

## MEMO

**ZAAKNUMMER: 2019004739**

AAN : Commissie Algemene Zaken en Control

VAN : Burgemeester H.G. Vos  
NAMENS DEZE : Team Dienstverlening, I.M.C.M. Ruyters

DATUM : 18 januari 2019

ONDERWERP : Jaaroverzicht ontwikkelingen (raads-) website 2018

---

### **Samenvatting**

Deze memo geeft inzicht in het gebruik en de ontwikkelingen van de (raads-) website in 2018. Er worden statistieken weergegeven en daar waar nodig toegelicht. Daarnaast worden de meest belangrijke ontwikkelingen van het afgelopen jaar besproken.

### **Gemeentelijke website**

In 2018 heeft toegankelijkheid van de website binnen het webteam een nadrukkelijke plaats ingenomen. Dit heeft te maken met nieuwe wetgeving<sup>1</sup>, maar ook met een samenwerking met het team Welzijn op het gebied van laaggeletterdheid.

#### **Toegankelijkheid**

Aan het eind van 2017 behaalde de gemeente Asten al een toegankelijkheidscertificaat. Door te voldoen aan de internationale toegankelijkheidsrichtlijnen kan de website gebruikt worden door iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking. In 2018 zijn deze eisen aangescherpt. Het webteam heeft zich gedurende het jaar verder bekwaamd in het voldoen aan de nieuwe wetgeving.

#### **Laaggeletterdheid**

Zowel het team Dienstverlening als het team Welzijn hebben 'laaggeletterdheid' hoog op de agenda staan. Binnen de gemeente is 1 op de 10 inwoners laaggeletterd. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat ook deze mensen de gelegenheid krijgen om mee te kunnen. Hiervoor zijn beide teams een constructieve samenwerking aangegaan door deel te nemen aan een project vanuit VNG Realisatie. In dit project werd het aanvragen van huishoudelijke hulp getest door ambassadeurs van de Stichting Lezen en Schrijven. Dit heeft waardevolle gesprekken opgeleverd waarmee Sociaal Team Asten met concrete tips naar de eigen dienstverlening heeft kunnen kijken. Ook zijn deze ervaringen vertaald naar verbeteringen op de website, zoals meer gebruik maken van opsommingen, teksten bondig formuleren, vermijden van jargon en dergelijke. Het was bij de VNG opgevallen dat de gemeente Asten het onderwerp heel nadrukkelijk heeft opgepakt. De betrokken ambtenaren zijn over het project geïnterviewd. Het artikel is opgenomen in het boekje 'Kijken als een Klant' dat door de VNG aan het eind van 2018 is uitgegeven.

---

<sup>1</sup> Zie voor meer informatie de beantwoording van de technische vraag in de commissie AZC d.d. 11 oktober 2018 over digitale toegankelijkheid.

## SiteImprove

In 2018 is SiteImprove continu ingezet om te website te monitoren op fouten zoals gebroken links en spelfouten, daarnaast wordt ook het gebruik gevolgd. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar welke pagina's veel of weinig gebruikt worden. Pagina's die niet gebruikt worden, kunnen soms een betere plaats krijgen waardoor ze wel geraadpleegd worden. In andere gevallen is de pagina niet meer nodig en kan deze verwijderd worden.

Daarnaast wordt er ook gebruikt gemaakt van de statistieken achter zoekwoorden. Dat betekent dat er gekeken wordt of de gebruikte zoekwoorden ook daadwerkelijk leiden naar een pagina op de website. Als dat niet zo is, dan kunnen we het betreffende zoekwoord (en eventuele aanvullende synoniemen) toevoegen aan de eigenschappen van de pagina, waardoor de pagina nog beter gevonden wordt.

Indien gewenst kan er een bijeenkomst gepland worden waarbij het gebruik en de mogelijkheden van SiteImprove gedemonstreerd worden.

