



Adviesraad Sociaal Domein Dronten
T.a.v. L. Flipse
Postbus 34
8250 AA Dronten

Onderwerp: Reactie op ongeraagd advies communicatie

Geachte leden van het ASD,

Wij danken u voor het ongeraagde advies over onze communicatie dat u op 6 november 2019 aan ons heeft verzonden. Wij achten het van groot belang dat onze inwoners goed door ons worden geïnformeerd.

U geeft aan dat als de gemeente verwachtingen heeft van inwoners, inwoners hier alleen op kunnen inhaken als wij hen goed informeren. Wij zijn dat uiteraard met u eens. Onze dienstverlening proberen wij zo veel mogelijk vanuit de logica van de inwoner in te richten. Het is daarom ook fijn dat u ons helpt om onze dienstverlening nog beter te maken. We zijn hier als organisatie lerend in: we bekijken bijvoorbeeld de brieven namens de gemeente zo veel mogelijk vanuit de ogen van de inwoner en we organiseren klantpanels op onderdelen om beter aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van onze inwoners, ook op het gebied van communicatie. Dit hebben wij ook opgenomen in het communicatiebeleidsplan van de gemeente. Tegelijkertijd is er nog veel te doen, maar het heeft zeker onze aandacht.

Website Gemeente Dronten

Ook op het gebied van de website kijken we telkens naar waar we kunnen ontwikkelen om optimaal te blijven aansluiten bij de behoefte van onze inwoners. Op de website www.dronten.nl is een zoekmachine actief. Wij bekijken in deze zoekmachine woorden waar onze klanten op zoeken en vullen missende zoekwoorden aan. Op deze manier worden onderwerpen beter gevonden en sluit het goed aan bij het zoekgedrag van de klant. Dat dit nog niet altijd foutloos gaat, is ons bekend. Daarom doen we meer. Om ervoor te zorgen dat de gemeentelijke website voldoet aan de klantvraag, meten we hun digitale pad met behulp van webstatistieken en onderzoeken en anticiperen we daarop. Hierbij hebben de vakafdelingen een belangrijke rol vanuit hun expertise. Uit de doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de website en de digitale dienstverlening een goed cijfer krijgt van onze klanten. Er is echter zeker ruimte voor

Bijlage(n): --



verbetering en we maken hiervoor graag gebruik van de expertise van de adviesraad. De in de brief genoemde zaken, gaan we bekijken en waar nodig verbeteren.

DronterWIJzer

Samen met maatschappelijke organisaties en zorgaanbieders zijn we bezig om de DronterWIJzer beter in te richten voor inwoners en professionals. Hierbij kijken we ook naar voorbeelden van andere gemeenten. Onze focus richt zich op de volgende zaken:

- De website nog meer richten op de Drontse samenleving door regionale informatie waar mogelijk te verwijderen
- Verbeteren van zoektermen
- Efficiëntere doorklikmogelijkheden realiseren, waaronder het voorbeeld van de "loop" dat u in uw brief noemt
- De opmaak overzichtelijker maken

Bovenstaande ontwikkelingen zijn op het moment in volle gang. Wij verwachten in de lente van 2020 een vernieuwde DronterWIJzer neer te zetten. Als de nieuwe versie is gerealiseerd zullen wij inwoners vragen deze te testen en suggesties voor verdere verbetering aan te leveren. Wij nodigen ook de leden van het ASD van harte uit om hieraan deel te nemen. Wij zullen u te zijner tijd een uitnodiging sturen.

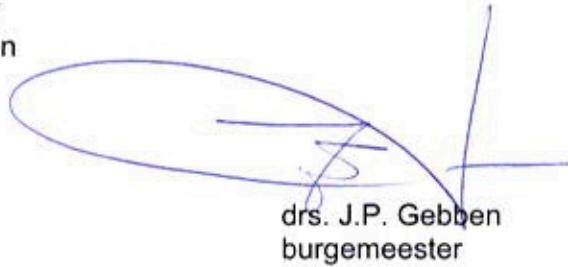
Vragen

Heeft u nog vragen of wilt u een afspraak maken, dan kunt u contact met Eline Maas opnemen via telefoonnummer is (0321) 388929 .

Hoogachtend,

het college van Dronten


drs. T van Lenthe
secretaris


drs. J.P. Gebben
burgemeester

