

# Persbericht

17 september 2008

## Gemeentelijke websites: de inhoud is er, nu de service nog ...

**Van de 308 Vlaamse en 19 Brusselse gemeenten heeft Gent andermaal de beste website. Dat blijkt uit de eGov Monitor Lokale Besturen 2008 van Indigov. Deze jaarlijkse doorlichting van de websites van 327 steden en gemeenten door Indigov leert dat het aanbod en de kwaliteit van de online informatie in 2008 sterk verbeterd is. De interactiviteit en de gebruiksvriendelijkheid van de sites laten echter nog veel te wensen over en ook wat betreft elektronische dienstverlening wordt nauwelijks winst geboekt. Online participatie is geen prioriteit voor de meerderheid van de lokale besturen.**

Indigov onderzoekt hoe de websites van alle lokale overheden in Vlaanderen en Brussel scoren op 110 indicatoren wat betreft items zoals interactiviteit, kwaliteit van het informatieaanbod en de elektronische diensten, democratische mogelijkheden van de site en gebruiksvriendelijkheid. De antwoorden op alle 110 indicatoren worden verwerkt in één gemeentelijke score op basis waarvan ieder jaar de evolutie wordt gemeten en een ranglijst wordt opgesteld.

Gent staat dit jaar weer op nummer één in de ranglijst, op de hielen gevolgd door Leuven dat er nu al voor het derde jaar op rij in slaagt om zijn plaats in de ranglijst te verbeteren. Beide steden scoren op elk van de onderzochte aspecten zeer sterk. Opvallend dit jaar is dat we ook in een steeds groter wordende groep van kleinere gemeenten terecht kunnen voor een fikse portie online informatie. De kloof tussen grote en kleine gemeenten neemt af en daar vaart vooral de burger wel bij. Goede voorbeelden daarvan zijn gemeenten zoals Zwijndrecht en Edegem (die al een paar jaar een vaste waarde zijn bovenaan in de ranglijst), maar speciale vermeldingen gaan dit jaar uit naar Brasschaat (dat uit het niets 141 plaatsen stijgt en zo in de top 10 terecht komt), maar ook Neerpelt (+72), Meeuwen-Gruitrode (+53) en Bornem (+35) doen het dit jaar zeer goed.

Gemeente	Plaats 2008	Score 2008	Vershil plaats t.o.v. 2007	Vershil score t.o.v. 2007	Provincie	Aantal inwoners
Gent	1	164,8	0	-16,99	Oost-Vlaanderen	237.250
Leuven	2	164,2	+1	+1,46	Vlaams-Brabant	92.704
Zwijndrecht	3	158,4	-1	-7,04	Antwerpen	18.421
Edegem	4	156,9	+6	+4,08	Antwerpen	21.389
Bornem	5	154,9	+35	+21,39	Antwerpen	20.347
Aalst	6	153,9	-2	-8,23	Oost-Vlaanderen	78.271
Antwerpen	7	149,6	+15	+7,71	Antwerpen	472.071
Neerpelt	8	148,9	+72	+28,93	Limburg	16.247
Brasschaat	9	148,6	+141	+44,29	Antwerpen	37.190
Meeuwen-Gruitrode	10	144,6	+53	+18,83	Limburg	12.664

## **De inhoud is er, nu de service nog**

Een groeiende groep van websites haalt een behoorlijk kwaliteitsniveau op inhoudelijk vlak. De meest verontrustende vaststelling is echter dat deze goede informatieve basis ingebed zit in vaak erg gebruiksonvriendelijke websites. Een gebruiksvriendelijke ontsluiting van de verrijkte inhoud op de gemeentelijke websites is dé uitdaging voor de nabije toekomst.

Verder vormen de uitbouw van een eLoket en de elektronische dienstverlening nog grote pijnpunten. 38% van de lokale besturen heeft nog geen eLoket en de meeste bestaande eLoketten zijn zeer magere beestjes. Burgers komen online dus al wel goed te weten wat hun rechten en plichten zijn, maar deze rechten en plichten ook online waarmaken, dat is voorlopig nog een brug te ver. Voorlopig blijft de burger zich het best wenden tot de balie van het gemeentehuis ...

## **Lokale eParticipatie heeft nog een lange weg te gaan**

De gemeentelijke website is een informatiekanaal, maar geen echt interactieplatform. De meeste gemeenten voorzien in nieuws, nieuwsbrieven en verslagen van de gemeenteraad en al heel wat lokale besturen verkennen ook de nieuwere populaire internettoepassingen als Web-TV, Flickr, Google Maps of Skype. Maar echte interactieplatformen zijn een grote zeldzaamheid. Mijn gemeente online: het blijft eenrichtingscommunicatie.

Nog enkele opmerkelijke bevindingen uit de eGov Monitor Lokale Besturen 2008 van Indigov op een rijtje:

- Het aantal gemeenten dat maatregelen treft om de website toegankelijker te maken voor andersvaliden (inclusief AnySurfer-label) stijgt van 30% (2007) naar 45%;
- 202 besturen (62%) hebben een digitaal loket;
- 30% van de eLoketten werkt met eID;
- Slechts 45% van de lokale besturen maakt zijn algemeen bestuursakkoord bekend via de website;
- 1 op de 10 gemeenten hinkt hopeloos achterop en heeft nood aan totaal nieuw website concept.

*De volledige studie, met resultaten van de doorlichting van 327 stedelijke en gemeentelijke websites én maatrapport voor de steden en gemeenten, kan besteld worden bij Indigov, [anne.struyven@indigov.be](mailto:anne.struyven@indigov.be)  
Prijs: 275 euro (excl.21% BTW)*

*Het rapport wordt dit jaar, voor het eerst, via een volledige online rapportage module aangeboden.*

### Meer informatie:

- Jo Steyaert, 0472 53 09 41
- Roland Van Gompel, 0475 45 24 55
- Katleen Deraymaeker, 0478 90 89 56
- [www.indigov.be](http://www.indigov.be)