## Gebbruikersonderzoek

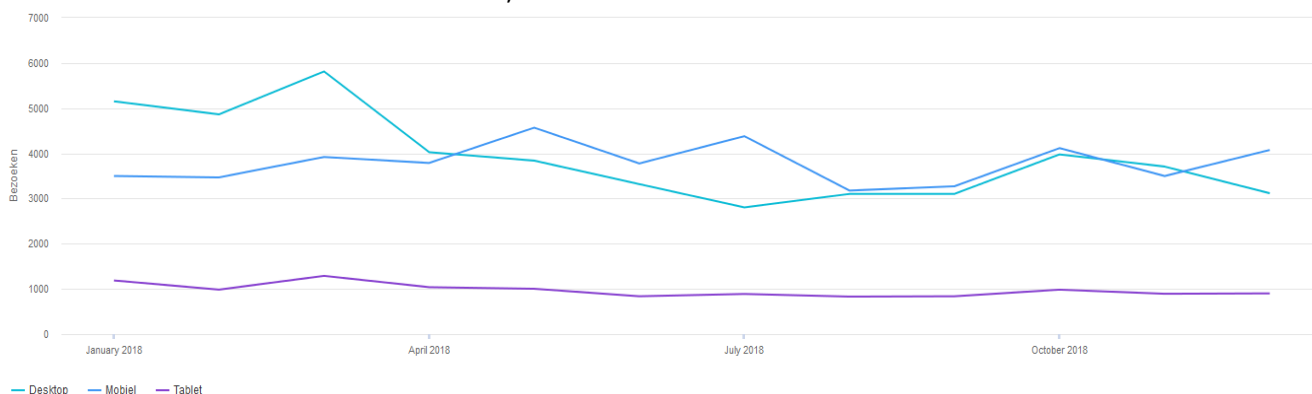
In de laatste maanden van het jaar is er een gebruikersonderzoek uitgevoerd. Hieraan hebben 13 burgers, een raadslid en een burgercommissielid deelgenomen. Op basis van de vijf meest gebruikte producten/diensten zijn er opdrachten geformuleerd die live in een 'één op één situatie' werden uitgevoerd. Er zijn metingen gedaan op het afgelegde traject, tijd en ervaringen van de deelnemer. De uitkomsten hiervan worden momenteel in een rapportage met concreet verbeterplan verwerkt.

Het gebruikersonderzoek vanaf 2019 wordt minimaal 1x per jaar uitgevoerd.

## Statistieken gemeentelijke website

### *Gebbruik van verschillende middelen*

- Januari:
  - Desktop/laptop: 52,38%
  - Mobiele telefoon: 35,57%
  - Tablet: 12,05%
- December:
  - Desktop/laptop: 38,52%
  - Mobiele telefoon: 50,35%
  - Tablet: 11,13%



In de bovenstaande grafiek is duidelijk te zien dat het bezoek van de website met een tablet redelijk constant is, terwijl in de loop van het jaar de desktop/laptop computer plaatst heeft moeten maken voor de mobiele telefoon. We blijven volgen of deze tendens zich voortzet. De pieken in het gebruik in het eerste kwartaal zijn gerelateerd aan de verkiezingen. Vanaf april zijn de maandelijkse bezoekersaantallen weer wat stabiel.

### **Meest bezochte pagina's gemiddeld over 2018**

1. Homepage
2. Openingstijden en contact
3. Afvalinzameling
4. Kermis
5. Afspraak maken
6. Raadswebsite
7. Milieustraat
8. Vacatures
9. Omgevingsvergunning
10. Verhuizen

Ieder kwartaal heeft wel een onderwerp dat de bovenstaande top 10 beïnvloedt. In het eerste kwartaal zijn dit de WOZ/OZB en de link naar de raadswebsite (in verband met de verkiezingen), in het tweede kwartaal wordt de afvalkalender opvallend vaak gedownload, het derde kwartaal laat duidelijk de start van het project Gemeenschapshuis zien en in het vierde kwartaal is de nieuwe site van Sociaal Team Asten online gegaan.

