



Fractieadres Cluster Middelen, Postbus 78, 2600 ME Delft

Fractie D66  
t.a.v. de heer P.F. Kuiper  
Isaac da Costalaan 185  
2624 XV Delft

## VERZONDEN 19 JAN. 2007

Datum	Onderwerp
13-12-2006	Beantwoording schriftelijke vragen ingevolge artikel 36 Reglement van Orde Gemeenteraad inzake internetsites
Ons kenmerk	
Uw brief van	
Uw kenmerk	
Bijlage	Geachte heer Kuiper,

In antwoord op uw vragen delen wij u mede:

1. *Het college constateert net als onze fractie dat [gemeentedelft.info](http://gemeentedelft.info) en [delft.nl](http://delft.nl) beide de inwoner en de ondernemer als doelgroep hebben.*
  - a. *Deelt het college de mening dat het aangegeven verschil in het beheer van beide websites (door de gemeente zelf resp. in samenwerking met private partijen) een argument is dat niet meer past bij de huidige stand der techniek en geen recht doet aan de denkwereld en behoeften van de 'klant'?*

Bij deze vraag gaan wij er van uit, dat u bedoelt te vragen of het verschil in beheer een argument is voor het naast elkaar laten voortbestaan van genoemde sites.

Wat betreft het beheer gaat het om twee verschillende zaken: aan de ene kant het beheer van de informatie van en over de gemeente (gemeentesite) en aan de andere kant het beheer van de informatie van en over stadse zaken. Qua inrichting en techniek voldoen beide beheeromgevingen aan de huidige stand der techniek. In de internetvisie is juist uitgegaan van de behoeften van de klant, namelijk een bundeling van alle informatie op de digitale wegwijzer, met directe links naar Delftse sites, zoals bijvoorbeeld de TU Delft en de gemeente (beide zijn 'gebruikers' van de portal).

- b. *Deelt het college onze mening dat een centrale portal – waarop beide websites uitkomen en elke bezoeker aan de hand van één of enkele keuzes een allesomvattende op maat toegesneden website gegenereerd wordt – een meerwaarde biedt voor de 'klant'?*

Een centrale portal voor 'alles' wat Delft betreft, is er al, te weten [www.delft.nl](http://www.delft.nl). Dat is de digitale wegwijzer van de stad, met links naar alle andere sites in de stad.

Datum  
13-12-2006

- c. *Concludeert het college met ons dat de huidige opzet onnodig aanbodgestuurd is, niet past bij de vooruitstrevende ambities van de gemeente en aan herziening toe is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat bent u van plan en wanneer?*

De site [www.gemeentedelft.info](http://www.gemeentedelft.info) heeft de logica van de bezoeker als uitgangspunt. Met regelmatig gebruikersonderzoek wordt nagegaan of de site op dat aspect nog steeds optimaal is.

De logica van de gebruiker geldt ook voor [www.delft.nl](http://www.delft.nl) waar de informatie wordt toegesneden op de achtergrond van de bezoeker (inwoner, ondernemer, toerist).

Andere steden blijken overigens met enige regelmaat interesse te hebben voor de wijze waarop Delft het internet heeft ingericht.

2. *Met de websites [gemeentedelft.info/raad](http://gemeentedelft.info/raad) enerzijds en [raad.delft.nl](http://raad.delft.nl) en [delft.nl/gemeenteraad](http://delft.nl/gemeenteraad) anderzijds worden college en raad strikt van elkaar gescheiden. Het domein [raad.delft.nl](http://raad.delft.nl) is gezien haar structuur, uiterlijk en vindbaarheid eigenlijk de derde gemeentelijke website.*

- a. *Deelt het college onze mening dat [raad.delft.nl](http://raad.delft.nl) onvoldoende uniform en vindbaar is?*

[www.raad.delft.nl](http://www.raad.delft.nl) is het Raadsinformatiesysteem (RIS), de digitale postbus voor raadsleden. Het beheer van deze site ligt niet bij het college, maar bij de griffie. Over invulling/wijzigingen van het RIS gaat u als raad zelf.

- b. *Deelt het college onze mening dat [raad.delft.nl](http://raad.delft.nl), [delft.nl/gemeenteraad](http://delft.nl/gemeenteraad) en [gemeentedelft.info/raad](http://gemeentedelft.info/raad) een onnodig ingewikkeld stelsel is?*

Met inachtneming van het antwoord onder vraag 2a, deelt het college uw mening op dit punt.

- c. *Wordt de genoemde scheiding (tussen raad en college) bewust in stand gehouden?*

Gezien het duale stelsel is het goed verdedigbaar dat raad en college apart van elkaar communiceren. Er moet wel voor gewaakt worden dat er voldoende links tussen de verschillende sites worden gerealiseerd om dubbel werk te voorkomen en om informatie te stroomlijnen.

- d. *Zo nee, deelt u onze mening dat deze scheiding te ver doorgetrokken dualisme betreft – zeker uit het oogpunt van de Delftenaar – en moet worden hersteld?*

Zie antwoord onder vraag 2c.

- e. *Waarom bestaan zowel [gemeentedelft.info/gemeenteraad](http://gemeentedelft.info/gemeenteraad) als [delft.nl/gemeenteraad](http://delft.nl/gemeenteraad) (en natuurlijk [raad.delft.nl](http://raad.delft.nl)), is de eerstgenoemde volstrekt incompleet en verwijzen deze websites onvoldoende naar elkaar?*

Met inachtneming van het antwoord onder vraag 2a kunnen wij daar het volgende op antwoorden. Zodra de site [www.delft.nl/gemeenteraad](http://www.delft.nl/gemeenteraad) op orde is kan het internetadres [www.gemeentedelft.info/raad](http://www.gemeentedelft.info/raad) vervallen.

