

Gemeenteraad Alphen aan den Rijn  
Postbus 13  
2400 AA Alphen aan den Rijn

Stadhuisplein 1  
Postbus 13  
2400 AA Alphen aan den Rijn  
Telefoon: 14 0172  
E-mail: [gemeente@alphenaandenrijn.nl](mailto:gemeente@alphenaandenrijn.nl)  
Website: [www.alphenaandenrijn.nl](http://www.alphenaandenrijn.nl)

Zaaknummer  
178702

Datum  
23 april 2018

Contactpersoon  
I.W.C. Straathof

Afdeling  
Publieksdienstverlening

Onderwerp  
Antwoord op de moties toegankelijkheid  
informatie gemeentelijke website voor  
analfabeten en uitbreiding informatie sociale  
kaart

Geachte leden van de gemeenteraad,

De gemeenteraad heeft twee moties aangenomen over de informatievoorziening aan de inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn:

- Motie toegankelijkheid Informatie gemeentelijke website voor analfabeten.
- Motie uitbreiding informatie sociale kaart.

In deze antwoordbrief wordt een gecombineerd antwoord gegeven op deze moties. Gezien de onderwerpen van deze moties is dit een logische wijze van beantwoording. In deze brief gaan we in op de uitgangspunten van digitale informatievoorziening, welke verbeteringen wij tot 2018 hebben doorgevoerd met betrekking tot het sociaal domein en welke vervolgstappen voor 2018 op de agenda staan.

## Digitale informatievoorziening

### [www.alphenaandenrijn.nl](http://www.alphenaandenrijn.nl) (gemeentelijke website)

De gemeente Alphen aan den Rijn spant zich maximaal in om de informatievoorziening op orde te krijgen en houden. Het is daarbij in toenemende mate van belang dat de juiste informatie door zoekmachines wordt gevonden. In 2017 kwam namelijk al meer dan 70 % van onze websitebezoekers binnen via een zoekmachine, waarvan 98 % via Google. Voorwaarde voor een goede vindbaarheid is dat onze dienstverlening op één plek te vinden is, en niet verdeeld over meerdere websites. We leggen de focus dus op informatievoorziening via de gemeentelijke website [www.alphenaandenrijn.nl](http://www.alphenaandenrijn.nl) (ons dienstverleningskanaal).

We passen hierbij toptakenmanagement toe, dit betekent dat meest gevraagde informatie het best

vindbaar en bruikbaar is. Daarbij volgen we de internationale webrichtlijnen: één informatiebron, slim linken, begrijpelijk, vindbaar, betrouwbaar, bereikbaar en toegankelijk. Dit past bij de inspanningen die de gemeente verricht in het kader van het geratificeerde VN-verdrag om de samenleving (digitaal) toegankelijk te maken voor alle inwoners: helder en makkelijk taalgebruik, website geschikt voor alle gebruikers ongeacht type apparaat en browser, voorleessoftware enzovoorts.

<https://socialekaart.alphenaandenrijn.nl> (sociale kaart)

Op dit moment bestaat er naast de algemene gemeentelijke website ook een sociale kaart. In de motie wordt er gevraagd om een aanvulling hierop.

De sociale kaart wordt echter al een aantal jaren nauwelijks onderhouden. De database en andere informatie op deze aparte website is daardoor (ernstig) verouderd, incompleet of overbodig geworden. En de gemeentelijke dienstverlening staat inmiddels op de gemeentelijke website, inclusief verwijzingen naar ketenpartners.

