

Raadsvoorstel en -besluit

2021-0175639

Website

Aan de leden van de raad,

Het college van burgemeester en wethouders stelt u voor op grond van het budgetrecht van de gemeenteraad over de gemeentelijke financiële huishouding - artikel 108 van de gemeentewet. te besluiten:

1. De website Zwijndrecht.nl zodanig in te richten dat inwoners en ondernemers hier op een voor hen logische en begrijpelijke wijze gezochte informatie kunnen vinden. Het betreft informatie over diensten en producten van de gemeentewinkel, gemeentelijke voorzieningen en hulpbronnen voor inwoners en ondernemers en voor hen relevante gemeentelijke activiteiten/initiatieven.
2. Voor de uitvoering een incidenteel budget van € 42.000,- beschikbaar te stellen en de begroting 2022 dienovereenkomstig te wijzigen.
3. de structurele kosten vanaf het jaar 2023, te weten € 21.000,- per jaar, mee te nemen in de integrale afweging tijdens de kadernota 2023.

De secretaris,

De burgemeester,

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van

De griffier,

De voorzitter,

Toelichting

Inleiding

Tijdens de behandeling van de kadernota 2022 op 13 juli jongstleden heeft uw gemeenteraad met een drietal moties inspanning van het college van B&W gevraagd op het gebied van communicatie en participatie.

Met deze moties roept u het college op:

1. De website van de gemeente Zwijndrecht gebruiksvriendelijker in te richten, informatie beter vindbaar te maken en ook informatie op relevante sub-websites via de website Zwijndrecht.nl te ontsluiten.
2. Tot meer interactieve communicatie met inwoners en ondernemers om zo een goede relatie met hen op te bouwen en daarmee het vertrouwen in de lokale overheid te vergroten.
3. Te komen met een plan van aanpak voor een nadere uitwerking van bewonersparticipatie.

De moties passen bij het raadsprogramma waarin u aangeeft dat de gemeente samen met inwoners, bedrijven en andere betrokkenen werkt aan een 'Krachtig Zwijndrecht, voor nu en in de toekomst. Participatie en communicatie zijn daarmee onlosmakelijk verbonden. Een woord dat bij de beraadslagingen over de kadernota telkens terugkwam was 'verwachtingsmanagement'. Wat verwacht de samenleving van de gemeente, wat verwachten we van elkaar? Kunnen inwoners en ondernemers het antwoord op hun vragen vinden op onze website, die de primaire bron van gemeentelijke informatie zou moeten zijn? Is de website op een vanuit gebruikersperspectief gezien logische manier ingericht? En wordt de informatie begrijpelijk aangeboden? Houden we voldoende rekening met mensen die laaggeletterd of anderstalig zijn? Of met inwoners met een beperking? Met die vragen in ons achterhoofd gaan we aan de slag om onze communicatie te verbeteren. En bouwen we aan het vertrouwen dat de samenleving in ons als gemeente mag hebben.

Samenhang

De uitwerking van de moties over communicatie en participatie hangen nauw samen met elkaar en met de dienstverleningsvisie en het nieuwe dienstverleningsconcept. Dienstverlening draait om het dienstbaar opstellen voor onze inwoners en ondernemers. Wij zijn er om van meerwaarde te zijn voor de samenleving. We nemen de burgers en ondernemers zeer serieus. Wij werken namelijk voor hen. Onze organisatie bestaat in feite door (en voor) hen. Wat dit betekent voor de manier waarop medewerkers in de organisatie zich opstellen tegenover de samenleving, wordt nader uitgewerkt in het dienstverleningsconcept.

