



## 1 Visie op de webpresentatie

De gemeente Eindhoven gaat haar presentatie op het web verbeteren. We spreken met opzet over presentatie omdat de vorm wat ons betreft nog open is. Concreet betekent dit dat er begin 2017 een aanwezigheid op het web (hierna: website) moet zijn die aansluit bij de ambities van de gemeente Eindhoven. Dus een website waarmee de gemeente voorop loopt in presentatie en prestaties in het digitale domein.

Deze website krijgt vorm in de digitale werkelijkheid. Het belangrijkste kenmerk daarvan is dat de macht aan de ontvanger is. Deze bepaalt wanneer, hoe en waarom hij of zij een website bezoekt. Dezelfde ontvanger bepaalt in de rol van bezoeker ook hoe lang het bezoek duurt, wat hij/zij bekijkt, welke reactie of transactie er start etc.

Deze dominante positie van de ontvanger betekent dat een internetsite intuïtief moet inspelen op diens wensen en behoeften en de ontvanger zo moet faciliteren dat de door de zender gewenste relatie tot stand komt. Daarbij staat de gemeente Eindhoven ook open voor een oplossing die buiten de bestaande kaders van website en CMS gaat.

### 1.1 Invullen basisgedachte

De basisgedachte voor de nieuwe website is daarmee de behoeften van de ontvanger centraal te stellen. Daarbij moeten we accepteren dat de behoeften van deze ontvanger niet altijd te verenigen zijn met de wensen en mogelijkheden van de organisatie. Wel kunnen we streven naar verbinding: we leggen de rode loper uit op de route die voor de organisatie het meest effectief en efficiënt is.

De exacte invulling van de geformuleerde basisgedachte krijgt richting en vorm door de behoeften van de ontvanger te verbinden met de onderscheidende kwaliteiten van websites en de communicatievisie van de gemeente Eindhoven.

Websites hebben specifieke kwaliteiten. Ze bieden de mogelijkheid grote hoeveelheden informatie aan te bieden en toegankelijk te maken. Daarnaast is het mogelijk via digitale weg contacten te leggen cq transacties vorm te geven. Daarbij is erg goed meetbaar welke acties er door (be)zoekers plaatsvinden en daarmee hoe het aanbod gewaardeerd wordt.

De communicatievisie van de gemeente onderscheidt de stappen luisteren – informatie delen – het gesprek aan gaan - vertellen. Als we deze visie koppelen aan de kwaliteiten van een website is deze erg geschikt voor de stappen informatie delen en het gesprek (in dit geval transactie) aan gaan. Luisteren krijgt vorm door goede analyses van het (be)zoekersgedrag. Vertellen krijgt in ieder geval vorm in een zorgvuldige afsluiting van het proces/de transactie. Vertellen in de vorm van het traditionele ‘zenden’ (vertellen over bereikte resultaten of het sturen op bepaald gewenst gedrag) past minder bij een wereld die inspeelt op een bepaalde behoefte bij de ontvanger.



## 1.2 Hoe krijgt dit vorm?

De constatering dat de website zich leent voor het delen van informatie en het aangaan van het gesprek cq de transactie is de basis voor de inrichting van de nieuwe site. De volgende vraag is natuurlijk welke informatie we moeten delen en waar we het gesprek over aan gaan cq welke transacties we faciliteren. Voor het antwoord op deze vraag namen we de gemeentelijke ambities als uitgangspunt. Die ambities koppelden we aan 3 kernopgaven van de gemeente.

### 1.2.1 Ambities van de gemeente

De ambities van de gemeente zijn van belang bij de vraag welke informatie we moeten delen en waar we het gesprek over aan moeten gaan. Deze ambities geven richting aan de inrichting van de nieuwe site:

- Eindhoven als high tech regio

Eindhoven positioneert zich als een high tech regio. Dat vraagt om een website die zowel in presentatie als prestaties onderscheidend is. De presentatie moet aansluiten bij de high tech positionering (merk Eindhoven) en de prestaties moeten deze positionering waarmaken. Onderdeel daarvan is bijvoorbeeld de ambitie de site tweetalig te maken. Maar ook gebruikersgemak en innovatieve toepassingen zijn hierbij van belang. Ook moet de invulling en organisatie in staat zijn deze positie in de jaren daarna te handhaven. Uitgangspunt voor de positionering vormt het coalitieakkoord:

*'De stad en regio staan nationaal en internationaal bekend om de sterkte van de toptechnologische industrie, het unieke samenwerkingsmodel, de creativiteit en het innovatievermogen (p7)'*

- De gemeente is transparant en betrouwbaar

Een overheid moet betrouwbaar zijn. Dat betekent dat gemeentelijke informatie betrouwbaar en volledig moet zijn. Tegelijkertijd heeft de gemeente zo veel informatie dat alles zo maar delen hindernissen opwerpt voor de toegankelijkheid en bruikbaarheid. De uitdaging is dus in te spelen op de vraag van bezoekers met gerichte, toegankelijke, betrouwbare en bruikbare informatie. Daarbij voor ogen houdend de in het coalitieakkoord verwoorde ambitie:

