

Programma van Eisen Digitaal Platform

CONCEPT

september 2020

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wensen van de opdrachtgever	3
Functionele wensen	4
Prestatie eisen	4
(Technische) beperkingen	5
Kosten en beheer	5
Wet- en regelgeving	5
Digitale Toegankelijkheid	5
Gebruikerswensen/ Bewoners enquête	6
Quick Wins	6
Welke quick wins zijn er nog te behalen?	7
Conclusies en aanbevelingen van de pilot Locali	8
Onderzoek naar diverse landelijke initiatieven	9

Inleiding

De gemeente Hilversum hecht grote waarde aan het wijkgericht werken. Dit doen wij vanuit de visie dat wanneer de betrokkenheid van inwoners bij hun eigen omgeving groter wordt, sterkere buurten ontstaan (samenkracht), die verantwoordelijkheid kunnen en willen nemen voor zaken die de eigen wijk aangaan.

Al geruime tijd is er een bestuurlijke wens om een Digitaal Platform te ontwikkelen. Deze opgave is een van de actiepunten in de uitvoeringsnotitie Buurten 3.0 (commissie Z&S, okt 2019) en is bevestigd in een combi-PHO (dec 2019) met portefeuillehouders Buurten, ICT en Dienstverlening, die de werkgroep de opdracht hebben gegeven tot het ontwikkelen van een Plan van Aanpak en planning (memo feb 2020) en dit voorliggende PvE.

Het is wenselijk dat het Digitaal Platform (technisch) wordt gekoppeld aan de (vernieuwde) website Hilversum.nl. Door actuele informatie te delen met inzet van digitale middelen met bewoners en partners, wordt de informatievoorziening bevorderd, de invloed van bewoners op hun leefomgeving groter en de organisatiekracht in een wijk versterkt. Doordat meerdere partijen zijn aangesloten op dit platform ontstaan meer mogelijkheden om samen inzichten en ervaringen te delen en hiervan te leren voor toekomstige samenwerking.

In dit Programma van Eisen zijn alle wensen, eisen en randvoorwaarden beschreven waar het Digitaal Platform aan moet voldoen. Erna wordt inzichtelijk gemaakt welke stappen richting het Digitaal Platform er op de gemeentelijke website Hilversum.nl al zijn gezet, de zgn. quick-wins, en welke quick-wins er op korte termijn nog te behalen zijn. Tevens zijn de conclusies en aanbevelingen van de pilot Locali en de uitkomsten van het onderzoek naar andere landelijke (bewoners)sites opgenomen.

Wensen van de opdrachtgever

Het Digitaal Platform wordt een platform met verschillende functies. Vooropgesteld is de eis dat het Digitaal Platform toegankelijk is en laagdrempelige communicatie tussen bewoners, partners en gemeente mogelijk maakt. Het platform krijgt een eigen karakter qua uiterlijk en inhoud en wordt herkenbaar door een eigen stijl. Daarnaast is het informatief en interactief. Belangrijk onderdeel is dat bewoners initiatieven kenbaar kunnen maken bij de gemeente en de betrokken straat, buurt en of wijk en die kunnen toetsen bij buurtbewoners. Bij voldoende draagvlak kunnen bewoners een voorstel voor het initiatief indienen om in aanmerking te komen voor een subsidie uit het buurtenbudget.

De (minimale) eisen van het Digitaal Platform zijn:

- Informatie over de wijken van Hilversum: wijkpagina's, contactgegevens buurtcoördinatoren en externe partners
- Een kalender van activiteiten die plaatsvinden in de wijken op de buurtenpagina's: reguliere activiteiten en buurtinitiatieven.
- Een link naar de sociale kaart van Hilversum
- Een link naar de Virtuele Stad- aansluiten bij de datasets van deze kennisbank
- Een pagina over het indienen van buurtinitiatieven, een overzicht van buurtinitiatieven die plaatsvinden en welke initiatieven ingediend zijn
- Een stand van zaken van het wijkbudget per wijk: hoeveel € (of %) is reeds uitgegeven en aan welke initiatieven/thema, een zgn. wijkthermometer (het huishoudboekje)

- Informatie over Right 2 Challenge: Via R2C kunnen bewoners taken van de gemeente overnemen als zij denken dit slimmer, beter, goedkoper of anders te kunnen doen. Procedure aanmelden challenge en voorwaarden.
- Mogelijkheid voor polls, enquêtes en het plaatsen van filmpjes en vlogs.

