



**Gemeente Rotterdam**  
College van Burgemeester en Wethouders

BurgerPanel Rotterdam  
Postbus 3226  
3003 AE ROTTERDAM



**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

**Ons kenmerk:** U0707.0084  
**Betreft:** uw brief van 16 mei 2007

**Datum:** BenW 31 juli 2007  
**Verz.:**

- 1 AUG. 2007

Geachte leden van het BurgerPanel Rotterdam,

Wij danken u hartelijk voor de toezending van de productie 'Nadien', via uw brief van 16 mei 2007.

De gemeente Rotterdam bereidt de introductie voor van de zoekmachine Nadine. De gemeente heeft u verzocht om de gebruikersvriendelijkheid en bruikbaarheid na te gaan van deze zoekmachine. U heeft aan dat verzoek voldaan; de resultaten daarvan heeft u in uw eerder genoemde brief verwoord. In uw brief heeft u een aantal conclusies geformuleerd; op basis daarvan komt u tot een aantal aanbevelingen.

Allereerst willen wij u echter hartelijk dank zeggen voor uw bereidheid om op ons verzoek in te gaan, ondanks het feit dat de vraagstelling niet aansloot op uw werkwijze: het oordeel van een steekproef van de Rotterdamse bevolking achterhalen. Aangezien het hier ging om een zoekmachine die nog niet operationeel is, was dat niet mogelijk. Wij stellen het zeer op prijs dat u desondanks toch de mogelijkheid heeft gevonden om het onderzoek uit te voeren.

Hieronder gaan wij in op uw aanbevelingen. Deze hebben wij cursief gedrukt nogmaals kort weergegeven, waarna onze inhoudelijke reactie volgt.

Nadine:

- 1. Zorg ervoor dat de zoekmachine variabel taalgebruik aan kan.*
- 2. Leer de zoekmachine schrijffouten te herkennen (zie Google).*

Voor beide aanbevelingen geldt: Nadine is een 'lerend' systeem. Het bezit de mogelijkheid, om te kunnen gaan met variabel taalgebruik en schrijffouten. Hieraan zal in de komende maanden de nodige aandacht worden besteed. Met de ervaringen die in de eerste fase worden opgedaan – in de loop van de zomer zal Nadine low-profile life gaan – wordt dit systeem voorts verder opgebouwd.

- 3. Laat bij wijze van pilot eerst een beperkte groep de zoekmachine gebruiken.*

De zoekmachine wordt gefaseerd en stapsgewijs ingevoerd. Vanaf augustus 2007 zal het eerst ca. zes weken intern kunnen worden gebruikt, daarna wordt het low-profile extern beschikbaar gesteld. Bovendien wordt Nadine stapsgewijs ingezet per gemeentelijk aandachtsgebied, om te beginnen gericht op het proces 'verhuizen'. Op deze manier ontstaat er van nature een beperking in het aantal mensen dat van de zoekmachine gebruik maakt. Aan de hand van de ervaringen vindt verdere uitrol plaats.



- 4. Zorg bij de introductie dat Nadine veel beter functioneert dan de huidige zoekmachines.*

Het is de verwachting dat Nadine niet de huidige zoekmachines gaat vervangen, maar dat het een aanvulling betekent. Voorafgaand aan de introductie zal er een testfase worden doorlopen die het goed functioneren moet aantonen.

- 5. De antwoorden die Nadine geeft zijn correct en informatief, maar door de lay-out niet overzichtelijk. Kijk nog een keer kritisch naar de lay-out.*

Het is mogelijk om de lay-out van Nadine aan te passen aan de wensen van de gemeente. De nu gekozen lay-out is slechts een van de mogelijkheden om de informatie te presenteren. Bij de verdere ontwikkeling zal dit punt zeker nog aandacht krijgen.

Daarbij zal gebruik worden gemaakt van de ervaringen van anderen met grote klantenbestanden, zoals Rabo-bank, Wehkamp en Reader's Digest.

De formulieren:

- 6. Het formulier moet in een keer worden ingevuld, tussentijds stoppen en opslaan is niet mogelijk. Dat is wel gewenst.*

De nieuwe formulierengenerator UFS bezit deze functionaliteit.

- 7. Duidelijk moet worden aangegeven wat de status van het formulier is, en wanneer het gebruikt kan worden.*

Hiervoor zal worden gezorgd.

- 8. Zorg voor eigen beheermogelijkheden van de melder, het kunnen opslaan en beheren van de eigen meldingen.*

Nadat een formulier is ingevuld en opgestuurd, krijgt de gebruiker een verwijzing naar een link waar het ingevulde formulier is te vinden. Ook kan de gebruiker een printversie maken.

- 9. Zorg voor begrijpelijk helder taalgebruik, geen afkortingen, of verklaringen nader verklaren.*

- 10. De vragen nog meer specificeren op het onderwerp.*

Aan beide aanbevelingen zal de nodige aandacht worden besteed.

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

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

De burgemeester,

J.B.