De dienstverleningskenmerken 'Toegankelijk', 'Eerlijk & Transparant', 'Inclusief', 'Behulpzaam & Oplossingsgericht' en 'Empathisch' spelen alle bij de uitvoering van de drie moties over communicatie en participatie een rol. Zo is het bijvoorbeeld van belang dat informatie begrijpelijk en toegankelijk is en dat onze boodschappen bij inwoners en ondernemers 'aankomen'. Toegankelijk betekent ook dat inwoners en ondernemers informatie die zij zoeken gemakkelijk op onze website kunnen vinden. Blijkt informatie onvoldoende duidelijk of roept deze vragen op, dan passen we deze zo snel mogelijk aan of zetten we aanvullende middelen zoals beeld in.

De uitvoering van de moties over communicatie en participatie liggen in elkaars verlengde: daar waar we inwoners betrekken bij de plannen van de gemeente mogen zij verwachten dat we iets doen met hun input en dat ze ook van de gemeente terug horen wat er met hun ideeën is gedaan. Bijvoorbeeld via de website, met regelmatige updates over projecten, werkzaamheden en ontwikkelingen in de gemeente.

Ook is er samenhang met de uitvoering van de motie Duidelijke Taal waarin aandacht wordt gevraagd voor de informatieverstrekking aan laaggeletterden. Bij de verbetervoorstellen voor de website wordt hier specifiek aandacht aan besteed.

In dit voorliggende raadsvoorstel gaan we in op de motie Website Zwijndrecht.nl 21M12KN d.d. 13 juli 2021. We doen voorstellen om de website Zwijndrecht.nl zodanig in te richten dat inwoners en

ondernemers gevraagde informatie ook met zoekwoorden kunnen vinden. Daarnaast zorgen we dat de informatie begrijpelijk is en dat de informatie over zorg, jeugd en geld via de homepage van de website wordt ontsloten. Tot slot maken we voor inwoners en ondernemers relevante sub-websites vindbaar op de 'hoofdwebsite' Zwijndrecht.nl.

Eerdere besluitvorming

- 18G17 Kan ik nog iets voor u doen?, onderzoek communicatie en informatie inwoners door Rekenkamercommissie Zwijndrecht 2018
- 2018-15192 Brief aan raad met voorgestelde aanpak voor verbeteren communicatie en informatie inwoners n.a.v. rapport Rekenkamercommissie
- M3 2020 11 10 Motie Duidelijke Taal
- M4 2021 07 13 Motie Website Zwijndrecht
- A1 2021 11 09 Amendement Eerste wijziging begroting 2022 onderdeel 1c moties kadernota

Beoogd effect

De website Zwijndrecht.nl moet dé informatiebron zijn voor inwoners en ondernemers in Zwijndrecht als het gaat om gemeentelijke dienstverlening, hulp en ondersteuning. Gebruikers moeten hier op een voor hen logische wijze gemeentelijke informatie kunnen vinden. Het gaat daarbij om de diensten en producten van de gemeentewinkel, gemeentelijke voorzieningen en beschikbare hulpbronnen en gemeentelijke activiteiten/initiatieven die voor hen relevant zijn. Daarnaast moet informatie betrouwbaar, actueel, duidelijk en toegankelijk zijn, zodat deze voor iedereen begrijpelijk is.

Argumenten

1.1 De wijze waarop we als samenleving communiceren is door de opmars van online communicatie totaal veranderd

De opmars van online communicatie heeft ertoe geleid dat we de afgelopen jaren steeds meer verschillende communicatiemiddelen en –kanalen zijn gaan inzetten om inwoners en ondernemers te bereiken. Naast de website maken social media en video een steeds belangrijker deel uit van onze communicatie. Daarnaast blijft de inzet van traditionele middelen als Stadsnieuws onverminderd van belang om ook digitaal niet of minder vaardige inwoners te bereiken. De communicatiecapaciteit, met name op het gebied van online expertise, is echter niet meegegroeid met deze uitbreiding van taken.

1.2 De website Zwijndrecht.nl bevat heel veel informatie maar deze is niet altijd gemakkelijk vindbaar

Om inwoners en ondernemers optimaal te kunnen informeren is het belangrijk dat zij de gezochte informatie op de website gemakkelijk en snel kunnen vinden op een voor hen logische manier. De zoekfunctie is hierbij een belangrijk en veel gebruikt hulpmiddel. Het is daarom belangrijk dat deze goed werkt en ook goed blijft werken. Dit vraagt om doorlopend onderhoud.

