



GEMEENTE TILBURG

**Beleid en uitvoeringsafspraken
websites
gemeente Tilburg**

Versie : 1.2
Datum laatste aanpassing : 13 augustus 2020

Relevante contactpersonen

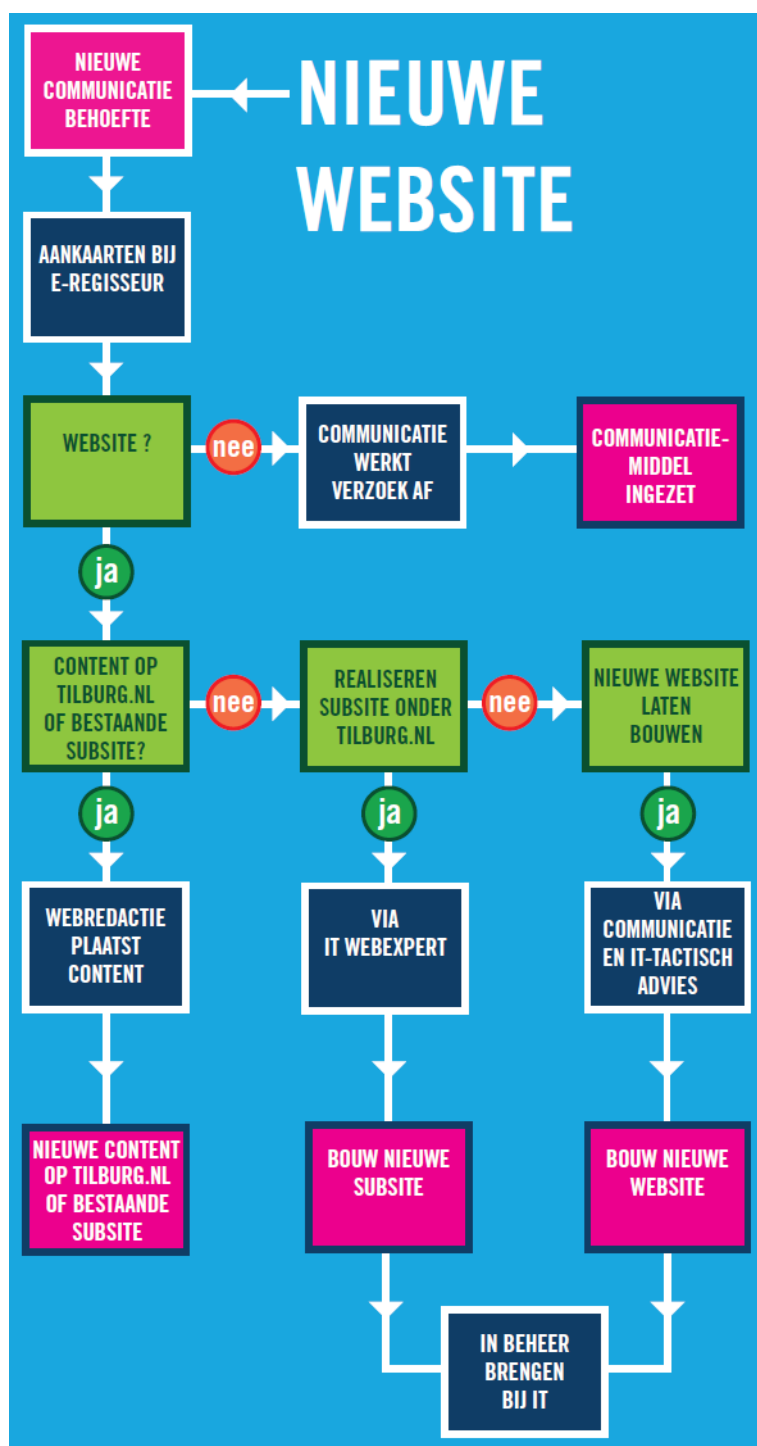
Adviseur digitale media : <Naam Medewerker>
Web expert : <Naam Medewerker>

