

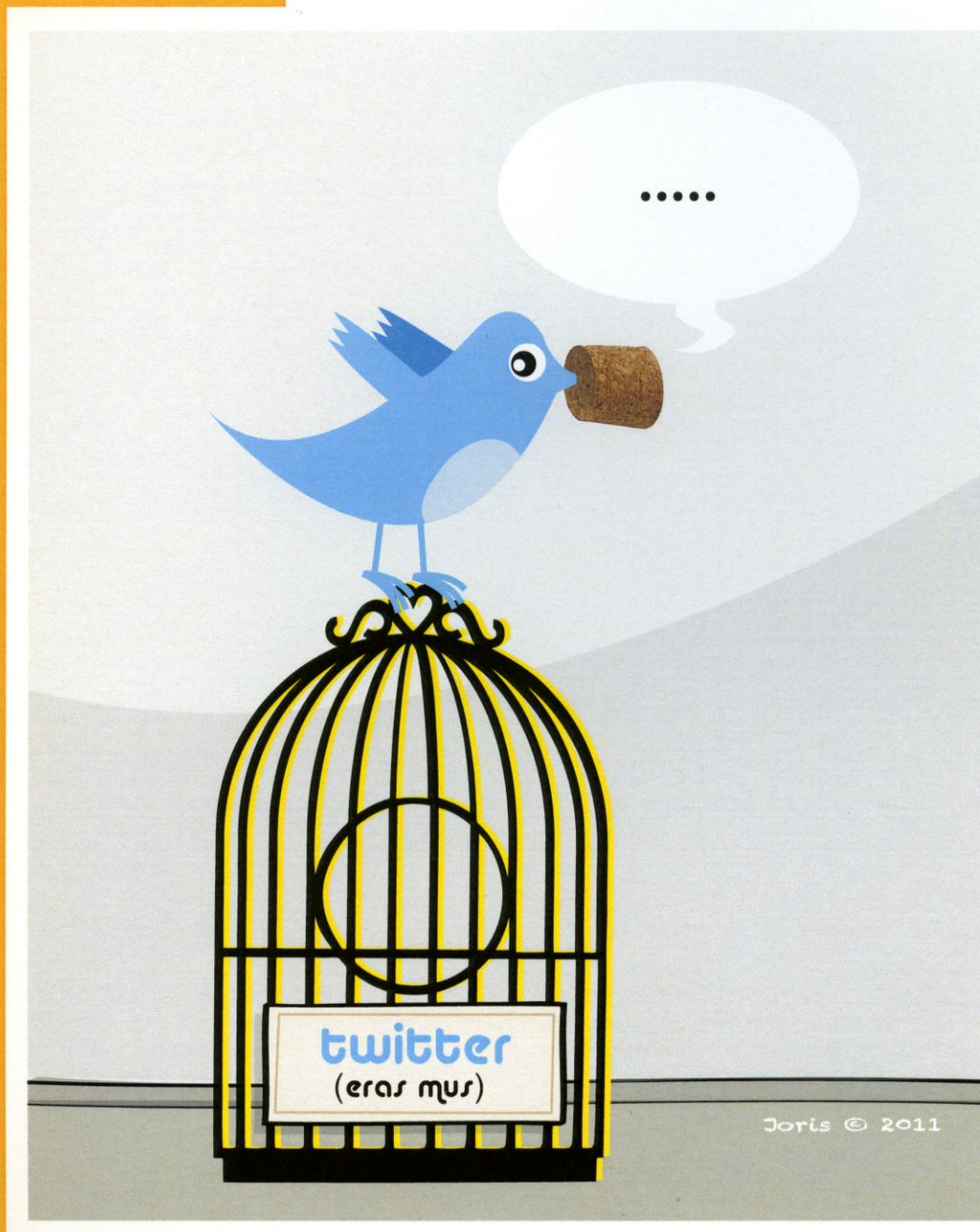
*onafhankelijk  
betrokken bij de stad*

*open  
kritisch*

# BurgerPanelROTTERDAM

Rapportage productie eParticipatie

*eParticipatie,  
toekomst in Rotterdam?*



Rotterdam, oktober 2011

# BurgerPanelROTTERDAM

## Rapportage productie eParticipatie

### eParticipatie, toekomst in Rotterdam?



#### **Missie**

*Het BurgerPanelRotterdam toetst kritisch en onafhankelijk de beleving van de Rotterdammers wat betreft de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Het panel wil hiermee een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat van de stad.*

Rotterdam, oktober 2011

BurgerPanelRotterdam Productiegroep eParticipatie:

Anne-Marie de Bie, Lilly Burggraaf, Marga den Daas, Chris van de Graaf, Sairah Hassan, Peter van der Horst, Paul de Jager, Zora Jordačević, Frieda van der Linden, Myriam van Mil, John Moore, John Postmus, Tiny van Raaij, Annie Ras, Jelle Roovers, Peter Schilte, Zora Tancak, Femia Winkelman.

