

Sector	: Concernstaf	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Concernstaf	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Arjan Kessels Tel.: (0495) 57 54 03	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008224

ONDERWERP

Jaarverslag website en social media 2014

ADVIES

Kennismemen van jaarverslag website en social media 2014 (zie bijlage)

TOELICHTING

[Invulinstructie]

Relatie met vorig voorstel:

Niet van toepassing.

Algemeen:

In het Jaarverslag staat het gebruik en de doorontwikkeling van de gemeentelijke website en social media het afgelopen jaar beschreven. Ook wordt een vergelijking gemaakt met eerdere jaren. Tevens wordt ingegaan op de afhandeling van een vermeende DigiD-kwetsbaarheid van onze website, medio september. Tot slot komen de plannen voor 2015 aan bod. De belangrijkste conclusies staan hieronder. Deze cijfers passen bij de wens van de gemeenteraad om digitale dienstverlening naar een hoger niveau te brengen.

Het gebruik en de tevredenheid van de website bij bezoekers wordt continu gemeten. Op elke pagina staat een 'Reageer'-knop waarmee bezoekers feedback kunnen geven over de website. Daarnaast meten we het aantal 'hits' van elke pagina en wordt bijgehouden of zoekwoorden daadwerkelijk succesvol zijn en een resultaat geven.

In 2015 wordt wederom een digitaal tevredenheidsonderzoek gehouden en vergeleken met de gegevens uit hetzelfde onderzoek van eerdere jaren.

Weert, 12 maart 2015	De directeur,	S		B	W	W	W	W
					HL	FvE	PS	GG
			akkoord					
			bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 17 maart 2015								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.: 17-03-2015

Nummer: 13

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 3
Pagina 1

Aantal sessies & gebruikers neemt toe

De website heeft in 2014 gemiddeld meer bezoekers getrokken dan daarvoor: 819 nieuwe gebruikers gemiddeld per dag, tegenover 661 gebruikers per dag in 2013. De gemeenteraadsverkiezingen, evenementen in het kader van Weert 600 jaar stad en de verhuizing naar het stadhuis plus de open dagen hebben veel extra bezoekers naar de website getrokken.

Aantal bekeken pagina's en tijd per sessie neemt af

In 2014 bekeek een gemiddelde bezoeker 2,5 pagina op de website en bleef gemiddeld 2 minuten en 2 seconden op onze site. Dat is iets lager dan voorheen. Denkbaar is dat bezoekers nu sneller datgene vinden waar ze naar op zoek zijn (daarop zijn ook verbeteringen doorgevoerd).

Digitaal loket volledig op orde, aantal DigiD formulieren groeit

Het digitaal loket op de website is volledig op orde en bevat 367 teksten over gemeentelijke producten of diensten (productbeschrijvingen). Bij een deel ervan worden formulieren aangeboden om bijv. een aanvraag te doen. Er staan 20 digitale webformulieren online (sommigen gekoppeld aan DigiD) en 57 pdf-formulieren. Dit is meer dan in 2013 (14 digitale formulieren en 50 pdf-formulieren).

In 2015 investeren we in een flinke groei van het aantal digitale formulieren en bouwen het aantal pdf-formulieren af.

De website is geschikt gemaakt voor gebruik op mobiele schermen

De website is geschikt gemaakt voor smartphones of tablets en heeft sinds medio augustus een 'responsive design'.

Gebruik van nieuwe voorleesfunctie boven verwachting

De website heeft een voorleesfunctie gekregen en is daarmee toegankelijker voor bezoekers met een leesbeperking. Er zijn 1862 pagina's voorgelezen in 2014. Deze functie voorziet dus in een behoefte.

De indeling en vormgeving van de website zijn vernieuwd

De homepage heeft een nieuwe opzet waardoor producten en diensten sneller vindbaar zijn. Ook de andere pagina's zijn qua vormgeving verbeterd.

Update

Het beheersysteem van de website heeft in september een grote update gehad.

Social media

Het Twitteraccount @gemeenteweert had 4118 volgers eind 2014, zo'n 750 meer dan eind 2013. Gemiddeld komen er per maand zo'n 25 tot 30 vragen via Twitter bij de gemeente binnen. De meeste vragen gaan over meldingen of klachten openbare ruimte, parkeren en parkeerbeleid of over verkeerszaken.

Er zijn in 2014 door de gemeente 1234 twitter-berichten verzonden. Dit is flink meer dan in 2013, toen waren dat er 823.

Andere sociale media, websites en blogs worden actief gevolgd. Indien wenselijk vinden er reacties plaats.

De huidige capaciteit laat het actief bijhouden en beheren van een algemene Facebookpagina voor de gemeente nog niet toe.

Plannen voor 2015

- Groei van het aantal digitale formulieren ter vervanging van pdf-formulieren,
- In gebruik nemen van nieuw bestuurlijk informatiesysteem,
- Aansluiting van de website op eHerkenning,
- Aansluiting bij MijnOverheid.nl,
- Website pro-actief opschonen en beoordelen welke items weinig bekeken worden en daardoor van de site af zouden kunnen.
- Meten van de waardering van de website onder burgers door het doen van een digitaal tevredenheidsonderzoek (herhaling van onderzoek uit 2012 en 2013).

Argumenten:

Niet van toepassing.

Kanttekeningen:

Niet van toepassing.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

[Invulinstructie]

Niet van toepassing.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

[Invulinstructie]

Begrotingspost:

Niet van toepassing.

Beschikbaar bedrag:

Niet van toepassing.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Interne organisatie

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentelijke website

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

[Invulinstructie]

Intern:

Team Communicatie en afd. Publiekszaken.

Extern:

Niet van toepassing.

BIJLAGEN

Openbaar:

Jaarverslag website en social media 2014

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

JAARVERSLAG WEBSITE & SOCIAL MEDIA 2014

The screenshot shows the homepage of the Weert municipality website. At the top is the logo for 'GEMEENTE WEERT' with a coat of arms. Below the logo is a navigation menu with links: Home, Digitaal loket, Actueel, Wonen & leven, Beleid & plannen, Ondernemen, Gemeentebestuur, and Weert. A main banner features a photograph of a busy street scene with the text 'Elke laatste zondag van de maand Koopzondag binnenstad Weert'. To the right of the banner is contact information: 'Beekstraat 54 | Postbus 950, 6000 AZ Weert. Tel. 14 0495 | gemeente@weert.nl'. Below the banner is a search bar with the text 'Vul hier uw zoekopdracht in.' and a 'Zoeken' button. Further down are logos for 'Met ons in Weert', 'Weert 000 inrstad.nl', and 'WEERT GROENESTAD VAN DE TOEGANG'. A utility bar contains icons for 'Reageer', 'Maak pdf', 'Print', and 'Vertaal deze pagina (translate)'. A 'Digitaal loket' section lists various services such as 'Verhuizing en emigratie', 'Paspoort', and 'Identiteitskaart'. At the bottom of the screenshot is a cookie notice: 'Deze website maakt gebruik van cookies. Meer informatie / uitzetten Geen probleem'.

