

WEBSITE PORTHOS

DOELSTELLING EN STRATEGIE

December 2009

JEAN SCHOLTES
PARAMEDIA

jean@paramedia.nl

I. Inleiding	1
II. Visie en Ambitieniveau	2
<i>Uitgangspunten</i>	
<i>Visie</i>	
<i>Ambitieniveau</i>	
III. Doelstelling	5
IV. Internet Strategie	5
Sitestructuur	6
Doel: Informeren en Verhelderen	7
<i>Onderwerpen</i>	
<i>Testimonials</i>	
<i>E-campagne</i>	
<i>Kaart</i>	
<i>Agenda en Nieuws</i>	
Doel: Werven en E-dienstverlening	11
<i>E-consult</i>	
<i>Contact en Hulp</i>	
<i>Social Media</i>	
Doel: Promotie en Online Marketing	13
<i>Domein</i>	
<i>Crossmedia</i>	
<i>Zoekmachine Optimalisatie</i>	
<i>Zoekmachine Marketing</i>	
Doel: Faciliteren	15
<i>Extranet</i>	

V. Doelgroepen en Benadering	18
<i>Jongeren</i>	
<i>Ouders</i>	
<i>Senioren</i>	
<i>Volwassenen</i>	
VI. Site Concept	22
<i>Startpagina Porthos</i>	
<i>Doelgroep Deelsites</i>	
<i>Extranet</i>	
VII. Realisatie en Organisatie	26
VIII. Beheer en Organisatie	30
IX. Kostenraming	33
<i>Realisatie</i>	
<i>Structureel</i>	

I. Inleiding

In Porthos participeren SWM, MWW, GGD (0-19, nu nog Zorgstroom 0-4 en GGD 4-19), MEE, Indigo en BJZ. Het betreft geen fusie maar een samenwerkingsverband. Het CJG en Wmo-loket zijn verenigd in Porthos. Eén loket voor alle inwoners van Middelburg met een vraag over zorg, welzijn en opvoeden. De loketmedewerker presenteert zichzelf als medewerker van Porthos. Porthos realiseert hiermee een uniek concept.

Porthos heeft sinds mei 2009 een tijdelijke, enkelvoudige webpagina met algemene informatie, contactformulier en een promotie video. Porthos beschikt niet over web communicatie capaciteit en er vindt geen coördinatie plaats van de digitale communicatie van de kernpartners. De kernpartners voeren en continueren hun eigen internetbeleid (internet, intranet en extranet). Het betreft de websites: [swm](#), [mww ggdzeeland](#), [meezeeland](#), [indigo](#), [zorgstroom](#) en [bjz](#). De gemeente [Middelburg](#) (afdeling SSB) regisseert het groei- en ontwikkelmodel Porthos.

Paramedia werd verzocht 'Doelstelling en Strategie Website Porthos' te formuleren.

Voor het advies werd een interne en externe analyse verricht. De interne analyse had betrekking op de beleidsplannen, jaarverslagen, publicaties en websites van de kernpartners. Vervolgens zijn gesprekken gevoerd met de stuurgroepleden van Porthos, de Porthos coördinator en beleids- en communicatiemedewerkers van de kernpartners. Ook werd geparticipeerd in het overleg van de stuurgroep en het overleg over de inzet structurele communicatie met stuurgroepleden.

De externe analyse bestond uit inventarisatie en evaluatie van landelijk beleid en speerpunten op het gebied van CJG en Wmo in het algemeen en internetbeleid, concrete initiatieven en 'best practices' in het bijzonder.

Het advies is primair gericht op en geformuleerd voor besluitvorming in de stuurgroep. Wanneer de stuurgroep met het advies instemt zal het tevens dienen als bindende richtlijn voor de realisatie van de Porthos website en inrichting van de beheerorganisatie.

II. Visie en Ambitieniveau

Uitgangspunten

De Porthos communicatie dient het doel van de Porthos samenwerking uit te dragen en te ondersteunen. Het doel van de Porthos samenwerking is:

- Invulling geven aan de vijf preventieve functies in het kader van prestatieveld 2 van de Wmo en de Wet op de Jeugdzorg: informatie & advies, signalering, beoordeling en toeleiding, licht ambulante hulp en coördinatie van zorg
- Invulling geven aan de drie functies in het kader van prestatieveld 3 van de Wmo: informatie, advies en ondersteuning
- Alle informatie, advies en hulp aan jeugdigen, opvoeders, volwassenen, senioren en mensen met een beperking laagdrempelig, op een herkenbaar en toegankelijk punt met minimale wachttijden aanbieden
- Jeugdigen, opvoeders, volwassenen, senioren en mensen met een beperking met (ernstige) multiproblematiek in beeld krijgen en de problemen in hun totaliteit samenhangend bekijken
- Jeugdigen, opvoeders, volwassenen, senioren en mensen met een beperking een samenhangend traject aanbieden en dit gecoördineerd volgen
- Een sluitende aanpak van multiproblemen

De website Porthos voegt een nieuw en strategisch instrument toe aan de communicatiemix en voegt een digitale component toe aan de dienstverlening van Porthos, de e-dienstverlening. De Porthos website is tevens een strategisch marketinginstrument voor *branding* van 'het merk' Porthos als hét Centrum voor Zorg, Welzijn en Opgroeien in Middelburg. Daarom is het noodzakelijk dat Porthos zich ook op internet eenduidig profileert als één entiteit, met één samenhangende, geïntegreerde website. Elke webpagina moet worden beschouwd als een 'visitekaartje' van het Porthos concept en de Porthos-brede dienstverlening.

Met het geïntegreerde CJG/Wmo-loket Porthos ontstaat duidelijkheid voor de inwoners van Middelburg. Eén loket voor iedereen met een vraag over zorg, welzijn en opgroeien. De centrale boodschap van Porthos is: 'Porthos begeleidt u kosteloos naar antwoorden,

advies en concrete hulp op het gebied van welzijn, zorg en opgroeien. Aarzel niet om Porthos in te schakelen voor de leuke en minder leuke zaken die op uw levenspad verschijnen. Jong, ouder(s) of oud: welkom zonder afspraak!.

De cliënt strategie is de vraag achter de vraag te achterhalen om een Porthos brede oplossing te vinden.

Visie

Doelstelling en strategie van de website moeten *direct* aansluiten op bovenstaande uitgangspunten. De site dient daarom integraal het unieke Porthos concept uit te dragen en te illustreren.

Dit betekent dat in de Porthos site *geen scheiding naar loket* of samenwerkende organisaties wordt aangebracht. In gemeenten waar de scheiding in Wmo-loket en CJG-loket wel bestaat, wordt ingezet op afzonderlijke digitale [Wmo loketten](#), [productcatalogi](#) en [virtuele CJG's/Jong.in](#) templates (met 80% landelijke, algemene informatie).

Er is brede overeenstemming dat, afgezien van de hoge initiële en structurele (beheer) kosten¹, een dergelijke scheiding geheel haaks staat op het unieke Porthos concept en de integrale wijze waarop Porthos zich aan de burger presenteert. Binnen deze visie is gezien de cliënt strategie ook geen plaats voor *antwoorden* op specifiek product- en organisatie-niveau, zoals deze nu deels te vinden zijn op de websites van de kernpartners.

De Porthos site wil geen kant en klare antwoorden geven, maar moet: *informer en (de vraag) verhelder*. De site dient in te zetten op primaire informatie en moet de cliënt vooral uitnodigen om naar Porthos te komen of (eerst) via diverse kanalen met Porthos te communiceren: *werven en e-dienstverlening*. Bij de cliënt benadering is gekozen te segmenteren op leeftijd: 'Jongeren', 'Volwassenen' en 'Senioren' met toevoeging van de doelgroep 'Ouders'.