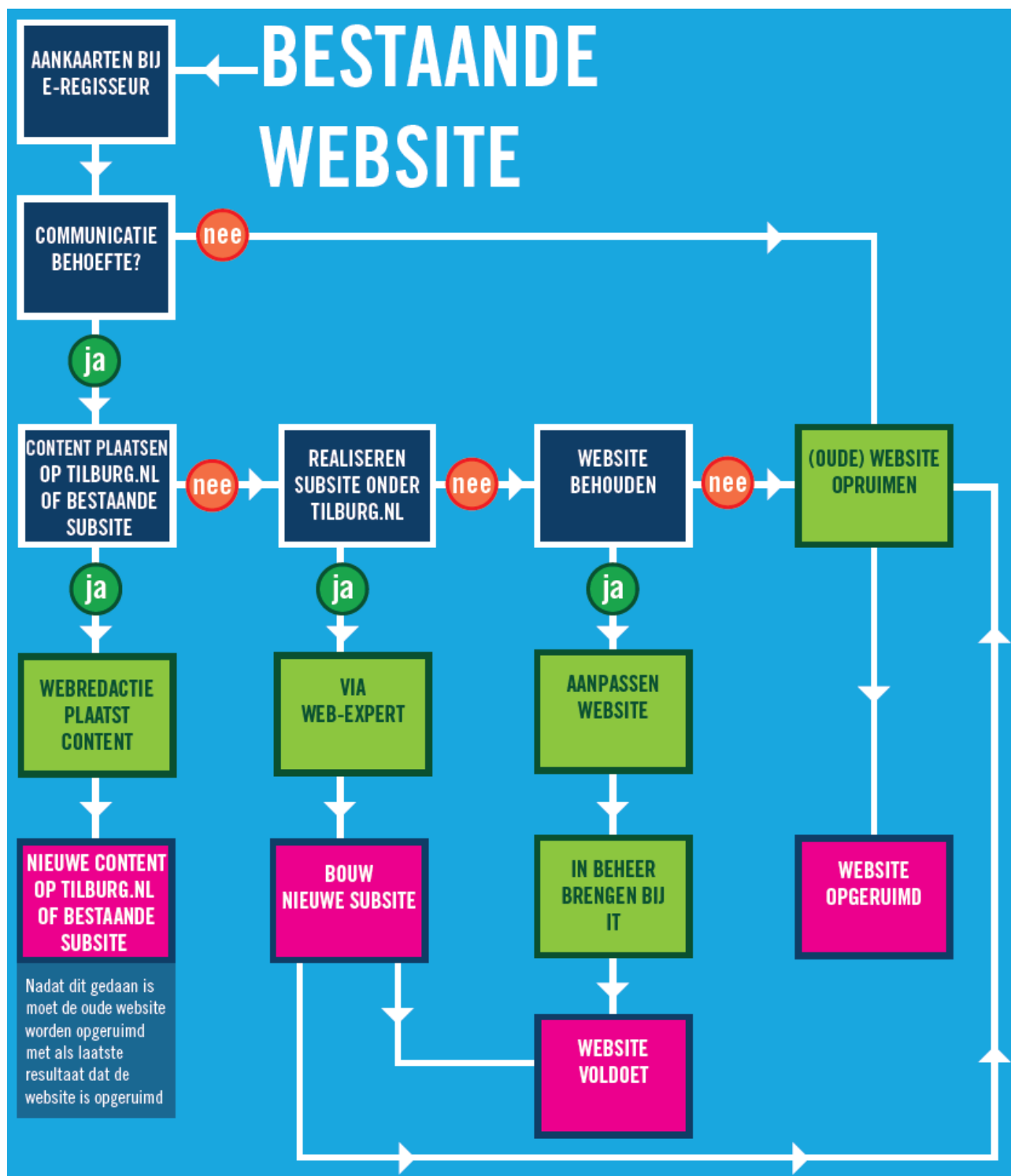
Inhoudsopgave

1. HANDELINGSPERSPECTIEF / STAPPENPLAN	3
1. INTRODUCTIE	5
2. DOEL VAN DIT BELEID	5
3. SCOPE VAN DIT BELEID	5
3.1 <i>Regiowebsites</i>	6
4. HET GEMEENTEBREDE AFWEGINGSKADER	6
4.1 <i>Ontwikkelen in samenwerking met experts van communicatie, IT en informatievoorziening</i>	7
4.2 <i>Voldoen aan de eisen op het gebied van o.a. veiligheid, privacy en digitale toegankelijkheid</i>	9
4.3 <i>Aansluiten bij bestaande kanalen tenzij die geen uitkomst bieden</i>	9
4.4 <i>Herbouw/nieuwbouw als subsite van Tilburg.nl</i>	10
4.5 <i>Aanpassen van bestaande website</i>	11
4.6 <i>Ontwikkelen van een nieuwe externe website</i>	12
4.7 <i>Omnichannel</i>	12
4.8 <i>Niet naleven van het beleid</i>	13
5. GOVERNANCE EN IMPLEMENTATIE VAN BELEID	13
5.1 <i>Governance: Betrokken rollen en bevoegdheden</i>	14
5.2 <i>Expertiseteam websites</i>	15
6. VERPLICHT EN OPTIONELE DIENSTVERLENING / STANDAARD MINIMALE BEHEERAFSPRAKEN	16
6.1 <i>Domeinnaamregistratie en -beheer</i>	16
6.2 <i>Analyse webstatistieken</i>	17
6.3 <i>Archivering van websites</i>	17
7. OVERZICHT BIJLAGEN	19
BIJLAGE 1 - COMPLIANCY WEBSITES	20
BIJLAGE 2 - DOMEINNAMEN	21
BIJLAGE 3 - INKOOPVOORWAARDEN HARD- EN SOFTWARE (W.O. WEBSITES)	22
BIJLAGE 4 - CHECKLIST NIEUWE/BESTAANDE WEBSITE	23
BIJLAGE 5 - IMPLEMENTATIE BELEID	24
BIJLAGE 6 - PRESTATIEMATRIX	25
BIJLAGE 7 - RICHTLIJN ARCHIVEREN WEBSITES	26

1. Handelingsperspectief / stappenplan

Digitaal communiceren is steeds meer gemeengoed aan het worden. Om inzichtelijk te maken welke route collega's moeten volgen om te komen tot een vernieuwing of nieuwe website zijn een aantal beslisbomen gemaakt om het hen eenvoudiger te maken.





1. Introductie

Een website is vaak een essentiële basis voor een (online) communicatie met en dienstverlening naar inwoners, ondernemers, instellingen of bezoekers van de stad, oftewel de gebruikers. Uit intern onderzoek in de periode 2018 - april 2020 is gebleken dat Gemeente Tilburg eigenaar, participant of afnemer is van meer dan 100 websites. Deze websites verschillen sterk in kwaliteit. Het merendeel:

- is eenvoudig te hacken en voldoet niet aan de overheidseisen rondom beveiliging en informatieveiligheid;
- voldoet niet aan wettelijke eisen op het gebied van privacy en digitale toegankelijkheid;
- is niet gebruiksvriendelijk;
- is niet responsief, en dus goed toegankelijk via mobiele telefoons en tablets;
- bevat content die niet up-to-date is, waardoor bezoekers verkeerde informatie krijgen.

Dit bij elkaar benadrukt de noodzaak voor het maken van beleid voor het ontwikkelen en in stand houden van kwalitatief hoogwaardige externe websites van de gemeente Tilburg.

Dit beleid is gebaseerd op het beleid van de rijksoverheid inzake rijkswebsites¹.

2. Doel van dit beleid

Gemeente Tilburg wil een toegankelijke, betrouwbare, actuele én dienstverlenende overheid zijn. Wie online informatie van de gemeente Tilburg zoekt, of digitaal zaken met de gemeente doet, moet dit snel, eenvoudig en veilig kunnen doen. Bij voorkeur staat informatie overzichtelijk op een logische plek bij elkaar, met een duidelijke afzender. De informatie moet actueel, begrijpelijk, betrouwbaar en herkenbaar zijn, op een plek die veilig en toegankelijk is.

Het beleid is een verwoording van richtlijnen om risico's te managen en zeker te stellen dat de organisatiedoelen gehaald worden door online aanwezigheid. De gemeente Tilburg wil dit doel bereiken door onder andere kritisch naar bestaande en nieuwe websites en andere online uitingen kaders te stellen / richtlijnen te geven.

Dit beleid is niet statisch. De ontwikkelingen waarop dit beleid gestoeld is verlopen razendsnel en om hierop te anticiperen wordt dit beleid minimaal 1x per jaar getoetst en wanneer nodig herijkt. Deze toetsing en herijking verloopt parallel met de DigiD audit die ook jaarlijks op hetzelfde moment gepland is. Tussentijds kunnen er ook al aanpassingen plaatsvinden mocht de situatie dit vereisen. Bij iedere grote aanpassing wordt het MT communicatie, het MT IT en het CIO-board voorzien van de laatste versie.

3. Scope van dit beleid

De scope van dit beleid heeft betrekking op alle bestaande en nieuw te ontwikkelen externe websites van de gemeente Tilburg (gericht op inwoners, ondernemers, instellingen of bezoekers van de stad). Dat omvat ook externe websites, waarbij de gemeente Tilburg als 'lead partner' participant is van een (regionaal) samenwerkingsverband met andere overheden en/of partners. Het maakt daarbij niet uit of er producten en diensten via die website worden aangeboden of alleen informatie. In beide gevallen is de gemeente Tilburg (mede)verantwoordelijk voor de kwaliteit van de website. Vooralsnog vallen websites waarvan de gemeente Tilburg afnemer is van diensten beperkt binnen de scope van dit beleid. Met beperkt wordt bedoeld dat we leveranciers kunnen aanspreken op het naleven van wet- en regelgeving maar geen verregaande besluiten kunnen nemen zoals offline halen.

¹ Zie: <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/beleid>

'Verantwoordelijkheid' kaderen we in om het beleid uitvoerbaar te maken. Gemeente Tilburg is verantwoordelijk voor een website als:

- Zij inhoudelijk eigenaar is. Er zijn contractuele afspraken gemaakt.
- En/of als zij financieel eigenaar is. De rekening wordt (deels) betaald vanuit gemeentelijk budget.

Als wij financieel of inhoudelijk eigenaar zijn van een website, dan zijn wij verantwoordelijk voor het voldoen van die website aan alle verplichtingen van inhoudelijke, technische en juridische aard. De uitgangspunten benoemd in hoofdstuk 4.2 van dit beleid zijn van toepassing op alle website waarbij de gemeente Tilburg geheel of gedeeltelijk eigenaar of lead partner is.