GEMEENTE WEERT

Home : Digitaal loket : Actueel : Wonen & leven : Beleid & plannen : Ondernemen : Gemeentebestuur : Weert

Contact & openingstijden

Beekstraat 54 | Postbus 950, 6000 AZ Weert
Tel. 14 0495 | gemeente@weert.nl

Vul hier uw zoekopdracht in. Zoeken

Uitbreid zoeken

Met ons in Weert Weert 000 inrstad.nl WEERT GROENESTAD VAN DE TOEGANG

Reageer Maak pdf Print
Vertaal deze pagina (translate)

Tekst A A A+

Digitaal loket Veel gezocht

- Verhuizing en emigratie
- Paspoort
- Identiteitskaart
- Rijbewijs
- Uittreksel bevolkingsadministratie (GBA)
- Milieustraat & Weerterlandpas
- Parkeervergunning aanvragen
- Gladheidsbestrijding en strooroutes
- Melding over openbare ruimte doen
- Gevonden voorwerpen
- Verloren voorwerpen
- Omgevingsvergunning

Actueel

3-1-2014
Afsluiting Eindhoveneweg
maandagavond 6 januari

2-1-2014
Extra Lezing Jo Brunenberg in
Gemeentemuseum De Tiendshuur

Deze website maakt gebruik van 'cookies'. Meer informatie / uitzetten Geen probleem

JAARVERSLAG WEBSITE & SOCIAL MEDIA 2014

In dit jaarverslag website en social media 2014 staat beschreven hoeveel bezoekers de gemeentelijke website het afgelopen jaar heeft gehad en wordt een vergelijking gemaakt met eerdere jaren. Ook staan enkele andere cijfers in dit document die een beeld geven van het gebruik van de website en de doorontwikkeling ervan. Ook de inzet van social media komt aan bod.

Tevens wordt ingegaan op de afhandeling van een vermeende DigiD-kwetsbaarheid van onze website, medio september.

Tot slot komen de plannen voor 2015 aan bod.

De gegevens zijn gebaseerd op de statistieken van Google Analytics, waar de website gebruik van maakt om bezoekersgegevens te meten.

De gemeente meet continu het gebruik en de tevredenheid van de website bij onze bezoekers. Op elke pagina staat een 'Reageer'-knop waarmee bezoekers feedback kunnen geven over de website. Daarnaast meten we het aantal 'hits' van elke pagina en wordt bijgehouden of zoekwoorden daadwerkelijk succesvol zijn en een resultaat geven.

In 2015 wordt wederom een digitaal tevredenheidsonderzoek gehouden en vergeleken met de gegevens uit hetzelfde onderzoek van eerdere jaren.

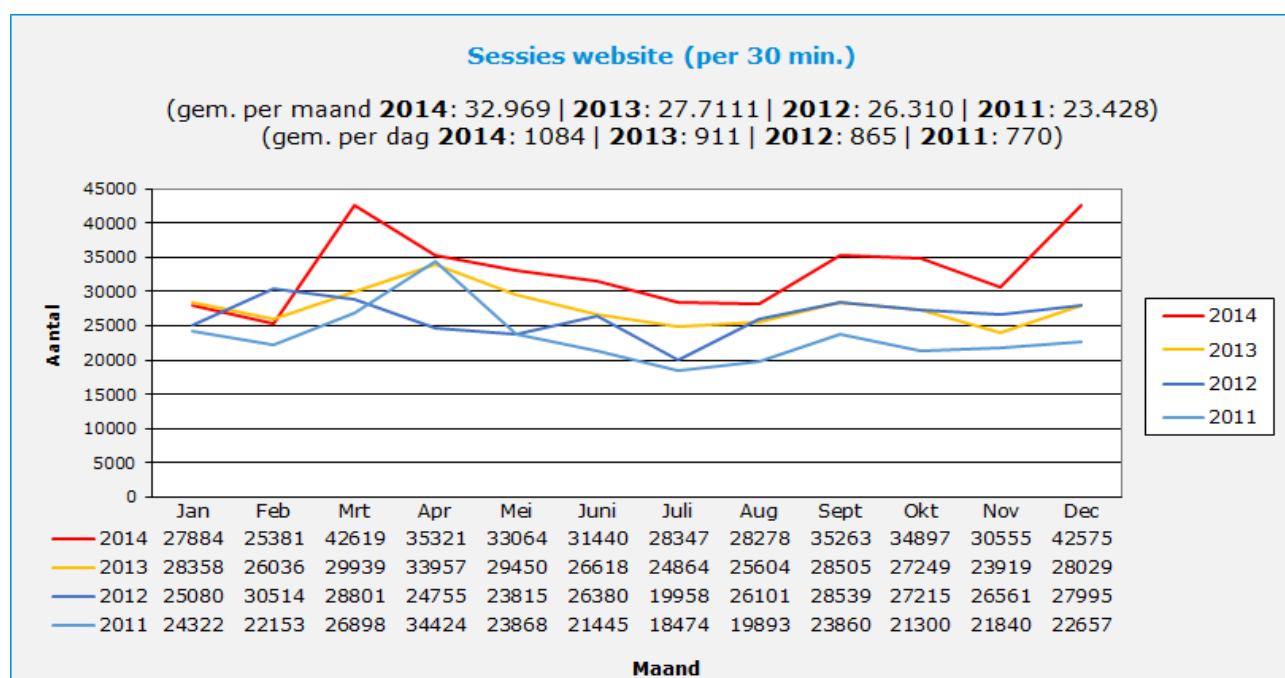
De website speelt een belangrijke rol bij (het verbeteren van) de (digitale) dienstverlening aan de burgers. Dit sluit aan bij de wens van de gemeenteraad om digitale dienstverlening naar een hoger niveau te brengen.