Porthos voert momenteel geen centraal ICT beleid en de infrastructuur in het Porthos bedrijfsverzamelgebouw is slechts rudimentair en op ad hoc basis ingericht. Informatiseringsprojecten verlopen nu ook decentraal. Realisatie van de website biedt de

mogelijkheid om door implementatie van een extranet, voor de Porthos medewerkers en stuurgroepleden, de interne communicatie te centraliseren en werkprocessen te faciliteren.

Ambitieniveau

Bij de start van dit adviestraject werd in eerste instantie uitgegaan van de beschrijving van meerdere ambitieniveaus. De visie, geformuleerd in nauw overleg met de kernpartners en de projectleider Porthos:

- inzetten op primaire informatie waarbij impliciet en expliciet het principe van de vraagverheldering wordt geïllustreerd en Porthos-breed wordt verwezen naar gerelateerde onderwerpen en dienstverlening
- de cliënt uit te nodigen naar Porthos te komen, zowel fysiek, telefonisch of digitaal

sluit overige ambitieniveaus echter uit. Binnen dit ambitieniveau is het wel mogelijk om op termijn verdere verdieping van de website functionaliteiten te realiseren.

Daarnaast bleek uit de interne analyse dat de middelen (budget en capaciteit) voor het structureel website beheer en de (door)ontwikkeling beperkt zijn. De website moet dus vooral *structureel beheersbaar* zijn.

Het groei- en ontwikkelmodel betekent tenslotte ook dat de Porthos front- en backoffice kwantitatief en kwalitatief zullen evalueren, vooral in 2010 wanneer de nieuwe website operationeel wordt. De website moet het groei- en ontwikkelmodel volgen en kan hier niet op vooruitlopen.

Bovenstaande factoren waren bepalend voor de in dit advies geconcretiseerde doelstelling en strategie.

¹ Jong.in – basis module zonder chat, forum, incl. redactie (structureel 6-8 uur p/w), projectmanagement

Eenmalige kosten	ca. 40.000,-
Structurele kosten	ca. 20.000,-

III. Doelstelling

Voor de website Porthos is op basis van de visie een vierledig doel geformuleerd:

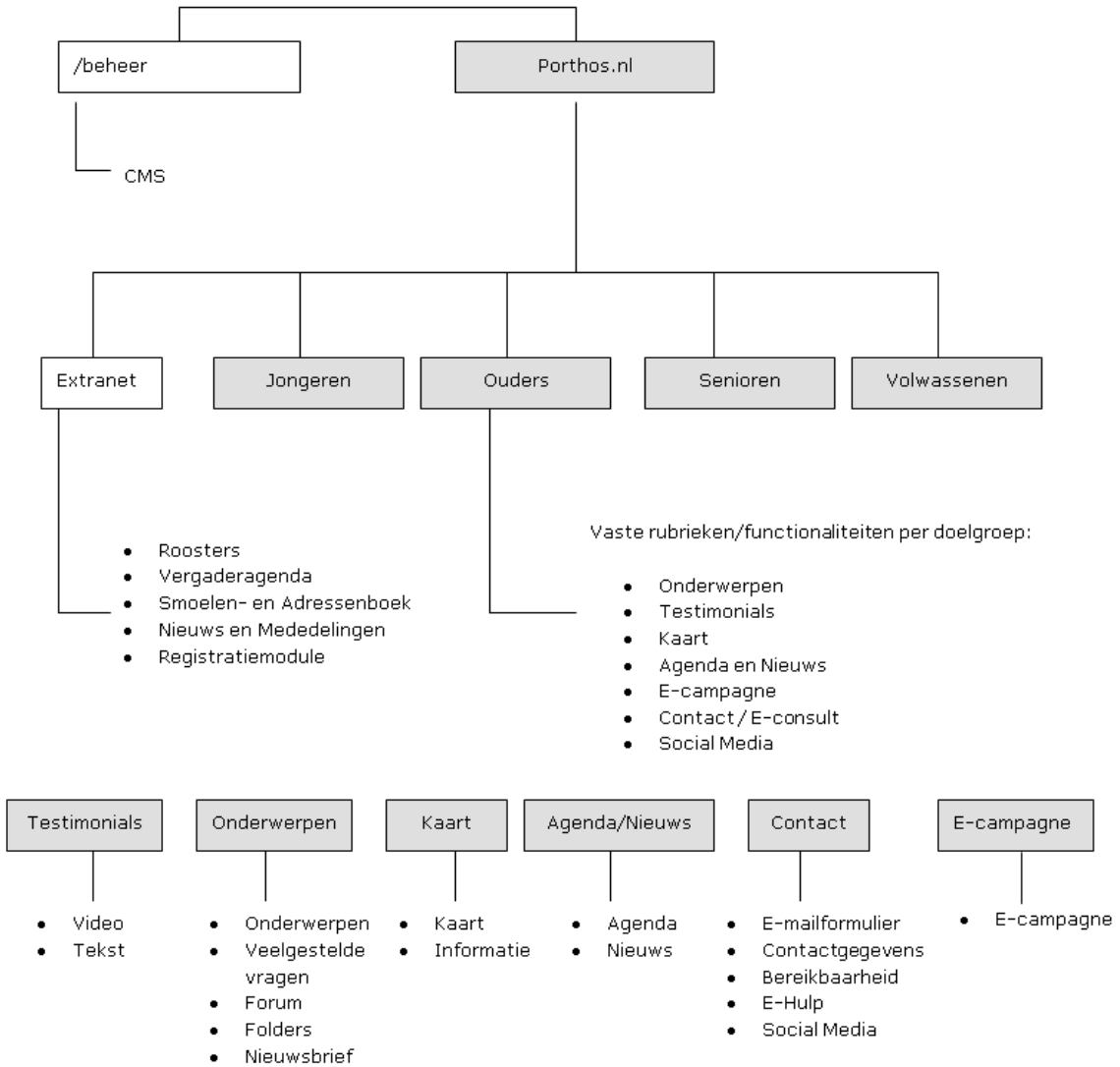
- *Informer en verhelderen*: primaire informatie over zorg, welzijn en opgroeien in Middelburg en daarbij stringent de Porthos specifieke benadering illustreren
- *Werven en E-dienstverlening*: mensen naar Porthos leiden, digitaal (e-consult), telefonisch en/of fysiek
- *Branding en Online Marketing*: de herkenbaarheid en vindbaarheid van Porthos (het 'merk') als hét Centrum voor Zorg, Welzijn en Opgroeien in Middelburg bevorderen en Porthos (digitaal) in de markt te zetten
- *Faciliteren* van interne communicatie, managementinformatie (cliëntregistratie) en kennisdeling

IV. De Internet Strategie

De internet strategie legt vast op welke wijze de geformuleerde doelstelling gerealiseerd zal worden. Voor elk van de bovenstaande doelen zijn functionaliteiten beschreven en zijn zo nodig aandachtspunten met betrekking tot content creatie, realisatie en onderhoud benoemd.

Per doelgroep wordt een deelsite geïmplementeerd. De deelsites voor de doelgroepen zijn uniform ingedeeld, dat wil zeggen één template voor alle doelgroepen met uniforme navigatiestructuur. De vormgeving wordt aangepast per doelgroep; hierbij moeten we bijvoorbeeld denken aan één specifieke kleurstelling per doelgroep.

