



Titel

Ontposting - Print of Byte?

Looptijd

Augustus 2012 – december 2012

Presentatie

17 december 2012 aan wethouder Kriens.

Aanleiding

Programma Dienstverlening en Vermindering regeldruk (onderdeel van Cluster Dienstverlening) van de gemeente Rotterdam heeft het BurgerPanelRotterdam gevraagd om onderzoek uit te voeren onder burgers en advies te geven over de mogelijke 'ontposting' van de gemeente. De aanleiding hiervan is een notitie, opgesteld door de VVD, waarin de gemeente Rotterdam wordt voorgesteld te gaan ontposten. Kort samengevat houdt dit voorstel in dat de Rotterdammer minder papieren post ontvangt van de gemeente en dat deze informatie voortaan via andere kanalen bij hen terecht komt.



Vraagstelling

Welk informatiekanal acht de burger van Rotterdam het meest geschikt voor verschillende brieven van de gemeente, en waarom?

Afbakening

Er is onderscheid gemaakt in persoonlijke en onpersoonlijke boodschappen. Daarnaast is er gekozen voor de meest gangbare onderwerpen zoals o.a.: reisdocumenten, vergunningen, huisvuil, gemeentewerken.

Aanpak

Het BurgerPanelRotterdam onderzoekt de visie van de Rotterdammers op de mogelijke ont-posting van de gemeente. Het gaat hierbij niet alleen om welke brieven de burger graag per post zou willen blijven ontvangen en welke informatie ook via andere kanalen verspreid kan worden, maar vooral ook de 'waaromvraag' speelt een grote rol.



Er is gekozen voor vier informatiekanalen:

1. Online enquête. Door inzet van social media, eigen netwerken en publiciteit bereikt het panel de Rotterdammer.
2. Straatinterviews. Geen straatenquête, maar een open gesprek met de Rotterdammer op straat.
3. Schriftelijke enquête. Er zijn (geheel willekeurig) schriftelijke enquêtes verspreid met een retourenveloppe met een antwoordnummer.
4. Groepsgesprekken. Bij organisaties waar het BurgerPanel goede contacten mee heeft, zijn groepsgesprekken gevoerd.

Conclusies en aanbevelingen



Uit de conclusies is te lezen dat er twee kampen lijken te bestaan in de stad. De digitale en het papieren kamp. Toch zie je langzaam een verschuiving naar meer digitalisering. De aanbeveling van het panel is dan ook; Hou voorlopig de post als het belangrijkste medium. Maar digitalisering en de wens om informatie digitaal te ontvangen, nemen echter wel toe. Het is dus mogelijk om langzaam en zorgvuldig digitalisering in te voeren bij de burgers die aangeven dit te wensen.

Uit de reactie van B&W

De gemeente Rotterdam zal voorlopig de communicatie aan burgers via de verschillende kanalen laten lopen, digitaal waar mogelijk, schriftelijk waar noodzakelijk. Uiteraard wordt de digitalisering zorgvuldig en klantgericht ingevoerd; dit proces is reeds geruime tijd gaande als gevolg van maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. De meeste burgers van Rotterdam kennen de digitale weg goed en een sterk groeiend aantal burgers ziet het digitale kanaal als preferent.