WEBSTATISTIEKEN: AANTAL SESSIES

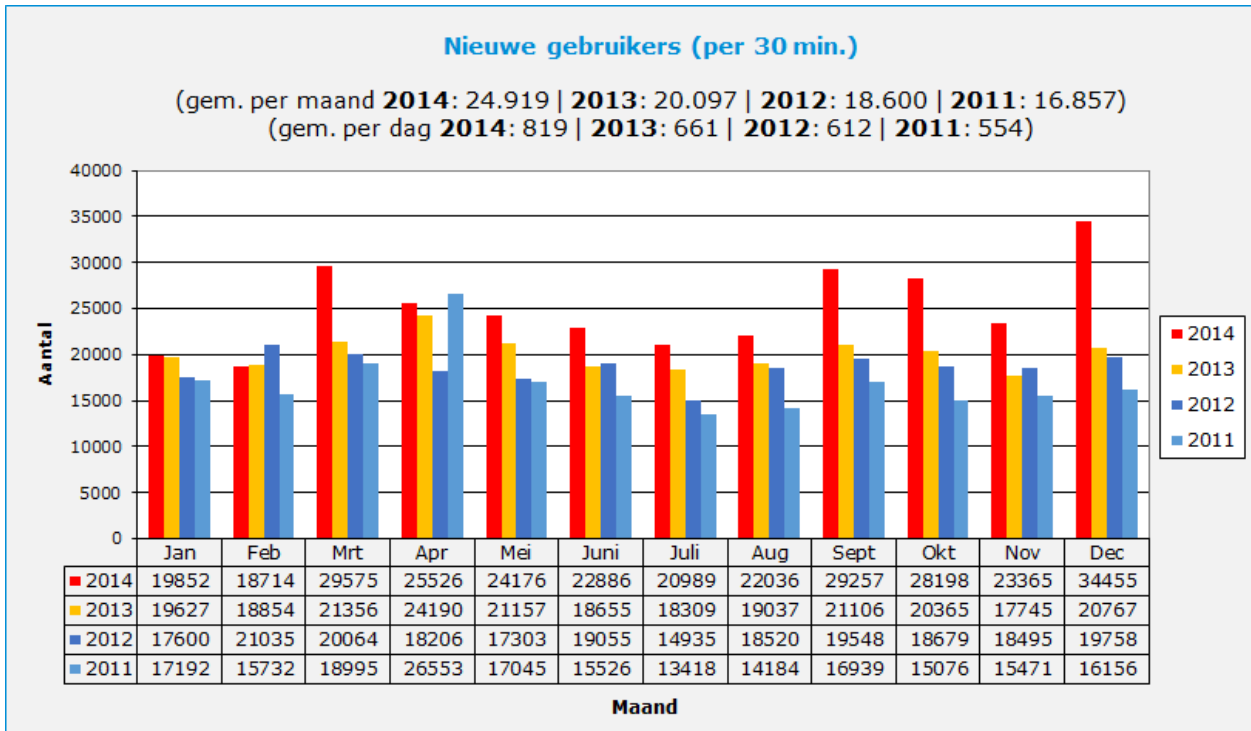
In voorgaande rapportages over de website werd gesproken over 'bezoekers'. Google Analytics heeft dit gewijzigd en telt nu 'sessies'. Een sessie begint wanneer een bezoeker op een pagina van de website arriveert. Zolang de bezoeker op onze website naar andere pagina's en onderdelen navigeert, duurt de sessie voort. Een sessie duurt maximaal 30 minuten. Komt een bezoeker na die 30 minuten wéér op de website, dan wordt deze als een nieuwe sessie geteld.

Google Analytics heeft onderzoek gedaan naar de impact van deze wijziging en geeft aan dat het verschil in sessies t.o.v. de oude situatie, kleiner is dan 1%. De wijziging heeft dus nauwelijks effect op de historische data. In de grafiek op de volgende pagina is het totaal aantal 'sessies' van de website in 2014 af te lezen. Bovenaan de grafiek staan de gemiddelden per maand en per dag genoemd.

Sessies die gestart worden vanaf de werkplekken in het gemeentelijke computernetwerk, worden overigens gefilterd en niet meegeteld.



De onderstaande grafiek geeft het aantal nieuwe gebruikers aan (voorheen werd dit ‘unieke gebruikers’ genoemd). Dit zijn gebruikers die binnen een sessie van 30 minuten de website voor het eerst bekeken hebben (en dus niet binnen 30 minuten voor een tweede keer terug komen).



Conclusie aantallen

De website heeft in 2014 gemiddeld meer bezoekers getrokken dan daarvoor: 819 nieuwe gebruikers gemiddeld per dag, tegenover 661 gebruikers per dag in 2013. Vooral de maand maart springt eruit, maar ook vanaf september is een flinke toename van het aantal gebruikers te zien, met een flinke piek in december.

Dit is te verklaren door de gemeenteraadsverkiezingen in maart, wat veel extra bezoekers naar de website heeft getrokken voor het opzoeken van informatie over de verkiezingen en het stemmen en –nadien- natuurlijk de uitslag. De pagina over de verkiezingen staat ook op plaats 8 van de best bekeken pagina’s van het afgelopen jaar (zie verder in dit verslag).

De evenementen in het kader van Weert 600 jaar stad hebben ook extra bezoekers naar de gemeentelijke site gebracht, bijv. mensen die op zoek waren naar informatie over evenementen. De pagina over Weert 600 op onze site, staat in de lijst met 40 meest bekeken pagina’s van 2014 (zie hieronder).

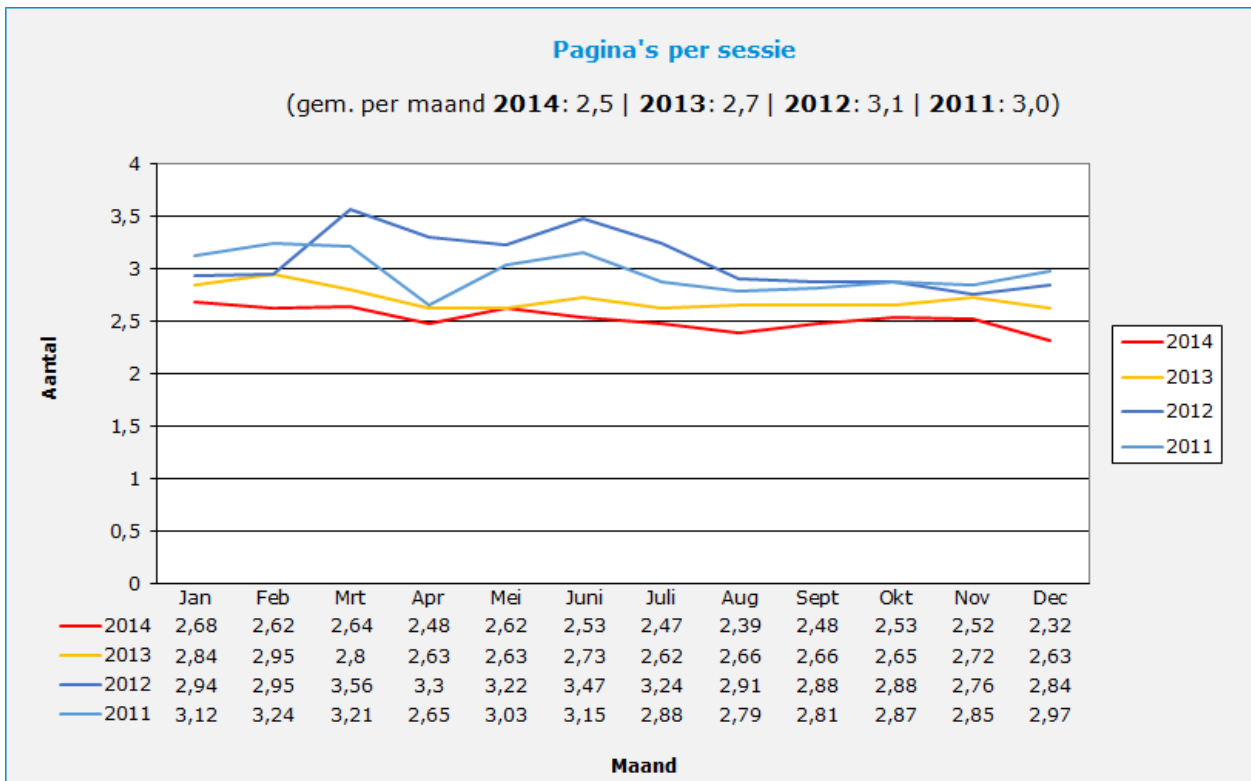
Ook de verhuizing van het stadhuis en de open dagen in juni hebben voor veel extra aandacht op de website gezorgd in de afgelopen periode.