Het gaat in dit beleid niet over de interne gemeentelijke websites (intranetten) en apps voor mobiele apparaten. Ook inhoudelijke bijdrages aan websites die niet vallen binnen de bovenstaande 2 criteria vallen afhankelijk van de te beoordelen situatie binnen of buiten scope van dit beleid. Specifiek op dienstverlening gerichte portals² maken geen onderdeel uit van deze notitie. Deze portals moeten echter wel voldoen aan de nog volgende criteria zoals wet- en regelgeving (zie 4.2). Hierop zijn echter nog andere toetsingscriteria van toe toepassing die zijn vastgelegd in de IT architectuur.

3.1 Regiowebsites

De werkwijze rondom regionale websites is in de basis gelijk aan die van de gemeentelijke websites. Voor het ombouwen van regionale websites conform de uitgangspunten uit hoofdstuk 4.4 moet echter worden voldaan aan de uitgangspunten verwoord in de notitie regionale dienstverlening³. De gemeente treedt hierbij in feite als ondernemer op. Hierbij gelden weer aangepaste regels buiten de navolgende criteria. Om dit uit te zoeken is meer tijd nodig. Vanwege de complexiteit rondom onder andere het eigenaarschap en het doorberekenen van kosten voor regiowebsites en het struikelblok rondom de kosten voor de eerste regiowebsite is het gedeelte voor de regiowebsites in deze notitie buiten beschouwing gelaten.

N.b. regiowebsites moeten wel voldoen aan de niet bediscussieerbare eisen uit hoofdstuk 4.2.

4. Het gemeentebrede afwegingskader

Door structuur aan te brengen in het aantal kanalen en websites wordt de klantbeleving verbeterd. Websites passen binnen de omnichannel benadering waarbij we uitgaan van het principe 'In 1 keer raak, in 1 keer goed' en geven mede invulling aan de klantinteractielaag van common ground⁴.

Voordat er überhaupt invulling aan een online communicatiebehoefte wordt gegeven moet de behoefte hieraan zijn getoetst bij en goedgekeurd zijn door de afdeling COM. De verzoeken komen veelal via een beleidsadviseur of de adviseur digitale media binnen. Daarnaast komen ze ook vaak via de lijn van tactisch adviseurs/domeinbeheerders van de afdeling IT binnen via accountgesprekken. De uiteindelijke aanschaf gaat vervolgens altijd via IT omdat een website strikt beheer en budget vraagt.

Voor alle bestaande en nieuw te ontwikkelen gemeentelijke externe online middelen geldt verder het volgende:

- Ze worden ontwikkeld in samenwerking met experts van Communicatie, IT en Informatievoorziening. Mocht er een dienstverleningscomponent aanwezig zijn dan sluit ook een expert Dienstverlening aan (zie 4.1);

² Zie notitie portalen: [REDACTED]

³ Zie notitie Regionale dienstverlening 23012019 versie 4: [REDACTED]

⁴ Zie: <https://www.vngrealisatie.nl/roadmap/common-ground>

- Ze voldoen aan harde eisen op het gebied van o.a. veiligheid, privacy en digitale toegankelijkheid (zie 4.2);
- Ze sluiten aan bij bestaande kanalen tenzij die geen uitkomst bieden (dit moet de aanvrager kunnen aantonen (omgekeerde bewijslast)) (zie 4.3)
- Ze sluiten aan bij nieuwe kanalen op de softwarerichtlijn 'TYPO3 subsite van Tilburg.nl'. Hierbij is van toepassing: pas toe of leg uit (zie 4.4).
- Mocht aansluiten op de softwarerichtlijn 'TYPO3 subsite van Tilburg.nl' niet mogelijk zijn dan kan een bestaande website worden aangepast (4.5) of een aparte website worden gerealiseerd (4.6)
- Er is budget voor bij de aanvragen van de website
- Er wordt gewerkt met statistieken
- Er is een proceseigenaar bekend

4.1 Ontwikkelen in samenwerking met experts van communicatie, IT en informatievoorziening

Websites zijn niet van afdeling x of van afdeling y. Ze zijn van de gemeente Tilburg. Diverse afdelingen hebben, ieder met hun eigen kennis en disciplines, een rol in dit geheel.

4.1.1 De afdeling communicatie

De afdeling Communicatie ondersteunt andere afdelingen van de gemeente in het effectief communiceren binnen en bij het netwerken met inwoners, ondernemers en andere partners. Bij een communicatiebehoefte wordt allereerst een communicatieadviseur benaderd. Een website kan één van de oplossingen zijn voor het betreffende communicatie vraagstuk, maar dat hoeft niet. Een website is niet het doel op zich, maar een middel om het doel te bereiken. Zolang de communicatiebehoefte bestaat heeft een website bestaansrecht. Andersom geldt ook, wanneer een site niet in een communicatiebehoefte (van de stad) voorziet, dan heeft deze geen bestaansrecht en wordt offline gehaald. Om te toetsen of er nog een communicatiebehoefte is worden onder meer continu bezoekersstatistieken verzameld door de aanwezigheid van een statistiekenprogramma en periodiek geanalyseerd door het expertiseteam websites (zie hoofdstuk 5.2) in samenspraak met de proceseigenaar van de website (datagedreven werken + stoppen met wat niet werkt)

Regel: De afdeling Communicatie wordt als adviseur en sparring partner bij alle voornemens voor nieuwe online middelen geconsulteerd.

- Zo vroeg mogelijk in het proces toetst Communicatie met de aanvrager het nut en de noodzaak van een eventuele nieuwe externe website om in een communicatiebehoefte te voorzien.
- Wanneer het gaat over producten en diensten, wordt ook de afdeling Dienstverlening betrokken in deze gesprekken. De afdeling dienstverlening wordt ook betrokken op het moment dat er sprake is van omnichannel klantinteractie.
- Als uit de gesprekken met een communicatieprofessional blijkt dat een website het juiste middel is om het gewenste doel en de juiste doelgroep te bereiken, dan komen ook experts op het gebied van IT, informatievoorziening (denk in ieder geval aan privacy) en - indien van toepassing - dienstverlening in beeld. Zij adviseren ieder vanuit hun eigen expertise over de eisen waaraan de website moet voldoen (zie paragraaf 4.2).
- Een website kan niet gerealiseerd worden zonder een akkoord van de afdeling Communicatie

4.1.2 De afdeling Informatietechnologie (INT)

De afdeling INT zorgt voor alle benodigde ICT in de organisatie, zowel hardware als software.

In het kader van websites zorgt de afdeling INT voor het implementeren van de interne websites (Tilburg.nl en de subsites) inclusief het beheer en onderhoud. Nieuwe initiatieven met benodigde ICT, waaronder ook websites, worden door de Tactisch IT adviseur en Domeinbeheerder samen met de business geprioriteerd en voorbereidt.

Regel: een nieuwe externe website wordt ondergebracht onder de bestaande Tilburg.nl website als subsite

- de opdrachtgever/aanvrager zorgt voor budget voor incidentele (maken) en structurele kosten (beheer en onderhoud).
- het benodigde budget voor incidentele (maken) en structurele kosten (beheer en onderhoud) wordt overgedragen naar de afdeling INT.
- de afdeling INT zorgt voor het beschikbaar komen en in beheer nemen van de nieuwe functionaliteit.

