



Aan de gemeenteraad

Op 27 maart 2025 stelde T. Kind (Volt) ons schriftelijke vragen over Digitale post uit het stadhuis.

Inleidend wordt gesteld:

Het viel de Volt Rotterdam fractie op dat de gemeente Rotterdam een groot aantal nieuwsbrieven verstuurt. Op <https://www.nieuwsbrievenrotterdam.nl/> zien we al 59 nieuwsbrieven staan. Deze gaan over een verscheidenheid aan onderwerpen, variërend van wijkinformatie tot sociale initiatieven tot bestuurlijke ontwikkelingen. Hoewel het informeren van inwoners en professionals belangrijk is, roept de hoeveelheid en effectiviteit van deze communicatie wel vragen op. Hierover zijn de onderstaande vragen.

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Hoeveel verschillende nieuwsbrieven verstuurt de gemeente Rotterdam op dit moment? Hoeveel abonnees heeft elke nieuwsbrief? Hoe hoog zijn de open- en klikratio's per nieuwsbrief?

Antwoord:

In totaal verstuurt gemeente Rotterdam 137 nieuwsbrieven. De verschillende nieuwsbrieven worden naar in totaal 101.184 abonnees verstuurd. Van de nieuwsbrieven wordt ongeveer de helft naar externe abonnees verstuurd en de helft binnen de eigen organisatie. Van alle externe nieuwsbrieven zijn er momenteel 42 zichtbaar op de publieke pagina op www.nieuwsbrievenrotterdam.nl.

De nieuwsbrieven die zichtbaar zijn op de publieke pagina zijn openbare nieuwsbrieven waar iedereen zich op kan abonneren.

Het grootste deel van de nieuwsbrieven is niet zichtbaar op de publieke pagina. Dit zijn veelal nieuwsbrieven over specifieke onderwerpen, voor een specifieke groep ontvangers en interne nieuwsbrieven. Ongeveer de helft van het totaal aantal nieuwsbrieven is intern; ze worden bijvoorbeeld verstuurd binnen een cluster, afdeling of vakgroep.



In de bijlage treft u een overzicht aan van alle nieuwsbrieven, met per nieuwsbrief het aantal edities, het aantal abonnees, de datum van de laatst verstuurd editie, hoe vaak een nieuwsbrief geopend wordt ('open rate') en hoe vaak men doorklikt via een link naar een item ('click rate'), van de laatst verstuurd editie.

Vraag 2:

Op welke manier monitort en evalueert de gemeente het bereik en de effectiviteit van deze nieuwsbrieven?

Antwoord:

Gemeente Rotterdam heeft in 2018 de nieuwsbrieventool aangeschaft, om op eenvoudige wijze professionele e-mailniewsbrieven te kunnen maken en versturen naar iedereen met wie de gemeente op regelmatige basis nieuwswaardige feiten wil delen.

De nieuwsbrieventool houdt statistieken bij van elke nieuwsbrief: hoeveel abonnees erbij zijn gekomen of zich af hebben gemeld, hoeveel mails er verzonden en gelezen zijn, en hoeveel elk item is gelezen. Deze informatie gebruiken eigenaren van nieuwsbrieven voor de evaluatie van de eigen nieuwsbrief, als onderdeel van de eigen communicatiestrategie.

Aan de hand van de statistieken kan de afdeling communicatie samen met eigenaren bekijken of er verbeteracties mogelijk zijn voor hogere Open Rates of Click Rates.

Vraag 3:

Zijn er nieuwsbrieven die structureel weinig worden gelezen? Zo ja, wat gebeurt er met deze nieuwsbrieven?

Antwoord:

Bij nieuwsbrievenmarketing ligt het gemiddelde 'open rate' tussen de 17-28% (afhankelijk van onderwerp en doelgroep). Als het click rate vervolgens boven de 4% ligt, dan doet de nieuwsbrief het bovengemiddeld goed.

Hoewel er geen actieve sturing plaatsvindt op nieuwsbrieven naar aanleiding van hun leespercentages, zien we in de analyse dat vrijwel alle nieuwsbrieven van de gemeente een goed bereik hebben. Indien nodig adviseert de afdeling Communicatie de eigenaren van nieuwsbrieven met een laag leesbereik over mogelijke verbeteracties.

Vraag 4:

Wat zijn de jaarlijkse kosten voor het opstellen, versturen en beheren van de gemeentelijke nieuwsbrieven?

Antwoord:

De jaarlijkse kosten voor het softwaresysteem voor gemeentelijke nieuwsbrieven bedragen € 15.840. Het aantal nieuwsbrieven en de frequentie ervan, speelt daarbij geen rol. De uren die eigenaren spenderen aan het opstellen van de nieuwsbrieven worden niet apart geregistreerd.



Vraag 5:

Hoe wordt geborgd dat de communicatie vanuit de gemeente toegankelijk en effectief blijft zonder overmatige informatievoorziening?

Antwoord:

Gemeente Rotterdam communiceert over honderden beleidsthema's, projecten en taken met vele verschillende, enorm diverse doelgroepen, van onder andere inwoners en ondernemers tot onderwijsinstellingen, maatschappelijke organisaties, veiligheidspartners en andere overheidsinstanties. De e-mailniewsbrieven zijn een goede manier om informatie, nieuws en actualiteiten gericht en rechtstreeks naar al deze doelgroepen te sturen, om deze doelgroepen op deze informatie te attenderen en hen op die manier naar de relevante kanalen te leiden. Daarbij streven we ernaar dat elke nieuwsbrief zo uniek mogelijk is. We willen ervoor waken dat dezelfde items in meerdere verschillende nieuwsbrieven worden 'doorgeplaatst'. Dit om ondermijning van de nieuwswaarde van de afzonderlijke nieuwsbrieven te voorkomen.

De e-mailniewsbrieven en de tool voldoen geheel aan de geldende privacywetgeving (AVG) en aan de toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1). Dat houdt onder andere in dat abonnees zichzelf kunnen abonneren en uitschrijven op nieuwsbrieven (opt-in en opt-out) en dat de nieuwsbrieven ook beschikbaar zijn voor Rotterdammers met een visuele beperking.

Vraag 6:

Hebben de nieuwsbrieven een relatie met MijnRotterdam? Zo ja, welke nieuwsbrieven en wat is de relatie?

Antwoord:

Nee, er is geen directe relatie tussen de e-mailniewsbrieven en MijnRotterdam. Via MijnRotterdam.nl kunnen Rotterdammers projecten 'volgen'. Als er dan updates zijn over dat project ontvangen zij daarover een email. Deze projecten hebben een kop en een staart, en zijn dus eindig. Nieuwsbrieven zijn in principe langer lopend en hebben meestal geen vastgestelde einddatum.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten

Bijlage(n):

Overzicht nieuwsbrieven gemeente Rotterdam