Eind oktober / begin november is de eenmalige koopkrachttegenemoetkoming aangekondigd, dit heeft veel extra bezoekers opgeleverd. Daarnaast is in de laatste maanden van het jaar veel gezocht naar informatie over koopzondagen, evenementen, de Sinterklaas intocht, openingstijden van het stadhuis tijdens de feestdagen en de gewijzigde ophaaldagen van huisvuil.

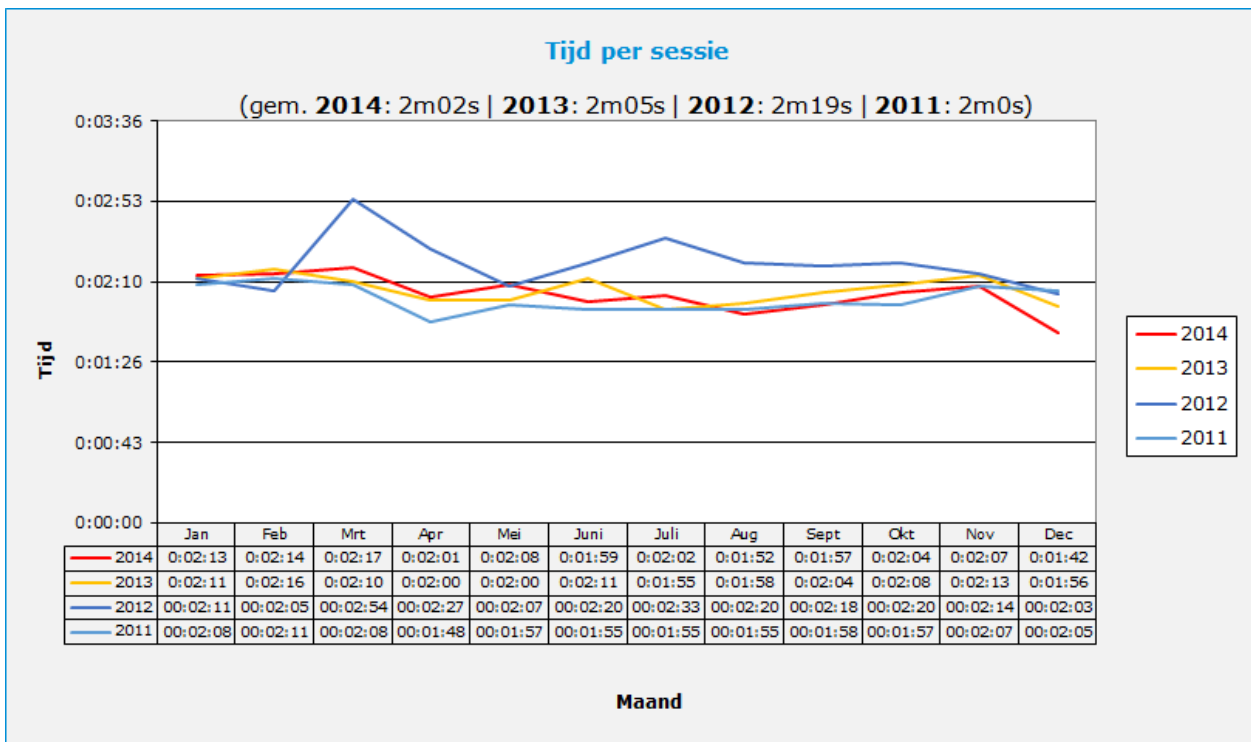
WAT DOEN BEZOEKERS OP DE WEBSITE?

Niet alleen het aantal sessies en gebruikers wordt gemeten, ook wat men doet op de website, op welke pagina men binnenkomt of juist vertrekt, hoe lang bezoekers op de site blijven, welke zoektermen men intikt, etc. Google Analytics kan daar zéér uitgebreide rapportages van leveren.

In onderstaande grafiek is af te lezen hoeveel pagina’s een gemiddelde bezoeker per bezoek bekijkt (2,5). Dat is iets lager dan voorheen.



Ook de tijd die bezoekers op de site blijven (zie de grafiek hieronder), is iets lager dan voorheen. Gemiddeld blijft men 2 minuten en 2 seconden op de website. In die tijd bekijkt men gemiddeld dus 2,5 pagina's.



Conclusie aantal pagina's en tijd

Of de lagere bezoektijd en het lagere aantal pagina's nu positief of negatief uitgelegd moet worden, is lastig te zeggen. De verschillen zijn ook erg klein, enkele seconden. Wellicht vinden bezoekers nu beter datgene waar ze

naar op zoek zijn (positief dus) en vertrekken dan sneller van de site. Deze conclusie ligt wel voor de hand. In maart 2012 is de website geheel vernieuwd. Vergelijk je de afgelopen 4 jaar, dan zie je dat de tijd per sessie steeds iets korter geworden is. Omdat de site continu wordt verbeterd en gebruiksvriendelijkheid beter wordt (bijv. omdat de site nu op mobiele apparaten gebruikt kan worden), neemt de tijd die men nodig heeft om informatie daadwerkelijk te vinden ook af.

Het zijn aannames, om met zekerheid iets te kunnen zeggen over de teruglopende tijd per sessie, zou nader onderzoek gedaan moeten worden.