Regel: een nieuwe externe website wordt aangeschaft conform de checklist van inkoop van software en hardware

- de opdrachtgever van de externe website zorgt dat er checks worden uitgevoerd volgens de vastgestelde inkoopprocesflow.
- Het mandaat voor inkoop van software en hardware ligt bij de afdeling INT. Een externe website kan alleen aangeschaft worden na een akkoord van het afdelingshoofd van de afdeling INT.
- het benodigde budget voor incidentele (maken) en structurele kosten (beheer en onderhoud) wordt overgedragen naar de afdeling INT.
- De tactisch adviseur van de afdeling IT geeft advies bij vragen over de aanschaf van nieuwe software zoals bijvoorbeeld een website.
- De architect van de afdeling INT geeft advies bij verzoeken om nieuwe functionaliteit.
- De website past altijd binnen het vastgestelde architectuurbeleid van IT.

4.1.3 De afdeling Informatievoorziening

De afdeling Informatievoorziening verzamelt gegevens, bewerkt deze zodanig dat ze waardevol en bruikbaar zijn voor de andere afdelingen binnen de gemeente én voor externe partners. Ze worden geanalyseerd, geïnterpreteerd, verrijkt en actief verspreid. De afnemers van de informatie moeten ervan op aan kunnen dat de gegevens betrouwbaar, compleet én ook gemakkelijk vindbaar zijn.

4.1.4 De afdeling Dienstverlening

Wie bij de gemeente Tilburg terecht komt met vragen of wensen voor de verbetering van dienstverlening aan inwoners en ondernemers, komt allereerst in contact met de medewerkers van de afdeling Dienstverlening. Voor burgers en bedrijven vormt deze afdeling de centrale ingang van de gemeentelijke organisatie. Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid staan natuurlijk voorop. De medewerkers zorgen ervoor dat de diensten goed toegankelijk zijn. Of het nu gaat om de balies in de Stadskantoren, de telefonische bereikbaarheid of de beschikbaarheid van digitale informatie en digitale transacties.

4.2 Voldoen aan de eisen op het gebied van o.a. veiligheid, privacy en digitale toegankelijkheid

Alle online middelen moeten aan een aantal niet bediscussieerbare eisen voldoen. Denk aan wet- en regelgeving maar ook aan zelfopgelegde regulering. Het gaat om de volgende eisen:

- **Security/informatiebeveiliging:** De websites zijn veilig conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC);
- **Bescherming persoonsgegevens (AVG):** De websites zijn betrouwbaar als het gaat om het verwerken van persoonsgegevens;
- **Digitale toegankelijkheid (besluit digitale toegankelijkheid):** De websites zijn voor iedereen toegankelijk. Ook voor mensen die moeite hebben met lezen, kleurenblind zijn of een andere functionele beperking hebben (bijv. doof of blind);
- **Cookies (Telecommunicatiewet):** Bezoekers van de websites zijn geïnformeerd en geven, indien dit wettelijk van toepassing is, toestemming voor het gebruik van cookies;
- **Archiveren (Archiefwet):** We archiveren de websites, waardoor alle informatie van de websites op ieder moment - nu en in de toekomst - terug te vinden is als bijvoorbeeld bewijslast;
- **Gebruiksgemak:** De websites zijn op alle devices (mobiel, tablet en computer) goed en zonder problemen te gebruiken (responsive) en werken op de meest gebruikte browsers (en de meest recente versies). Er wordt aangesloten bij de ontwerpprincipes van gebruiker centraal⁵;
- **Statistieken:** De websites hebben de mogelijkheid om via webanalyse inzicht te bieden in de effectiviteit van de online communicatie en online marketing;
- **Herkenbare afzender:** De websites hebben een duidelijk herkenbare afzender. Dit kan de gemeente Tilburg zijn of een samenwerkingsverband tussen de gemeente Tilburg en een of meer publieke of private partijen.

In bijlage 1 staat een uitgebreide toelichting op de eisen aan websites.

4.3 Aansluiten bij bestaande kanalen tenzij die geen uitkomst bieden

Met de inzet van onze (online) middelen en kanalen streven we naar samenhang en eenheid in onze communicatie en dienstverlening, op een effectieve en efficiënte manier. Dit wordt vaak het beste bereikt door zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande kanalen⁶ (zoals bijvoorbeeld door een extra webpagina op Tilburg.nl of een pagina op andere website in beheer van de gemeente Tilburg). Beleidsonderwerpen staan tenslotte zelden op zichzelf. Samenhang en eenheid worden bevorderd als informatie zoveel mogelijk onder een gezamenlijke vlag wordt gepresenteerd. Bovendien leidt het versnipperen van informatie over meerdere plekken tot slechtere vindbaarheid via websites en zoekmachines. De praktijk wijst uit dat het vaak goed mogelijk is om aan te sluiten bij een al bestaand middel. Pas als bestaande kanalen geen uitkomst bieden is het legitiem om een eigenstandig kanaal (website of app) te starten of te behouden. De omgekeerde bewijslast is hierop van toepassing. De aanvrager moet kunnen aantonen waarom het geen onderdeel uit kan maken van een bestaand kanaal. Daarom het uitgangspunt: 'bestaand kanaal, tenzij'. Nb. Er dient aangesloten te worden bij de uitgangspunten van tilburg.nl. Op dit moment is dit het toptakenprincipe. Het toptaken principe gaat uit van de behoefte van de gebruiker. Dit is leidend bij de ontwikkeling. Afwijken kan in overleg.

⁵ Zie: <https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/ontwerpprincipes/>

⁶ Een bestaand kanaal genereert al bezoekers, is vindbaar, voldoet aan alle verplichtingen en extra ontwikkelkosten zijn niet nodig.

4.4 Herbouw/nieuwbouw als subsite⁷ van Tilburg.nl

Regel: indien een website niet in een bestaand kanaal (zie 4.3) opgenomen kan worden, wordt deze in het TYPO3 platform van de gemeente Tilburg ontwikkeld.

We sluiten bij voorkeur aan bij een bestaand kanaal (zie hoofdstuk 4.3). Als dat niet mogelijk is, dan kan een uitzondering op het uitgangspunt in hoofdstuk 4.3 gemaakt worden. In zo'n geval komt een subsite op het TYPO3 platform van Tilburg.nl in beeld. De voordelen daarvan zijn:

- De techniek voldoet aan alle geldende harde eisen (Veiligheid, privacy en digitale toegankelijkheid) (zie hoofdstuk 4.2);
- Het middel is qua techniek snel inzetbaar (er is wel een afhankelijkheid van beschikbare technische ondersteuning door IT);
- Huisstijl is toegepast;
- Afhankelijk van de wensen en eisen en de planning is een subsite met een doorlooptijd van een kwartaal tot een half jaar online te zetten en te gebruiken;
- Beheer plaatsvindt in hetzelfde Content Management Systeem (TYPO3) als tilburg.nl waardoor kennisuitwisseling en hulpvragen beantwoorden mogelijk zijn. Kwaliteit is beter te waarborgen;
- Het is bewezen techniek (Sinds 2013 wordt deze techniek aangeboden, getest, getoetst op diverse onderdelen en doorontwikkeld);
- Functionaliteiten van subsites te ontwikkelen en te gebruiken zijn door alle (sub)sites binnen tilburg.nl;
- Het is efficiënt door hergebruik van reeds aangekochte applicaties/hulpmiddelen (bijv. van voorleesfunctie);
- Er systemen (tooling) worden ingezet om datagedreven te werken;
- De kosten gedeeld worden door alle gebruikers van de subsites. De totale kosten van bouw en beheer zijn hiermee lager dan websites (her)bouwen bij externe partijen.
- Archivering is eenvoudig mogelijk
- Statistieken worden bijgehouden binnen hetzelfde platform

Voor het TYPO3 platform van Tilburg.nl gelden aanvullende voorwaarden:

1. **Het is een standaardoplossing**

De doorontwikkeling van Tilburg.nl is een continu proces. Dit gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de adviseur digitale media (in de rol van e-regisseur). De mogelijkheden van het platform nemen daardoor alleen maar toe. Het is een generieke oplossing. Input voor de doorontwikkeling is welkom en wordt beoordeeld op maakbaarheid en haalbaarheid door de afdeling communicatie (redactie, nieuwe media en vormgeving) en afdeling IT (web expert).

2. **Beschikbaarheid IT**

Voor de ontwikkeling van een subsite onder Tilburg.nl is structurele inzet nodig van de afdeling IT. Dit niet alleen bij de ontwikkeling van de website, maar ook bij het beheer en de doorontwikkeling ervan. Aanvragende afdeling hevelt hiervoor het benodigde incidentele (maken) en structurele budget (beheer en onderhoud) over aan IT.

⁷ Subsite: binnen de bestaande TYPO3 omgeving te bouwen en beheren website.

3. Beschikbaarheid redactie

Het contentbeheer van subsites wordt georganiseerd door de (interne) producteigenaar van de website. In feite niet anders dan bij iedere willekeurige website. Dit betekent dat anderen (niet zijnde redactie en mediaregie) toegang krijgen tot het CMS en zelf content plaatsen (dus buiten de redactie van communicatie en mediaregisseurs van dienstverlening om). Begrijpelijk en toegankelijk schrijven voor het web is een vak apart. Een training op dit gebied is verplicht om de beoogde kwaliteit te behouden. De afdeling communicatie kan adviseren over goede trainingen. Om het CMS van TYPO3 onder de knie te krijgen is een TYPO3 training vereist. De kwaliteit van content wordt getoetst via speciale beschikbare tooling (SiteImprove) waarvoor de kosten worden doorbelast aan de afnemer van de subsite.

4. Voldoende budget

De ontwikkeling van een subsite kent incidentele opstartkosten. Voor de ontwikkeling zelf is budget nodig, maar ook voor het beheer en de doorontwikkeling (zie ook punt 2: beschikbaarheid IT) is geld nodig. Verder kent ieder online middel andere structurele kosten. De kosten van het contentbeheer uiteraard, dit wordt georganiseerd door de interne eigenaar van de subsite zoals bij punt 3 beschreven is. Maar denk ook een toegankelijkheidstoets, archivering of aan gebruiksonderzoek. Dit kan een losstaand onderzoek zijn of plaats vinden via aanwezige tooling. De aanvragende afdeling dient dus over een solide meerjarige begroting te beschikken om zowel de initiële als structurele kosten te dekken.

5. Exit-strategie verplicht

Als onderdeel van de aanvraag van een subsite moet de aanvrager een exit-strategie overleggen. Voor een tijdelijk middel maar ook bij een permanent kanaal. In het laatste geval wordt er geen tijdspad opgenomen, maar wel relevante prestatieverwachtingen (bereik, doelgroep, gebruik, etc.) waar het kanaal op gezette tijden aan getoetst wordt door het Expertiseteam websites (zie hoofdstuk 5.2).

Wanneer er afscheid wordt genomen van een subsite wordt een verklaring van verwijderen van data op de server overlegd. Dit wordt georganiseerd door de applicatiebeheerder van de subsites.

6. Jaarlijkse relevante toets

Op basis van de exit-strategie worden subsites die niet aan de relevante prestatie verwachtingen voldoen ten minste één keer per jaar besproken met het 'expertiseteam websites' (zie hoofdstuk 5 - Governance). De onderdelen waarop getoetst wordt bestaan uit verschillende componenten (onderzoek op toegankelijkheid security, content, techniek en wetgeving, SEO) die uitgewerkt zijn in een scorekaart/prestatiematrix (zie bijlage 6). Dit is het instrument bij beantwoording van de vragen: Is er verbetering nodig van het middel? Is het middel nog nodig of kan het verwijderd worden? Kan het samengevoegd worden met een ander bestaand middel? Zo voorkomen we dat websites die verwaarloosd worden of simpelweg niet goed presteren onnodig lang in de lucht blijven. Dit is van toepassing op alle websites.

7. Autorisaties

Contentbeheerders (redacteurs) hebben alleen toegang tot de (sub)sites en onderdelen waartoe zij geautoriseerd zijn. Toegang tot de andere subsites en de hoofdsite van tilburg.nl staat standaard uit voor contentbeheerders van een specifieke subsites. Indien gewenst zijn deze rechten eenvoudig aan te passen.

4.5 Aanpassen van bestaande website

Zijn er redenen waarom het opnemen in bestaande kanalen of als subsite van Tilburg niet mogelijk is (pas toe of leg uit) dan kan de website binnen de bestaande opzet worden aangepast om te voldoen aan de regels uit paragraaf 4.2. Het voldoen aan geldende wet- en regelgeving is hierbij een harde eis.

Niet alle externe leveranciers kunnen voldoen aan alle wet- en regelgeving en dit ook kunnen blijven volgen om duurzaam te voldoen. Dit heeft dan ook niet de voorkeur tenzij de aanvrager hier een goede reden voor heeft, de toezegging van de leverancier heeft dat wordt voldaan aan geldende wet- en regelgeving en geld heeft om de aanpassingen te realiseren.

Bij deze optie dienen een aantal onderdelen verplicht te worden uitgevoerd. Dit zijn een securityscan en pentest⁸ en een onafhankelijke toegankelijkheidstoets. De aanvrager/opdrachtgever zorgt voor budget hiervoor.

4.6 Ontwikkelen van een nieuwe externe website

Zijn er redenen waarom het opnemen in bestaande kanalen of als subsite van Tilburg niet mogelijk is (pas toe of leg uit) dan kan een website worden gerealiseerd als nieuwe externe website op een nieuw platform. Het voldoen aan geldende wet- en regelgeving uit paragraaf 4.2 is hierbij een harde eis.

Niet alle partijen kunnen voldoen aan alle wet- en regelgeving en dit ook kunnen blijven volgen om duurzaam te voldoen. Dit heeft dan ook niet de voorkeur tenzij de aanvrager hier een goede reden voor heeft, de toezegging van de leverancier heeft dat wordt voldaan aan geldende wet- en regelgeving en geld heeft om de aanpassingen te realiseren.

Bij deze optie dienen een aantal onderdelen verplicht te worden uitgevoerd. Dit zijn een securityscan en pentest en een onafhankelijke toegankelijkheidstoets.

