



Aan de gemeenteraad

Op 3 november 2021 stelde H. de Oude (GroenLinks) ons een schriftelijke vraag over het oerwoud aan apps.

Inleidend wordt gesteld:

De gemeente Rotterdam heeft de afgelopen jaren veel apps ontwikkeld: voor informatievoorziening, simpele interactie of het melden van diverse zaken in de stad. Inmiddels biedt de gemeente veel verschillende apps aan voor onder andere het melden van naastplaatsingen, woonoverlast en het beheer van de Rotterdamspas.

GroenLinks Rotterdam waardeert het dat de gemeente de toegevoegde waarde van apps aan de online dienstverlening onderstreept door veel apps voor verschillende stadszaken aan te bieden. Het risico van het brede aanbod is echter dat het voor de Rotterdammer die minder goed belegd is met het online leven niet altijd even goed meer te volgen is. Wie bijvoorbeeld melding wil maken van hangjongeren downloadt de MeldR app, waarbij de naam doet vermoeden dat dit de juiste omgeving is, maar komt er gaandeweg achter dat de melding gemaakt moet worden via de VeiligR app. Deze apps hebben qua functie veel van elkaar weg.

Een probleem van apps is dat de Rotterdammer moet bedenken dat er een app voor zou kunnen zijn en dat hij deze ook nog moet kunnen vinden om te downloaden. GroenLinks Rotterdam vindt het belangrijk dat de gemeentelijke dienstverlening voor alle Rotterdammers toegankelijk en overzichtelijk is, zo ook de online omgeving. Het is daarbij prettig als die omgeving overzichtelijk en gecentraliseerd is.

Hieronder volgt de vraag en onze beantwoording:

Vraag 1: Deelt u onze mening dat sommige gemeentelijke apps te veel op elkaar lijken en dat dit zorgt voor een onduidelijke situatie voor veel Rotterdammers?

Antwoord: Ja, wanneer er meerdere apps zijn die in functie veel op elkaar lijken, kan dit onduidelijk zijn voor Rotterdammers.

Vraag 2: Deelt u onze mening dat niet alle apps even bekend en even vindbaar zijn?



Antwoord: Ja. Uit onderzoek blijkt dat niet alle apps van de gemeente Rotterdam evenveel worden gebruikt of bekend zijn.

Vraag 3: Staat u welwillend tegenover de mogelijkheid om te onderzoeken of sommige gemeentelijke apps kunnen worden samengevoegd? Indien nee: Bent u voornemens om, met het oog op het feit dat het waarschijnlijk is dat de gemeente in de toekomst nog meer apps ontwikkelt, een visiedocument te realiseren voor de apps die de gemeente aanbiedt?

Antwoord: Ja, zoals ook benoemd in het coalitieakkoord "Eén stad", wordt op dit moment aan één app gewerkt. De basis van deze app is de mobiele versie van Rotterdam.nl. De app zal worden toegevoegd aan de app-store en nadrukkelijk gebruikt gaan worden in gemeentelijke communicatie als de ingang voor het regelen van zaken met de gemeente Rotterdam via een app.

Vraag 4: Hoe en wanneer wordt het bestaan van apps bekend gemaakt?

Antwoord: Alle gemeentelijke apps die in gebruik zijn, worden vermeld op [Apps | Rotterdam.nl](#). Als er een app wordt gemaakt, wordt er een communicatieplan opgesteld. De manier waarop het bestaan van apps bekend wordt gemaakt kan dus verschillen per app.

Vraag 5: Hoe draagt de gemeente er zorg voor dat communicatie uit de apps ook beschikbaar is op een niet digitale manier, en hoe draagt de gemeente er zorg voor dat die informatie eensluidend is?

