbaar

Ja

Kennisnemen van

De gemeentelijke website is sterk verouderd. De drie BEL-gemeenten gaan gezamenlijk hun websites vernieuwen en willen daar versneld mee aan de slag. Daarmee kunnen we onze inwoners, ondernemers en bezoekers beter informeren en zorgen we dat nieuwe online dienstverlening goed verloopt.

De vernieuwing zal meer kosten dan op dit moment in de gemeentebegroting is voorzien. Daarom leggen we in september een begrotingswijziging aan de gemeenteraad voor. In de aanloop naar de besluitvorming in de raad wordt al gestart met de werkzaamheden om tijdswinst te boeken.

Aanleiding (inleiding)

1. Digitale dienstverlening is een speerpunt voor de gemeente. Steeds meer dienstverlening vindt niet aan de balie plaats, maar online. Vindbaarheid van raads- en collegestukken en begrijpelijke taal zijn daarin onder meer genoemd. Voor het onderdeel “begrijpelijke taal” is in 2022 binnen de BEL organisatie

gestart met het project Communiceren met Impact. De gehele organisatie heeft deelgenomen aan sessies waarmee bewustwording is gecreëerd voor het gebruiken van begrijpelijke taal (B1). Volgend onderdeel van het project Communiceren met Impact is ook om de content op de gemeentelijke websites zodanig aan te passen dat die voor een ieder duidelijk en begrijpelijk wordt. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande teksten van een andere gemeente waarbij deze aanpassingen al succesvol zijn gedaan. Dit om tijd en kosten te besparen.

2. Het contract met onze huidige leverancier van het 'content management systeem (CMS)' loopt per 1 januari 2025 af en in januari 204 moet daarom worden gestart met een aanbestedingstraject voor een nieuwe leverancier. Hiervoor moet dit jaar een programma van eisen worden opgesteld.
3. Zowel punt 1 als 2 gaven aanleiding de websites eerst te laten analyseren in brede zin. Dus niet alleen op begrijpelijkheid, maar ook op dienstverlening en het al dan niet voldoen aan wet- en regelgeving. Deze analyse heeft begin 2023 plaatsgevonden. Vervolgens is een advies geformuleerd over wat nodig is om een optimale digitale dienstverlening te bereiken. Hiermee is het websiteproject "Van informeren naar dienstverlenend" ontstaan.

Kernboodschap

Er wordt een programma van eisen opgeleverd om in januari 2024 te kunnen starten met het aanbestedingstraject om te komen tot een nieuwe CMS-leverancier. Daarnaast worden de websites van de BEL-gemeenten zodanig verbeterd dat het percentage succesvol gedrag van bezoekers – na realisatie van het project – tussen de 85% en 95% komt te liggen. Dit tegen de 37% op dit moment.

Consequenties

De kosten voor verbetering van de website zijn €95.500 incidenteel, verdeeld over 2023 en 2024. Hiervoor ontvangt u in de raad van september een voorstel. In de periode van de voorbereidingen voor het VIBE-krediet (voor de begroting 2023) waren de analyses nog niet uitgevoerd en de consequenties daarvan nog niet in te schatten. Om die reden is in het VIBE-budget geen bedrag opgenomen om ook de gemeentelijke websites te verbeteren. Aan de gemeenteraden wordt in september een voorstel voor deze investering voorgelegd. Tot die besluitvorming kunnen de kosten uit de lopende begroting worden gedekt. In de opdrachtverlening is de mogelijkheid opgenomen om het project stop te zetten in dien de raden niet instemmen met de noodzakelijke kosten.

Duurzaamheid

Nvt

Communicatie

In dit stadium wordt alleen nog interne communicatie ingezet om alle stakeholders te betrekken bij de uitvoering van het project. Hiertoe behoren voor zowel het maken van het programma van eisen als het aanpassen van de huidige website, ook de griffies. Externe communicatie wordt ingezet rond de livegang van de aangepaste websites, wat rond einde Q1 2024 zal zijn.

Vervolg

Wij starten op korte termijn met de volgende deelprojecten:

- Traject Programma van Eisen (gereed december 2023)
- Begeleiding traject aanpassen huidige websites
- Het aantal webpagina's reduceren tot 200
- Deze 200 pagina's herschrijven op B1-niveau (begrijpelijke taal)

Met dit traject wordt ook de vindbaarheid van gepubliceerde content verbeterd. Oplevering van de eerste 100 pagina's is eind Q1 2024 en leidt – op basis van ervaring bij andere gemeenten – al tot een dienstverleningspercentage van 85%. Daarna worden steeds nieuwe pagina's toegevoegd tot 200. Dit gebeurt tot oktober 2024. Daarna moet het dienstverleningspercentage rond de 95% liggen. Het is zeer aan te bevelen dit traject te hebben afgerond voordat de websites worden 'overgedragen' aan een nieuwe leverancier. Dit vereenvoudigt en versnelt het implementatietraject in de 2^e helft van 2024. We gaan daarmee 'schoon door de poort'.

Voor het programma van eisen voor de aanbesteding van een nieuwe leverancier wordt input opgehaald bij alle stakeholders (waaronder ook de griffies) om te komen tot een gedragen programma. Dit traject loopt tot eind 2023, waarna begin 2024 de aanbesteding start. Halverwege 2024 is de nieuwe leverancier bekend. Tweede helft 2024 worden de websites in het nieuwe systeem gebouwd en geïmplementeerd, waarna ze op 1 januari 2025 live gaan.