

RAADSBERICHT

Informatie van het college van burgemeester en wethouders aan de gemeenteraad

Nummer : 2011 - 11
Datum : 29 maart 2011
Onderwerp : Website

Inleidend

Na de lancering van de nieuwe website hebben wij aangekondigd u te informeren over het project en u te betrekken bij de verdere verbetering van de website. Wij hebben u ook aangegeven dat de website op enig moment over zou moeten, omdat we al sinds de jaarwisseling twee sites moesten onderhouden (namelijk de oude en de nieuwe) en dat dat niet langer wenselijk was. We realiseerden ons dat op het moment van lancering de website nog niet helemaal gereed was en er dus onvolkomenheden zouden zijn. Wij hebben dit ook bij de lancering van de website gemeld. We hebben uit uw raad inmiddels ook de nodige nuttige opmerkingen gekregen over de kwaliteit van de website en deze ook serieus betrokken bij de verdere verbetering van de website de afgelopen weken. Dat laat onverlet dat we nog niet helemaal op het niveau zijn waar we graag met deze website willen komen. De komende maanden vergt dat nog de nodige inspanningen. In het onderstaande lichten wij dit nader toe.

Startpunt

Bij de vaststelling van de begroting 2010 in november 2009 heeft u een krediet beschikbaar gesteld van € 150.000,- (af te schrijven in drie jaar) voor een nieuwe gemeentelijke website. Daarbij is een aantal wensen en uitgangspunten geformuleerd waar de nieuwe website aan zou moeten voldoen. Deze wensen en uitgangspunten zijn als volgt vertaald in de door ons vastgestelde startnotitie 'Vernieuwing website gemeente Haren':

- nieuw content management systeem waar personeel makkelijker mee om kan gaan (scheelt tijd en minder druk op webmaster);
- betere menustructuur;
- betere 'look and feel';
- actualisering teksten op de site;
- goede presentatie van projecten;
- beter gestructureerde raadsinformatie;
- goede zoekfunctie;
- regelingenbank;
- digitale dienstverlening;
- decentralisatie van het beheer (per afdeling);
- efficiënt beheer.

Inmiddels is de nieuwe website op 1 maart jl. 'live' gegaan. Wij vinden het daarom wenselijk u nu te informeren over de status van het project en u een eerste gelegenheid te geven de bereikte resultaten te toetsen aan de uitgangspunten.

Ranking

We werken zoals gezegd hard aan het verder uitbouwen van de website, het herstellen van gemelde fouten en het afhandelen van wensen. Het is onze ambitie de website per 1 juni a.s. aan te melden voor een nieuwe toetsing. Dan komt er ook weer een nieuw rankingsresultaat. Het is onze ambitie dan een forse sprong in de ranking te maken en op het geschetste niveau in de begroting te komen. Overigens is de ranking geen doel op zich. Het is belangrijker dat de website voldoet aan de door u in het programma van eisen vastgelegde ambitieniveau. De richtlijn geeft natuurlijk wel een indicatie van de stand van zaken, die ook waardevol is.

Nieuw content managementsysteem

Onze vorige website was gebouwd in een open source systeem. Een dergelijk systeem is goedkoop in de aanschaf, maar het bleek duur en lastig in het beheer. Wij hebben nu gekozen voor een systeem van een leverancier die veel gemeentelijke klanten heeft (SIM; www.simgroep.nl). Voor deze leverancier is ook gekozen, omdat de producten van SIM passen in de gekozen architectuur van ons midoffice met andere leveranciers als PinkRoccade, Roxit, Nedgraphics en Decos. Uitgangspunt is daarbij dat wij zo weinig mogelijk afstemming tussen de leveranciers zelf willen doen, maar dat liever op een hoger niveau leggen en ook niet zelf het wiel willen uitvinden als een oplossing elders al voorhanden is. Inmiddels hebben wij de eerste ervaringen met het nieuwe content managementsysteem opgedaan en het blijkt in de praktijk inderdaad mogelijk de vulling van de website breder weg te zetten in de organisatie dan bij het vorige systeem. Dit betekent dat wij een eerste doelstelling - liever incidenteel investeren in een nieuw systeem dan structureel extra personeel aan te stellen - verwachten te kunnen realiseren. Uiteraard is dit mede afhankelijk van de capaciteit bij de andere afdelingen, waarbij vanwege de ombuigingen ook ondersteunende administratieve functies onder druk staan die hierin een rol zouden moeten spelen. In de organisatie ontwikkeling zullen we om die reden dit aspect ook specifiek belichten en oplossen.