Top 40 populaire pagina's

Hieronder staat de top 40 van meest bezochte pagina's van de website in 2014. De homepage staat altijd op de eerste plaats, omdat verreweg de meeste bezoekers rechtstreeks op weert.nl binnen komen en niet (bijv. via Google of een andere zoekmachine) op een sub-pagina starten.

	Pagina	Paginaweergaves
1	Homepage	192.649
2	Contact & openingstijden	70.702
3	Digitaal loket (hoofdpagina)	25.053
4	Afval	19.896
5	Evenementen	17.341
6	Opzoeken of opvragen burgerservicenummer (BSN)	14.381
7	Vacatures	14.076
8	Verkiezingen	13.921
9	Wijziging openingstijden Milieustraat	13.796
10	Koopzondagen en koopavond	13.497
11	Paspoort	12.469
12	College B&W en besluitenlijsten	11.891
13	Parkeren	10.863
14	Gemeenteraad	8.560
15	Verhuizing	7.908
16	Samenstelling gemeenteraad	7.647
17	Huishoudelijk afval & GFT (ophaaldagen)	7.357
18	Weerterlandpas	7.331
19	Bekendmakingen	6.996
20	Milieustraat	6.937
21	Uitstapjes arrangementen Weert e.o.	6.530
22	Identiteitskaart	6.479
23	Nieuw stadhuis	5.547
24	Rijbewijs	5.435
25	Toerisme	5.094
26	Werken bij de gemeente	4.952
27	Afhalen reisdocumenten	4.810
28	Wijziging ophalen huisvuil rond feestdagen	4.763
29	Uittreksel, bevolkingsadministratie (GBA)	4.742
30	Actueel (overzicht van persberichten)	4.212
31	Koninklijke Militaire School	4.036
32	Wonen en leven	3.719
33	Tussenstand	3.591

34	Gemeentebestuur	3.509
35	Oranjevrijmarkt in Weert op Koningsdag	3.466
36	Weert 600 jaar stad in 2014	3.278
37	Zoeken	3.091
38	Groenstestad	3.015
39	Actueel	2.973
40	Openingstijden parkeergarages en bewaakte fietsenstalling	2.593

Er zitten weinig verrassingen in deze lijst. Zoals beschreven springen de verkiezingen (plaats 8 en 33), de verhuizing naar het nieuwe stadhuis (plaats 23) en Weert 600 (plaats 36) eruit. De andere pagina's zijn vergelijkbaar met eerdere jaren.

Zoekopdrachten

Hieronder staat de top 50 van gebruikte zoektermen in de zoekmachine op onze website voor 2014. Opgelet! Dit zijn zoekacties op de site van de gemeente, niet zoekacties die via zoekmachines (bijv. Google) gedaan worden. Deze bezoekers zitten dus al op onze site en doen daar de volgende zoekacties:

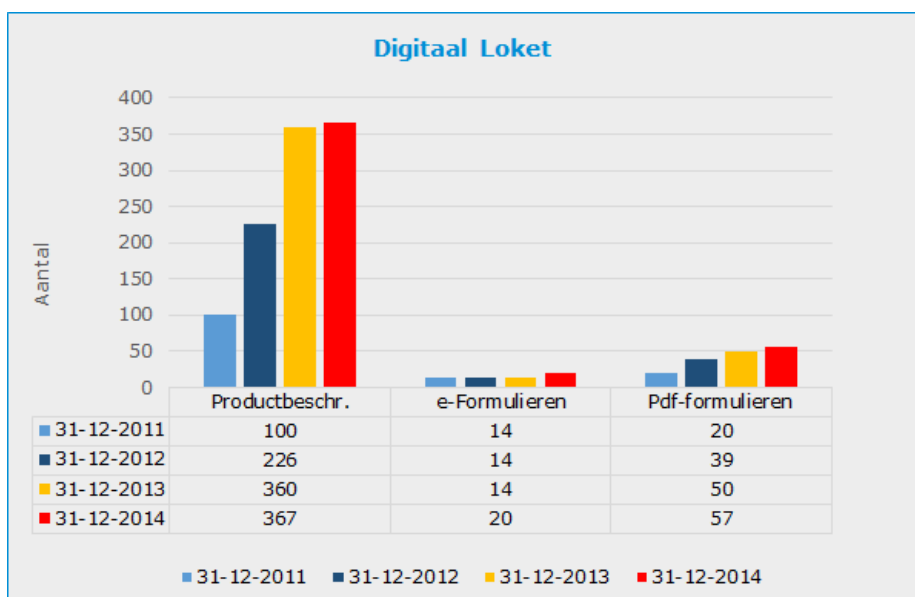
	Zoekterm	Zoekopdrachten
1	vacatures	283
2	milieustraat	279
3	Vul hier uw zoekopdracht in.	225
4	parkeren	201
5	paspoort	186
6	wmo	185
7	woz	180
8	vacature	163
9	rijbewijs	162
10	verhuizen	149
11	koopzondag	137
12	hondenbelasting	132
13	verhuizing	120
14	koopkrachttegemotkoming	118
15	parkeervergunning	102
16	inschrijven	100
17	huisvuil	95
18	trouwen	89
19	openingstijden	88
20	Milieustraat	86
21	klacht	84
22	bijzondere bijstand	82
23	starterslening	82
24	openingstijden milieustraat	75
25	burgerzaken	74
26	vog	74
27	geboorteakte	73

28	huisvuilroute	69
29	bouwvergunning	67
30	kermis	67
31	oud papier	67
32	Vacatures	65
33	vergunning	65
34	bestemmingsplan	64
35	parkeerpas	64
36	Koopzondag	62
37	bijstand	60
38	vergunningen	57
39	adreswijziging	56
40	stage	55
41	gemeentelijke belastingen	54
42	woz waarde	54
43	subsidie	52
44	weerderlandpas	48
45	kapvergunning	47
46	Parkeren	46
47	Paspoort	46
48	kwijtschelding	45
49	klachten	44
50	markt	44

Ook hier geen echte verrassingen, de lijst komt vrijwel overeen met eerdere jaren.

De zoekterm 'Vul hier uw zoekopdracht in.' (plaats 3) wordt veroorzaakt door bezoekers die op de zoek-knop klikken zonder eerst zelf een zoekwoord in te geven.

DIGITAAL LOKET



Het digitaal loket op de website bevat 367 teksten over gemeentelijke producten of diensten (productbeschrijvingen). Bij een deel ervan worden formulieren aangeboden om bijv. een aanvraag te doen. Er staan 20 digitale webformulieren online (sommigen gekoppeld aan DigiD) en 57 pdf-formulieren. Dit is meer dan in 2014 (14 digitale formulieren en 50 pdf-formulieren).

