



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Nieuw websiteconcept gemeente Maastricht

DATUM
29 oktober 2019
Verzonden: 29-10-2019

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
AAJ (Albert) Royen

TELEFOONNUMMER
043 354332

ONZE REFERENTIE
2019.31980

E-MAILADRES
Albert.Royen@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4230

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

De gemeente Maastricht heeft verschillende websites zoals *Maastricht Sport*, *Thuis in Maastricht*, of de Maastricht-portal. Deze zijn los van elkaar ontwikkeld, vaak door verschillende bedrijven en met verschillende kwaliteitsniveaus. Hierdoor kunnen problemen ontstaan. Niet alleen voor gebruikers, maar ook voor het inhoudelijk beheer van de sites. Voor gebruikers is het bijvoorbeeld moeilijk om de juiste informatie te vinden. In enkele gevallen voldoen sites nog niet helemaal aan wettelijke en maatschappelijke eisen op het gebied van toegankelijkheid en inclusie. En voor de gemeente zelf zijn onder andere nieuwe functionaliteiten niet overdraagbaar van de ene site naar de andere. Dat zorgt voor extra kosten. En inspelen op veranderingen wordt daarmee extra ingewikkeld.

Nieuwe gemeentelijke website

In lijn hiermee is de afgelopen maanden hard gewerkt aan een nieuwe gemeentelijke site. Op 30 oktober gaat de nieuwe site www.gemeentemaastricht.nl live. De veranderingen zijn op het eerste oog, en voor de regelmatige bezoeker, niet heel groot. De huisstijl van de gemeente Maastricht wordt gehanteerd. Op de homepage blijven de bezoekers direct toegang hebben tot de meest gevraagde producten en diensten. Het gebruiksgemak, de vindbaarheid en de toegankelijkheid zijn sterk verbeterd.

Behoeften van bezoekers centraal

Verder gaat de gemeente Maastricht de komende jaren werken met een nieuw concept voor al haar sites: het zogenaamde multisite-concept. Hiermee gaan de gemeentelijke informatievoorziening en digitale dienstverlening voor allerlei doelgroepen sterk verbeteren. Met het nieuwe multisite-concept wordt het mogelijk alle websites in één technische omgeving onder te brengen. De doorlooptijd voor het onderbrengen van de bestaande websites en het ontwikkelen van een aantal nieuwe aangekondigde websites ligt tussen de anderhalf en twee jaar.

Bij zowel de nieuwe gemeentelijke site als de andere websites staan de behoeften van de bezoekers meer centraal. Het moet voor iedereen zo gemakkelijk mogelijk zijn om zaken te regelen, relevante informatie te vinden en betrokken te zijn bij de internationale stad Maastricht. Door de nieuwe gebruikersomgeving (interface) werkt het navigeren op de gemeentelijke sites intuïtiever, wat de gebruikservaring ten goede komt. Ruim 65% van alle gebruikers bezoekt de site en regelt zaken via een mobiel apparaat zoals een smartphone of tablet. Bij het ontwerp is hier rekening mee gehouden.

Inclusie

Bij de vernieuwing is ook inclusie een belangrijk thema. De nieuwe gemeentelijke site is zodanig ontworpen dat deze goed toegankelijk is voor mensen met een beperking. De nieuwe site voldoet



DATUM
29 oktober 2019

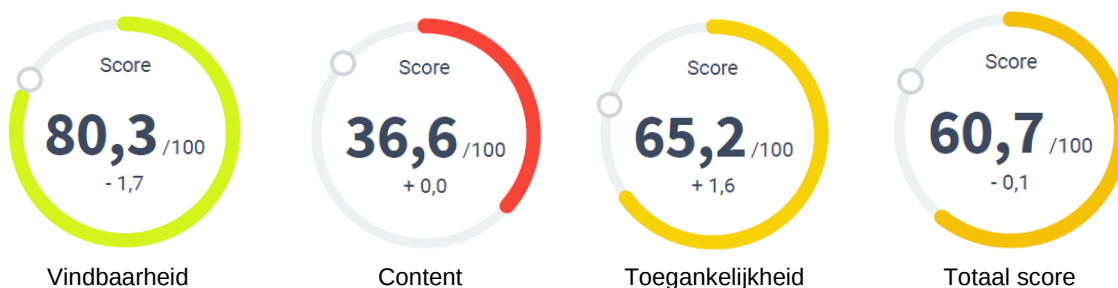
aan alle wettelijke en maatschappelijke eisen omtrent inclusie en toegankelijkheid: en stijgt wat dit betreft zelfs boven de landelijke benchmark uit¹. Desalniettemin zal het eigen lokaal Maastrichts panel, dat zich bezighoudt met inclusie, de site periodiek testen. Waar nodig worden aanpassingen en verbeteringen doorgevoerd.

Metten, analyseren, verbeteren

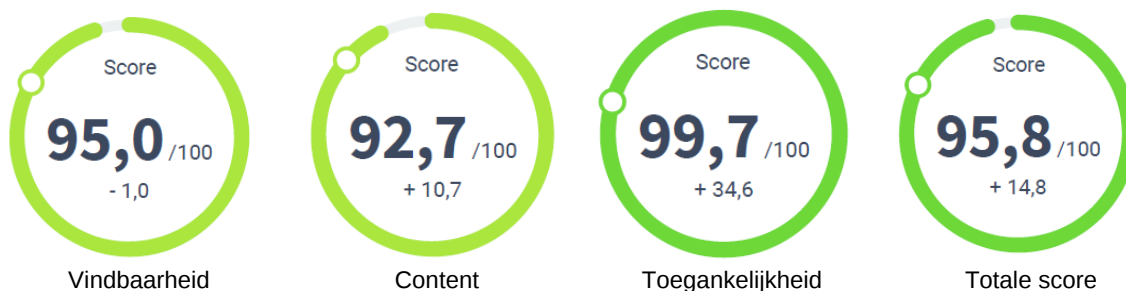
Het nieuwe concept biedt het grote voordeel dat de gemeente beschikt over betere mogelijkheden om de kwaliteit te meten, analyseren en verbeteren. De nieuwe analysetool maakt inzichtelijk hoe we scoren op alle belangrijke facetten van onlinecommunicatie en dienstverlening.

Ter illustratie is de kwaliteitsscore (benchmark overheidssites) van onze bestaande gemeentelijke website www.gemeentemaastricht.nl afgezet tegen de nieuwe website die 30 oktober live gaat².

Score huidige website:



Score nieuwe website:



¹ Benchmark SiteInProve

² Peildatum 21-10-2019



DATUM
29 oktober 2019

Aan doorontwikkeling van de overige websites staat de komende maanden gewerkt. Uiteraard zal ik uw raad informeren indien er wat dit betreft ontwikkelingen zijn.

Hoogachtend,

Namens het college van Burgemeester en Wethouders van Maastricht
Wethouder Organisatie, Sociale Zaken, Ouderenbeleid en Cultuur,

Jim M. Janssen.

Raadsinformatiebrieven