Betere menustructuur en betere 'look and feel'

Wij hebben onderzoek gedaan naar de opzet van andere gemeentelijke websites met een hoge ranking in www.overheid.nl monitor. Op basis daarvan hebben wij gekozen voor een menustructuur. Voorts hebben wij gekozen voor een rustige vormgeving van de site. Dus niet veel banners op de pagina's en een consequente lay-out van de pagina's in de huisstijl kleuren. Wij zijn tevreden over de eerste resultaten. We realiseren ons wel, dat we er nog niet zijn. Vooral de keuze tussen een doorverwijzing via een submenu en een link onder de tekst is nog niet eenduidig. Wij neigen naar meer gebruik van de keuze submenu.

Op de website hebben wij een kaart van de gemeente opgenomen. Met behulp van deze kaart kan informatie worden gezocht per wijk en dorp. Wij zullen in ieder geval de informatie koppelen uit de rubrieken: nieuws, raadsstukken en raadsberichten. Met de leverancier vindt nog afstemming plaats over enige technische onvolkomenheden. Zodra deze zijn opgelost, zullen wij dit onderdeel in gebruik nemen.

Wij wachten reacties op de website af en zullen deze reacties gebruiken bij verdere verbeteringen. Wij zouden u ook graag voor een sessie willen uitnodigen om uw indrukken kenbaar te maken, zodat we deze ook kunnen betrekken bij de verdere verbetering van de website.

Actualisering teksten

Alle teksten op de site zijn kritisch bekeken. Dit betekent niet, dat er geen fouten in kunnen staan of dat ze steeds volledig zijn. Wij blijven streven naar aanvulling en verbetering. Achterhaalde teksten zijn (inmiddels) van de website geschrapt. Wij willen ook zuinig zijn met het opvoeren van nieuwe teksten en verwijzingen. Steeds blijkt, dat het opnemen van nieuwe teksten makkelijk en met enthousiasme gebeurt, maar dat het up to date houden van teksten matige aandacht krijgt. Nieuwe teksten zullen wij daarom alleen plaatsen als het onderhoud geborgd is. Overigens dient dit in het kader van projectmatig werken/projecten ook geborgd te zijn. De teksten vermeld onder 'digitaal loket' komen uit een landelijke databank. Via de leverancier SIM hebben wij een abonnement genomen op deze databank. Kluwer zorgt dat de teksten in deze databank worden aangepast op nieuwe wet- en regelgeving. Wij behoeven er dus alleen voor te zorgen, dat de lokale gegevens kloppen. Dit betekent, dat de actualiteit van dit onderdeel van de website geborgd is en dat de werklast voor de organisatie om te zorgen voor actualisatie geminimaliseerd is. De prijs die we daarvoor betalen is, dat we ons zoveel als maar enigszins mogelijk moeten conformeren aan de modelopzet en modelteksten.

Goede presentatie van projecten

Op dit onderdeel is de site nog niet volledig. Wij hebben de projectleiders opdracht gegeven om de teksten over projecten voor 1 april a.s. te actualiseren. Zodra de teksten over projecten geactualiseerd zijn, zullen wij ze weer op de site opnemen. In de projectplannen willen wij borgen, dat er per project structureel aandacht is voor het bijhouden van de projectgegevens op de site.

Betere raadsinformatie

Het raadsinformatiesysteem werkt nog niet naar volle tevredenheid zowel qua opzet als invulling. Op dit moment wordt gewerkt aan een aparte subsite voor de raadsinformatie. Een en ander conform het door u vastgestelde programma van eisen. Daarnaast is afgesproken dat voor 28 maart a.s. alle raadsstukken vanaf 2002 op de site te raadplegen zijn. De stukken die betrekking hebben op de raadsvergaderingen staan inmiddels op de website. De commissiestukken gaan terug tot 2007. Het op kunnen vragen van de in het verleden genomen besluiten is hiermee geborgd. Het probleem met de zoekfunctie binnen het raadsinformatiesysteem is opgelost. Vanuit het raadsinformatiesysteem kan gezocht worden binnen de gehele website. Het zoeken op wijk- en dorpsniveau via een kaartje wordt conform afspraak nog toegevoegd in het raadsinformatiesysteem. Webcasting is inmiddels volledig geïmplementeerd en geïntegreerd in het raadsinformatiesysteem. Op 15 maart heeft u de eerste live uitzending kunnen meemaken. Voor de raadsvergadering van 28 maart a.s. is een persbericht uitgegaan waarin kenbaar is gemaakt dat de vergaderingen van de raad van Haren vanaf 28 maart live te volgen zijn via internet.