Sitestructuur



Doel: Informeren en Verhelderen

Strategie

De Porthos website geeft doelgroep gericht Porthos-brede informatie over zorg, welzijn en opgroeien met structurele nadruk op de vraagverheldering: er vindt een permanente koppeling plaats tussen informatie en lokale Porthos-brede dienstverlening.

Onderwerpen

De rubriek *Onderwerpen* is hét centrale onderdeel van de website. Dit onderdeel geeft per doelgroep (deelsite) aan de hand van 18 onderwerpen informatie over zorg, welzijn en opgroeien weer. Elk onderwerp verwijst naar een onderwerp pagina. Deze pagina belicht het specifieke onderwerp in maximaal 300 woorden. Op elke onderwerp pagina is ook het *Forum* beschikbaar, waarin over het betreffende onderwerp (en de overige onderwerpen) kan worden gecommuniceerd. Daarnaast toont de pagina per doelgroep 5 *Veelgestelde Vragen*, de Porthos Nieuwsbrief en gerelateerde folders.

Elk onderwerp past impliciet en expliciet het principe van de vraagverheldering toe en verwijst vanuit de Porthos expertise naar andere onderwerpen en diensten. Dus bij het onderwerp 'Eenzaamheid' wordt naast het zorg aspect ook gewezen op welzijnsactiviteiten en gezondheid en de daaraan gekoppelde (lokale) diensten. Elk onderwerp communiceert de boodschap: 'Kom naar Porthos, je bent altijd welkom voor een kosteloos, persoonlijk gesprek, bel of maak gebruik van onze E-consult faciliteit'.

Bij *Veelgestelde Vragen* ligt de nadruk op informatie over specifieke producten en diensten. De site wil geen 'product afhandeling' realiseren, maar de bezoeker dient wel geïnformeerd te worden over bepaalde concrete producten en diensten van Porthos, zoals bijvoorbeeld (hulp bij) het aanvragen van individuele voorzieningen Wmo, inschrijving bij het Bureau Vrijwillige Inzet of het inenten van kinderen door het Consultatiebureau.

De kwaliteit van de content creatie en (eind)redactie is bepalend voor de effectiviteit van deze centrale rubriek. Voor content creatie zullen strikte (inhoudelijke) redactierichtlijnen worden opgesteld. De tekst moet doelgroep gericht zijn en met de juiste 'tone of voice' de belangrijkste facetten benoemen die met het onderwerp geassocieerd worden én tegelijkertijd overtuigen (*werven*) conform de Porthos benadering. Voor de content creatie wordt een professionele tekstschrijver ingezet.

Testimonials

Ook zal er per doelgroep een rubriek *Testimonials* worden geplaatst. Cliënten van Porthos vertellen in deze rubriek kort hun verhaal in foto/tekst of video en 'showcasen' hiermee de individuele Porthos benadering. Ook de Porthos medewerker kan hierbij, in een dialoog met de cliënt of individueel, aan het woord komen. Deze rubriek maakt het Porthos traject in letterlijke zin aanschouwelijk: de Porthos cliënt krijgt 'gezicht en stem' en de specifieke vraag of problematiek van de cliënt wordt in een voor de bezoeker *herkenbare*, menselijke context geplaatst.

Elke Testimonial geeft een korte (maximaal 200 woorden) inhoudelijke toelichting. Deze toelichting benoemt de vraag of problematiek in meer algemene zin en verwijst naar gerelateerde Onderwerpen en Porthos-brede dienstverlening. Bij de Onderwerpen kan verwezen worden naar gerelateerde Testimonials.

De huidige promotie video bevat content van elke doelgroep en dient als basis voor de Testimonials rubriek. Door periodieke toevoeging van Testimonials ontstaat op termijn een Testimonials (video) archief dat deelsite-breed ingezet kan worden. Content uit deze rubriek kan ook worden ingezet voor (crossmediale) promotie van Porthos.

E-campagne

De rubriek *E-campagne*, samengesteld in samenwerking met communicatiemedewerkers van de kernpartners, belicht een actueel (lokaal) thema, landelijke campagne of speerpunt van lokaal beleid op het gebied van zorg, welzijn of opgroeien.

De partners communiceren hierover nu afzonderlijk en vanuit hún organisatie. Deze rubriek moet een eerste aanzet vormen tot coördinatie van de (digitale) communicatie van de partners. De E-campagne vat het diverse informatie aanbod van partners over een thema samen, plaatst het in een Porthos kader en communiceert hierover doelgroep gericht.

Beheersbaarheid verdient hier aandacht: er dient een aanvaardbaar evenwicht te zijn tussen beschikbare capaciteit en middelen voor coördinatie van informatiestromen, content creatie en realisatie én de noodzaak tijdig te (kunnen) reageren op de actualiteit. Geadviseerd wordt om de E-campagne content te beperken tot maximaal 300 woorden.

Kaart

Een ander onderdeel is de interactieve *Kaart* met doelgroep specifieke welzijn, zorg en opgroei locaties van de kernpartners in Middelburg. Het betreft een Google Maps kaart met interactieve mogelijkheden, waarop locaties zoals woonservicezones, jeugdhonken, consultatiebureaus, welzijnsruimten in de wijk, grand cafés en wijkgebouwen zijn aangegeven.

De kaart, als onderdeel ('blok') van de startpagina van de deelsite, toont de doelgroep locaties. Door middel van pop-ups verschijnt desgewenst basis informatie over de diverse locaties. Als de bezoeker de kaart aanklikt, verschijnt de uitgebreide versie. Deze kaart geeft gedetailleerde, inhoudelijke informatie over de locaties weer, zoals specifieke dienstverlening en (zo mogelijk actuele) activiteiten.

De kaart is ook gekoppeld aan de rubriek *Onderwerpen*. Waar mogelijk kan per onderwerp de kaart geactiveerd worden met daarop de aan het onderwerp gerelateerde locaties. Bijvoorbeeld bij het onderwerp 'Maaltijdservice' toont de kaart de locaties van de grand cafés.

De kernpartners leveren de informatie over hun locaties. De webmanager is verantwoordelijk voor actualiteit, beheer en eindredactie. Bij doorontwikkeling van deze functionaliteit kunnen we denken aan een mobiele versie van de kaart, die de voorzieningen in de directe omgeving van de mobiele telefoon toont ('location-based').

Nedbase heeft in samenwerking met uitgeverij Reclad 6 jaar geleden een kaart applicatie voor de gemeentelijke site ontwikkeld, 'Wegwijs in Middelburg'¹. Lokale organisaties leveren op vrijwillige basis content voor deze applicatie en het actualiseren van de content vindt eenmaal per jaar plaats. Hierdoor is deze kaart onvolledig en niet altijd actueel. Bovendien is de vormgeving gedateerd en zijn de interactieve mogelijkheden beperkt. Deze applicatie is daarom niet geschikt voor de Porthos site.

Agenda en Nieuws

Tenslotte de doelgroep gerichte *Agenda en Nieuws* rubriek. Deze dubbel-rubriek bevat actuele informatie van de kernpartners over cursussen en trainingen, (welzijns)activiteiten, menu grand café, De Spot agenda, voorlichtingsbijeenkomsten, activiteiten Jeugd-gezondheidszorg, opbouwwerk activiteiten, wijknieuws, agenda wijkgebouwen enz. Bezoekers kunnen zich op updates abonneren door middel van een 'rrs-feed'.

Wekelijks actualiseren is hierbij noodzakelijk. De administratieve medewerker van Porthos voert deze taak uit.

