

memo aan de gemeenteraad

aan de gemeenteraad
dossiernummer 7215
onderwerp Overlast melden via www.gouda.nl

van het college van burgemeester en wethouders
datum 6 juni 2023

memo

Aanleiding

In de commissievergadering Bestuur van 22 februari heeft burgemeester Verhoeve een memo toegezegd over of en hoe op de website Gouda.nl inzichtelijk gemaakt kan worden bij welke instantie en op welke wijze inwoners terecht kunnen met (overlast) meldingen.

Melding openbaar gebied

Er zijn verschillende manieren waarop inwoners van Gouda (overlast)meldingen kunnen maken. De 1^e manier is een melding openbaar gebied, die via de website gouda.slimmelden.nl of via de app Slim Melden Gouda gedaan kan worden. Op Gouda.nl is een algemene pagina Melding openbaar gebied met een meldknop voor gouda.slimmelden.nl. Daarnaast zijn er op Gouda.nl pagina's voor meldingen over specifieke onderwerpen die te maken hebben met het openbaar gebied. Denk hierbij aan een lantaarnpaal die het niet doet of meldingen over het riool, maar ook als inwoners de eikenprocessierups in Gouda tegenkomen. Elke pagina heeft een meldknop die verwijst naar gouda.slimmelden.nl. Al deze pagina's komen op de website samen onder het thema kapot, stuk of onderhoud nodig.

Overlast melden

De 2^e manier gaat over het melden van overlast. Op Gouda.nl maken we onderscheid in verschillende soorten overlast. Er is een specifiek thema Overlast met pagina's over geluidsoverlast, milieuoverlast, vliegtuigoverlast en rookoverlast. Op deze pagina's staat per soort overlast hoe en bij wie inwoners deze kunnen melden.

Statistieken pagina's meldingen

De pagina melding openbaar gebied is tussen 1 januari en 30 april 2023 2.794 keer is bezocht door 2.234 unieke bezoekers. De pagina is in totaal 3.261 keer weergegeven.

De pagina geluidsoverlast is tussen 1 januari en 30 april 2023 37 keer bezocht door 35 unieke bezoekers. De pagina is in totaal 43 keer weergegeven.

De pagina milieuoverlast is tussen 1 januari en 30 april 2023 11 keer bezocht door 10 unieke bezoekers. De pagina is in totaal 10 keer weergegeven.

De pagina vliegtuigoverlast is tussen 1 januari en 30 april 2023 48 keer bezocht door 48 unieke bezoekers. De pagina is in totaal 53 keer weergegeven.

De pagina rookoverlast is tussen 1 januari en 30 april 2023 10 keer bezocht door 10 unieke bezoekers. De pagina is in totaal 14 keer weergegeven.

Zoeken

80% van de bezoekers op Gouda.nl komen op de website via Google. Doordat zij in de zoekmachine al specifieke zoekwoorden invoeren, worden zij direct doorgestuurd naar de juiste pagina op Gouda.nl. Van de 20% procent van de bezoekers, die eerst naar www.gouda.nl gaan, gaat 80% direct naar de zoekbalk en komt zo op de juiste pagina terecht. De overige bezoekers gaan of via Veelbezocht of via het hoofdmenu naar de pagina die zij zoeken.

Onder Veelbezocht staan de onderwerpen waar de bezoekers van onze website het meeste voor komen. We bepalen dit aan de hand van statistieken. Aangezien melding openbaar gebied vele malen vaker bezocht wordt dan pagina's over overlast, staat deze onder Veelbezocht en overlast niet.

Echter, als men via zoekbalk zoekt op klacht, dan komen alle pagina's over het melden van elk soort overlast naar boven.

Aanpassingen website

Op de website zijn 2 aanpassingen gedaan, waardoor overlast en daarnaast specifiek geluidsoverlast op een slimmere plek staat. Zo is het thema groen, water en dieren omgewisseld met het thema overlast, waardoor dit thema nu prominenter op de pagina staat. Daarnaast is geluidsoverlast boven milieuoverlast geplaatst, waardoor deze pagina nu bovenaan staat.

Aangezien de meeste bezoekers niet via het hoofdmenu, maar via de zoekbalk naar specifieke pagina's gaan, is het belangrijk een goede zoekfunctie op de website te hebben. Op dit moment is de leverancier van onze website bezig om de zoekfunctie verder te verbeteren. Deze wordt in de loop van het jaar geïmplementeerd en live gezet.