De teksten in het loket komen van een landelijke leverancier vandaan. Deze biedt de teksten aan, waarna de vakafdelingen deze controleren en eventueel aanvullen met lokale gegevens.

Zoals de grafiek laat zien, groeit het aantal teksten in het digitaal loket niet meer zo snel. Dit komt omdat de vakafdelingen de beschikbare teksten uit het landelijke aanbod vrijwel allemaal hebben nagekeken en gepubliceerd op de website.

Ontwikkeling digitale webformulieren

In 2014 is het beheer van de digitale formulieren anders georganiseerd, het beheer is overgedragen aan het project Digitaal.

Er is een start gemaakt met het bouwen van nieuwe formulieren in een nieuwe versie van de SIM eForm formulierengenerator. Elk digitaal formulier moet opnieuw gebouwd worden in het nieuwe systeem. Als de 20 bestaande formulieren vervangen zijn door een nieuwe versie, is het daarna de beurt aan de pdf-formulieren die nog in gebruik zijn op de website. Per formulier zal dan bekeken worden of deze omgezet kan worden in een digitaal formulier, eventueel met DigiD of eHerkenning eraan gekoppeld. Formulieren worden dan na het inloggen al vooringevuld met de gegevens die van een klant bekend zijn bij de gemeente. Het omzetten van pdf-formulieren naar een digitale versie gebeurt uiteraard in samenspraak met de vakafdelingen en project Digitaal. Méér, betere en slimmere digitale formulieren kunnen de online dienstverlening klantvriendelijker maken en de afhandelingstermijnen en het werk in de backoffice verkorten.

We investeren in 2015 in een flinke groei van het aantal digitale formulieren, bouwen het aantal pdf-formulieren af en realiseren daarmee meer producten en diensten die via de website aangevraagd kunnen worden.

NIEUWSBRIEVEN

Op de website worden 3 nieuwsbrieven aangeboden: Gemeentewijzer (om de drie weken), Bekendmakingen (elke week) en het Met Ons In Weert Magazine (elk kwartaal). Per mail krijgen abonnees een link naar het pdf-bestand op de website. Zoals te zien zit er nog altijd een stijgende lijn in het aantal abonnees.

Aantal abonnees nieuwsbrief	1-9-2013	1-1-2014	1-1-2015
Gemeentewijzer	175	208	286
Bekendmakingen (voorheen Gemeentebblad)	187	223	318
Met Ons In Weert Magazine	105	134	199

VOORLEESFUNCTIE WEBSITE

In februari 2014 is gestart met een voorleesfunctie op de website. Bezoekers kunnen de tekst van de website via een druk op de knop voorgelezen krijgen (vergelijkbaar met een audioboek). Voor mensen met een visuele beperking, leesachterstand, anderstaligen of ouderen die minder makkelijk lezen, is het zo eenvoudiger kennis te nemen van de tekst op de site. De website is daarmee toegankelijker voor bijv. bezoekers met een leesbeperking. Er zijn 1862 pagina's voorgelezen in 2014. Deze functie voorziet dus in een behoefte.

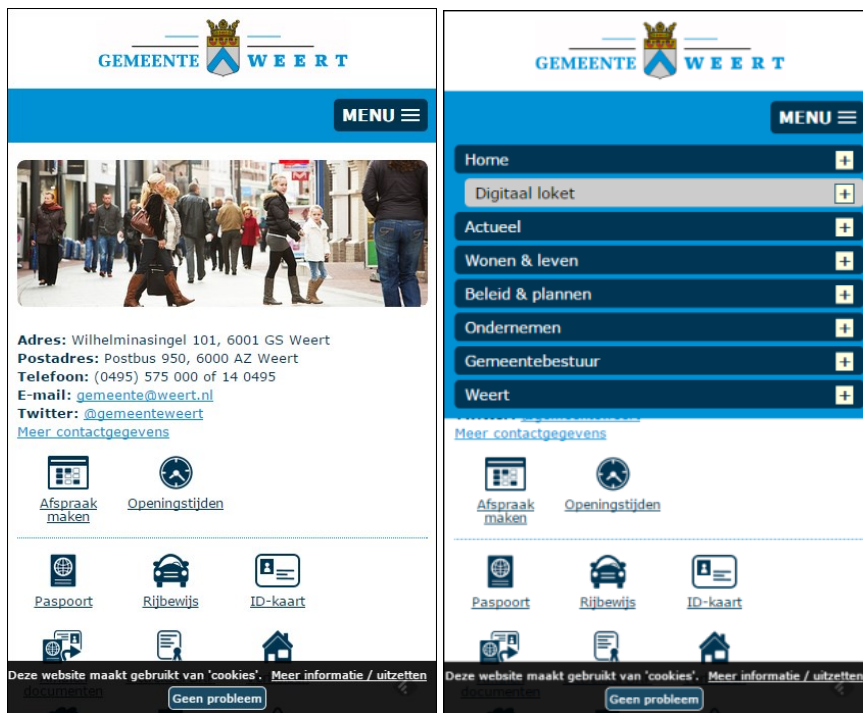
Voorleesfunctie Readspeaker	30-6-2014	1-1-2015
Aantal voorgelezen pagina's	1199	1862

DOORONTWIKKELING WEBSITE

Er is het afgelopen jaar veel verbeterd aan de website, zowel kleine zaken als grote veranderingen. Deze zijn niet altijd zichtbaar voor burgers, ook aan het systeem aan de achterkant wordt regelmatig gewerkt. Hieronder staan de belangrijkste verbeteringen van 2014.

- De website is beter geschikt gemaakt voor gebruik op mobiele schermen (smartphones of tablets) en heeft sinds medio augustus een 'responsive design'. Dit wil zeggen dat de vormgeving schaalbaar is: op een klein beeldscherm van een smartphone of tablet ziet de site er anders uit, zonder dat functionaliteit verloren gaat. Zie als voorbeeld de schermen hieronder. De eerste twee afbeeldingen zijn gemaakt met een smartphone, de onderste afbeelding is op het staand formaat van een tablet. In vergelijking met de website op een desktop

computer is o.a. een ander navigatiemenu te zien, dat beter met de vingers te bedienen is.

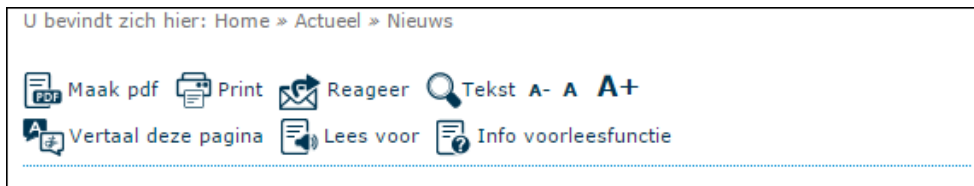


De homepage van de website op een smartphone, met rechts het navigatiemenu uitgeklaapt. Op kleine beeldschermen krijgen bezoekers een ander uitklapmenu dan op een desktop pc, dat beter met de vingers te bedienen is.



