

Onderwerp: Reactie op uw advies  
'Toegankelijkheid gemeente voor  
binnenkomende communicatie van burgers'

Postadres: Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam  
Website: [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

Cluster: Dienstverlening  
Portefeuille: Financiën en Organisatie,  
Dienstverlening, Grote Projecten  
Portefeuillehouder: Bart-Joost van Rij

Van: Wethouder van Rij  
E-mail: [bbo@rotterdam.nl](mailto:bbo@rotterdam.nl)

Ons kenmerk: M2509-2699  
Bijlage(n): 2

Datum: 9 december 2025

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Stichting Burgerpanel  
T.a.v. S. Lobbe  
Postbus 3226  
3003 AE ROTTERDAM  
[info@burgerpanelrotterdam.nl](mailto:info@burgerpanelrotterdam.nl)

Geachte leden van het Burgerpanel,

Hartelijk dank voor uw betrokkenheid en voor het onderzoek dat u heeft uitgevoerd. We waarderen het enorm dat u vanuit de samenleving naar de gemeente kijkt en zo zorgvuldig de ervaringen van Rotterdammers ophaalt. Het is waardevol om dit perspectief naast onze eigen inzichten te leggen.

Uw advies laat goed zien welke punten Rotterdammers belangrijk vinden in hun contact met ons. Die punten herkennen we en ze sluiten aan bij de ontwikkeling waar we als organisatie al langer aan werken: duidelijker, beter vindbaar en persoonlijker contact, via elk kanaal waar Rotterdammers ons weten te vinden.

#### Stand van zaken

Binnen de telefonische en digitale dienstverlening zetten we continu stappen. Via 14 010 kunnen we steeds meer vragen direct beantwoorden, doordat medewerkers beter zijn toegerust en meer informatie voorhanden hebben. Ook de website, chat en e-mail worden steeds verder verbeterd, zodat inwoners sneller bij de juiste informatie of medewerker uitkomen.

In de wijkhubs zien we dezelfde beweging. Deze plekken ontwikkelen zich stap voor stap tot herkenbare en toegankelijke locaties in de wijk. We zien daar al mooie eerste resultaten en blijven dit verder uitbouwen, zodat bewoners dichtbij huis terecht kunnen met hun vragen of zorgen.

#### Vervolg

We waarderen uw inzet en de tijd die u in dit onderzoek heeft gestoken. Uw bevindingen geven ons extra inzicht in hoe Rotterdammers ons contact ervaren, en passen goed binnen het voortdurende werk dat we doen om onze dienstverlening te verbeteren.

We nodigen u daarom graag uit voor een gesprek om uw ervaringen verder te delen en om toe te lichten welke stappen op dit moment worden gezet. Concerndienstverlening neemt contact met u op om hiervoor een afspraak te maken.

Met vriendelijke groet,



Bart-Joost van Rij  
Wethouder Financiën en Organisatie, Dienstverlening, Grote Projecten