*'We handelen op basis van transparantie en open data. We stellen onze gegevens over Eindhoven altijd voor iedereen beschikbaar en maken ze toegankelijk. (p7)'*

- De gemeente is rolvast

De gemeente gaat niet over alles en wil daar ook niet over gaan. Dat betekent bijvoorbeeld dat we de focus leggen op die onderwerpen en transacties waar de gemeente wel over gaat. Op andere punten sluiten we graag aan bij de digitale activiteiten van anderen. Dit is in lijn met het coalitieakkoord 2014 -2018:



*'Vraagstukken moeten we samen met partners in de stad en inwoners oppakken. We geven verantwoordelijkheid en zeggenschap terug aan de stad. (p7)'*

## 1.2.2 Drie kernopgaven van de gemeente

De ambities krijgen vorm in een grote diversiteit aan informatie, transacties en inhoudelijke dossiers binnen de gemeente. Om de gewenste positionering, het streven naar transparantie en de geschetste rolopvatting te vertalen naar de functionele eisen aan een website zijn drie kernopgaven van de gemeente geanalyseerd. Het gaat om dienstverlening, participatie en acquisitie.

### - Dienstverlening

Een ambitieuze stad heeft de opgave haar dienstverlening goed op orde te hebben zodat inwoners en ondernemers zich er vestigen en er vervolgens ook blijven. In deze opgave hebben inwoners en ondernemers de rol van klant. De ambities op het gebied van dienstverlening zijn vastgelegd in de strategie 'De reis van de klant'. Het perfectioneren van de digitale dienstverlening is daarbij een belangrijk element. Dat betekent minimaal dat diensten via de website makkelijk te vinden zijn, instructies en toelichting helder zijn en dat het transactieproces goed verloopt. Dat stelt eisen aan de opbouw van de informatie, het taalgebruik en de inzet van beeld. Maar de ambitie gaat verder. Bezoekers moeten het proces echt waarderen en als prettig ervaren. Ook inwoners die minder digivaardig zijn moeten in de nieuwe opzet in staat zijn van de dienstverlening van de gemeente gebruik te maken. De ambitie is dat in 2017 80% van de transacties digitaal wordt afgehandeld.

### - Participatie

Leidend in dit domein is het programma Inwoners- en Overheidsparticipatie 2015 – 2018. Eindhoven wil een stad zijn waar ruimte is voor experimenten met nieuwe vormen van samenwerking en een veranderende rolverdeling tussen: overheid, bewoners, ondernemers en instellingen. Tegelijkertijd zijn en blijven er 'traditionele' inspraaktrajecten waar de gemeente moet zorgen voor tijdige, toegankelijke en betrouwbare informatie. De nieuwe website moet de gemeente in de invulling van de diverse vormen van participatie optimaal ondersteunen. Onderdelen in dit domein:

- Transparantie: heldere inhoudelijke informatie, duidelijkheid over kaders, rollen en verantwoordelijkheden.
- Inwonersparticipatie: betrekken van inwoners bij gemeentelijk beleid en projecten. Gemeente is leidend en verantwoordelijk voor heldere inhoudelijke en procesinformatie.
- Overheidsparticipatie: overheid denkt en/of werkt mee aan initiatieven uit de stad. De omgeving is leidend en gemeente is verantwoordelijk dat eigen rol daarbij helder is.



# EINDHOVEN

Omdat de rol van de gemeente in de diverse trajecten anders zal zijn is het van belang deze diversiteit ook digitaal te ondersteunen. In sommige trajecten moet de website heldere informatie bieden over inhoud en proces in andere gevallen gaat het om verbinding met de (digitale) plek in de organisatie waar het gebeurt.

- Acquisitie

Eindhoven vindt het belangrijk nieuwe bedrijven en daarmee inwoners te werven die passen bij het innovatieve profiel van de stad/regio. Hierbij is de ambitie van het college wat betreft acquisitie leidend.

Nieuwe bedrijven werven vraagt om een website die in staat is snel en toegankelijk (taal) informatie toegankelijk te maken en diensten te verlenen aan ondernemers en inwoners. Dit sluit nauw aan bij de eerder genoemde ambitie op het gebied van dienstverlening. Daarnaast moet de uitstraling van de website de innovatieve positionering ondersteunen. Daarbij is afstemming/samenhang met promotionele activiteiten voor inwoners en bedrijven door partnerorganisaties van groot belang.

### **1.2.3 Conclusie**

Het delen van informatie en het aangaan van transacties is kwalitatief perfect en geven we vorm binnen een high tech uitstraling. Transparantie, betrouwbaarheid zijn sleutelbegrippen. De focus ligt op die onderwerpen en transacties waar de gemeente echt over gaat. Daarbij zoeken we verbinding met de digitale activiteiten van andere partijen.

