



Aan Burgerpanel Rotterdam
t.a.v. De heer. H. Groeneveld
Per e-mail: info@burgerpanelrotterdam.nl

Bezoekadres: Stadhuis Coolsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: informatiebeheer@rotterdam.nl
Inlichtingen: mevr. P. Berrevoets
Telefoon: 06-13325819

Cluster: BCO
Ons kenmerk: 4006811
Uw kenmerk:

Datum: 31 januari 2022

Betreeft: Advies gemeentelijke apps

Geachte heer Groeneveld,

Hartelijk dank voor uw schrijven van 16 december 2021 over gemeentelijke apps. In deze brief geef ik graag antwoord op uw vragen.

In algemene zin kan ik aangeven dat het onderwerp intern onze aandacht heeft en dat wij maatregelen nemen om onze apps gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken. In februari starten we een onderzoek en met de resultaten werken we beleid uit voor ontwikkeling, sanering en monitoring. Ook gaan we de bestaande apps evalueren en waar nodig saneren. Het streven is minder variëteit, meer bekendheid, hoger gebruik en gemak voor de gebruiker.

1. Welke apps zijn van de gemeente?

Antwoord: alle gemeentelijke apps zijn terug te vinden op de volgende pagina in de App Store: <https://apps.apple.com/nl/developer/gemeente-rotterdam/id997365057>. Daarnaast maken we ze ook bekend via de gemeentelijke website www.rotterdam.nl: <https://rotterdam.nl/bestuur-organisatie/apps/>

2. Zijn de apps bekend bij de inwoners van Rotterdam?

Antwoord: sommige apps hebben een groter bereik en bekendheid dan andere. Maar apps als Meld'r, Bezoekersparkeren en Rotterdampas zijn zeker bekend en worden vaak gebruikt.

3. Als een app bekend is, wordt die dan als nuttig ervaren?

Antwoord: het is niet van iedere app bekend hoe het gebruik ervaren wordt. Daarvan zijn wij ons intern bewust en daarom is afgesproken om binnenkort een onderzoek op te starten.

4. Wat kan de gemeente doen om de eigen apps bekend te maken?

Antwoord: zoals onder 1 genoemd bestaat er sinds kort een pagina op de gemeentelijke website. Deze zal steeds verder aangevuld worden. Daarnaast brengen we apps regelmatig onder de aandacht via campagnes en de gemeentelijke sociale media.



5. Hoe kan de gemeente de apps overzichtelijk en toegankelijk maken?

Antwoord: we werken met een zogeheten userinterface-expert die betrokken is bij de ontwikkeling van applicaties. Deze expert adviseert over de gebruiksvriendelijkheid van apps. Daarnaast testen we bepaalde apps in ons UX-lab of worden straatinterviews gehouden. De feedback wordt gebruikt bij de doorontwikkeling.

Verder moet onze dienstverlening voldoen aan toegankelijkheidseisen, de zogenoemde Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Deze criteria gaan over bijvoorbeeld het ondertitelen van video voor dove of slechthorende mensen of het gebruiken van de juiste contrasten voor kleurenblinden. Het is een mix van maatregelen die we moeten doorvoeren zodat alle mensen met een beperking de applicatie of website kunnen gebruiken. De gemeente Rotterdam moet als dienstverlener aantonen dat aan die eisen wordt voldaan door het publiceren van een toegankelijkheidsverklaring. Inmiddels is de eerste toegankelijkheidstoets gedaan en wordt de verklaring gepubliceerd. Dit overzicht is te vinden op: <https://www.rotterdam.nl/bestuur-organisatie/toegankelijkheidsverklaring/>

Vervolgafspraken

Zoals hierboven genoemd wordt er intern gewerkt aan beleid en een systeem om onze apps te monitoren. Daarnaast willen we breed onderzoek doen naar de behoefte voor een gemeentelijke app waarin functies samenkomen. De projectgroep maakt hiervoor graag gebruik van uw expertise en als u daarmee akkoord bent zal mevrouw P. Berrevoets contact met u opnemen voor een afspraak.

Met vriendelijke groet,

mr. A.H.P. van Gils
Wethouder Financiën, Organisatie, Haven en Grote Projecten