¹ [Wegwijs in Middelburg](#)

Doel: **Werven en E-dienstverlening**

Strategie

De site wil geen kant en klare antwoorden geven, maar de bezoekers voor verdere informatie en dienstverlening naar Porthos leiden. Dit betekent dat de oproep om fysiek naar Porthos te komen of (eerst) via diverse kanalen met Porthos te communiceren gekoppeld moet worden aan concrete communicatie kanalen. Hierbij onderscheiden we de volgende kanalen: post, telefoon, e-mail formulier, 'E-Hulp' applicatie en Social Media.

E-consult

Het *e-mail formulier* en de '*E-Hulp*' applicatie vormen de primaire instrumenten van de e-dienstverlening, aangeduid als *E-consult*.

Met het e-mail formulier kunnen de bezoekers vragen stellen en op specifieke site-onderdelen reageren. Implicaties voor de backoffice zijn evident: e-mails moeten binnen een gestelde en duidelijk vermelde termijn beantwoord worden en zo nodig start Porthos een vervolgtraject met de cliënt. De loketmedewerker is hiervoor verantwoordelijk.

De 'E-Hulp' applicatie¹ biedt de bezoeker de mogelijkheid om met de loketmedewerker een online gesprek te voeren in tekst (chat), beeld (cam) en spraak (Voice over IP). De applicatie start met één klik, is 'web based' en vereist geen installatie van plug-ins.

In overleg met Porthos wordt voorgesteld deze vorm van e-dienstverlening geleidelijk te introduceren. In de eerste fase kan op wekelijkse spreekuren en op afspraak van deze e-dienst gebruik worden gemaakt. Wanneer de applicatie niet beschikbaar is kan de bezoeker een vraag achterlaten. Na evaluatie kan de e-dienst in de tweede fase op dagelijkse spreekuren worden ingezet. Om de dienstverlening via de E-Hulp applicatie te optimaliseren zullen de loketmedewerkers een training in online dienst/hulpverlening volgen.

¹ zie optie '[Livedesk Consult](#)'

Contact en Hulp

Op de *Contact en Hulp* pagina, met één klik site-breed toegankelijk, krijgt de bezoeker een overzicht van alle contact gegevens:

- Bezoekadres en openingstijden
- Telefoonnummer (buiten kantooruren telefoonnummer 'hulp bij crisis')
- E-mail formulier
- 'E-Hulp' applicatie (chat/spraak/video)
- Social Media links
- Optie: verwijzing naar (ambulante) anonieme online hulpverlening

Social Media

Social Media worden ingezet door middel van een *Porthos Hyves* en een *Porthos Twitter* account en een *Forum* bij de rubriek Onderwerpen.

De microblogging-dienst en sociale netwerksite [Twitter](#) en de sociale netwerksite [Hyves](#), met (micro)blogging functionaliteit, zijn instrumenten om:

- concrete vragen te beantwoorden en een dialoog aan te gaan
- informatie te geven over Porthos brede dienstverlening
- nieuws en agenda te communiceren
- contacten te onderhouden en sociale netwerken rond Porthos op te bouwen
- te monitoren hoe over Porthos wordt 'gedacht en geschreven'
- te monitoren welke thema's leven onder de diverse doelgroepen
- met Social Media bijdragen de content van de website te verrijken

Zoals gezegd kunnen concrete vragen uit het netwerk beantwoord worden. In een dialoog kan de Porthos benadering geïllustreerd worden en zo nodig (outreaching) individueel contact via andere kanalen tot stand worden gebracht.

Het Hyves account wordt specifiek voor de doelgroep jongeren ingericht maar ook jonge volwassenen/jonge ouders kunnen met Hyves goed bereikt worden. Met name de beter opgeleide dertigers en veertigers (doelgroepen ouders en volwassenen) gebruiken Twitter. Content van Twitter en Hyves zal waar mogelijk geïntegreerd worden in de deelsites.

Per doelgroep (deelsite) wordt één Forum geplaatst. Dit Forum wordt ingezet bij elk afzonderlijk onderwerp uit de rubriek Onderwerpen. In het Forum kunnen bezoekers reageren op het desbetreffende onderwerp en zijn de overige onderwerpen ook zichtbaar. Het biedt de bezoeker een platform voor vraag en antwoord en/of ervaringen te delen. De loketmedewerker kan zo nodig outreachend handelen.

Social Media verlangen inzet en betrokkenheid op lange termijn. Inrichting van het Forum en de Hyves en Twitter accounts (zoals aanmaken account, de vormgeving, opbouwen sociale netwerk), het onderhoud en de doorontwikkeling zijn taken van de webmanager. De uit de Social Media voortvloeiende werkzaamheden, zoals het plaatsen van bijdragen, het reageren op berichten, het verwijderen van ongewenste bijdragen, zijn een gedeelde taak van de webmanager en de loketmedewerker. Hierover dienen sluitende afspraken gemaakt te worden.

Doel: Promotie en Online Marketing

Strategie

Domein

Momenteel is het domein Porthosmiddenburg.nl in gebruik. Het domein Porthos.nl is onlangs gereserveerd en wordt op korte termijn gekocht voor eenduidige branding en vindbaarheid. Dit domein anticipeert ook op het ontwikkel- en groeimodel van Porthos.

Het Porthosmiddenburg.nl domein zal voorlopig nog via diverse kanalen gecommuniceerd worden (denk aan folders, visitekaartjes). Na lancering van Porthos.nl moeten bezoekers van het oude domein 'geforward' worden naar dit nieuwe domein.

Crossmedia

De website zet in op 'Informereren, Verhelderen en Werven'. Bij de promotie wordt dit eenduidig gecommuniceerd. De website promotie zal ingebed worden in een crossmediale communicatie/marketing strategie voor web, print, radio en televisie. We kunnen hierbij denken aan:

- Advertenties op lokale en regionale sites met specifieke toegang tot de doelgroepen o.a. PZC, Omroep Zeeland, school sites, De Spot, Kinderpersbureau
- Duidelijke verwijzing op de website van de gemeente Middelburg
- Print promotie 'Porthos.nl' via Porthos foldermateriaal en print media advertenties
- Video spots voor lokale TV en Web promotie.
- Tonen van de Porthos promotie video in de centrale hal van het stadskantoor (wachtruimte voor balies)
- Radio spots voor Omroep Zeeland en CoolFM.

Zoekmachine Optimalisatie

Dit gebeurt in eerste instantie door een standaard procedure via het Content Management Systeem (CMS). Daarnaast kunnen speciale procedures worden toegepast om nog beter te scoren in zoekmachine resultaten. Implementatie van Social Media zorgen er in ieder geval voor dat de site hoger scoort in zoekmachines.

Zoekmachine Marketing

Terwijl zoekmachine optimalisatie gericht is op het verkrijgen van bezoekers via de 'gewone' zoekresultaten, kunnen we met Adwords campagnes extra bezoekers trekken via betaalde advertenties, die naast de gewone zoekresultaten getoond worden. Met de combinatie van zoekmachine optimalisatie en Adwords campagne worden de beste resultaten behaald. Aan Adwords campagnes kunnen wel hoge kosten verbonden zijn.