De homepage van de website op een (staand) tablet scherm. In vergelijking met de afbeeldingen hierboven, ziet men meer icoontjes op een rij en een grotere foto.

- De indeling en vormgeving van de website is vernieuwd. Zo hebben de linkjes om pagina's af te drukken, er een pdf van te maken of te vertalen een andere plek gekregen (bovenaan elke pagina). De icoontjes zijn vervangen door een set van eigen ontworpen afbeeldingen, die beter aansluiten bij de kleurstelling van de website en zo een rustiger beeld geven.



Linkjes bovenaan elke pagina, met o.a. een reageer-knop en printfunctie.

- De voorleesfunctie van ReadSpeaker is in februari ingebouwd op de website. Elke pagina (m.u.v. de homepage) kan via een audio-speler worden afgespeeld. In de tekst wordt bovendien het deel gemarkeerd dat tegelijkertijd wordt voorgelezen.



Via de afspeelknop bovenaan elke pagina kunnen pagina's 'voorgelezen' worden.

- Als er uitzonderingen in de openingstijden van het stadhuis zijn, bijv. bij feestdagen, worden de bezoekers hier sinds dit jaar extra op gewezen door een opvallende knop die op de homepage komt te staan:

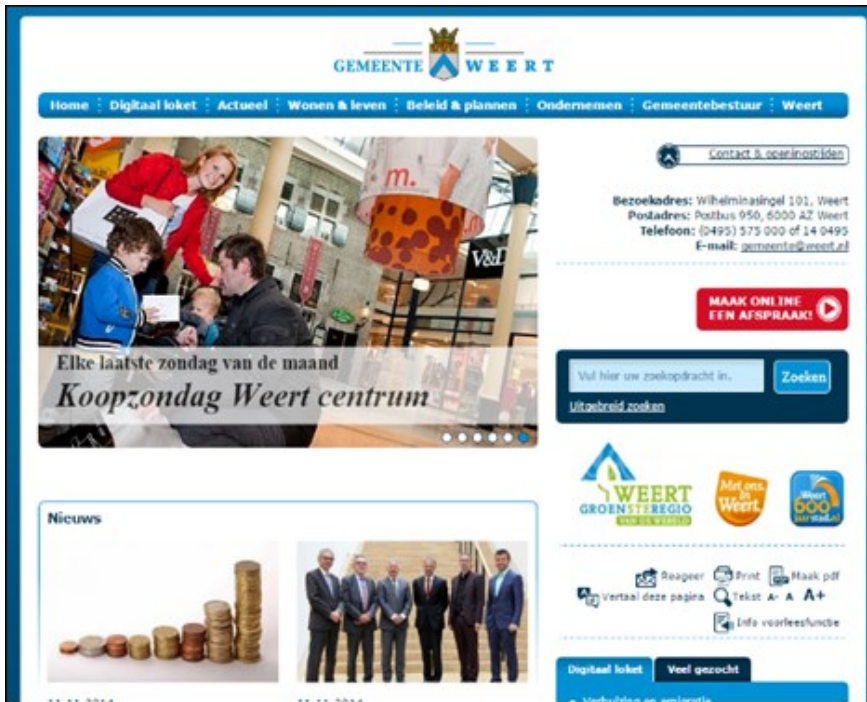


Extra attendering bij wijzigingen in de openingstijden.

- (Voor bezoekers niet zichtbaar): het beheersysteem van de website, Smartsite, heeft in september een grote update gehad naar de nieuwste versie (iXperion 7.1). Hierdoor is de site nu ook vanaf mobiele apparaten te beheren. Voorheen kon de site alleen bewerkt worden op een vaste computer en uitsluitend met Internet Explorer.
- Eind 2014 zijn voorbereidingen getroffen om de meest gebruikte producten en diensten beter vindbaar te maken op de website en de vormgeving grondig te vernieuwen. Doel is om bezoekers sneller bij de meest gebruikte informatie en producten te krijgen en de digitale dienstverlening te verbeteren. Als voorbeeld is gekeken naar 'toptaken' websites van andere gemeenten, zoals die van Best, Vught en Maastricht. Er is een ontwerp gemaakt voor een nieuwe indeling van de homepage, deze is getest met een aantal gebruikers. De meest gebruikte producten en diensten (zie ook de lijst met meest gebruikte pagina's) uit

het digitale loket krijgen een prominente plek, bovenaan op de homepage. De nieuwsberichten worden anders vormgegeven, enkele banners verdwijnen of krijgen een andere plek. Er is een nieuwe set met icoontjes ontworpen om knoppen mee te maken. Het navigatiemenu is groter gemaakt, zodat deze op touchscreens beter te bedienen is met de vingers. Ook de kleuren zijn anders dan voorheen en er wordt meer witruimte gebruikt.

In januari 2015 is de nieuwe vormgeving in gebruik genomen. Hieronder staat de oude indeling (boven) en het nieuwe ontwerp (onder).



Vormgeving & indeling van de homepage tot januari 2014.



Nieuwe vormgeving & indeling van de homepage met directe link (icoontjes) naar de belangrijkste producten en diensten.

SOCIAL MEDIA & WEBCARE

Sinds 2009 is de gemeente actief op Twitter (Twitter.com/gemeenteweert of @gemeenteweert). Op 1-1-2015 had ons Twitter-kanaal 4118 volgers. Wekelijks komen er ongeveer 10 tot 15 volgers bij. De gemeente is niet actief op Facebook met een algemeen account.

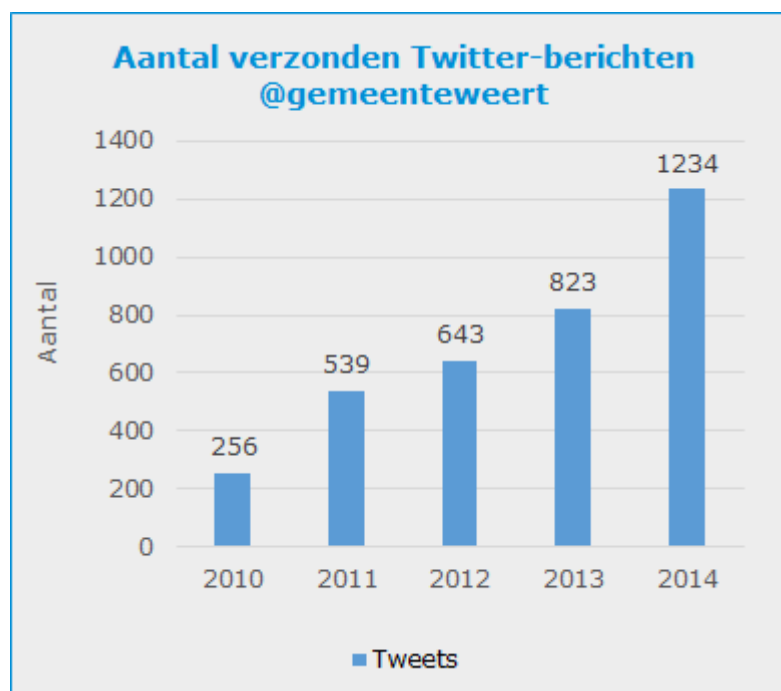
Hieronder staat een overzicht van accounts op Twitter en Facebook waar de gemeente de beheerder of mede-beheerder van is.