Projectbegeleiding (SONOR): Aart Martin de Jong en Anja Lugten



BurgerPanel010

BurgerPanelRotterdam

Postbus 3226

3003 AE Rotterdam

[T] 06 43877939

[E] [info@burgerpanelrotterdam.nl](mailto:info@burgerpanelrotterdam.nl)

[W] [www.burgerpanelrotterdam.nl](http://www.burgerpanelrotterdam.nl)



## VOORWOORD

Het BurgerPanelRotterdam bestaat uit ongeveer 40 enthousiaste Rotterdammers die zich betrokken voelen bij de stad en is een doorsnee van de Rotterdamse bevolking. Eén ding hebben zij gemeen: hart voor onze stad Rotterdam.

Ondersteund door SONOR<sup>1</sup> en gefaciliteerd door het College van Burgemeester en Wethouders onderzoeken wij, gevraagd of ongevraagd, de gemeentelijke dienstverlening. Hier komt uiteindelijk een advies uit.

De onderzoeken gebeuren niet op wijk-, buurt- of straatniveau maar 'bovenstedelijk' met een helicopterview. Het uitgangspunt daarbij is nooit het 'papieren' beleid. Wat het BurgerPanelRotterdam nagaat is hoe het beleid in de praktijk voor de mensen in de stad uitpakt. Wij opereren onafhankelijk, integer, betrokken, open, transparant maar ook kritisch en gaan daarbij gemotiveerd, specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (SMART) te werk.

Per jaar werkt het BurgerPanelRotterdam aan vier onderwerpen, producties genoemd. Zo is bijvoorbeeld getoetst wat de burger vindt van het ingevoerde systeem voor publiekreacties (productie Loket) en zijn de Rotterdamse ervaringen met het participatie-instrument burgerinitiatief onder de loep genomen (productie Burgerparticipatie). Voor alle overige producties verwijzen wij u graag naar [www.burgerpanelrotterdam.nl](http://www.burgerpanelrotterdam.nl).

De onderzoeken, met bijvoorbeeld steekproeven of enquêtes, zijn gebaseerd op de eigen bevindingen en ervaringen en hoe de Rotterdammer naar zaken kijkt en deze beleeft. De conclusies en aanbevelingen die uit de onderzoeken voortkomen worden opgenomen in een rapportage die tijdens een presentatiebijeenkomst wordt overhandigd aan het College van Burgemeester en Wethouders via de betrokken wethouder. Het College van Burgemeester en Wethouders heeft de verplichting om binnen een termijn van zes weken op het rapport te reageren.

De productiegroep eParticipatie van het BurgerPanelRotterdam dankt een ieder die met het geven van aandacht en informatie een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van dit rapport.

De leden van de productiegroep eParticipatie

Rotterdam, oktober 2011

---

<sup>1</sup> SONOR [Stichting Onderneming Opbouwwerk Rotterdam] is een betrokken organisatie in Rotterdam met een warm hart voor de veelkleurige stad. Zij streven naar samenhang en diversiteit, zonder uitsluiting van groepen en/of personen. In het werk staan mensen centraal: we willen bijdragen aan de kwaliteit van wonen, leven en werken in de grote stad. Dat doen ze door de competenties van mensen te versterken, zodat ze hun positie in de samenleving kunnen verbeteren en erkenning krijgen als individu en als groep.



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1. INLEIDING</b>		<b>3</b>
<b>2. AANPAK</b>		<b>4 - 7</b>
2.1 Onderzoeksvragen	4	
2.2 Werkwijze	5 - 7	
<b>3. RESULTATEN ONDERZOEK</b>		<b>8 - 12</b>
<b>4. CONCLUSIES</b>		<b>13</b>
<b>5. AANBEVELINGEN</b>		<b>14</b>
<b>BIJLAGEN</b>		<b>16 - 27</b>
1. Onderzoek in dichtvorm	16	
2. Ervaringen van de enquêteurs	17 - 19	
3. Mondelinge vragenlijst	20 - 23	
4. Digitale vragenlijst	24 - 27	



# 1. INLEIDING

De productie eParticipatie is een gevraagd advies.

Een ontwikkeling waar wij als burger, maar ook de overheid, niet omheen kunnen is dat steeds meer mensen hun persoonlijke interesses en belevenissen met anderen via sociale netwerken delen. De gemeente Rotterdam en haar ambtenaren maken ook gebruik van social media<sup>2</sup> om met de burgers te communiceren. Het gemeentebestuur heeft aan het BurgerPanelRotterdam gevraagd om onderzoek te doen naar de eParticipatie.

Tijdens de eerste bijeenkomst van de productiegroep, in maart 2011, waren Willy Groenewold en Jan Verhoeven van de dienst Publiekszaken (PZR) aanwezig om een toelichting op dit gevraagde advies te geven.

Omdat zowel de 'oorspronkelijke' definitie als de onderzoeksvragen tot veel gespreksstof leidden is in overleg met Willy en Jan besloten om te werken met de onderstaande definitie en onderzoeksvragen (zie 2.1)

## **Wat is eParticipatie?**

Onder eParticipatie wordt verstaan het benutten van informatie- en communicatietechnologie om burgers meer te betrekken bij het verbeteren van publieke dienstverlening, openbaar bestuur en sociale cohesie. Het gaat hierbij steeds meer om het leggen van verbindingen tussen overheden en gemeenschappen van burgers.