Bij het raadsinformatiesysteem behoort ook een vertrouwelijke gedeelte. Alleen bedoeld voor raadsleden. Dit gedeelte wordt uiterlijk 1 mei a.s. opgeleverd (waarna nog een verdere verbetering op dit onderdeel zal plaatsvinden). Hierover zullen wij u nog nader informeren. In het vertrouwelijke gedeelte kunt u bijvoorbeeld notulen van besloten vergaderingen terugvinden.

In het voorstel van november 2010 wordt ook aangegeven, dat het RaadsInformatieSysteem-RIS zou moet beschikken over een 'feed' systeem, waardoor raadsleden automatisch een mail krijgen wanneer er stukken worden bijgeplaatst. Ook belangstellenden zouden op basis van een vooraf opgegeven profiel een mail moeten kunnen krijgen bij het plaatsen van stukken. Wij zullen deze faciliteit voor de raadsleden zo snel mogelijk (voor 1 mei a.s.) realiseren. De module die hiervoor wordt aangeschaft (SIMKluis), is in de toekomst ook bruikbaar voor andere onderdelen binnen de site.

Op de site presenteren wij binnenkort het RIS in een afzonderlijk en duidelijk herkenbare subsite met een banner als verwijzing op de startpagina van de hoofdsite.

Goede zoekfunctie

Een goede zoekfunctie maakt nu onderdeel uit van onze site. Wij zullen er nog voor zorgen, dat deze zoekfunctie ook de aparte projectwebsites mee neemt bij zoekacties. Veel van uw opmerkingen over de website hadden juist op dit onderdeel betrekking. Wij gaan er vanuit dat deze nu grotendeels opgelost zijn. Alleen als je 'de diepte ingaat' verschijnen nog pagina's met een slordige opmaak. Het kaartje met de dorpen leidt nog niet naar de goede informatie. Dat leidt tot misverstanden. SIM moet dit op korte termijn voor ons oplossen.

Regelingenbank

De module regelingenbank is door ons afgenomen van SIM. Bij de vulling van dit onderdeel zijn we er echter tegenaan gelopen, dat de procedures rond de vaststelling en afkondiging van verordeningen en regelingen niet steeds goed zijn verlopen en ook niet goed zijn gedocumenteerd. Deze achterstand, die dus niets met de website te maken heeft, moet eerst worden weggewerkt. Wij zullen u daartoe in de vergadering van april een voorstel aanbieden. Dan kunnen we ook formeel overgaan tot de vulling van de regelingenbank conform de daarvoor geldende landelijke voorschriften. In de tussentijd zullen we echter wel starten met de vulling van de regelingenbank. Momenteel staan de verordeningen in pdf-formaat op de site. Wij voldoen hiermee niet aan de per 1 januari jl. geldende wettelijke verplichting inzake de publicatie van lokaal geldende verordeningen.

Digitale dienstverlening

Op onze website staat het onderdeel 'Digitaal loket'. Dit is een landelijk gebruikte term voor een vlag die de lading maar zeer breed dekt. Niet alleen bij onze gemeente, maar ook elders. Digitale dienstverlening bepaalt steeds sterker de kwaliteit van een website. De scores van landelijke monitors worden bijna geheel bepaald door de kwaliteit en de omvang van de digitale dienstverlening. Vanuit het oogpunt digitalisering kunnen we een aantal niveaus van producten onderscheiden:

- a. Producten die digitaal kunnen worden aangevraagd/betaald en direct doorvertaald kunnen worden naar systemen in het backoffice. Dit is het hoogst bereikbare niveau qua digitale dienstverlening. Er is een koppeling voor nodig tussen het backoffice en het frontoffice (de website). De systemen die voor zo'n koppeling nodig zijn, worden aangeduid als midoffice. De 'bouw' van deze producten behoort niet tot het project website, maar tot het project 'andere overheid'. In het digitaal loket zijn vijf van de producten in deze categorie opgenomen. Deze producten zijn allen gekoppeld aan het GBA-systeem in het backoffice. Het betreft vier uittreksels GBA en de binnenverhuizing. Wij zien deze vijf producten vooral als testcase voor een verdere uitbreiding van deze vorm van dienstverlening. Helaas blijkt het in de praktijk lastig om de software die nodig is om de producten aan te bieden stabiel te houden. Wij voeren hier stevig overleg over met de leverancier. Kenmerk van de genoemde vijf producten is, dat het gaat om inwoners uit de eigen gemeente. Dit betekent dat we bij de verificatie van DigiD kunnen putten uit onze eigen lokale gegevens. Gebruik van DigiD maakt ook pre-fill van de formulieren mogelijk. Bekende gegevens worden door het systeem ingevuld.
- b. Producten die digitaal kunnen worden aangevraagd en betaald door inwoners van de gemeente. Een aantal van deze producten hebben wij op de oude site reeds aangeboden en zullen op de nieuwe site ook weer snel geïnstalleerd worden: inschrijving woning en aanvragen parkeeronthefingen. Het laatste product is alleen rond de jaarwisseling relevant. Wij willen deze categorie vervolgens in ieder geval uitbreiden met de aanvraag geneeskundige verklaring rijbewijs.