1.3 Zorggerelateerde informatie wordt veel gezocht maar is moeilijk vindbaar

Inwoners met vragen over zorggerelateerde zaken kunnen deze informatie moeilijk vinden. Omdat deze informatie heel relevant is, moet deze op een duidelijke manier vanuit de homepage ontsloten worden. Hiermee dragen we eraan bij dat inwoners weten waar ze terecht kunnen en tijdig de juiste hulp kunnen inschakelen.

1.4 Inwoners en ondernemers moeten álle gemeentelijke informatie, ook die van gemeentelijke sub-websites, via de hoofdwebsite Zwijndrecht.nl kunnen vinden

In de loop der tijd heeft de gemeente voor verschillende projecten en onderwerpen sub-websites gemaakt waarop informatie over deze specifieke projecten en onderwerpen is gebundeld. Voor inwoners en ondernemers is Zwijndrecht.nl dé website van de gemeente; daarom moet de informatie op deze sub-websites die in gemeentelijk beheer zijn gemaakt via deze 'hoofdwebsite' te vinden zijn op een voor gebruikers logische plaats.

1.5 Informatie op de website moet voor iedereen duidelijk en begrijpelijk zijn

We houden bij het schrijven van teksten voor onze gemeentelijke middelen – dus ook onze website – rekening met mensen die laaggeletterd of anderstalig zijn. We schrijven in begrijpelijke taal (B1-niveau) en ondersteunen teksten waar nodig met illustraties en/of filmpjes.

1.6 Het is belangrijk dat de informatie op de website klopt en actueel is

Inwoners en ondernemers moeten er op kunnen vertrouwen dat de informatie op de website van de gemeente actueel, accuraat, volledig en betrouwbaar is. Daarom is het belangrijk dat we de informatie voortdurend up to date houden en aanpassen wanneer dat nodig is. Dat is bijvoorbeeld wanneer uit analyse van bezoekersgedrag of input van gebruikers via een testpanel blijkt dat informatie onduidelijk of moeilijk vindbaar is.

Kanttekeningen

1.1 Opmars social media vraagt om inzet online communicatiemedewerkers

De opmars van social media heeft ertoe geleid dat de inzet van online communicatiemedewerkers nu verdeeld moet worden over website en social media. De website kost op jaarbasis de inzet van 1 Fte (83.500 euro) online communicatieadvies. Omdat de aandacht verdeeld moet worden over de website en social media ontbreekt het op dit moment aan menskracht om structureel te werken aan verbetering en onderhoud van de website. Wanneer we daar, zoals uw raad vraagt, meer capaciteit op moeten inzetten vraagt dat om een structurele investering.

1.2 Het verbeteren van zoekfunctie vraagt om specialistische kennis

Om de door gebruikers gezochte informatie goed te kunnen aanbieden is het belangrijk dat de zoekfunctie wordt ingericht met juiste zoekwoorden en instellingen en dat dit doorlopend wordt geactualiseerd. Op die manier krijgen gebruikers alleen die informatie te zien die voor hen relevant is. Willen we dit gestructureerd aanpakken, dan is investering in uitbreiding van de capaciteit van de online communicatiemedewerker (die hiervoor de specialistische kennis heeft) nodig.

1.3 Het actueel houden van de inhoud van de website is de verantwoordelijkheid van de hele organisatie

Om ervoor te zorgen dat de informatie op de gemeentelijke website actueel blijft, is het belangrijk dat de inhoud doorlopend gescreend wordt. Dit is een verantwoordelijkheid van de hele organisatie; veel informatie is immers afkomstig van de vak-afdelingen waar de inhoudelijke kennis aanwezig is. Afdelingen moeten hiervan het belang inzien en eraan bijdragen dat 'hun' inhoudelijke deel van de website actueel blijft. Het aanjagen hiervan en het daadwerkelijk aanpassen van de teksten op de website gebeurt door online specialisten van het team Communicatie. Zoals onder 1.1 vermeld geldt ook hier dat op dit moment de aandacht verdeeld moet worden tussen social media en website. Uitbreiding van de online capaciteit betekent dat we deze 'aanjaagfunctie' kunnen oppakken.