Doel: **Faciliteren**

Strategie

Extranet

Interne communicatie moet leiden tot informatieoverdracht om:

- operationele taken binnen Porthos goed te kunnen verrichten
- inzicht te geven in het functioneren van de Porthos-organisatie om medewerkers op alle niveaus betrokken en gemotiveerd te houden
- (veranderings)processen binnen het werkveld te helpen volbrengen
- tweezijdige communicatie te realiseren rond en binnen de overlegstructuren
- een positieve bijdrage te leveren aan de vaardigheden ten behoeve van tweezijdige communicatie
- eenduidig naar buiten te communiceren

Om Porthos brede interne communicatie, kennisdeling en managementinformatie (cliëntregistratie) te faciliteren wordt een extranet gerealiseerd. Het extranet zal bestaan uit de volgende onderdelen:

- *Roosters*

In deze rubriek worden de roosters, inclusief de specifieke web werkzaamheden, van de loketmedewerkers geplaatst. De specifieke web werkzaamheden betreffen de uit de Social Media voortvloeiende werkzaamheden en de werkzaamheden van E-consult (E-mail en E-Hulp).

De coördinator levert de roosters aan en de administratief medewerker plaatst deze op het extranet.

- ***Vergaderagenda***

In deze rubriek worden de vergaderdata, deelnemers, agenda en vergaderstukken voor de loketmedewerkers en stuurgroepleden geplaatst. De coördinator beheert de informatie en de administratief medewerker plaatst deze op het extranet.

- ***Smoelen- / adressenboek***

In het smoelen- en adressenboek wordt per medewerker een profiel geplaatst. Dit profiel bestaat uit pasfoto, contactgegevens, reguliere werkzaamheden en (eventueel) persoonlijke informatie van de medewerker. De coördinator beheert de informatie voor deze rubriek en de webmanager voert de wijzigingen door.

- ***Nieuws en Mededelingen***

In deze rubriek worden nieuwsberichten en mededelingen geplaatst over Porthos en de kernpartners. Hierbij moeten we denken aan ontwikkelingen binnen de dienstverlening van kern- en schilpartners, ontwikkelingen in 'het veld' en informatie over (nieuwe) speerpunten van beleid. Bij Porthos interne berichten moeten we denken aan informatie over cursussen, personele wijzigingen, verslagen stuurgroep en gewijzigde openingstijden. De coördinator beheert de informatie en de administratief medewerker plaatst deze op het extranet.

- ***Cliëntregistratie module***

Cliënt registratie vindt momenteel schriftelijk plaats door de loketmedewerker. De gegevens worden vervolgens (wekelijks) opgeslagen in een Word document. Er is duidelijk behoefte aan een registratiesysteem, waarbij de loketmedewerker de cliënt gegevens direct digitaal kan invoeren, de cliëntgegevens kan raadplegen en de gegevens geëxporteerd kunnen worden voor overdracht naar de backoffice (managementinformatie).

Tijdens gesprekken met de Porthos coördinator en informatiemanager bleek dat inventarisatie van de specifieke informatiebehoefte met betrekking tot cliënt registratie, koppelingen naar andere (keten) backoffice systemen én vragen ten aanzien van privacy

regelgeving en de juridische status van Porthos op termijn een afzonderlijk advies en implementatie traject vereisen. Dit traject valt expliciet buiten de opdracht van dit website advies.

In overleg met de betrokkenen is besloten in dit advies toch een basis registratie module¹, als onderdeel van het extranet, op te nemen. Hiermee kan op korte termijn digitale registratie door de loketmedewerker van primaire cliëntgegevens, met export naar Excel, geïmplementeerd worden. In deze database module zijn, op basis van inventarisatie door de Porthos coördinator, 14 registratie velden opgenomen:

• Naam	• Medewerker Organisatie
• Adres	• Aanmeldingsvraag
• Woonplaats	• Afspraken/uitkomst
• Geboorte datum	• Casusregie
• Aanmeldings datum	• Betrokken instellingen
• Hulpvraag	• Acties
• Categorie vraag	• Terug in MDO

De webmanager is verantwoordelijk voor het algemeen beheer en eindredactie van het extranet. Specifiek is de webmanager verantwoordelijk voor het invoeren, wijzigen en verwijderen van loginaccounts en wachtwoorden van de gebruikers voor toegang tot het extranet. Loketmedewerkers, administratief medewerker en stuurgroepleden zullen in ieder geval toegang krijgen tot het extranet. De cliëntregistratie module is uitsluitend toegankelijk voor de loketmedewerkers.

¹ Overleg noodzakelijk over privacy regelgeving. Eventueel oordeel College Persoonsbescherming.

V. Doelgroepen en Benadering

Jongeren

Jongeren zullen naar verwachting Porthos niet snel binnenlopen. Jongeren haal je voornamelijk digitaal 'binnen'. Om ze binnen te halen, *zodat ook zij zien waarvoor en hoe ze zoal bij Porthos terecht kunnen*, zal bij deze doelgroep speciale aandacht moeten zijn voor aansprekende (positieve) lokale onderwerpen en activiteiten, zoals:

- Kunst- en cultuurcentrum De Spot
- Sportverenigingen en sportieve activiteiten
- Actuele/'hete' onderwerpen, zoals 'Coffeeshop Middelburg'
- Jeugdparticipatie gemeente Middelburg
- Skatepark Meker (activiteiten/agenda)
- Jeugdhonken (activiteiten/agenda)
- Danceparade en andere events

Zoekopdrachten naar deze en gerelateerde lokale onderwerpen moeten leiden naar de website Porthos. Tevens dienen crossmediale promotie campagnes gevoerd te worden (TV Walcheren/De Spot/ Scholen/ advertenties op lokale websites enz.).

Met name bij jongeren is het van belang Social Media in te zetten. Naast de E-consult faciliteit van de Porthos site kan ook verwezen worden naar ambulante online hulpverlening en de Kindertelefoon.

De webmanager kan de jongeren inhoudelijk betrekken door ze deel te laten nemen aan de webredactie (via Maatschappelijke stage) en/of het samenstellen van een mobiele Porthos site. In de Testimonials rubriek plaatsen de jongeren eigen video bijdragen over 'leuke en minder leuke zaken'.

Kinderen van de basisscholen kunnen via het Kinderpersbureau (een initiatief van Stichting Welzijn Middelburg in samenwerking met de brede school in Dauwendaele/ Mortiere, en in Middelburg Zuid) content leveren. De webmanager betreft de kinderen op deze wijze ook bij de doorontwikkeling van de deelsite.

Specifieke onderwerpen die aan de orde moeten komen in de rubriek *Onderwerpen* zijn:

• Uitgaan	• Seks en Relatie
• Blowen	• Sport
• Jongerengebouw/Jeudhonk	• Echtscheiding Ouders
• Lichaam en Lijn	• Tatoeages en Piercing
• Bijbaantjes	• Pesten
• Huiselijk geweld	• Events en Buurtactiviteiten
• Vrijwilligers	• Leven met een beperking
• Schuldhulpverlening	• Opleiding en School
• Depressie en Eenzaamheid	• Rouw

Ouders

Jonge ouders en opvoeders zullen Porthos fysiek bezoeken door de verplichte bezoeken aan het consultatiebureau. Deze doelgroep zal de Porthos site voornamelijk (willen) bezoeken voor informatie en ondersteuning bij opvoedings- en opgroevragen, activiteiten en begeleiding ouders/opvoeders, openingstijden consultatiebureau enz.

Ouders van kinderen en pubers met opvoedings- en opgroevragen zullen digitaal op zoek gaan naar (lokale) informatie. Zoekmachine optimalisatie en (online) marketing dienen ervoor te zorgen dat zij de website Porthos weten te vinden. Ook bij ouders is het van belang Social Media in te zetten, met name het Forum.