Functionele wensen

De gemeente Hilversum heeft al enkele jaren de wens voor een nieuw Content Management System (CMS). Begin 2021 zal hiervoor een hernieuwd voorstel worden gedaan. Ervan uitgaande dat de wensen/eisen voor het nieuwe CMS niet veel zullen afwijken kunnen we deels uitgaan van de lijst opgesteld voor de aanbesteding die in 2020 zou plaatsvinden.

- Een website/platform moet relevante, duidelijke, toegankelijke informatie en diensten bieden afgestemd op de eisen en wensen van de gebruikers. Hierbij speelt het van buiten naar binnen werken een belangrijke rol. De Hilversummer moet daarnaast 'zijn/haar' gemeentelijke website/platform herkennen aan een Hilversumse look and feel.
- Direct contact met de gemeente door altijd zichtbare contactgegevens en een contactformulier.
- Het moet mogelijk zijn gemakkelijk op informatie te reageren en deze vanuit de website te delen op de socials. Veel Hilversummers hebben zich al verenigd op sociale media in bijvoorbeeld Facebookgroepen en discussiëren daar over verschillende onderwerpen met elkaar.
- De website moet kunnen werken met (geïntegreerde) kaarten. Zo kunnen we geo-afhankelijke informatie bieden en opvragen. Zoals initiatieven, wegwerkzaamheden, projecten, contactgegevens.
- De website moet bezoekers helpen en verleiden en proactieve dienstverlening ondersteunen.

Uit een voorzet voor de aanbestedingswensen voor 2020 en praktijkervaring kunnen we de volgende wensen/eisen destilleren. Deze kunnen 1 op 1 gekopieerd worden naar de technische eisen voor het Digitaal Platform.

- toegankelijk
- snel (inhouse) aanpasbaar
- flexibiliteit
- mogelijkheid bieden tot sub-/project-websites met afwijkende look and feel
- goede zoekfunctie
- koppelen met eDiensten & afsprakenmodule
- goede invulling van Mijn Hilversum
- digitaal toegankelijk
- aansluiten bij o.a. mijnoverheid en samenwerkende catalogi
- automatisch contentbeheer (melding bij pagina niet bezocht, of niet recent gewijzigd, verouderde links, enz)
- wettelijke archivering
- generen nieuwsbrieven op onderwerp of locatie
- AVG proof

Prestatie-eisen

- Toegankelijk voor alle doelgroepen en gebruikers
- 1 ingang voor inwoner & ondernemer
- Zo snel mogelijk gewenste informatie tonen / naar juiste product(afhandeling)
- Communiceren vanuit gemeente Hilversum
- Data genereren en koppelen

(Technische) beperkingen

Op dit moment hebben wij nog een verouderde visie op hilversum.nl uit 2017. Er wordt nog dit jaar gestart met het opstellen van een nieuwe visie met betrokken partijen. Tot begin 2022 hebben wij nog te maken met het huidige CMS. Een platform binnen dit CMS bouwen is op dit moment niet mogelijk. Met de ontwikkeling van een losstaand platform kan wel begonnen worden, echter is dat niet wenselijk, gezien de specifieke functionaliteiten die we eisen van het digitaal platform. Daarom is gekozen voor de koppeling met Hilversum.nl. Wel is er een aantal quick wins te behalen, welke verderop in dit PvE genoemd worden. Wanneer we het huidige CMS loslaten en ons focussen op het realiseren van een extern platform is er een aantal zaken om rekening mee te houden.

Kosten en beheer

Voor de kosten is in de uitvoeringsnotitie Buurten 3.0 (commissie Z&S, okt 2019) eenmalig € 35.000 opgenomen voor de ontwikkeling van het digitaal platform. Daarnaast is structureel een bedrag ad. € 55.000 opgenomen voor de proces- en beheer coördinatie. Voor de kosten voor de ontwikkeling van het digitaal platform zal een investeringsbudget worden aangemeld bij de programmabegroting 2021.

Beheer is een van de belangrijkste aspecten. De geboden informatie moet altijd actueel en accuraat zijn. Dit vraagt om degelijk content beheer. Hoe interactiever het platform, hoe beter het contentbeheer belegd is. Doordat velen toegang hebben tot het platform, kunnen ook velen content op het platform wijzigen. Hierbij houden we uiteraard rekening met het toekennen van beheerrechten. Een inwoners van Hilversum heeft vanzelfsprekend niet dezelfde beheerrechten als onze collega's van het KCC of Media Advies.

Ook is de relevantie van informatie een dynamisch proces. Beheerders moeten toegang hebben tot de juiste, actuele informatie en dit moet geborgd zijn in de organisatie. (oa. werkzaamheden, projecten, initiatieven)? Tevens moeten we de bezoeken blijven analyseren, om zoekrichtingen en informatiebehoeften te kunnen monitoren. Te denken valt aan het uitbesteden van het (technisch) beheer.