### **Bezoekers 2018**

- Totaal aantal bezoeken: 103.991
- Aantal paginaweergaves: 317.241
- Unieke bezoekers: 57.879
- Terugkerende bezoekers: 6.108

### **Herkomst % van totaal bezoeken**

- Via Google: 58,3%
- Rechtstreeks asten.nl: 33,8%
- Social media: 3,3%
- Overig: 4,6%

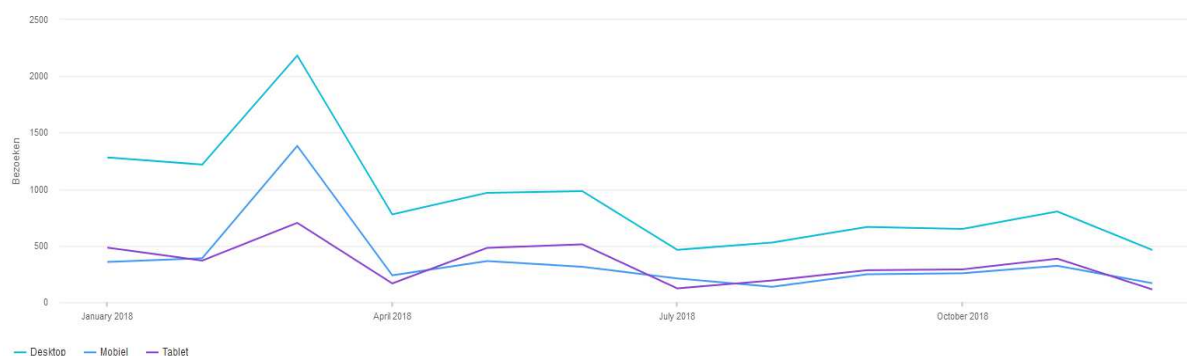
### **Gemaakte afspraken via de website**

Er zijn het afgelopen jaar in totaal 5530 afspraken gemaakt voor producten/diensten van de gemeente Asten. Hiervan werden er 3631 (65,7%) via internet gemaakt. De overige afspraken zijn telefonisch of aan de balie gemaakt. De meeste afspraken zijn voor het aanvragen van een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs. Dit waren in totaal 3376 afspraken (61%).

## **Statistieken raadswebsite**

### **Gebruik van verschillende middelen**

- Januari:
  - Desktop/laptop: 60,43%
  - Mobiele telefoon: 16,79%
  - Tablet: 22,78%
- December:
  - Desktop/laptop: 62,18%
  - Mobiele telefoon: 22,61%
  - Tablet: 15,21%



De grafiek laat een redelijk stabiele verdeling zien in het gebruik van desktop/laptop computer, mobiele telefoon en tablet. Voor de raadswebsite geldt dat het gebruik van mobiele telefoon en tablet dicht bij elkaar liggen. Dit blijven we nauwgezet volgen, zodat we ook (wanneer nodig) kunnen inspringen op een veranderende behoefte.

### **Meest bezochte pagina's gemiddeld over 2018**

1. Homepage
2. Gemeenteraadsverkiezingen
3. College van B&W
4. Vergaderingen
5. Raad & College
6. Besluitenlijst van het college
7. Gemeenteraad
8. Raadsleden
9. Over de gemeenteraad
10. Definitieve verkiezingsuitslag 21-03-2018

De bovenstaande top 10 is een lijst met de gemiddelde cijfers van de meest geraadpleegde pagina's in 2018. Toch worden deze gemiddelden in een kleiner tijdsvak, zoals op maand- of kwartaalniveau beïnvloed door andere onderwerpen. Voor de raadswebsite zien we duidelijk dat er twee weken voor raads- en commissievergaderingen duidelijke pieken ontstaan bij de betreffende agenda's.

### **Bezoekers 2018**

- Totaal aantal bezoeken: 19.459
- Aantal paginaweergaves: 112.909
- Unieke bezoekers: 10.173
- Terugkerende bezoekers: 328

### **Herkomst % van totaal bezoeken**

- Via asten.nl: 39,0%
- Rechtstreeks raad.asten.nl: 36,5%
- Via Google: 22,8%
- Via Social media: 1,1%
- Overig: 0,6%