Twitter (volgers)	01-01-13	01-01-14	01-01-15
gemeenteweert	2172	3371	4118
msjsweert	74	181	254
museumweert	109	232	279
metonsinweert	niet bekend	619	952
weert600	niet bekend	557	889

Facebook (likers)	01-01-13	31-12-13	01-01-15
msjsweert	30	71	76
jacobvanhorne	35	102	134
metonsinweert	niet bekend	1669	2450
weert600jaarstad	niet bekend	591	986
erfgoedweert	bestond nog niet	bestond nog niet	129

Linkedin (volgers)	1-1-2013	1-1-2014	01-01-15
	niet bekend	699	1053

In onderstaande grafiek is af te lezen hoeveel Twitter-berichten (tweets) er verzonden zijn. In 2014 waren dat 1234 tweets. Dit is flink meer dan in voorgaande jaren. Aan de ene kant komt dit omdat de gemeente zelf actiever twittert, maar ook omdat burgers meer vragen stellen via dit kanaal, waarop we reageren.



De afhandeling van vragen die via Twitter aan de gemeente Weert gesteld worden, wordt gedaan door het Klant Contact Centrum (KCC) en Team Communicatie.

Team Communicatie checkt dagelijks inkomende berichten / vragen op Twitter en monitort op actuele thema's en onderwerpen. Eenvoudige, eerstelijns vragen, worden beantwoordt door het KCC. Meer complexe vragen of handelt Team Communicatie af, eventueel in overleg met een vakafdeling.

Gemiddeld komen er per maand zo'n 25 tot 30 vragen via Twitter bij de gemeente binnen. De meeste vragen gaan over meldingen of klachten openbare ruimte, parkeren en parkeerbeleid of over verkeerszaken.

Andere sociale media, websites en blogs worden actief gevolgd. Indien wenselijk vinden er reacties plaats.

De huidige capaciteit laat het actief bijhouden en beheren van een algemene Facebookpagina voor de gemeente nog niet toe.

VERMEENDE DIGID-KWETSBAARHEID

In oktober 2014 verschenen berichten in de landelijke media dat een aantal gemeentelijke websites een kwetsbaarheid zou hebben in de beheerssoftware van de website, waardoor DigiD-gegevens van burgers zouden kunnen 'leken'.

Dit bleek om het systeem Smartsite te gaan, van leverancier Seneca. In de uitzending van het TV-programma AvroTros Opgelicht?! op 28 oktober 2014 werd aandacht besteed aan deze Kwetsbaarheid van DigiD. Weert werd genoemd als een van de 24 gemeenten waar dit het geval zou zijn.

Hoewel Weert weliswaar Smartsite gebruikt om de website mee te beheren, is er bij ons géén sprake van een koppeling vanuit dit systeem met DigiD. Op de website gebruiken we DigiD uitsluitend bij enkele digitale formulieren. Deze formulieren worden met een ander systeem gemaakt, van een andere leverancier (SIM) en draaien ook op een andere server, gehost door de leverancier. Via de Smartsite-omgeving kon dan ook geen sprake zijn van een lek van DigiD-gegevens.

In een verklaring op de website hebben we dit uitgelegd aan onze bezoekers. Tevens is er (op de dag van uitzending) contact opgenomen met de redactie van TrosOpgelicht?!. In hun berichtgeving in de dagen na de tv-uitzending is dit gecorrigeerd en is Weert niet meer genoemd in de artikelen op de Opgelicht-website.

Met de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) voor gemeenten en Logius (beheerder van DigiD) is overlegd gevoerd over de afhandeling van deze kwestie. De IBD heeft de communicatie naar de media verder verzorgd, namens de betrokken gemeenten.

Voor de duidelijkheid: na het ontdekken van de kwetsbaarheid is door de leverancier dit direct gedicht door met een patch te komen van de software. Deze is op 18 september (dus ruim vóór de media-aandacht) op onze omgeving geïnstalleerd.

PLANNEN 2015

- Zoals eerder beschreven willen we in 2015 méér formulieren digitaal gaan aanbieden en laten aansluiten bij de werkprocessen die vanuit project Digitaal bekeken worden en opnieuw worden ingericht. Het plan is om het aantal pdf-formulieren op de website zo veel mogelijk af te bouwen en te vervangen door digitale formulieren. Burgers kunnen dan meer producten en diensten digitaal via de website aanvragen.
- Er komt een nieuw systeem voor Bestuurlijke Informatie (met o.a. agenda's en verslagen van de raad, raadscommissies, B&W en audio- en video-opnamen van vergaderingen). Dit is momenteel in ontwikkeling en zal in maart 2015 in gebruik genomen worden. Het systeem wordt beheerd door de raadsgriffie en Coördinator Bestuurlijke Informatie.
- In 2015 wordt de website aangesloten op 'eHerkenning'. eHerkenning kan men zien als een soort DigiD voor bedrijven. Zoals burgers met DigiD kunnen inloggen bij de overheid, zo kunnen bedrijven, ondernemers en beroepsbeoefenaren dat met eHerkenning. Een belangrijk verschil is dat DigiD wordt verstrekt door de overheid en eHerkenning door commerciële bedrijven. Met eHerkenning wordt voor bedrijven eenvoudiger om online zaken te doen met de gemeente.
- De gemeente wil aansluiting zoeken bij MijnOverheid.nl. Burgers kunnen dan via die website en een persoonlijke pagina hun lopende zaken met de gemeente bekijken, statusinformatie inzien, etc.
- Website pro-actief opschonen en beoordelen welke items weinig bekeken worden en daardoor van de site af zouden kunnen.

- Meten van de tevredenheid van bezoekers via een (digitaal) tevredenheidsonderzoek. In 2012 en 2013 is dit onderzoek ook gehouden. Nieuwe onderzoeksgegevens kunnen zo goed vergeleken worden met eerdere jaren.

Team Communicatie
Maart 2015