Wet- en regelgeving

- verplichte toegankelijkheid vanaf 23 september 2019 voor nieuwe overheidssites/platforms
- verplichte toegankelijkheid vanaf 23 september 2020 voor bestaande overheidssites/platforms
- verplichte toegankelijkheid vanaf juni 2021 voor mobiele apps
- nieuw voorstel tot aanbesteding nieuw hilversum.nl begin 2021
- verwachting vernieuwd hilversum.nl begin 2022

Digitale Toegankelijkheid

Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor de (semi-)overheid. Als websites goed in elkaar zitten kunnen ze door iedereen worden gebruikt, ook door bezoekers met een beperking. Het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid is per 23 december 2018 ingegaan (Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)). Dit besluit is gebaseerd op de Europese Norm 301 549, welke in Nederland bekend staat onder de naam DigiToegankelijk. Vanaf 23 september 2019 moet de informatie op nieuwe websites toegankelijk zijn. Een jaar later geldt dit voor alle websites, dus ook de bestaande. Vanaf juni 2021 ook voor mobiele apps.

Vanaf 23 september 2020 moet het huidige hilversum.nl voldoen aan de wettelijk verplichte toegankelijkheidseisen. Alle nieuw te bouwen websites/platforms moeten vanaf september 2019 voldoen. De volgende stappen met planning zijn opgesteld voor het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van hilversum.nl en zullen zijn afgerond voor 23 september 2020.

- Uitvoeren Quick Scan Digitale Toegankelijkheid website
- Bespreken rapportage bevindingen quick scan en opstellen verbeteracties Uitvoeren verbeteracties digitale toegankelijkheid website
- Heronderzoek Digitale Toegankelijkheid website
- Uitvoeren restpunten n.a.v. heronderzoek
- Aanpassen Toegankelijkheidsverklaring

We voldoen aan de verplichting door:

1. De toegankelijkheidseisen toe te passen. Het is verplicht om te voldoen aan de eisen uit hoofdstuk 9 van EN 301 549. Dit staat gelijk aan WCAG 2.1, niveau A en AA.
2. Een toegankelijkheidsverklaring te publiceren. Overheidsinstanties zijn verplicht om een toegankelijkheidsverklaring op de website te plaatsen. In de verklaring staat welke maatregelen de organisatie neemt om de website toegankelijk te maken in te houden.

Meer informatie te vinden via <https://wcag.nl/wcag-richtlijnen/>

Gebruikerswensen/ Bewonersenquête

Er zal digitaal een bewoners enquête via het burgerpanel (circa 3000 mensen) uitgezet worden om inzicht te krijgen in de ideeën en meningen van de bewoners (de gebruikers) over een informatief en interactief Digitaal Platform. Het burgerpanel, bestaande uit circa 3000 bewoners uit alle wijken in Hilversum, zullen bevraagd worden over hoe zij denken over het doel, nut en noodzaak van het Digitaal Platform en welke behoeften, wensen en verwachtingen zij daarbij hebben. De verdere ontwikkeling van het Digitaal Platform zal zoveel mogelijk hierbij aansluiten om het bezoek en gebruik door bewoners van het Digitaal Platform te garanderen. De uitkomst van deze bewoners enquête zal op een later moment worden toegevoegd aan dit PvE. Tevens zullen de bewoners die al hebben meegedacht over het Digitaal Platform ook benaderd worden met de vragen van deze bewoners enquête en kan er een 'bewonerstestpanel' opgericht worden, die ons regelmatig van feedback voorziet.

Planning bewonersenquête

Naar onze mening is medio augustus de beste tijd om de bewonersenquête uit te zetten. Dit omdat:

- Er zijn in de afgelopen periode vrij veel enquêtes uitgevoerd. We lopen het risico op 'enquête moeheid' als we voor de zomer deze enquête uitzetten.
- Tijdens de zomervakantie (4-07 t/m 16-08) wordt er doorgaans slecht gereageerd op enquêtes.
- Gezien de doorlooptijd om te komen tot de publicatie (van zowel het onderzoeksbureau als ons) lukt het niet om de enquête ruim voor de zomervakantie uit te zetten.

Quick Wins

Omdat de planning van het vernieuwen van de website Hilversum.nl (2021) niet parallel loopt met de planning van de ontwikkeling van het Digitaal Platform, zijn er in Q1 van dit jaar al quick wins doorgevoerd op de wijkenpagina's van Hilversum.nl.

