

Aan het college van B&W
T.a.v.: Wethouder Van Gils
Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Rotterdam, 16 december 2021

Geachte wethouder Van Gils,

Toen we in oktober 2011 de gemeente adviseerden om na te denken over een app voor de gemeente in het kader van eParticipatie[1], konden we niet vermoeden dat er in 2021 zoveel apps van en voor de gemeente Rotterdam zouden zijn. Deze grote hoeveelheid apps roept bij ons een aantal vragen op:

1. Welke apps zijn van de gemeente?
2. Zijn de apps bekend bij de inwoners van Rotterdam?
3. Als een app bekend is, wordt die dan als nuttig ervaren?
4. Wat kan de gemeente doen om de eigen apps bekend te maken?
5. Hoe kan de gemeente de apps overzichtelijk en toegankelijk maken?

Aanpak

Om een beeld te krijgen van de bekendheid en het nut van de (gemeente) apps hebben we een enquête gehouden onder de vrienden van het Burgerpanel. Hieruit komt naar voren dat alleen de Afvalwijzer, MeldR en de Rotterdampas app bekend zijn. De MeldR app wordt gemiddeld gezien één keer per maand gebruikt. De andere twee apps veel minder. Bijna 35 procent beoordeelt de MeldR app als nuttig; ook de Rotterdampas scoort redelijk met ruim 33 procent. De afvalwijzer komt niet verder dan 25 procent positief.

Vervolgens hebben we een gesprek gevoerd met Leon Schipper, een van de IT specialisten van de gemeente die zich bezighoudt met de ontwikkeling van apps. Tijdens dit overleg hebben we de uitkomsten van de enquête besproken, de aanpak en het beheer van het ontwikkelen van apps binnen gemeente en de promotie bij het Rotterdamse publiek.

[1] eParticipatie, toekomst in Rotterdam?, BurgerPanel Rotterdam, oktober 2011, p.14

Advies

Op grond van de uitkomsten van onze enquête en het gesprek met Leon Schipper komen we tot de volgende adviezen:

- Maak apps alleen als daar nut en noodzaak voor is. Onderzoek dit van tevoren en ook als de app eenmaal in gebruik is.
- Beheer de apps centraal.
- Maak de gemeente apps toegankelijk en overzichtelijk via de website van de gemeente. Combineer apps waar mogelijk zodat een inwoner niet hoeft te zoeken naar de goede app, maar daar naartoe geleid wordt.
- Zorg ervoor dat eenvoudige taal gebruikt wordt, laat de app voor zich spreken.

Vervolgafspraken

Het BurgerPanel wordt meer betrokken bij de apps, zoals al gebeurd is bij MeldR.

Vriendelijke groet,

namens het Burgerpanel Rotterdam



Herman Groeneveld

Voorzitter Burgerpanel Rotterdam

cc: Leon Schippers (Adviseur, RAD Architect, Bestuurs- en concernondersteuning, Afdeling Klanttoepassingen, Team Software Ontwikkeling), Jurgen Walters (cluster Dienstverlening)