- c. Producten die digitaal kunnen worden aangevraagd en betaald door iedereen met een DigiD. Verificatie moet hier dan dus plaats vinden met de landelijke gegevensbank. Wij hebben de volgende producten in voorbereiding: vestiging in Haren, uittreksels Burgerlijke Stand (geboorte, overlijden, huwelijk, echtscheiding), diverse vergunningen rond het parkeren. Door koppeling met de faciliteit gemachtigde DigiD zullen hier nog aan worden toegevoegd: vermissing ID-kaart, vermissing paspoort en vermissing rijbewijs.
- d. Producten die digitaal kunnen worden aangevraagd. Dit betekent dat er op de website een formulier kan worden ingevuld. Momenteel behoort de melding openbare ruimte tot deze categorie. Wij zullen bij alle producten nagaan of het plaatsen van een formulier mogelijk is. Bij deze formulieren komt dan geen informatie vanuit het midoffice naar het frontoffice (pre-fill), zoals bij gebruik van DigiD wel het geval is.

Het is onze ambitie om nog voor de zomervakantie een wezenlijke uitbouw van het digitaal loket gerealiseerd te hebben.

Decentralisatie beheer en efficiënt beheer

Bovenstaand is al aangegeven, dat de nieuwe site goede mogelijkheden biedt voor efficiënt beheer binnen de gemeentelijke organisatie. Het content managementsysteem biedt hiervoor ook extra mogelijkheden. Zo kunnen stukken al 'onzichtbaar' op de site worden geplaatst met een vooraf aangegeven publicatiedatum. Anders dan oorspronkelijk de bedoeling, is niet gekozen voor een doordecentralisatie van het beheer naar alle afdelingen. Voor veel afdelingen is de betrokkenheid bij het actueel houden van de site namelijk gereduceerd tot het beoordelen van door SIM/Kluwer aangeleverde wijzigingen voor het digitaal loket.

Drempel vrij

De nieuwe website moet voldoen aan alle overheidsrichtlijnen (Interne Publicatiemodel 4). Ook willen wij het landelijk keurmerk drempel vrij verwerven. Momenteel gaan we na welke tekortkomingen er nog zijn. Deze punten zullen in overleg met de leverancier nog worden aangevuld. Overigens zijn de webrichtlijnen recent aangescherpt. Onze leverancier SIM moet nu eerst de software weer op een groot aantal punten aanpassen. Dat gebeurt in de loop van dit jaar. Wij worden in deze mutatie vanzelfsprekend meegenomen. Hetgeen ook het voordeel is van de door u gemaakte keuze inzake de realisatie en het beheer van de website.

Officiële bekendmakingen

Wettelijk is het inmiddels mogelijk om officiële gemeentelijke bekendmakingen alleen digitaal te publiceren. Nu vullen wij met deze bekendmakingen nog een groot deel van onze gemeentepagina in het Harener Weekblad. De module officiële bekendmakingen maakt onderdeel uit van het project website. De module is echter nog niet operationeel. Wij verwachten dat dit binnen enige maanden het geval zal zijn. Dan kan ook de keuze gemaakt worden of we door willen gaan met de analoge publicatie van de bekendmakingen of dat wij daarmee willen stoppen. Ook de aankondiging van raads- en raadscommissievergaderingen kan verlopen via de officiële bekendmakingen.

WOZ-loket

De mogelijkheid om digitaal WOZ-waarden te raadplegen hebben wij vanuit de oude site 'meegenomen'.

Financieel

Het budget voor de nieuwe website is beschikbaar gesteld als investeringsbudget af te schrijven in drie jaar. Van een eenmalige investering is echter slechts beperkt sprake. De componenten van de website zijn aangeschaft op basis van eenmalige startkosten (voor installatie, vormgeving, consultancy en opleiding) en jaarlijkse huurbedragen. Daarnaast zijn er binnen de eigen organisatie kosten gemaakt voor projectleiding, schrijven van teksten en ondersteuning. Er is op gestuurd, dat de website gedurende vier jaar volledig kan worden gefinancierd uit het investeringsbudget (dus een jaar langer dan de afschrijvingstermijn). Na deze periode zal bekeken moeten worden of er wederom een volledige vernieuwing nodig is of dat met de huidige site verder gewerkt kan worden. In dat laatste geval zal dekking gevonden moeten worden voor de dan niet gedekte jaarlijkse kosten ad circa € 15.000,-.