



**Gemeente Rotterdam**  
College van Burgemeester en Wethouders

**Bezoekadres:** Stadhuis Coolsingel 40  
Rotterdam  
**Postadres:** Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam

**Website:** www.rotterdam.nl  
**E-mail:** post@stadhuis.rotterdam.nl  
**Fax:** (010) 413 02 50  
**Inlichtingen:** drs. W.M.A. Groenewold  
**Telefoon:** (010) 417 26 29

Aan:  
BurgerPanel Rotterdam  
Postbus 3226  
3003 AE Rotterdam



**Ons kenmerk:**  
**Betreft:** uw rapportage van juli 2007

**Datum:** B&W 13 november 2007

19 NOV. 2007

Geachte leden van het BurgerPanel Rotterdam,

Wij danken u hartelijk voor de productie 'Kunt U Mij de Weg op Rotterdam.nl Vertellen, Meneer/Mevrouw' van juli 2007, die u op 4 september jl. aan wethouder Baljeu heeft overhandigd en op 11 september jl. per post heeft verzonden. Daarmee heeft u deel II van ons gevraagd advies aan u opgeleverd. Graag geven wij u hieronder onze reactie op uw conclusies en aanbevelingen. Daarbij hebben wij uw opmerkingen in de onderstaande punten vevat. Per punt geven wij onze reactie.

### Homepage

U maakt een aantal maal een opmerking over de hoeveelheid en onoverzichtelijkheid van informatie op de homepage. Het feit dat respondenten veel moeten scrollen op zowel de homepage als de rest van de website wordt als zeer negatief ervaren.

Daarover graag het volgende. Wij zijn ons er van bewust dat de homepage te veel informatie bevat en daardoor onoverzichtelijk is geworden. Eind vorig jaar is er voor gekozen om, door enkele 'quick and dirty' ingrepen, de homepage een wat moderne uitstraling te geven. Dit als tijdelijke oplossing. Ook zal de homepage de komende maanden iets worden opgeschoond. Voor een structurele verbetering op de langere termijn is gekozen voor een projectaanpak. Het doel daarvan, is de lancering van een duidelijk verbeterde en klantvriendelijker portal. De planning daarvoor is april 2008. Of hier niet meer gescrold hoeft te worden is overigens maar zeer te vraag. Vandaag de dag is het scrollen op gerenommeerde sites redelijk gewoon geworden. (<http://www.berlin.de>, <http://www.londontown.com>, <http://www.barcelona.com>) Daarbij zullen we echter terdege rekening houden met de adviezen van experts, de zgn. 'usability experts', en de resultaten van gebruikersonderzoeken – in lijn met uw aanbevelingen.

### RSI risico

U stelt dat de website voor RSI-gevoelige mensen niet erg gebruiksvriendelijk is. Teveel bewegingen op hetzelfde moment zou schadelijk kunnen zijn.

Dit aandachtspunt wordt zeker meegenomen in de ontwikkeling van de nieuwe site, in het kader van de gewenste gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid.



## Zoekmachines

Naar uw mening is het moeten kiezen uit verschillende zoekmachines overbodig.

De gemeente deelt uw mening. Wij zijn zelf ook ontevreden over de zoekmogelijkheid op Rotterdam.nl, met name over de kwaliteit van de zoekresultaten. Zeker gezien de hoeveelheid aan informatie die de gemeente op haar site aanbiedt, is een krachtige zoekmachine een vereiste. Daarom is er besloten, vooruitlopend op de nieuwe site, de beproefde Google technologie in te zetten. Deze omgeving wordt ingericht en naar verwachting begin november gelanceerd op het huidige Rotterdam.nl. Hierbij is de gedachte dat de zoekfunctionaliteit, door middel van een zoekveld, op elke pagina direct bereikbaar is.

## Nieuwe vensters:

Veel mensen die u betrokken heeft in uw onderzoekmerken op dat wanneer zij op een link klikken de informatie in een nieuw venster wordt geopend, terwijl zij dat in eerste instantie niet bemerken.