1.4 Het zorgdomein is erg complex waardoor het soms lastig is de informatie hierover op een overzichtelijke manier aan te bieden

Voor eenzelfde probleem staan soms meerdere instanties aan de lat waardoor we vanuit de gemeentelijke website naar (de websites van) meerdere instanties of organisaties moeten verwijzen. Dit maakt dat de gezochte informatie niet altijd 'in een oogopslag' te vinden is. Helaas zijn de websites van derden niet altijd gebruiksvriendelijk waardoor de hulpvrager toch weer bij de gemeente uitkomt.

1.5 Gemeentelijke sub-websites zijn noodzakelijke aanvulling op informatievoorziening

Het moet voor een inwoner in één keer duidelijk zijn waar je moet zijn en hoe je een dienst kunt afnemen. Dat pleit ervoor om alle gemeentelijke online communicatie via één website namelijk Zwijndrecht.nl aan te bieden. In bepaalde situaties zijn sub-websites nodig in aanvulling op Zwijndrecht.nl. Bijvoorbeeld omdat er behoefte is aan specifieke (soms technische) functionaliteiten die het content management systeem van de website Zwijndrecht.nl niet biedt. Of omdat we speciale doelgroepen willen bereiken/betrekken.

Extern draagvlak

De verbetervoorstellen voor de website en het betrekken van gebruikers dragen bij aan het vergroten van de kwaliteit en het gebruiksgemak van de website Zwijndrecht.nl. Dit zal, zo verwachten wij, een positief effect hebben op zowel het gebruiksgemak als het gevoel gehoord te worden. En dus kunnen rekenen op extern draagvlak.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Aanpak/uitvoering/evaluatie

De website Zwijndrecht.nl is enkele jaren geleden herzien en ingericht als Toptaken website. Een Toptaken website is een website, waarbij de bezoeker snel de juiste informatie vindt en een bijbehorende taak makkelijk kan uitvoeren. Een Toptaken website wordt daarbij zo ingericht, dat de meest gevraagde onderwerpen van dat moment snel te vinden zijn. Als een taak uitgevoerd kan worden op een pagina, is deze taak duidelijk zichtbaar. Deze Toptaken worden op basis van gebruikscijfers ingericht en kunnen per periode anders zijn. Zo is er in de vakantieperiode bijvoorbeeld veel vraag naar (informatie over) paspoorten en is het tijdens een vorstperiode relevant informatie over stroomroutes makkelijk vindbaar te maken. Aan het begin van de corona-pandemie werd snel duidelijk dat informatie hierover veel werd gezocht. Dat was aanleiding om de informatie hierover op één centrale plaats op de website te bundelen en vanaf de homepage onder de aandacht te brengen.

De web-redactie van Dienstverlening Drechtsteden beheert de productpagina's van de gemeentewinkel en zorgt ervoor dat deze up-to-date blijven.

Naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamercommissie Kan ik nog iets voor u doen? in 2018 waarin aanbevelingen werden gedaan om de zoekfunctie te verbeteren zodat informatie beter en sneller gevonden kon worden, zijn diverse aanpassingen gedaan.

In 2019/2020 is intern gewerkt aan het verbeteren van de structuur van de website waardoor de indeling logischer is voor bezoekers van de website. De hele website is hierbij doorgelicht: niet relevante informatie verwijderd, informatie up-to-date en makkelijker leesbaar gemaakt. Ook hebben we meer zoektermen toegevoegd en gekeken hoe we de zoekresultaten kunnen verbeteren. De coronacrisis en de drukte bij communicatie die de coronacrisis veroorzaakte, heeft dit proces destijds vertraagd. Toch is het gelukt om in februari 2021 een vernieuwde versie van de website op te leveren.