Het uiterlijk van de wijkenpagina's is veranderd door het toevoegen van een interactieve kaart en foto's met herkenbare plekken, om het bezoeken van de pagina's makkelijker vindbaar en aantrekkelijker te maken. Ook is de structuur van alle buurtpagina's heringericht. Alle wijkenpagina's bestaan uit drie onderdelen, te weten:

- A. Alles over mijn wijk
- B. Meedoen in mijn wijk
- C. Contact

A. *Alles over mijn wijk*

Het onderdeel 'Alles over mijn wijk' bestaat uit een introductie waar de naam van de wijkwethouder en buurtcoördinator vermeld worden. Daarna volgen de subonderdelen:

- Algemene informatie: ligging van de wijk en actuele ontwikkelingen
- Regelen in mijn wijk: MOR- melding maken, informatie over parkeren, buurtinitiatief starten, vraag stellen
- Agenda: wat is er te doen
- Uw wijk in cijfers: wijkmonitor en prioritaire thema's
- Meer weten over uw wijk?: wijkkrant te downloaden
- Contact: contactgegevens buurtcoördinator

B. *Meedoen in mijn wijk*

Het onderdeel 'Meedoen in mijn wijk' start met een tekst over hoe je als bewoner een initiatief kunt starten. Ook wordt het actuele % beschikbare wijkbudget genoemd. Daarna volgen de subonderdelen:

- Verschillende initiatieven: soorten initiatieven en bijbehorende spelregels
- Welke initiatieven zijn in mijn wijk uitgevoerd?: initiatieven en buurtdeals

C. *Contact*

Onder dit laatste onderdeel 'contact' zijn de gegevens en openingstijden te vinden van het inloopsprekruur en het wijkcentrum. Daarna worden alle contactgegevens van de professionals in de wijk genoemd: buurtcoördinator, wijkcentrum, sociaal werkers van de welzijnsorganisaties, wijkagent van de politie en contactpersonen van de woningbouwcorporaties. Hier staat ook de link naar de sociale kaart van Hilversum.

Welke quick wins zijn nog te behalen?

Binnen het huidige CMS zijn er een aantal mogelijkheden:

- Poll: We kunnen binnen het huidige CMS gebruik maken van polls. Hiermee kun je op verschillende manieren vragen stellen met vooraf aangegeven keuzemogelijkheden.
- Blog/vlog: Geen interactie mogelijk. Een blog biedt technisch geen mogelijkheid openbaar te reageren. Wel is er een optie voor een maandelijkse blog vanuit de wijk (wijkwethouder / wijkburgemeester / buurtcoördinator / enz.)
- Prikbord: Mensen kunnen hier - zonder te registreren - een bericht op achterlaten. Emailadres is verplicht. De controlevraag of je geen robot bent moet erin. Inwoners kunnen alleen maar berichten plaatsen - niet op elkaar reageren tenzij mensen in hun bericht hun contactgegevens benoemen. Monitoring / redactie moet handmatig in CMS gedaan worden.
- Activiteiten op wijkenpagina's: reguliere activiteiten en buurtinitiatieven. We kunnen binnen het CMS gebruik maken van een activiteitenkalender. Zie:
https://www.hilversum.nl/Home/Sociaal_Plein/Nieuws_en_activiteiten_SociaalPlein/Sociaal_Plein_activiteiten
 Mogelijk interessante ontwikkeling hierin is kaartviewer: een reeds in gebruik genomen systeem waarvan we de opties tot tonen van buurtinitiatieven kunnen onderzoeken.
- Mogelijkheid voor polls en enquêtes. Het huidige CMS biedt de mogelijkheid tot een poll. Mogelijkheden voor enquêtes zitten niet in CMS, wel kan daarnaar gelinkt worden.

Conclusies en aanbevelingen van de pilot Locali

De pilot met de app Locali is in maart jl. geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie is besloten niet verder te gaan met de digitale applicatie. De belangrijkste reden hiervoor is dat is gebleken dat het hebben van enkel een app onvoldoende is voor inrichten van digitaal platform. Gebruikers waren niet onverdeeld enthousiast over de gebruiksvriendelijkheid en ook het animo is niet hoog gebleken.