Dit wordt veroorzaakt omdat veel van de verschillende gemeentelijke websites dezelfde 'look and feel' hebben als Rotterdam.nl. Op zich is dit een correcte keuze geweest maar in deze situatie levert het verwarring op. De komende maanden zal gekeken gaan worden hoe deze verwarring zo veel mogelijk voorkomen kan worden. In de nieuwe situatie zal deze verwarring niet meer ontstaan.

## Webbrowser

U constateert dat de website alleen goed functioneert met Internet Explorer en minder met bijvoorbeeld Firefox.

Deze constatering is juist. Dit heeft te maken met de technische opbouw van de site. Het aanpassen van de huidige site zou een omvangrijke en kostbare operatie zijn. Voor de bouw de nieuwe site worden de internationale richtlijnen (W3C) alsmede de nationale richtlijnen (Drempelweg) leidend. Deze garanderen niet alleen een correcte werking in alle merken browsers maar ook in bijvoorbeeld braille apparaten die gebruikt worden door blinden en slechtzienden.

In uw aanbevelingen komende de bovengenoemde punten terug. Daarbij doet u nog een aantal concrete suggesties, bijvoorbeeld over het soort van onderzoek dat naar uw mening gewenst is om te borgen dat de nieuw opgezette site klantgericht is. Wij verzekeren u dat dit reeds was voorzien: de bezoeker van de site is ons uitgangspunt. Om dit te waarborgen worden er een aantal externe specialisten ingezet. Gebruikersonderzoeken en technieken als 'cardsorting' maken deel uit van het traject. (Tijdens een cardsort krijgen gebruikers op individuele basis de verschillende items voorgelegd die op een website geplaatst gaan worden. Zij delen deze items in categorieën in, op basis van hun persoonlijke voorkeuren. Aan deze categorieën geven zij vervolgens een naam. Op basis van de indeling van een groot aantal gebruikers, maakt een 'usability expert' een voorstel voor een nieuwe indeling of sitemap). De zoekproblematiek wordt, zoals aangegeven, al eerder aangepakt.

Uw suggestie om het gemeentelijke 0800-nummer op de homesite nemen wij overigens niet over. Wij hebben indertijd bewust ervoor gekozen om dit nummer *niet* te vermelden op die plek, vanwege de volgende redenen:

- Het is algemeen gebruik om contactgegevens op een site, op een aparte pagina te zetten. Deze moet wel gemakkelijk te vinden zijn. Rotterdam.nl voldoet daaraan.
- Het is, vanuit het oogpunt van kosten en snelheid, prettig als burgers met vragen de antwoorden zoveel mogelijk zelf kunnen vinden op de site. Dit argument geldt voor beide kanten: als mensen direct de telefoon pakken terwijl de informatie die zij zoeken makkelijk toegankelijk is via het internet, zet dat een onnodige druk op het call center. Met als gevolg langere wachttijden, of extra investeringen vanuit het gemeentelijke budget. Dit laat



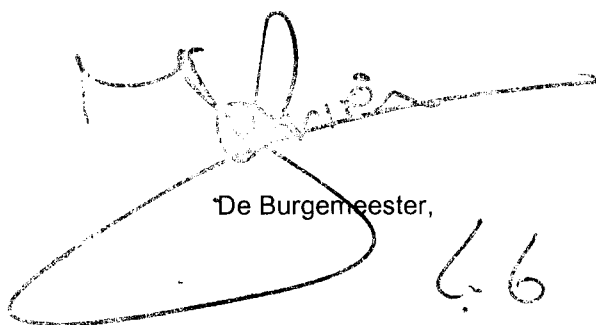
overigens onverlet dat iedereen die de gewenste informatie toch telefonisch wil ontvangen, de mogelijkheid heeft om de telefoon te gebruiken. Via de button 'contact' is het eenvoudig om het telefoonnummer te vinden.

Wij hopen dat wij hiermee uw inhoudelijke punten afdoende hebben beantwoord.

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,



De Secretaris,



De Burgemeester,

6.6