Bij deze en eerdere herzieningen zijn ook functionaliteiten toegevoegd om de website gebruiksvriendelijker en beter toegankelijk te maken. Zo biedt de website de mogelijkheid om teksten te laten voorlezen. Ook verwijzen we waar mogelijk naar Steffie, een website op initiatief van de Rijksoverheid, die op een eenvoudige manier (met voornamelijk video's en infographics) ingewikkelde onderwerpen uitlegt. Daarnaast hebben overheden sinds september 2020 de plicht hun websites en apps toegankelijk te maken.

Gelet op de urgentie om zorg gerelateerde informatie op de website beter vindbaar te maken, is na het indienen van de motie over de website jl. juli een aanpassing gedaan op de homepage waardoor deze informatie nu via een knop met pictogram ontsloten wordt.

Om de website verder te verbeteren worden de volgende acties ondernomen:

1. We zorgen ervoor dat de inhoud van de website up-to-date is

We vinden het belangrijk dat de inhoud van de website doorlopend wordt bijgewerkt. Hierdoor vinden bezoekers makkelijk de informatie die zij nodig hebben en kunnen ze erop vertrouwen dat die informatie accuraat, compleet en actueel is. Na de herziening van de website begin 2021 is een actualisatie nodig van het content-beheerplan. Op basis hiervan houden we op frequente basis de inhoud van de gehele website tegen het licht en passen we content waar nodig aan. Dit doen we in nauwe samenwerking met web-redactie van Dienstverlening Drechtsteden, die de productpagina's

van de gemeentewinkel beheert, en collega's van de vak-afdelingen. Het content-beheerplan beschrijft wie welke pagina's beheert en hoe frequent ze moeten worden aangepast. Op die manier zorgen we ervoor dat de informatie op de website actueel en volledig is. Bijvoorbeeld wanneer wet- en regelgeving verandert, bedragen moeten worden geactualiseerd of maatregelen worden ingevoerd of aangepast. De online communicatiespecialist voert de regie over dit beheerplan en ziet erop toe dat de acties in het beheerplan worden uitgevoerd en de website actueel blijft. Gedurende het eerste jaar, waarin de verbeterslag wordt gemaakt, wordt de online communicatieadviseur hierin bijgestaan door een 'aanjager'.

2. Analyseren bezoekersgebruik van onze website en verbeteren zoekfunctie

Met behulp van specialistische software analyseren en beheren we onze digitale kanalen en krijgen we inzicht in hoe onze website wordt gebruikt. Deze software helpt ons bij het realiseren van een logische opbouw van de website en webpagina's en bij het beter vindbaar maken van informatie voor zoekmachines en voorleessoftware. We zien bijvoorbeeld welke pagina's frequent worden bezocht en wat de bezoekduur is. Dit is een signaal of mensen daar kunnen vinden wat ze zoeken. Ook kunnen we op basis van bezoekcijfers zien of informatie daadwerkelijk gevonden wordt. Door het zoekgedrag van bezoekers te analyseren (welke zoekwoorden gebruiken ze), kunnen we de zoekfunctie op de website verbeteren. Verder helpt de software om niet werkende links en onjuiste verwijzingen op te sporen en aan te passen.

Na de verbeteringen op de in februari opgeleverde website vallen er zeker nog verbeterlagen te maken.

Het beschikbaar hebben van deze software alleen is niet voldoende om de zoekfunctie te verbeteren; om deze software goed en volledig te kunnen benutten en de daaruit voortvloeiende aanpassingen te doen is ook capaciteit nodig. Gebrek aan capaciteit is tot op heden de reden geweest waarom dit niet structureel gebeurt. Ook is hiervoor meer specialistische kennis nodig over het verbeteren van de zoekresultaten.