Specifieke onderwerpen die aan de orde moeten komen in de rubriek *Onderwerpen* zijn:

• Inenten	• Grenzen stellen
• Lastig gedrag kind	• Consultatiebureau
• Emotionele ontwikkeling kind	• Echtscheiding en aandacht kind
• Opvoedingsondersteuning	• Schoolkeuze
• Kraamzorg	• Pesten
• Huiselijk geweld	• Slaapproblemen kind
• Vrijwilligers	• Leven met een beperking
• Schuldhulpverlening	• Kinderopvang
• Depressie en Eenzaamheid	• Rouw

Senioren

Senioren weten Porthos fysiek te vinden, met name voor (hulp bij) het aanvragen van een Wmo-voorziening. Tegelijk is dit de doelgroep die door ouderdomsbeperkingen fysiek het meest beperkt is. Daarom is het van belang om juist voor hen de E-consult service, e-mail en E-Hulp applicatie, te benadrukken.

Daarnaast moet er bij de *Kaart* en *Testimonials* speciale aandacht zijn voor de integrale voorzieningen voor senioren, zoals de woonservicezones, grand cafés, boodschappenplusbus en welzijnsactiviteiten.

Specifieke onderwerpen die aan de orde moeten komen in de rubriek *Onderwerpen* zijn:

• Hulp in de huishouding	• Welzijnsactiviteiten wijk
• Collectief vervoer	• Hulp bij formulieren
• Grand cafés Middelburg	• Boodschappenplusbus
• Eenzaamheid	• Cursussen
• Vrijwilligerswerk	• Scootmobiel
• Woonservicezones	• Maaltijdservice
• Leven met een beperking	• Rouw
• Schuldhulpverlening	• Overlast in de buurt
• Depressie	• Mantelzorg

Volwassenen

De doelgroep volwassenen is de meest brede van alle doelgroepen. Tevens is er een overlap met de doelgroep ouders en zullen ze voor hún ouders gericht informatie zoeken over senioren. Voor hen zelf zullen ze met name informatie zoeken over hulp en zorg vragen (zoals vastlopen in relaties en werk, schuldhulpverlening, verslaving, eenzaamheid, overlast in de buurt) en welzijn in Middelburg. Zij zullen dan ook breed benaderd moeten worden.

Specifieke onderwerpen die aan de orde moeten komen in de rubriek *Onderwerpen* zijn:

• Werk en Inkomen	• Welzijnsactiviteiten wijk
• Verslaving	• Hulp bij formulieren
• Grand cafés Middelburg	• Cursussen
• Eenzaamheid	• Organiseren buurtfeest
• Echtscheiding en Relaties	• Burnout
• Huiselijk geweld	• Overlast in de wijk
• Vrijwilligers	• Leven met een beperking
• Schuldhulpverlening	• Mantelzorg
• Depressie en Eenzaamheid	• Rouw

VI. Site Concept

Startpagina Porthos

Een aansprekende foto/flash animatie brengt op de startpagina van de Porthos site de vier doelgroepen in beeld. Dit gebeurt zodanig dat de site bezoekers zich duidelijk kunnen herkennen in één van de vier doelgroepen en vervolgens doorklikken naar de doelgroep deelsite. Om toegankelijkheid te garanderen zullen ook tekstlinks naar de doelgroep deelsites worden opgenomen.

Bovendien kunnen op de startpagina vier doelgroep 'blokken' worden geïntegreerd met daarin nieuws/agenda items en/of andere 'teasers'. Dit leidt tevens tot een betere zoekmachine score van de Porthos startpagina.



(schets)

Doelgroep deelsites

Om de website effectief te kunnen inzetten als communicatie- en marketinginstrument en voor e-dienstverlening, is het noodzakelijk dat de website de identiteit van Porthos integraal uitstraalt en voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Deze eisen hebben met name betrekking op de content kwaliteit (volgens redactionele richtlijnen), vormgeving, navigatie, actualiteit, 'usability' (gebruikersvriendelijkheid) en toegankelijkheid. Gebruikers uit de verschillende doelgroepen kunnen tijdens de realisatie betrokken worden bij het testen, met name van het interactie ontwerp.

Ter verduidelijking een schets van de startpagina van de doelgroep deelsite

 Welzijn, Zorg en Opgroeien in Middelburg		<i>doelgroep</i>		<input type="text" value="Zoek"/>			
Home	Onderwerpen	E-campagnes	Kaart	Nieuws en Agenda	Testimonials	Contact Hulp	Twitter Hyves
Testimonial(s) (tekst/video)		Onderwerpen					
		onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp		onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp onderwerp			
Kaart		Contact / Hulp Vragen		E-campagne			
		Agenda en Nieuws					

(schets)

De rubrieken (blokken) Testimonials, Kaart, Contact/Hulp, Agenda/Nieuws en E-campagne leiden naar een eigen rubriek pagina. Bij de rubriek Onderwerpen leidt elk onderwerp naar een onderwerp pagina met daarin de subrubriek Veelgestelde Vragen en het Forum.

Overige functionaliteiten:

- Zoekfunctie
- Sitemap
- Statistieken: implementatie Google Analytics voor klik- en bezoekgedrag per pagina
- Toegankelijkheid:

Bij de realisatie van de site dient rekening gehouden te worden met de richtlijnen voor de toegankelijkheid zoals opgesteld in het '[Kwaliteitsmodel Webrichtlijnen](#)'. Als aan deze richtlijnen voldaan wordt, kan de website het waarmerk 'Drempelvrij' krijgen.

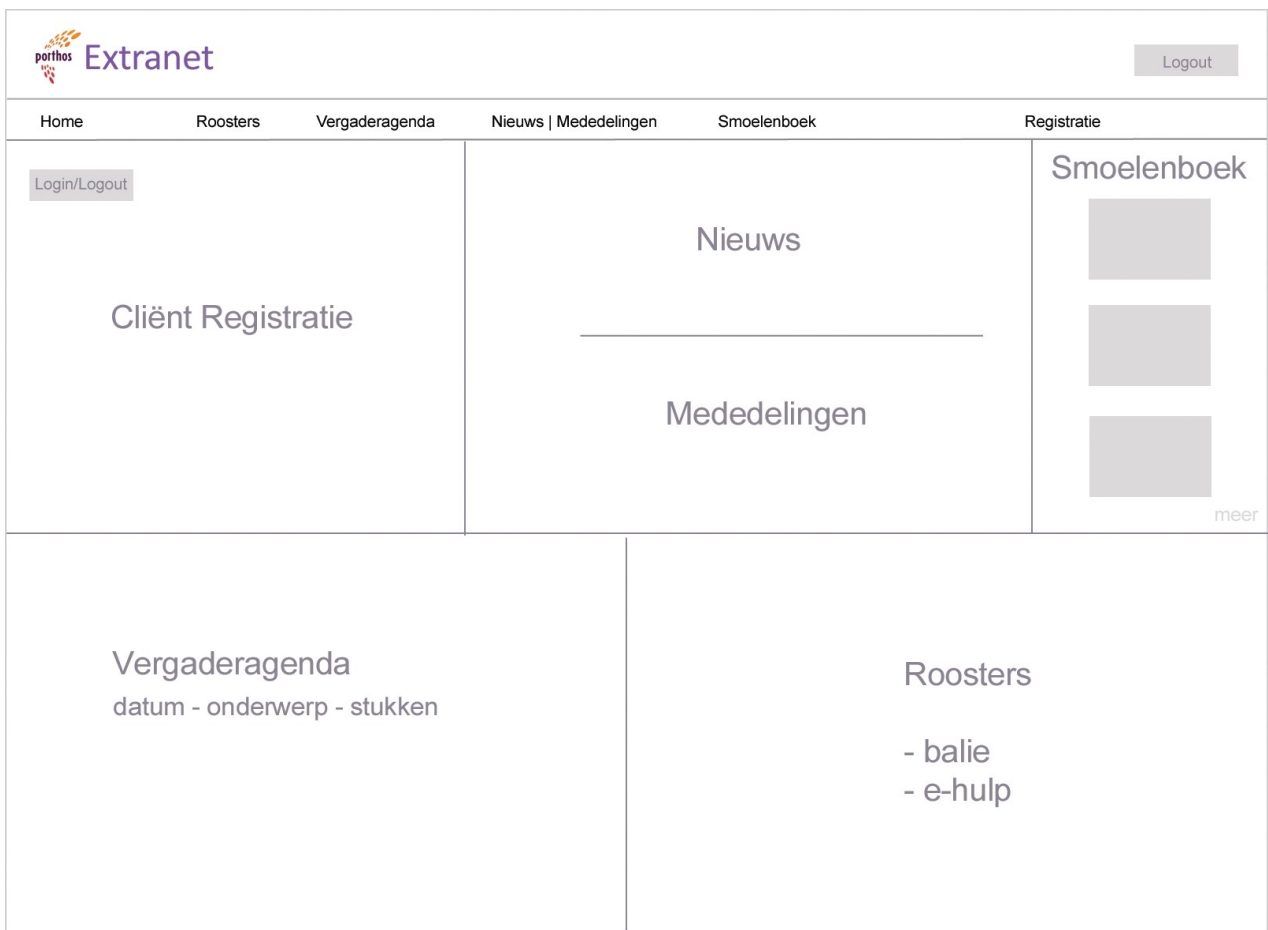
Bij video content voor de Testimonials dient (bij doorontwikkeling) rekening te worden gehouden met toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden (d.i. audiodescriptie, een extra audiospoor) en ondertiteling voor doven en slechthorenden. Geadviseerd wordt om, naast uitleg over het instellen van de *letter grootte* in de meest gebruikte browsers, in ieder geval een '*voorlees functie*' te implementeren: een programma zet de teksten van de website door middel van spraaksynthese om in een aangename stem en biedt ook visuele ondersteuning.