Zowel informatie als het aangaan van transacties maken we helder en toegankelijk mogelijk voor de websitebezoeker.

### **1.3 Verbinding cruciaal**

In deze korte schets van de drie kernopgaven is al duidelijk dat het realiseren daarvan een fors beroep doet op alle betrokkenen bij dienstverlening, participatie en acquisitie. Deze betrokkenen zitten zowel binnen de organisatie als daarbuiten.

- Verbinding intern

Intern vraagt dit een goede organisatie waarin alle relevante processen verbonden zijn. Inhoudelijk, organisatorisch en technisch. De site zal intern verbonden zijn met de systemen die informatie leveren of transactie mogelijk maken. Bij het realiseren van dienstverlening zal de informatie of transactie vaak tot stand komen door bijdragen van anderen. Dat vraagt een organisatie die de ketens analyseert en organiseert en techniek die de verbindingen mogelijk maakt. Daarbij gaat het om lokale/regionale verbinding maar steeds vaker ook om nationale verbinding (programma digitaal 2017).



- Verbinding extern

Externe verbinding speelt ook bij participatie en acquisitie. Daar gaat het veel minder over verbinding in de technische keten maar veel meer over verbinding in de opgave. Hoe verdelen we de rollen en verantwoordelijkheden en hoe uit zich dat op internet. Daarbij kan het belangrijk zijn de verbinding (en bijbehorende rolverdeling) voor de (be)zoeker zichtbaar te maken. Een andere optie is verbinding aan de 'achterkant' vorm te geven door gebruik te maken van hetzelfde platform en samen te werken aan een optimale 'eindhovense' performance.

- Verbinding in digitale wereld

Een volgende vorm van verbinding is de samenhang binnen de digitale werkelijkheid. Het is van belang de kwaliteiten van de website te verbinden met de kwaliteiten van andere digitale middelen als facebook, twitter, instagram, apps etc. Enerzijds om de (be)zoeker te helpen de weg te vinden, anderzijds om de bij de website minder aanwezige kwaliteiten luisteren en zenden aan te vullen.

## **1.4 Organisatie**

Het optimaal benutten van de kwaliteiten van een website vraagt een stevige organisatie rondom de website. Het vergt om te beginnen een intensieve samenwerking op technisch, communicatief en inhoudelijk gebied om de beloftes die de site aan de ontvanger doet waar te maken. Eerder is al aangegeven dat dat in- en externe verbinding, en dus afstemming, vraagt. Daarnaast speelt de ambitie om in lijn te blijven met de gewenste high tech uitstraling, digitale mogelijkheden en de steeds veranderende behoefte van de ontvanger. Dat vraagt in ieder geval structurele aandacht voor (be)zoekersgedrag en de ontwikkeling online bij de overheid.

Het inrichten van een kwalitatief en kwantitatief adequate weborganisatie die op strategisch, tactisch en operationeel niveau past bij de geschetste ambities is dus een essentieel onderdeel in het realiseren van een website die blijft voldoen aan de behoefte van de bezoeker.



## 1.5 Samenvattend de visie op de website

- Buitenwereld bepaalt of de internetpresentatie en – prestatie voldoet;
- Website is niet het enige middel in de digitale wereld, zet het daar in waar kracht ligt;
  - o Informatie delen en het gesprek/de transactie faciliteren zijn taken die een website goed kan vervullen;
- Uitgangspunten van de website zijn drie ambities van de gemeente Eindhoven:
  - o Uitstraling website in lijn met de hightech regio (innovatief, high tech, laagdrempelig, tweetalig);
  - o Transparantie en betrouwbaarheid zijn sleutelbegrippen;
  - o De rolopvatting van de lokale overheid geeft in combinatie met de wensen van de bezoeker richting aan de te presenteren inhoud en de rol in het gesprek/de transactie;
- Invulling van de uitgangspunten op basis van de opgaven dienstverlening , participatie, acquisitie;
  - o Dienstverlening: diensten via de website makkelijk te vinden, instructies en toelichting helder en transactieproces verloopt goed;
  - o Participatie: heldere informatie bieden over inhoud en proces en/of verbinding maken met de plaatsen waar 'het' gebeurt;
  - o Acquisitie: uitgangspunten dienstverlening, positionering en de verbinding maken partnerorganisaties.
- Relevante inhoudelijke, organisatorische en technische processen verbonden
- Verbinding met partners cruciaal (organiseren keten, samenhangende presentatie, aanvullende inhoud).
- Verbinding met andere digitale instrumenten versterkt de totale internetpresentatie
- De website vraagt een kwalitatief en kwantitatief toegeruste organisatie Analyse van het (be)zoekgedrag biedt mogelijkheden de prestaties continu te verbeteren;