De aanschaf loopt altijd via IT. Beheer, onderhoud en doorontwikkeling is bij IT belegd om de kwaliteit ook na oplevering te garanderen. Zie 4.1.2.

Voor een website niet zijnde een subsite zijn de voorwaarden 3,4,5 en 6 uit paragraaf 4.4 van toepassing. Waar het woord subsite staat dient in dat geval website gelezen te worden.

4.7 Omnichannel

In 2017 is de strategie omnichannel vastgesteld, als uitwerking van de Visie op dienstverlening. Tilburg wil een omnichannel organisatie worden. Een flexibele organisatie die de klant centraal stelt. Het kunnen (her)kennen van de klant betekent dat we georganiseerd moeten zijn rondom de klant en niet rondom een product, dienst, kolom of een kanaal. Omnichannel gaat uit van dit principe en is de volgende stap in overheidsdienstverlening. Zonder afhankelijk te zijn van tijd, plaats en kanaal. Door relevante en direct beschikbare informatie en content te bieden, beleeft de klant een consistente ervaring over alle kanalen.

Basis hiervoor is een compleet, actueel klantbeeld dat beschikbaar is in alle kanalen. Door nieuwe digitale ontwikkelingen toe te passen en maximaal gebruik te maken van data kunnen gemeenten maximaal inspelen op de klantbehoefte.

⁸ Pentest staat voor penetratietest. Met zo'n test wordt geprobeerd om ongeautoriseerd toegang te krijgen tot een website.

De klant stelt steeds hogere eisen en er zijn steeds meer kanalen. Deze kanalen moeten wel aansluiten bij de Omnichannel strategie. De uitvraag van gegevens (door middel van webformulieren) moet bijvoorbeeld wel leiden tot een aanvulling in het integraal klantbeeld. De strategie implementeren we aan de hand van klantreizen. Met een klantreis analyseren we de reis van de klant vanaf het moment dat de klant zich oriënteert op een product of dienst. Een klantreis laat zien wat goed gaat en beter kan volgens onze omni channel strategie.

4.8 Niet naleven van het beleid

Om grip (het doorlopen van de juiste route en het raadplegen van de juiste mensen op het juiste moment) te krijgen op bestaande en nieuw te ontwikkelen websites is het naleven van dit beleid noodzakelijk. Afwijkingen op het beleid zijn in overleg altijd bespreekbaar maar worden tot een minimum beperkt.

Wanneer er niet conform dit beleid gewerkt wordt is de CIO⁹ gemachtigd om een website aan te laten passen (op kosten van het organisatieonderdeel die initieel voor de website betaald heeft) of uit de lucht te halen. Uiteraard wordt er wel eerst een waarschuwing gegeven met een termijn om aanpassingen door te voeren.

5. Governance en implementatie van beleid

Website governance is de structuur van (personen binnen) een organisatie en de technische systemen, beleidslijnen en procedures om websites te onderhouden en te beheren.

Regel: Alle websites van de gemeente Tilburg worden gepubliceerd in de CMDB in Topdesk.

In de zogenoemde 'CMDB'¹⁰ staan alle websites vermeld met daarbij:

- De eigenaar van de website (contactpersoon van de betreffende afdeling van de gemeente Tilburg);
- De leverancier van de website;
- Het contract met de leverancier;
- De jaarlijkse kosten (die worden betaald door de afdeling van de eigenaar van de website);
- Het contentmanagementsysteem (CMS) en welke versie;
- De start- en mogelijke einddatum van de website;
- Mogelijke afwijkingen van de eisen (zie 4.1) en plannen voor verbetering ervan;
- Andere relevante documenten die van belang kunnen zijn voor het oprichten, in stand houden of verwijderen van een website of subsite.

Regel: Alle websites van de gemeente Tilburg worden getoetst aan wet- en regelgeving.

Er is een checklist als excel document beschikbaar waarop de resultaten van de toetst op wet- en regelgeving wordt bijgehouden. Op deze checklist staan o.a. de volgende zaken:

- Datum + resultaat laatste security scan
- Quality assurance (Siteimprove)
- SEO (Siteimprove)
- Toegankelijkheid (Siteimprove)
- Klantreis
- Actualiteit content

⁹ CIO = Chief Information Officer (Directeur Bedrijfsvoering, Miranda Noordermeer)

¹⁰ CMDB: Configuration Management Database

- Privacy statement
- Verwerkersovereenkomst
- Aanwezigheid cookie verklaring
- Aanwezigheid Toegankelijkheidsverklaring
- (Google) Pagespeed
- Score basisbeveiliging.nl (faalkaart)
- Score internet.nl
- Omnichanneltoets

5.1 Governance: Betrokken rollen en bevoegdheden

Een goede en duidelijke governance structuur is noodzakelijk voor het besturen, ondersteunen, realiseren, verwijderen en doorontwikkelen van sub- en websites.

In het kort zijn de volgende rollen betrokken rondom de realisatie van, in stand houden van of aanpassen van websites. Dit overzicht is niet volledig maar geeft een overzicht van de belangrijkste interne actoren:

Afdeling	Functie	Rol	Wordt betrokken bij
Communicatie	Communicatieadviseur		alle vraagstukken waarbij een website als middel naar voren komt
Communicatie	Adviseur Digitale Media	E-regisseur	alle vraagstukken waarbij een communicatiebehoefte naar voren komt
Communicatie	Vormgever	Webdesigner	alle vraagstukken waarbij een website als middel naar voren komt
Communicatie	Afdelingshoofd / teammanager		Opdracht geven aanschaf website
Communicatie	Communicatie medewerker	Webredactie	Het ondersteunen bij/ tekstueel neerzetten van een nieuwe website
Directie		CIO	alle vraagstukken waarbij een besluit moet worden genomen om een website die niet voldoet aan wet- en regelgeving te verwijderen of verplicht aan te passen
INF	Privacy adviseur		alle vraagstukken waarbij een website als middel naar voren komt
INF	Adviseur archivering		Alle vraagstukken m.b.t. archivering van de website, content en documenten
INT	Afdelingshoofd		Aanschaf van hardware en software
INT	Tactisch adviseur/Domeinbeheerder	Accountmanager business	Intake en prioritering van nieuwe initiatieven waarbij ICT benodigd is
IT	Applicatiebeheerder Web	Senior web Expert	alle vraagstukken waarbij een website als middel naar voren komt
IT	Applicatiebeheerder Web	Junior web expert	alle websites die binnen www.tilburg.nl gebouwd en in beheer genomen worden
IT	(C)ISO		alle vraagstukken waarbij een website als

			middel naar voren komt
--	--	--	------------------------

5.2 Expertiseteam websites

Gezien de complexiteit van conformeren aan wet- en regelgeving en de frequentie waarin ontwikkelingen zich voordoen, is de oprichting van een "expertiseteam websites" zeer effectief.

Het expertiseteam is een groep medewerkers, overstijgend aan de lijnorganisatie en passend binnen de netwerkorganisatie, waaraan een extra rol is toegekend op basis van kennis en ervaring van het product en de richtlijnen. Adviseurs van de afdelingen Communicatie (adviseur digitale media, webdesigner/ usability-expert), IT (web expert) en Informatievoorziening (privacy adviseur) zitten in dit expertiseteam websites. Zij inventariseren, analyseren en adviseren over bestaande websites en zijn betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe websites. Zij geven tevens advies op uitzonderingsgevallen voor een 'subsite' als oplossingsrichting. Vanuit de diverse organisatieonderdelen kunnen ad-hoc collega's van dienstverlening, DIV, vormgeving en informatiebeveiliging betrokken worden.