Extranet

Het extranet template bestaat uit de volgende rubrieken/functionaliiteiten:

- Vergaderagenda
- Roosters
- Nieuws en Mededelingen
- Smoelenboek
- Cliëntregistratie

Hieronder ter verduidelijking een schets van de extranet startpagina



(schets)

Elke rubriek leidt naar een eigen pagina. Bij de module cliëntregistratie moet de loket-medewerker separaat inloggen.

VII. Realisatie en Organisatie

Projectteam

Voor de realisatie van de Porthos website wordt een projectteam opgericht. Dit projectteam zal bestaan uit:

- Webmanager
- Coördinator(en) Porthos
- Communicatiemedewerker Porthos
- Communicatiemedewerker(s) kernpartners
- Vertegenwoordiger loketmedewerkers
- Administratieve medewerker(s)
- ICT ondersteuning

Functie-eisen Webmanager

- Stevige en inspirerende projectleider
- Sterke affiniteit met brede dienstverlening op gebied van zorg, welzijn en opgroeien
- Projectervaring op het gebied van het ontwikkelen van websites
- Ervaring met het opzetten, onderhouden en schrijven van webteksten
- Uitstekende analytische, redactionele en contactuele vaardigheden
- Kennis en ervaring in het werken met contentmanagementsystemen (CMS)
- Kennis van en ervaring met het toepassen van moderne internettechnologieën
- Kennis van de laatste ontwikkelingen van interactieve media

Na vaststelling van het definitieve budget en de beschikbare capaciteit (leden projectteam) legt de webmanager de definitieve functionele beschrijvingen vast en stelt de webmanager het definitieve projectplan op voor de realisatie van de website en het extranet. De realisatie zal onder leiding van de webmanager in de drie onderstaande projectfasen worden uitgevoerd.

Fase 1 – Ontwerp en Content Creatie

Wie	Wat	Uren
Webmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Instellen projectteam, vastleggen taken/werkzaamheden en uren inzet leden projectteam, vastleggen tijdspad 	40
	<ul style="list-style-type: none"> • Definitief vastleggen functionele beschrijvingen. In samenwerking met webbouwer definitief bepalen interactie ontwerp website en extranet. 	20
	<ul style="list-style-type: none"> • Definitief bepalen 'look en feel' / design (elementen) in samenwerking met webbouwer 	6
	<ul style="list-style-type: none"> • Vastleggen redactionele richtlijnen 	8
	<ul style="list-style-type: none"> • Aanleveren begeleidende teksten, illustraties en huisstijlelementen aan webbouwer 	8
	<ul style="list-style-type: none"> • Content creatie tekst: inzetten en aansturen tektschrijver voor <i>Onderwerpen</i> 	8
	<ul style="list-style-type: none"> • Content creatie video: editing van promotie video voor <i>Testimonials</i> in samenwerking met webbouwer 	6
	<ul style="list-style-type: none"> • Content creatie Extranet: in samenwerking met Porthos coördinator compileren content voor <i>Smoelenboek</i> (foto's, contactgegevens) 	4
	<ul style="list-style-type: none"> • Content creatie <i>Kaart</i>: compileren locaties en gegevens in samenwerking met kernpartners 	16
	<ul style="list-style-type: none"> • Benaderen en selecteren jongeren voor samenstelling webredactie deelsite Jongeren 	12
	<ul style="list-style-type: none"> • Benaderen en inzetten Kinderpersbureau voor bijdragen aan deelsite Jongeren 	8
	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek, test en keuze E-Hulp applicatie 	12
	Tektschrijver	<ul style="list-style-type: none"> • Content creatie teksten voor <i>Onderwerpen</i>
Coördinator	<ul style="list-style-type: none"> • Content creatie Veelgestelde Vragen 	18
Webbouwer	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling en presentatie van diverse schermvoorstellen op basis van advies Paramedia • Interactie ontwerp, analyse usability en toegankelijkheid • Concept ontwerp uitwerken tot definitief webontwerp • Ontwikkeling functionaliteiten op basis van definitieve functionele beschrijving 	

Fase 2 – Testfase en Implementatie

Wie	Wat	Uren
Webmanager	<ul style="list-style-type: none"> Eindredactie teksten voor <i>Onderwerpen</i>, <i>Veelgestelde Vragen</i> en <i>Testimonials</i> 	16
Projectteam	<ul style="list-style-type: none"> Testen en evalueren prototype website/extranet en (eventueel) formuleren aanpassingen 	8
Webmanager en Communicatie-medewerker kernpartners	<ul style="list-style-type: none"> Bepalen <i>E-campagnes</i>, content creatie en redactie 	8
Webmanager, Coördinator en Loketmedewerker	<ul style="list-style-type: none"> Implementatie <i>E-consult (E-Hulp applicatie en Email)</i> → procesbeschrijving, inrichting frontoffice, initiëren instructie en training loketmedewerkers 	16
	<ul style="list-style-type: none"> Implementatie <i>Social Media</i> → procesbeschrijving redactie en monitoring, initiëren instructie en training loketmedewerkers 	8
Webmanager en Communicatie-medewerker Porthos	<ul style="list-style-type: none"> Opstellen crossmediaal promotie- en (online) marketing plan website Porthos 	32
Webbouwer	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van de evaluatie (door het projectteam) van het prototype, eventuele aanpassingen en vervolgens doorontwikkeling website/extranet 	

