



## aandachtspunten voor een klantgerichte website



Zorg voor een overzichtelijke (niet-overladen) en logisch opgebouwde site waar de klant intuïtief doorheen kan surfen



Zorg dat de klant zich welkom voelt



Vertrek vanuit de vraag van de klant en niet vanuit het aanbod van het OCMW



Gebruik klare, eenvoudige, positieve taal (zonder vakjargon)



Breng teksten die aangepast zijn aan weblezen (bondig, voldoende witruimte, goed grafisch ondersteund, heldere titel, kernboodschap in vijf lijnen, doorklikken naar meer info, ...)



Help de bezoeker om info te vinden (bijv. met rubriek 'veel bezocht' - FAQ—degelijke zoekfunctie)



Maak je pagina visueel aantrekkelijk (lay-out, gebruik visueel materiaal zoals foto's, en pictogrammen)



Zorg dat je website beveiligd en responsive is



Check je website aan toegankelijkheidsrichtlijnen (bijv. aan Anysurfer)