De belangrijkste conclusies zijn:

1. De respons van omwonenden bij enquêtes is en blijft mager. Echter ook bij 'analoge' trajecten is de ervaring dat het aantal reacties op een vraagstelling niet omvangrijk is. Het onderwerp, de doelgroep en interesses zullen hierin een rol spelen.
2. De ervaringen en meningen van bewoners met de applicatie zijn wisselend positief en negatief. Een app zonder aanvullend communicatiemiddel genereert onvoldoende informatie. Van de app Locali is geen website variant, noch analoge communicatie. Het gebruik van de digitale applicatie is voor een deel leeftijdgebonden. Digitaal gebruik zal in de toekomst groeien.
3. De poll- en enquête tool via het CMS van de gemeentelijke website Hilversum.nl heeft bredere gebruiksmogelijkheden. Naast het leesbaar presenteren van tekeningen, kunnen zowel open als gesloten vragen voorgelegd worden, is er ruimte voor eventuele opmerkingen en kunnen contactgegevens achter gelaten worden.
4. Het aanmaken van een account is voor sommige doeleinden noodzakelijk, om contactgegevens te verkrijgen. Hier zijn diverse manieren voor.
5. Voor een poll-enquête-community hub zijn er binnen Smart City eveneens mogelijkheden.
6. Bij het panel van SmartCity wordt 'Mentimeter' gehanteerd bij polls.

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

1. De digitale omgeving niet sec opzetten voor gebruik via de telefoon. De digitale omgeving inrichten voor breder gebruik via pc, laptop, tablet en telefoon.
2. Voor enquêtes uitgaan van de al beschikbare tool via de gemeentelijke website. Deze wel verder ontwikkelen (stemverhouding, digitaal verwerken reacties, etc.).
3. Een app kan voor bewonersinitiatieven en daarmee voor de sociale cohesie versterkend werken. Gezien de verdere digitale ontwikkeling, wordt geadviseerd om in ieder geval voor specifiek dit doeleinde een ondersteunende app aan te schaffen.
4. Voor een (eventuele) inkoop van de app, voor aanvang van het formele inkooptraject (aanbesteding) een markconsultatie houden naar al ontwikkelde en beschikbare tools. Tevens in het aanbestedingstraject een Proof of Concept (POC) voor het definitieve gunningsmoment.
5. Geen commerciële uitingen en verbindingen in de digitale omgeving.
6. AVG proof.
7. De digitale omgeving moet in eigendom van de gemeente komen.
8. Bij enquêtes en polls is het een meerwaarde als de stemverhouding in aantal of percentages grafisch wordt weergegeven.
9. Er is behoefte aan de mogelijkheid voor een open vraag, bijvoorbeeld 'eventuele opmerkingen' bij een enquête. Of een 'discussie' functie.
10. In Locali kunnen bewoners een initiatief lanceren dat vervolgens geliket kan worden. Er is voor gekozen om disliken niet mogelijk te maken. Dit om een positieve opzet te hebben. Iemand kan wel een ander voorstel/initiatief lanceren. Per account 1 like.
11. Thermometer met stand van zaken van de buurtinitiatieven opnemen.

Onderzoek naar diverse landelijke initiatieven

We hebben onderzoek gedaan naar vergelijkbare, diverse, landelijke initiatieven. Hiervoor hebben we een twintigtal websites/platforms bekeken op algemene indruk, vindbaarheid en informatievoorziening. De onderdelen hebben we gescoord (1 t/m 5). Opvallend feit is dat het grootste deel van de onderzochte sites, losstaande sites zijn en niet of nauwelijks gelinkt aan betreffende gemeentelijke site. Veel van de sites zijn vanuit marketingsdoeleinden opgestart, waarbij de ontwikkeling van de sites en het (technische) beheer uitbesteed is.

De websites/platforms die het hoogst scoren (4 en 5) zijn:

- <https://goudabruist.nl/> Een platform van bewoners, professionals en ondernemers. Diverse activiteiten en alle andere zaken zijn te vinden. Het lijkt een levendig platform met veel gebruikers en actuele berichten. Lijkt veel op Wijkconnect van Versa. De site in het beheer van een stichting die wordt gevormd door gebruikers van het platform.
- <https://www.ededoet.nl/> Een los platform voor buurtinitiatieven. Het is heel duidelijk waar het platform doet en wat het voor gebruikers kan betekenen.
- <https://lpb.nl/nieuws/nieuws-bericht/9-digitale-buurtplatforms-vergeleken/> LPB vergelijkt 9 digitale platforms voor buurten.
- <https://www.debendevandereeshof.nl/de-bende> Een website gericht op het oppakken van problemen in een gebied in Tilburg.
- <https://www.haarlem.nl/stadsdeel-schalkwijk/> Website van een stadsdeel in Haarlem met een helder overzicht van actuele activiteiten.
- De algemene websites van Haarlem, Tilburg en Ede scoren ook hoog op vindbaarheid en informatievoorziening. Het zijn mooie, strakke sites, waar snel de juiste informatie te vinden is.