3. We zien erop toe dat content voldoet aan toegankelijkheidseisen

Het is belangrijk dat de informatie op onze website begrijpelijk en toegankelijk is voor iedereen. Bezoekers van onze website kunnen informatie makkelijk vinden en begrijpen wat ze lezen of doen. Daarom zien we erop toe dat nieuwe content voldoet aan de toegankelijkheidseisen en voorzien we waar mogelijk geschreven content van ondersteunend beeldmateriaal. Teksten zijn geschreven in prettig leesbare taal en mensen met een (tijdelijke) beperking kunnen webpagina's goed lezen (ook met voorleessoftware). Teksten voldoen aan de eisen voor de voorleessoftware. Formulieren en hyperlinks zijn voor iedereen goed te lezen en te gebruiken.

4. Laten testen website door gebruikers

In het verbeterproces laten we onze website testen door inwoners vanuit verschillende doelgroepen, zoals mensen met een visuele handicap of inwoners die moeite hebben met lezen. Voor het uitvoeren van deze testen is capaciteit nodig die op dit moment niet beschikbaar is. Wanneer we de input van gebruikers op deze manier willen gebruiken om de kwaliteit van de website doorlopend vanuit gebruikersperspectief te blijven bewaken, is investering in menskracht nodig.

5. Sub-websites ontsluiten via Zwijndrecht.nl

De gemeente heeft naast de 'hoofdwebsite' Zwijndrecht.nl ook een aantal sub-websites waarop relevante informatie voor inwoners/ondernemers staat. Idealiter zou alle gemeentelijke informatie via Zwijndrecht.nl aangeboden moeten worden maar soms zijn sub-websites nodig.

Een sub-website is een op zich staande website met één specifiek gebruikersdoel of functie. Voorbeelden zijn: Buurtaanpak, PakAan, BeleefZwijndrecht en Diztrikt.nu en in de nabije toekomst ook het digitale participatieplatform.

We zorgen ervoor dat deze sub-websites op een voor inwoners logische manier worden ontsloten via Zwijndrecht.nl. We verwijzen ernaar op pagina's die logischerwijs te maken hebben met het onderwerp zodat gebruikers er niet naar hoeven te zoeken. Voor het digitale participatieplatform maken we een speciale extra knop op de homepage van Zwijndrecht.nl waarmee we dit platform ontsluiten.

Evaluatie

Website

Zoals hierboven beschreven gaan we gebruikers(groepen) inzetten om het gebruiksgemak en de inhoud van de website regelmatig te testen. Op die manier werken we niet alleen vanuit gebruikersperspectief maar geven we de gebruikers ook echt een stem in de manier waarop de informatie op Zwijndrecht.nl, onze primaire informatiebron, wordt aangeboden.

Deze input en de data over zoek- en gebruikersgedrag die specialistische software oplevert bieden ons handvatten om de kwaliteit en toegankelijkheid van de website voortdurend te monitoren en te verbeteren.

Het geactualiseerde content beheerplan waarin inhoudelijk deskundigen een verantwoordelijkheid hebben voor het actueel houden van 'hun' deel van de website evalueren we na een jaar met de betrokken medewerkers. Indien nodig passen we de werkwijze en frequentie van actualisering aan.

Het effect van de geïntensiveerde samenwerking tussen communicatie, Dienstverlening Drechtsteden en data-analyse in een Newsroom ten behoeve van verbeterde interactie met de samenleving (zoals voorgesteld in het raadsvoorstel n.a.v. de motie Blokstra) zal zeker ook zijn weerslag hebben op de kwaliteit van de website. Het effect hiervan zal, indien uw raad instemt met beide voorstellen, worden meegenomen in de evaluatie van de Newsroom.

