

Gemeente Almere heeft de beste website

Wie zich de beste gemeentelijke website mag noemen, vindt dat een grote eer. Dit jaar voert Almere de ranglijst van de Overheid.nl Monitor aan. Maar wat meet die Monitor?

Sinds 1999 wordt de kwaliteit van overheidswebsites gemeten. Aanvankelijk gebeurde dat in de Kwaliteitsmonitor Overheidswebsites. Nu onderzoekt Advies Overheid.nl in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken de kwaliteit van de elektronische overheid. De uitslag wordt gepubliceerd als de Overheid.nl Monitor. Dit jaar is Almere op de eerste plaats geëindigd als gemeente met de beste website.

Aan de ranglijst wordt veel belang gehecht. Zo kreeg Enschede als aanvoerder van de ranglijst van gemeenten in 2005 bezoek van de minister. In 2006 was het staatssecretaris Bijleveld die de winnende gemeente Dordrecht in de bloemetjes zette. Op het YouTube-filmpje over die feestelijke bijeenkomst zeggen verschillende gemeenten dat ze de ranglijst 'uitermate' belangrijk vinden 'om te laten zien wat je doet' of 'om je af te zetten tegen andere gemeenten'.

Gemeenten willen graag goed scoren. Daarbij spelen ze niet altijd even sportief. Dat erkent ook de productmanager van Overheid.nl Monitor zelf, blijkens de toelichting op de vragen voor 2008: 'Overheidsorganisaties blijken steeds creatiever in hun pogingen hoog te scoren op de Overheid.nl Monitor'. In Rotterdam geeft manager ontwikkeling dienstverlening Mark Vermeer dat ruiterslijk toe. "Van de G-4 verwacht je zeker dat ze in de top-10 staan. Daar doen we wel een beetje ons best voor, ja. In oktober, als de criteria bekend gemaakt worden, kijken we hoe we wat extra punten kunnen scoren om hoog te komen. Dus zetten we wel eens iets op de site dat extra punten oplevert." De Monitor is een 'gedragen instrument', reageert het ministerie van Binnenlandse Zaken, waarbij de vragen in samenspraak met de mensen uit het veld zijn opgesteld. Dat er wordt gemanipuleerd lijkt onwaarschijnlijk: "De vragenlijst is te breed om op deze manier de eindscore een opwaarts effect te geven."

Kritiekpunten

Toch is dat wel een van de kritiekpunten op de Monitor. Hoogleraar Jan van Dijk van de Universiteit Twente publiceerde dit voorjaar een onderzoek 'Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers'. Hij geeft niet veel om de Monitor. "Gemeenten weten welke antwoorden op welke vragen meer punten opleveren, om zo hoger uit te komen. Om dat tegen te gaan, zijn er dit jaar een soort 'strikvragen' toegevoegd. Het is een soort Idols geworden, maar de gebruiker is ver achter de horizon verdwenen."

In de beginjaren ging het vaak om de vraag of overheen überhaupt op internet aanwezig waren. In 2008 staat bij de Monitor de kwaliteit van de dienstverlening centraal. Toch betwijfelen Van Dijk en anderen of de Monitor wel zoveel zegt over die kwaliteit. "De Monitor is veel te aanbodgericht", zegt Van Dijk. "Er zijn maar twee vragen die betrekking hebben op de gebruiker, de burger. Dat is volstrekt onvoldoende." Volgens Van Dijk kun je pas zeggen of een website goed is, als je gebruikersgegevens analyseert. "In het bedrijfsleven is dat normaal, bij de overheid is dat volstrekt ongebruikelijk. Vaak ontbreken de meest elementaire gegevens. Je kunt op plaats vier van de Monitor staan en niets weten over de gebruiker van je site. Dus het is absoluut geen maatstaf voor gebruiksvriendelijkheid." Bij zijn onderzoek naar de digitale vaardigheden van burgers moesten proefpersonen verschillende opdrachten uitvoeren op de sites die als het beste waren aangewezen door de Monitor. Van Dijk: "De site van Rotterdam - vorig jaar nummer 1 - bleek voor alle proefpersonen problemen op te leveren. Dat geeft te denken."

Volgens Matthijs van Engelen van internetadviesbureau theFactor.e meet de Monitor vooral de technische kant. "De websites die het hoogst scoren, zijn vaak niet de beste als je kijkt naar gebruiksvriendelijkheid. De *usability* is soms echt afschuwelijk. Als de doelgroep er zelf niet mee overweg kan, verdient zo'n website dan een hoge plaats?" Van Engelen pleit daarom voor aanpassing van de Monitor. Er zouden veel meer criteria moeten worden opgenomen over de gebruiksvriendelijkheid. "Het doel van een website moet zijn: hoe krijg ik informatie bij degene die een vraag om informatie heeft. Daarvoor is de overheidsMonitor in deze vorm niet relevant." De Monitor kijkt volgens Van Engelen hoeveel informatie op een site staat, niet of een bezoeker die informatie ook kan vinden en tot zich kan nemen.

Lijstjeseffect

Floor van Riet van internetbureau Isabel ziet dat gemeenten goed kijken naar hun positie op de Monitor-ranglijst. "Dat is nu eenmaal het effect van lijstjes. En aan de hand van de ranglijst kijken gemeenten bij het opstellen van een nieuwe website of het internetbureau aan alle eisen van de Monitor kan voldoen." Onterecht, vindt hij, want gebruiksvriendelijkheid kun je niet even 'afvinken'. "Een technische functie - 'is er een nieuwsbrief' - kun je checken. Maar wat doen mensen vervolgens met een nieuwsbrief. Dat is waar het om gaat. Op een website die gebruiksvriendelijk is, kan een bezoeker in een paar duidelijke stappen steeds dichterbij zijn antwoord komen. Dat zit in alle aspecten: de vormgeving, de inhoud en ook de techniek. De essentie - vinden mensen op een makkelijke manier de juiste informatie - komt beperkt terug in de Monitor."

Volgens een woordvoerder van het ministerie van Binnenlandse Zaken wordt met de Monitor wel degelijk de gebruiksvriendelijkheid gemeten, bijvoorbeeld aan de hand van de Webrichtlijnen. Ook wordt gekeken of websites logisch zijn ingericht en hoe makkelijk gebruikers informatie kunnen vinden. Binnenlandse Zaken: "Je kunt nooit alles meten, maar met de Monitor komen we een heel eind."

Het volledige overzicht is te vinden via de website Monitor.overheid.nl/jaaronderzoek.

[Gepubliceerd in Binnenlands Bestuur 21 november 2008]

© Jasper Enklaar