



GCR
Goudse Cliëntenraad

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Gouda

Betreft: (ongevraagd) advies over de website van de gemeente Gouda

Gouda, 30 januari 2023

Geacht College,

De Goudse Cliëntenraad (GCR) heeft gekeken naar de website van Gouda. De aanleiding om dit te doen was dat de GCR signalen krijgt dat er sommige dingen moeilijk te vinden zijn op de site. Met de ambtenaren die de website verzorgen hebben we een goed gesprek gehad en de signalen besproken.

Voor veel burgers is de website van de gemeente een site om dingen te regelen of te onderzoeken (bv: wat moet ik doen bij een buurtbarbecue?), kortom het is meer te vergelijken met een webwinkel dan met een nieuwssite. De huidige website is gericht op alles tegelijk: welke burger krijgt een lintje, waar slaat de wethouder een nieuwe paal, wat is de nieuwe huisstijl beeldig, hoe is het besluit genomen om bordjes tegen het voeren van eendjes te plaatsen, etc. en oh ja: je kunt ook een paspoort regelen.

Het grootste deel van de bezoekers van de website is slechts op zoek naar de producten (bij een vraag over een buurtbarbecue: het formulier voor de vergunning en het formulier voor aanvraag voor steun door Goudapot) . Bij het gebruik van de zoekfunctie leverde het woord barbecue in het geheel niets op (sic). Door de vele functies die in één site zijn gecombineerd is het geheel onhandig om te gebruiken voor de burger. Het is alsof je de site van Bol.com bezoekt en dan een verhaal aantreft dat de directiekamers nieuwe vloerbedekking hebben gekregen en dat aan het hoofd van de afdeling archieven een gouden horloge is uitgereikt vanwege exceptionele verdienste.

Het bleek in het gesprek met de ambtenaren dat de uitvoeringsafdelingen verantwoordelijk zijn voor de aan te leveren teksten op de website. De uitvoeringsambtenaren zijn inhoudelijk uitstekend op de hoogte maar het begrijpelijk communiceren hierover is echt een vak apart. Om te vergelijken: de voedseltechnologen van Duyvis maken ook niet de tekst die gebruikt

wordt in de productbeschrijving en marketing van pindakaas. Wel worden de technologen betrokken bij het maken van de tekst.

Kortom de GCR denkt dat het verstandig zou zijn om:

1. het productendeel van de website te verzelfstandigen en los te maken van de rest van de website.
2. expertise in huis te halen om over de producten burgervriendelijk te communiceren. Ofwel door het inhuren van mensen met deze expertise, danwel door het bijscholen van huidig personeel op dit gebied.
3. De zoekfunctie vergaand te versterken binnen het productendeel van de website.

In vertrouwen u hiermee van dienst te zijn,

Met vriendelijke groet,

Ton de Korte

Voorzitter Goudse Cliëntenraad (GCR),