Communicatie/publicatie/participatie

Voor het up-do-date houden van de website is interne betrokkenheid, meewerken en leveren van input van alle afdelingen binnen de organisatie nodig. Communicatie en participatie hierover zal zich daarom ook op deze interne doelgroep richten waarbij het geactualiseerde content beheerplan de basis vormt. Ook de samenwerking met de web-redactie van Dienstverlening Drechtsteden speelt hierin een grote rol. Het streven is deze samenwerking te intensiveren met de introductie van een nieuwe werkwijze om signalen van de buitenwereld binnen te halen en te vertalen in acties (Newsroom). Om deze nieuwe werkwijze te introduceren zal een interne campagne worden gehouden.

Om gebruikers(groepen) te werven die willen meewerken aan het verbeteren van de kwaliteit van de website zal een communicatiecampagne worden opgezet. Deze testgroep wordt daarna begeleid door een online communicatieadviseur die zorgt voor het contact met de leden, het ophalen van input en terugkoppeling van de resultaten aan de deelnemers.

Personeel/organisatie/SCD

Voor het verbeteren van de toegankelijkheid en de gebruikskwaliteit van de website is expertise van een online communicatieadviseur nodig. Deze zorgt ook voor het opzetten en borgen van een testpanel van gebruikers.

Het verbeteren van de inhoudelijke kwaliteit van de website en de borging van deze kwaliteit (actueel, accuraat, volledig en betrouwbaar) is een taak van Communicatie in nauwe samenwerking met de web-redactie van Dienstverlening Drechtsteden en medewerkers van de vak-afdelingen. De laatsten beschikken immers over de inhoudelijke kennis die een belangrijk deel van de website voedt.

Om deze gedeelde verantwoordelijkheid tot resultaat te brengen en ervoor te zorgen dat het actueel houden van de website structureel wordt ingebed in de organisatie, zetten we gedurende het eerste jaar een 'aanjager' in. Dit past in de voorgestelde nieuwe manier van werken waarin Communicatie, Dienstverlening Drechtsteden en data-analyse nauw samenwerken om signalen vanuit de samenleving binnen te halen, te analyseren en te vertalen in acties (Newsroom).

Zoals eerder aangehaald hangen de voorstellen voor de uitvoering van de moties over communicatie en participatie nauw met elkaar samen en liggen ze in elkaars verlengde. Omdat de rol van 'aanjager' van cruciaal belang is om de website te verbeteren en vooral ook up to date te houden, benoemen we deze expliciet in dit voorstel over de verbetering van de website en hebben we die niet opgenomen in het voorstel over het verbeteren van de communicatie (Motie Blokstra). Deze rol van aanjager wordt vervuld door een communicatieadviseur die de medewerkers in de organisatie weet te stimuleren, enthousiasmeren en activeren een bijdrage te leveren aan het actueel en gebruiksvriendelijk houden

Website

van de website. De aanjager werkt hierin nauw samen met de online communicatieadviseur, die deze rol na de eerste verbeteringslag kan overnemen. Om de kwaliteit van de website ook in de jaren daarna blijvend te borgen is uitbreiding van online communicatie-expertise met 0,25 Fte nodig.

Financiën

Om de gebruikskwaliteit van de website te verbeteren en optimaal te houden en de inhoud en het gebruiksgemak regelmatig te toetsen bij gebruikers is extra capaciteit nodig. Dat geldt ook voor het content beheer (zorgen dat de inhoud up to date blijft), waarvoor structurele capaciteit nodig is.

2022 eenmalig

Voor het actualiseren en uitvoeren van acties in het content beheerplan een incidenteel budget van € 14.000,-

Voor het evalueren van de sub-websites en deze ontsluiten via Zwijndrecht.nl, het analyseren van bezoekersgebruik en op basis daarvan aanpassen inrichting en content en verbeteren zoekfunctie een incidenteel budget van € 25.000,-

Voor het opzetten van een testpanel van gebruikers een incidenteel budget van € 3.000,-

2023 structureel

Voor analyses bezoekersgebruik, testen gebruiksgemak, plaatsen en actualiseren van content en webbeheer een structureel budget van € 21.000,-