Vanuit dit "expertiseteam websites" kan gedacht worden aan de volgende werkzaamheden;

- Een proces inrichten;
 - Om beleid en richtlijnen te onderhouden;
 - Om bekendheid uit te dragen en gevonden te worden;
 - Om de informatie vraag te beantwoorden.
- Een set documenten beschikbaar stellen, waaronder;
 - Het beleid;
 - Extract richtlijnen met bronvermeldingen;
 - Huisstijl, Sjablonen en voorbeelden;
 - Checklist t.b.v. interne en externe toetsingen;
 - Reeds bestaande diensten met contact informatie.
- Een groep medewerkers aanwijzen met kerncompetenties op dit gebied.
 - Overstijgend aan de lijnorganisatie, op basis van rollen;
 - Vakinhoudelijke specialisten die geraadpleegd kunnen worden.

Voordelen van dit expertiseteam websites zijn:

- Vergroten gebruikersgemak voor website-eigenaar;
- Kennisdeling door een centraal aanspreekpunt;
- Snellere realisatie van websites;
- Verbeterde toepassing van controle en waarborging;
- Beter inzicht in de het landschap en de conditie ervan;
- Integrale benadering van vraagstukken omtrent websites;
- Risicobeperking voor (reputatie)schade en informatieverlies.

Het centraal aanbieden van basisdiensten zoals bijvoorbeeld:

- Platform gebruik;
- Certificaten;

- Domeinnamen;
- Archivering;
- Toetsing van richtlijnen.

Centralisatie van diensten kan helpen met kostenbeperking, doorlooptijd versnelling en verbetering van dienstverlening.

6. Verplichte en optionele dienstverlening / standaard minimale beheerafspraken

Voor websites van de gemeente zijn er een aantal verplichte diensten die men moet regelen. Deze verplichte dienstverlening bevordert professionaliteit, uniformiteit en efficiency.

6.1 Domeinnaamregistratie en -beheer

De adviseur digitale media adviseert in zijn rol als e-regisseur over de inzet van domeinnamen. De afdeling IT is beheerder van alle domeinnamen van de gemeente Tilburg (houder) en regionale samenwerkingen waarbij we de leiding nemen bij het ontwikkelen van een website. Alle in Tilburg in beheer zijnde domeinnamen worden geregistreerd bij de gecontracteerde registrar¹¹ bij IT en vermeld in de CMDB. Om een logisch en effectief domeinnaambeleid te kunnen voeren geldt een aantal basisvoorwaarden:

- De afdeling IT voert alle (sub)domeinnaamregistraties van de gemeente Tilburg uit, inclusief het beheer ervan, conform het domeinnamenbeleid. Dit steeds in overleg met de e-regisseur. Zo wordt voorkomen dat een communicatiebehoefte qua naamgeving botst met reeds bestaande domeinnamen en andersom dat een vanuit technische noodzaak ontstane (sub)domeinnaam botst met een communicatiebehoefte.
- De verzoekende afdeling/aanvrager betaalt alle kosten van registratie.
- Domeinnamen worden niet geregistreerd door externe partijen die ondersteunen bij de realisatie of beheer van een website. Discussies over het gebruik van de domeinnaam na een eventueel einde van de samenwerking wordt hiermee voorkomen. Eventueel misbruik van een reeds bekende domeinnaam wordt hiermee voorkomen.

Diensten afdeling Communicatie (E-regisseur) bij domeinnaamregistratie

De afdeling Communicatie levert de volgende diensten voor domeinnaamregistratie binnen de gemeente Tilburg:

- Adviseren over de inzet van algemene of specifieke domeinnamen;
- In gang zetten registratieproces;
- Advies bij de overname van domeinnamen die in bezit zijn van derden. Onderhandelen over de prijs is taak van de verzoeker/aanvrager.

Diensten afdeling IT bij domeinnaamregistratie

De afdeling IT levert de volgende diensten voor domeinnaamregistratie binnen de gemeente Tilburg:

- Op naam van de gemeente Tilburg registreren van .nl- en .com-domeinnamen;
- Verhuizen van bestaande domeinnamen naar de gemeente Tilburg;
- Beheer van de DNS zone van de betreffende domeinnaam;
- Veilig inrichten van de DNS met DNSSEC voor .nl domeinnamen en zo snel als mogelijk voor de overige TLD's.
- Leveren van domeinautorisaties voor de aanvraag van (PKI/SSL) servercertificaten op domeinen;
- Beheren van de domeinnamen voor de gemeente Tilburg (strategisch beheer, opstellen en uitvoeren van richtlijnen, afstoten- en vroegtijdig veiligstellen van domeinnamen);

¹¹ Een registrar is een bedrijf dat in opdracht van bedrijven, instellingen of personen een domeinnaam registreert.

- Beheren van het domeinnaamregister (overzicht van domeinnamen, onderdeel van het websiteregister in de CMDB; zie: hoofdstuk 5).

Jaarlijks wordt het overzicht van domeinnamen door het Expertiseteam websites tegen het licht gehouden en wordt bekeken of de lijst nog actueel is.

Nadere toelichting op criteria voor gebruik van top level domeinnamen en de vrijgave van domeinnamen staat in bijlage 2.

6.2 Analyse webstatistieken

Datagestuurd of evidence based werken is een van de pijlers in het bestuursakkoord 2018-2022 van de gemeente Tilburg. We willen weten wat werkt en we stoppen met zaken die niet werken. We baseren onze acties op data.

Praktische uitvoering

Door het analyseren van website statistieken krijgen we inzicht in het gedrag en de effectiviteit van online communicatie. Maar ook in de prestaties van een website en in de efficiëntie en effectiviteit van online marketing. Hierdoor kunnen zij beter sturen op het rendement van hun online activiteiten en -bestedingen. De afdelingen communicatie en informatievoorziening helpen de organisatie om webanalyse effectief in te zetten. Het doel is om webanalyse effectief in te zetten als instrument voor sturing en verantwoording.

De adviseur digitale media en de web-expert:

- geven advies over welke prestatie-indicatoren (kpi's) geschikt zijn om de effectiviteit en efficiëntie van de online communicatiemiddelen te meten. Ook adviseren zij welk meetsysteem het meest geschikt is en hoe je dit moet inrichten;
- verzorgen trainingen voor eindgebruikers van meetsystemen en analysetools;
- rapporteren periodiek aan de website-eigenaren over de prestaties van de website en de eventuele bijbehorende online marketing. Op basis daarvan adviseren zij hoe je de effectiviteit en efficiëntie van de website kunt verbeteren. functionele, technische en wettelijke verbeteringen komen uit dit soort tools.

We gebruiken als organisatie een tool (SiteImprove) om de gebruikersstatistieken te meten. Alle websites moeten (tegen betaling) aansluiten op dit platform om uniforme rapporten te maken en op die manier datagedreven te werken. Deze omgeving voldoet ook aan de eisen rondom de AVG m.b.t. het verzamelen van persoonsgegevens zoals IP-adressen. Bijkomend voordeel is dat alle data in één systeem staan wat duiding van de gegevens vereenvoudigt.