Fase 3 – Realisatie, Oplevering en Promotie

Wie	Wat	Uren
Webbouwer	<ul style="list-style-type: none"> • Technische realisatie website/extranet • Implementatie CMS, beheermodule en database • Instructie CMS beheermodule voor webmanager en administratief medewerker • Zoekmachine optimalisatie (standaard procedure) in samenwerking met webmanager • Testen en opleveren website/extranet 	
Webmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Eindredactie integrale content website/extranet • Invoer content website/extranet • Inrichten Social Media accounts en Forums 	8 8 12
Webmanager en Communicatiemedewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoer crossmediaal promotie- en (online) marketing plan in samenwerking met Communicatiemedewerker • Kickoff lancering Porthos.nl in samenwerking met Communicatiemedewerker 	24 16
Administratief medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Compileren en invoer content Nieuws en Agenda voor website; Nieuws en Mededelingen, Roosters en Agenda voor extranet 	8
Projectteam	<ul style="list-style-type: none"> • Testen en evalueren website/extranet (functionaliteiten) 	8

Geschatte inzet (totaal, in uren) leden projectteam en tekstschrijver is als volgt:

Webmanager	300
Coördinator Porthos	40
Communicatiemedewerker Porthos	45
Communicatiemedewerker kernpartners	12
Loketmedewerker ¹	38
Administratieve medewerker	32
ICT ondersteuning	24
Tekstschrijver	150

¹ exclusief uren voor training E-Hulp en Social Media

VIII. Beheer en Organisatie

Webteam

Nadat de website is gerealiseerd en opgeleverd krijgt het projectteam de status van webteam. Onder leiding van de webmanager wordt het webteam verantwoordelijk voor beheer, onderhoud en de (door)ontwikkeling. Na vaststelling van het definitieve structurele budget en de structureel beschikbare capaciteit (leden webteam) bepaalt de webmanager definitief de inzet van de leden van het webteam.

Specifieke risico's voor het structureel beheer, onderhoud en (door)ontwikkeling:

- *onvoldoende budget voor de inzet van een gekwalificeerde webmanager* → geen adequate aansturing van de webteam leden; geen adequate (eind)redactie; ontoereikende (door)ontwikkeling van de website
- *onvoldoende capaciteit voor e-dienstverlening werkzaamheden van de loketmedewerkers en Porthos coördinator* → E-consult (e-mail en E-Hulp applicatie) wordt niet integraal geïmplementeerd in de frontoffice

Webmanager

Structurele verantwoordelijkheden:

- Geeft leiding aan webteam
- Aansturen webteam leden
- Budgetbeheer en budgetbewaking
- (Eind)redactie website/extranet
- Coördinatie beheer website/extranet
- Vertaling groei- en ontwikkelmodel Porthos naar (functionele) ontwikkeling website/extranet
- Het bevorderen en bewaken van kwaliteit, actualiteit, toegankelijkheid en uniforme uitstraling van de website/extranet

- Signaleren en coördineren van nieuwe ontwikkelingen op het web
- Bepaalt samen met communicatiemedewerker het integrale communicatiebeleid
- Stimuleren van het gebruik van de website als Porthos breed communicatiemiddel
- Advisering en beleidsvoorbereiding voor de stuurgroep m.b.t. webcommunicatie

Uren Indicatie: 8-10 uur (p/w)

Communicatiemedewerker Porthos

De communicatiemedewerker Porthos heeft zitting in het webteam. Deze formuleert en realiseert in samenwerking met de webmanager de (crossmediale) communicatie- en marketingstrategie van Porthos.

Uren Indicatie: 8 uur (p/m)

Communicatiemedewerker kernpartner

Elke kernpartner participeert in het webteam door structurele inzet van een communicatiemedewerker. Deze levert content vanuit de expertise van de eigen organisatie ten behoeve van publicatie in de doelgroep deelsites, met name voor de rubriek *E-campagne*. De communicatiemedewerker van de kernpartner wordt hierbij aangestuurd en begeleid door de webmanager.

Uren Indicatie: 6 uur (p/m)

Loketmedewerker

Één loketmedewerker vertegenwoordigt de loketmedewerkers als lid van het webteam.

Uren Indicatie: 8 uur (p/m)

De loketmedewerkers zijn tijdens de ingeroosterde loketdienst verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden:

- Beantwoorden *Mail* (E-consult)
- Bemensen *E-Hulp Applicatie* (E-consult) – tijdens spreekuur en op afspraak
- Redactie en monitoren Social Media en outreachend handelen
- Invoeren cliënt registratie

Uren Indicatie: Werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens ingeroosterde loketdienst

Coördinator Porthos

De coördinator Porthos is lid van het webteam en zal vooral betrokken worden bij de vertaling van het groei- en ontwikkelmodel Porthos (front- en backoffice) naar de website. Daarnaast is de coördinator de schakel tussen de webmanager en de loketmedewerkers.

Uren Indicatie: 6 uur (p/m)

Administratief medewerker

De administratief medewerker is lid van het webteam en verantwoordelijk voor het actualiseren van de rubriek Nieuws en Agenda op de website en het plaatsen van roosters en vergaderagenda op het extranet.

Uren Indicatie: 4 uur (p/w)

Medewerker ICT

De medewerker ICT is lid van het webteam en is verantwoordelijk voor ICT ondersteuning van de website (inclusief front- en backoffice e-dienstverlening) en het extranet.

Uren Indicatie: 8 uur (p/m)

IX. Kostenraming

REALISATIE		
Website/Extranet ¹	<ul style="list-style-type: none"> Implementatie CMS SSL certificaat Hosting Realisatie: (PHP/ HTML/ CSS) 	2000,- 80,- 300,-
Consultancy		
Ontwerp en prototyping		
CMS (incl. instructie)		
Realisatie Website en Extranet	→ Startpagina en Deelsites	13.000,-
	incl. Kaart	incl. 1.750,-
	incl. Forum	incl. 1.750,-
	→ Extranet	10500,-
	incl. Registratiemodule	incl. 2.500,-
		25.880,-
Design elementen startpagina	• Stock foto's en Flash	2.500,-
Videoproductie Testimonials	• Video en Editing	5.000,-
Domein	• Porthos.nl	1.750,-
Capaciteit	<ul style="list-style-type: none"> Webmanager 300 uur Tektschrijver 150 uur ICT ondersteuning 24 uur 	pm pm pm
Training en instructie loketmedewerker	<ul style="list-style-type: none"> E-Hulp App. (chat/cam) Forum redactie/monitoring 	pm pm
Software / Licenties	<ul style="list-style-type: none"> E-Hulp App. Proreader 	800,- 800,- 1.600,-
A/V faciliteiten	• Webcams/headsets loket	500,-
Zoekmachine optimalisatie		500,-
Zoekmachine marketing	• Adwords	1.500,-
Promotie	• Crossmedia	5.000,-
Totaal		44.230,-

¹ Kostenraming opgesteld in overleg met Nedbase.nl

STRUCTUREEL

STRUCTUREEL		
Functionele (door)ontwikkeling website/extranet en onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteiten • Web/Interactie design • CMS onderhoud/licentie • Domein en Hosting 	3.000,- 2.000,- 300,- 300,- 5.600,-
Videoproductie Testimonials	<ul style="list-style-type: none"> • Video en editing 	2.500,-
Capaciteit	<ul style="list-style-type: none"> • Webmanager 8-10 uur p/w • ICT ondersteuning 8 p/m 	pm pm
Software / Licentie	<ul style="list-style-type: none"> • Interactieve Help App. • Proreader 	800,- 800,- 1.600,-
A/V faciliteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Webcams/headsets loket 	500,-
Zoekmachine marketing		1.500,-
Promotie		3.000,-
Totaal		14.700,-