Een uitgebreide toetsing heeft de volgende conclusies opgeleverd:

- De informatie wordt op andere plaatsen op het internet, en fysiek geboden: Inwoners zoeken hun online informatie veelal via zoekmachines en niet via sociale kaarten. Of ze vragen informatie in hun netwerk, bij partners van de gemeente of bij de gemeente zelf.
- De kaart is niet gebruiksvriendelijk. Hierbij valt onder andere het volgende op: zoeken in de kaart is lastig en vereist bepaalde voorkennis, links werken niet goed, er zijn kringverwijzingen en de samenhang met [www.alphenaandenrijn.nl](http://www.alphenaandenrijn.nl) ontbreekt.
- In deze vorm *stoort* de sociale kaart op de vindbaarheid van de juiste gemeentelijke informatie: zoekmachines vinden immers ook nog de verouderde informatie op de sociale kaart. Dit geeft veel (onnodige) ruis.
- Het instrument is niet meer geschikt voor de vraagverheldering van de inwoner, het doel waarvoor de sociale kaart ooit in het leven is geroepen.
- De informatie op de digitale sociale kaart actueel houden is vrijwel onmogelijk omdat technisch en redactioneel beheer niet is geregeld.
- De database dateert uit 2014 en is daarna – met uitzondering van een beperkt aantal handmatige wijzigingen – niet meer geactualiseerd.

Op basis van de toetsing concluderen wij dat de sociale kaart niet voldoet aan de genoemde internationale richtlijnen: de gemeente biedt informatie via verschillende kanalen aan (meer dan één informatiebron), de kaart is niet toegankelijk en begrijpelijk (gebruiksonvriendelijk) en niet betrouwbaar. Voortzetting of uitbreiding van de sociale kaart past daarmee niet binnen de communicatielijn van Gemeente Alphen aan den Rijn. In 2018 willen wij verder aan de slag met deze conclusie.

Hierbij worden ook de punten uit de motie met betrekking tot de sociale kaart meegenomen (uitbreiding gemeentelijke informatie en informatie van aanbieders.) Ook willen wij graag onze bevindingen voorleggen aan de Cliëntenadviesraad. Naar aanleiding van dit alles moet worden bezien of de sociale kaart in stand moet worden gehouden of dat er betere alternatieven zijn. Voor

Zaaknummer  
178702

Datum  
23 april 2018

Blad  
3 van 3

meer informatie verwijzen wij u graag naar de kop vervolgstappen 2018.

## Gerealiseerd per 1 januari 2018

In 2018 is hard gewerkt aan de verdere verbetering van de digitale informatievoorziening. De volgende punten zijn doorgevoerd:

- Alle gemeentelijke producten en diensten binnen het sociaal domein op [www.alphenaandenrijn.nl](http://www.alphenaandenrijn.nl) zijn op orde (productspecificaties en aanvraagformulieren).
- Verwijzingen naar ketenpartners, zoals Tom in de buurt, zijn actueel en compleet.
- Periodieke afspraken ingepland met ketenpartners over gezamenlijke (toekomstige) informatievoorziening (gemeentegids, websites ketenpartners, BUURbook, wehelfen, Alles in Alphen en socials).

## Te nemen vervolgstappen 2018

Doorontwikkeling van (digitale) informatievoorziening is een voortdurend proces. Voor 2018 staan in ieder geval de volgende punten op de agenda:

- Inrichten periodieke rapportages ten behoeve van kwaliteit van de informatievoorziening: veel bezochte pagina's, veel gebruikte zoektermen, benchmark vergelijkbare gemeenten, (klik)gedrag websitebezoeker enzovoorts.
- Structureel beheer (redactioneel / technisch) regelen: een website is nooit af.
- Onderzoeken of we gebruik kunnen maken van bestaande filmpjes voor de genoemde doelgroep.
- Vervolgstappen naar aanleiding van uitkomsten toetsing sociale kaart, in overleg met de Cliëntenadviesraad. Inzet is het uitzetten van de sociale kaart in samenhang met verdere verbetering van de dienstverlening. Verder optimaliseren van de gemeentelijke dienstverlening op [www.alphenaandenrijn.nl](http://www.alphenaandenrijn.nl) door de klant erbij te betrekken: te denken valt aan het testen van de dienstverlening met bestaande klanten.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,  
de secretaris, de burgemeester,

  
drs. ing. P.D. Wekx MBA

  
mr. drs. J.W.E. Spies