6.3 Archivering van websites

De verplichting om websites te archiveren vloeit voort uit de Archiefwet 1995. Artikel 3 uit de Archiefwet 1995 verplicht overheidsorganisaties “de onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden.” De wet noemt daarbij niet expliciet websites. Maar onder archiefbescheiden wordt verstaan alle informatie die een overheidsorganisatie ontvangt of maakt bij het uitvoeren van haar taken. Ongeacht de vorm van de informatie. Daar vallen websites dus ook onder.

De gemeentelijke website wordt gearchiveerd via www.archiefweb.eu

Alle websites moeten (tegen betaling) aansluiten op dit platform om gearchiveerd te worden.

Het volledige advies oftewel de richtlijn archiveren website is te vinden in bijlage 7.

7. Overzicht bijlagen

Bijlage 1: Compliancy websites

Bijlage 2: Domeinnamen

Bijlage 3: Inkoopvoorwaarden hard- en software (w.o. websites)

Bijlage 4: Checklist nieuwe website

Bijlage 5: Implementatie beleid

Bijlage 6: Prestatiematrix

Bijlage 7: Richtlijn archiveren websites

Bijlage 1 - Compliancy websites



Advies Beleid
Compliancy Websites.

Bijlage 2 - Domeinnamen

Criteria voor gebruik top level domeinen

De volgende criteria zijn van toepassing:

- .nl: uitgangspunt voor alle domeinregistraties van de gemeente Tilburg. Let op: als de domeinnaam .nl niet beschikbaar/verkrijgbaar is, dan komt de naam ook niet in aanmerking voor gebruik via andere top level domeinen;
- .com: te gebruiken voor domeinen met een internationale relevantie;
- .eu, .nu, .org, .net, .gov, .info, .biz, .mil, en overige top level domeinen (TLD) worden niet gebruikt voor gemeente Tilburg doeleinden.¹²

Vrijgave van domeinnamen

Hiervoor geldt het volgende:

- Domeinnamen van opgeheven websites worden geparkeerd. Uit security oogpunt worden deze namen niet vrijgegeven, als er mails bestaan kunnen wij deze niet meer ontvangen als iemand anders de domeinnaam heeft geclaimd. Typt iemand de geparkeerde domeinnaam in, dan wordt deze meteen doorgeleid naar de nieuwe website of Tilburg.nl;
- Worden domeinnamen niet meer door de oorspronkelijke aanvrager gebruikt, meldt dit dan aan de afdeling IT. De domeinnaam kan enige tijd in depot blijven, voordat deze wordt vrijgegeven, bijvoorbeeld om misbruik of misleiding te voorkomen. De oorspronkelijke aanvrager draagt de kosten van registratie van domeinnamen zolang deze in depot staan.;
- De gemeente Tilburg verkoopt géén domeinen. Alle domeinnamen worden conform de SIDN-procedures vrijgegeven. Uitzondering op deze regel is, wanneer aan een domeinnaam gekoppelde dienstverlening wordt voortgezet door een organisatie buiten de gemeente Tilburg niet in opdracht van de gemeente Tilburg. Onder voorwaarden kan de betreffende domeinnaam dan gebruikt blijven worden en/of overgedragen worden. Dit wordt formeel geregeld in een overdrachtsdocument;
- Wanneer e-mail actief is geweest op de domeinnaam blijft deze tot in de eeuwigheid geregistreerd i.v.m. privacy.

¹² We hebben op dit moment enkele .eu, .org, .net, info domeinnamen vastliggen.

Bijlage 3 - Inkoopvoorwaarden hard- en software (w.o. websites)



flyer software
hardware inkoop - v1



actuele mandaat.pdf

Bijlage 4 - Checklist nieuwe/bestaande website

Nieuwe website



20200602
BOOM-NIEUWE-WE

Bestaande website



20200602
BOOM-BESTAANDE-

Bijlage 5 - Implementatie beleid

Om het beleid te kunnen implementeren, zijn een aantal acties nodig. Ten eerste een operationele actie om de bestaande situatie onder controle te krijgen:

1. Check of een website nog in een actuele communicatiebehoefte voorziet. Zo nee, dan de website verwijderen.
2. Acute securityissues verhelpen - Urgent, actie loopt.
Ook als een website op termijn verwijderd wordt. Er wordt per website een advies uitgebracht
3. Beoordelen bestaande websites op basis van onder andere de eisen uit hoofdstuk 4.2 (content, omnichannel, design, techniek, security, digitoegankelijk, avg) - doorlopend proces; wat vandaag werkt kan morgen (zichtbaar) kapot zijn
4. Websites uitschakelen of ombouwen volgens beleid:
 - a. Gemeentelijke websites in één omgeving. Hierbij rekening houden met websites waarvan de gemeente eigenaar of afnemer is. In het geval dat de gemeente afnemer is kan deze niet zondermeer ondergebracht worden in één omgeving omdat de dienst wordt afgenomen als een SAAS oplossing. In dat geval schrijven we de interne contactpersoon van de website aan met een advies om de gevonden afwijkingen m.b.t. geldende wet- en regelgeving op te lossen.
 - b. Regio websites in een nog op te leveren hostingomgeving. De gemeente is hierbij participant in een samenwerkingsverband met meerdere gemeenten. Dit is een vrij complex geheel en moet nog nader uitgewerkt worden. Hier is minimaal een 2^e TYPO3 omgeving nodig om de regio mee te kunnen bedienen. Het beschikbaar stellen van de interne TYPO3 omgeving aan derden brengt qua security namelijk een onwenselijke situatie tot stand: je biedt een beveiligde omgeving aan personen waar je qua beleid en kunde geen of minder vat op hebt.

Voor deze operationele acties is een directievoorstel gemaakt met een uitgewerkt plan van aanpak en aanvraag van middelen. Zie bijlage 5a: Notitie Aanpak wildgroei websites.

Ten tweede het maken van een aantal ondersteunende middelen:

1. Checklist waaraan een nieuwe website moet voldoen (hoofdstuk 4.2 en voor de uitzonderingsgevallen aangevuld met voorschriften uit hoofdstuk 4.4).
2. Procesflow of vraagboom om aanvrager te helpen bij de te lopen route naar een nieuwe website, inclusief besluitvormingsmomenten conform Governance. Zie bijlage 4 voor een flowcart/stroomschema.
3. Beleid uitdragen in de organisatie. Communicatieplan over de nieuwe werkwijze (o.a. intranet). Hierin is ook een rol voor de communicatieadviseurs weggelegd.

Hiermee wordt aan de voorkant de kraan dichtgedraaid en worden nieuwe websites voortaan conform beleid gerealiseerd of aangepast.

Bijlage 6 - Prestatiematrix

Deze wordt gemaakt zodra het Expertiseteam websites1xs, Centre Of Excellence (COE) in de lucht is.

Een voorbeeld van de gemeente 's-Hertogenbosch is hieronder toegevoegd.



Voorbeeld
Scorekaart Gemeente

Bijlage 7 - Richtlijn archiveren websites



Uitwerking richtlijn
archiveren websites.