



Memo, art. 32 RvO
(Schriftelijke vraag)
Raad

Aan: Fractie SP
Van: College
CC: Raad

Datum: 19 februari 2019
Onderwerp: beantwoording schriftelijke vragen fractie SP Het Hogeland

Geachte fractieleden van de SP,

Op 11 februari ontvingen wij via de griffier schriftelijke vragen van de fractie van de SP over richtlijnen voor de gemeentelijke website. Onderstaand treft u deze vragen en onze beantwoording daarop aan.

Vraag:

Is er bij het inrichten van de nieuwe gemeentelijke website voldoende rekening gehouden met de door de Nationale Ombudsman opgestelde "behoorlijkheidswijzer"? In deze wijzer geeft de Ombudsman richtlijnen aan over de wijze waarop overheden hun inwoners dienen te voorzien van de juiste, goed leesbare informatie.

Antwoord:

De nieuwe gemeentelijke website is ingericht volgens de geldende richtlijnen van toegankelijkheid. Naast technische maatregelen zorgt de webredactie ervoor dat teksten (qua inhoud, structuur en ontwerp) leesbaar zijn voor een zo breed mogelijke doelgroep.

Mensen lezen online anders dan van papier en de teksten zijn daarop aangepast. Er worden daarom korte, concrete en scanbare teksten geschreven. Dit is gebaseerd op gebruikersonderzoek en afgestemd met vakspecialisten. Er wordt alleen die informatie gegeven die echt nodig is voor de taak van de bezoeker. Want dat is waarvoor mensen naar de website van de gemeente komen.

De website is slechts één kanaal en vergt ook nog eens een zeer specifieke manier van informatieverstrekking. De behoorlijkheidswijzer van de Ombudsman bevat echter algemene normen voor de omgang en communicatie tussen overheid en inwoners langs alle kanalen. Over goede informatieverstrekking wordt geschreven:

"...De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is..."

Volledigheid wil in het geval van de website bijvoorbeeld zeggen: de informatie die nodig is voor de taak van de bezoeker. Aan deze informatieverstrekkingseis voldoet de gemeentelijke website. Dat wil niet zeggen dat de website alle informatie over een onderwerp biedt. Onderzoeken hebben namelijk uitgewezen dat webbezoeker daar op afhaakt. Daarom heeft de gemeente er voor gekozen om langs andere kanalen uitgebreid(er) te informeren. Dat kan een gesprek zijn, een bijeenkomst, een folder of een

brief. Ook publiceert de gemeente informatie uitgebreider op de gemeentelijke Facebookpagina en in het wekelijkse en maandelijkse gemeentenieuws.

Vraag:

Wat gaat het college eraan doen om er voor te zorgen zo snel mogelijk op de groene lijst te komen en de informatie goed toegankelijk en correct op de gemeentelijke website te vermelden?

Antwoord:

BurgerkrachtCentraal is geen standaard graadmeter voor de website van Het Hogeland. Deze website is een particulier eenmansinitiatief dat geen gebruik maakt van beproefde onderzoeksmethodes en zich daarnaast uitsluitend richt op teksten rondom het aanvragen van een bijstandsuitkering. De kwaliteit van de website wordt frequent getoetst op basis van andere onderzoeken omdat het college veel waarde hecht aan correcte en goed toegankelijke website informatie. De toetsingscriteria zijn de volgende:

- (wetenschappelijke) onderzoeken
- analyses over het gebruik van de website (via statistieken en input van het KCC en de Newsroom op social media en WhatsApp)
- nieuwe en actief verzamelde informatie (via gebruikerstesten).

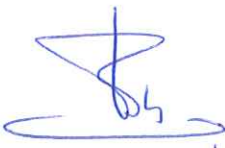
Daarnaast staan we vanzelfsprekend altijd open voor dergelijke tekstuele tips en suggesties. Een aantal van de voorgestelde tekstuele aanpassingen van BurgerkrachtCentraal nemen we daarom wel over: het aanpassen van informatie over behandelingstermijn en het verstrekken van een voorschot.

Op langere termijn gaan we bovendien een uitgebreide toegankelijkheidsverklaring opstellen en publiceren. Dat is een wettelijke verplichting en een transparante manier om aan te geven in hoeverre de website voldoet aan de standaarden en welke maatregelen we treffen om digitale toegankelijkheid te borgen. Deze informatie publiceren na de zomervakantie op de gemeentelijke website.

Wij nemen aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

H.J. Bolding,
Burgemeester



P.P.M. van Vilsteren,
secretaris