- f. *Is het college bereid deze constatering (niet financieel maar praktisch) te betrekken bij de uitvoering van de motie voor een beter RIS, aangenomen tijdens de algemene beschouwingen? Zo nee, waarom niet?*

Het voortouw voor de uitvoering van deze motie wordt door de griffie genomen.

3. *Ook roepen specifieke onderdelen en kenmerken van de genoemde websites vragen op.*

- a. *Deelt het college onze mening dat de willekeurige structuur met bijvoorbeeld [monument.delft.nl](http://monument.delft.nl) en [www.delft.nl/archief](http://www.delft.nl/archief) (nota bene een geheel andere website dan [archieff.delft.nl](http://archieff.delft.nl)) nodeloos ingewikkeld en verwarrend is?*

De structuur van de genoemde websites is niet willekeurig, maar juist gericht op de vraag van de bezoekers. Zo is de structuur van de website van het archief vergelijkbaar met die van de meeste andere archiefsites in Nederland. De website [archieff.delft.nl](http://archieff.delft.nl) is uitsluitend voor het raadplegen van de digitale stamboom, een samenwerkingsverband van acht gemeentearchieven. De meeste bezoekers van die site (ruim 125.000 op jaarbasis) komen via de genealogische portals. Slechts een klein deel van het bezoek komt via de gemeentelijke website. Het archief, afdeling archeologie en gemeentemusea vormen sinds 1 oktober een fusieorganisatie onder de naam Cultureel Erfgoed Delft. In dat kader zullen overigens alle websites van Cultureel Erfgoed Delft op functionaliteit, bruikbaarheid en beheersbaarheid onderzocht worden. Dat zal mogelijk leiden tot aanpassing van de structuur ervan.

- b. *Bent u op de hoogte van het feit dat zoeken op [gemeentedelft.info](http://gemeentedelft.info) op termen als 'aangifte' en 'gemeenteraad' slechte resultaten oplevert? Idem op [delft.nl](http://delft.nl) op bijvoorbeeld 'onderwijs'?*

Het college was daar niet van op de hoogte. Overigens is het zo dat binnen [www.delft.nl](http://www.delft.nl) de term 'onderwijs' in de uitgebreide navigatiebalk expliciet genoemd wordt voor inwoners en bij de bedrijven er een verwijzing staat naar universiteit en hogescholen.

Datum  
13-12-2006

Waar maar mogelijk zullen wij de zoekfunctie op onze sites blijven verbeteren.

- c. *Leidt dit naar uw inzicht tot een onnodig beperkt gebruik van bijvoorbeeld de digitale aangifte?*

Ieder jaar is er een stijgende lijn te ontdekken in de aangifte van verhuizingen: in 2006 zo'n 300 meer dan het jaar daarvoor. Dat is een stijging van 15 % t.o.v. 2005 en een stijging t.o.v. 2004 met 40 %.

Samen met de doorgifte van verhuizingen via internet door woningcorporaties doet over 2006 gemiddeld 42 % via internet aangifte. Internet via de website neemt gemiddeld 20% van het totaal voor zijn rekening. Gebruik van bepaalde digitale diensten is niet exclusief afhankelijk van de zoekfunctie in de site.

- d. *Deelt u onze mening dat het op een hoop gooien van objectieve bronnen als het RIS (intern) en subjectieve websites als [politiek.delft.nl](http://politiek.delft.nl) (extern) – zie rechts op [delft.nl/gemeenteraad](http://delft.nl/gemeenteraad) – ongewenst is?*

Zie het antwoord onder vraag 2a. Het is aan de gemeenteraad om aan te geven welke links zij wil opnemen.

- e. *Bent u bereid op voornoemde voorbeelden actie te ondernemen en de websites van de gemeente door te lichten op volledigheid, logica etc? Zo nee, waarom niet?*

De kwaliteit van een site is geholpen met de feedback van gebruikers. Daarom is het college u ook dankbaar voor uw signaleringen onder vraag 3b. Wij laten de site met regelmaat onderzoeken op gebruiksgemak en vindbaarheid van informatie. Het laatst is dat voor de gemeentesite gebeurd in maart 2006. Daar is onder meer uitgekomen, dat er meer aandacht moet komen voor actuele zaken, dat sommige informatie verouderd is, het onderdeel ondernemen te aanbodgericht is, digitale diensten niet goed ontsloten worden en dat de zoekmachine verbeterd kan worden. In 2007 start het project vernieuwing gemeentesite. Hierin zullen de uitkomsten van het rapport als leidraad dienen. Naar aanleiding van de gebruikerstest krijgen de digitale diensten nu meer aandacht.

Datum:  
13-12-2008

5. *Tot slot:*

- a. *Is het college zich bewust van het belang van objectieve, duidelijke informatievoorziening voor de lokale democratie, alsmede de noodzaak tot verbetering ten aanzien van tenminste bovenstaande punten?*

Het college is zich zeker bewust van het belang van een objectieve en duidelijke informatievoorziening. Voor het overige verwijzen wij naar de antwoorden per specifiek door u aangehaald aspect.

- b. *Wanneer zullen deze verbeteringen plaatsvinden of zal een voorstel hiertoe worden voorgelegd?*

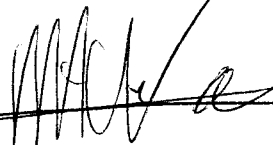
Verbetering, doorontwikkeling en optimalisatie van de sites is een continu proces.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Delft

 , burgemeester

drs. S.C.C.M. Bolten l.b.

 , secretaris

drs. M.A.C. Vermeulen l.s