Antwoord: Rotterdammers mogen zelf bepalen op welke manier zij contact opnemen met de gemeente. Bijvoorbeeld via 14 010, chat, digitaal, Digitale Balie, Mijn Loket, Wijkhub, of een app. Met de Opgave De Rotterdamse Dienstverlening werken we eraan toe dat Rotterdammers hetzelfde antwoord krijgen, ongeacht het kanaal dat zij gebruiken. Een manier waarop de gemeente dit wil bereiken, is om de informatie achter de verschillende contactopties eenduidig en bereikbaar te maken voor alle ambtenaren. De kennisbank die *callagents* van het gemeentelijk telefoonnummer 14 010 gebruiken, zal hier de basis voor zijn. Daarnaast investeren we ook op kwaliteit van de informatie als onderdeel van het nieuwe Klantcontactcentrum. Zie ook: [Document RotterdamRaad - \[23bb003842\] Bijlage behorende bij 23bb003841 over De Rotterdamse Dienstverlening – Doen we zo - iBabs RIS](#) voor meer informatie over de Opgave De Rotterdamse Dienstverlening.

Vraag 6: Worden er momenteel ervaringsdeskundigen betrokken bij de ontwikkeling van gemeentelijke apps en zo ja op welke manier? Adviseren zij over hoe de inhoud van de apps het beste kan worden vormgegeven?

Antwoord: Rotterdammers zijn onze ervaringsdeskundigen. Met het UX-team (User Experience Team) testen we bestaande en nieuwe applicaties op het gebied van toegankelijkheid, gebruiksgemak, persoonlijk en vertrouwd aanvoelen. Niet alle ruim 400 producten zijn nog getest. De ambitie is om het onderzoeken en testen met



Rotterdammers een standaardprocedure te maken bij de (door)ontwikkeling van alle applicaties, producten en andere dienstverlening aan Rotterdammers.

Vraag 7: Bent u van plan om een plan van aanpak inclusief een programma van eisen te ontwikkelen waarin staat hoe en binnen welke termijn het toegankelijker maken van de gemeentelijke apps gerealiseerd wordt?

Antwoord: Ja. De gemeente Rotterdam moet als dienstverlener aantonen dat aan die eisen wordt voldaan door het publiceren van een toegankelijkheidsverklaring. Op dit moment is van (te) veel gemeentelijke apps niet inzichtelijk of zij voldoen aan deze toegankelijkheidsvereisten. De gemeente is zich daarvan bewust en gaat nog voor het einde van 2024 een plan van aanpak opstellen om van de bestaande apps de toegankelijkheid inzichtelijk te maken. We vinden het van groot belang dat onze (digitale) dienstverlening toegankelijk is en dat Rotterdammers dat ook kunnen zien. Het daadwerkelijk verbeteren van de toegankelijkheid van de apps is een doorlopend proces. Inmiddels wordt wel al geruime tijd toegezien op het ontwikkelen volgens de toegankelijkheidsnormen. Zo is er een bibliotheek gerealiseerd met WCAG conforme digitale elementen, zoals knoppen en velden. Hoe en op welke termijn de bestaande apps aantoonbaar aan de WCAG voldoen zal in het plan van aanpak worden opgenomen.

Vraag 8: Wanneer en hoe is momenteel geïnt inventariseerd in hoeverre apps waarvan de gemeente eigenaar is, voldoen aan de wettelijke verplichtingen rondom digitale toegankelijkheid?

Antwoord: Zie vraag 7.

Verder wordt gesteld: Het is vaak moeilijk om gebruikers betrokken te houden bij een app. Door een gebrek aan vernieuwing of updates, omdat de app hapert of onduidelijk is, neemt de betrokkenheid bij de app af en wordt deze minder gebruikt

Vraag 9: Hoe wordt het gebruik van gemeentelijke apps momenteel gemonitord? Welke maatregelen worden er genomen indien blijkt dat een app niet of nauwelijks wordt gebruikt of dat het gebruik terugloopt?

Antwoord: Rotterdammers kunnen signalen afgeven over de (on)bruikbaarheid van de apps. Bijvoorbeeld via de appstore. De gemeente Rotterdam reageert ook actief op die feedback. Op basis hiervan verbeteren we onze apps. Bovendien wordt bij vernieuwing van een app gekeken naar de toegankelijkheid, gebruiksgemak en of het persoonlijk en vertrouwd aanvoelt. Verder heeft de gemeente inzicht in hoe vaak een app gedownload is, maar niet over de mate van gebruik.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

J.H. Meijer, l.s.

De burgemeester,

A. Aboutaleb