---

<sup>2</sup> Er is bewust voor gekozen in deze rapportage de Engelse term social media te gebruiken omdat dit de gebruikelijke term is.



## 2. AANPAK

### 2.1 Onderzoeksvragen

- Wat is de toegevoegde waarde van eParticipatie volgens de burgers?
- Is er animo voor eParticipatie in Rotterdam?
- Aan welke voorwaarden moet eParticipatie voldoen, wil het voor burgers zinvol zijn om hieraan mee te doen?

#### Randvoorwaarden

- Contact burger versus overheid
- Nederlandse taal
- Jeugd erbij betrekken
- Toegevoegde waarde voor de stad
- Conventionele methoden behouden
- Geen groepen uitsluiten



## 2.2 Werkwijze



De kennis van social media bleek bij aanvang van de productie bij sommige productieleden beperkt. Om een (klein) beetje wegwijs te worden in de materie werd een informatieavond over social media georganiseerd. Ook kregen de leden een boek over het gebruik van de diverse soorten social media.

Om meer inzicht te krijgen over wat er op het gebied van eParticipatie al gebeurt door de gemeente Rotterdam zijn twee groepen gevormd met elk een eigen onderzoeksopdracht:

1. Welke communicatielijnen zijn er tussen dienstverlener en burger?
2. Wat doet Rotterdam al met social media?

### **Bevindingen:**

De gemeente is een grote organisatie met enorm veel communicatielijnen. De groep is zich specifiek gaan richten op social media. Er gebeurt veel in de gemeente. Verschillende diensten (zoals SoZaWe en RET) hebben een Twitter account. De gemeente heeft een Facebook account. De verschillende accounts zijn slechts informatief en een doorgeefluik naar de 'gewone' websites van de gemeente en diensten. Er zou een algemeen Twitter account moeten zijn waar de burger zijn/haar klacht/melding kwijt kan.

De andere groep heeft een gelijk onderzoeksresultaat. Er is een wirwar van tweets en er is een wild-groei van berichten. Facebook van de gemeente ziet er mooi uit.

Er gebeurt dus van alles binnen de gemeente, maar er zit geen lijn in.

### **Terugkijkend naar onze opdracht**

- Hoe kunnen wij de vraag beheersbaar maken?
- Hoe bereiken wij de Rotterdammer?

De gemeente biedt de Rotterdammer vier mogelijkheden aan om een melding te doen over haar dienstverlening, vuil op straat, klachten of een compliment. Deze mogelijkheden zijn: 14010, stadskantoor, internet (digitaal formulier) en een brief.



Onze insteek wordt: heeft de Rotterdammer behoefte aan een social media kanaal om te communiceren met de gemeente? Dus: wil hij/zij zijn/haar meldingen via Twitter, Facebook of Hyves kunnen doen en ontvangen? Ziet hij/zij de meerwaarde daarvan in en is het gebruiksvriendelijk(er)?

Vanuit deze concrete vraag kunnen we ook meenemen of de Rotterdammer deze kanalen wil gebruiken voor andere onderwerpen, zoals bouwplannen of beleidsvoornemens van de gemeente. Dus vanuit een concrete vraag naar een algemene vraag. In de concreetheid maken wij contact met de Rotterdammer en in de algemene vraag laten wij de Rotterdammer nadenken (en komen wij wat meer tegemoet aan de vraagstelling van de gemeente).

### **De Rotterdammers worden op drie manieren benaderd**

- 1) De 'traditionele' aanpak;
  - a. middels een enquête op straat.
- 2) De social media aanpak;
  - a. een persbericht in de Stadskrant met de oproep om onze site te bezoeken ([www.burgerpanelrotterdam.nl](http://www.burgerpanelrotterdam.nl)) te bezoeken en daar de enquête in te vullen.
  - b. de speciaal hiervoor opgerichte twitterclub maakt een Twitteraccount aan (BurgerPanel010) en verstuurt vervolgens tweets om mensen te attenderen op het onderzoek. Ook followers en who to follow aanmaken en privé contacten benaderen en dezen wijzen op de enquête.



Om zowel jonge(re) als oude(re) Rotterdammers en middenstanders te bereiken worden de volgende organisaties benaderd:

- Ouderenbonden (ANBO, KBO, PCOB, Rotterdamse Ouderenbond)
- HBO opleiding
- MKB
- Kamer van Koophandel
- Hoge School Rotterdam
- Stadskrant
- Beheerder Website Rotterdam

Met het benaderen van deze verschillende organisaties is het de bedoeling om te kijken of wij de enquête ook via hen kunnen uitzetten e/o kenbaar maken dat op onze website een enquête staat.

De mondelinge enquêtes en het benaderen van de organisaties gebeurt voor de zomervakantie.







Opmerkingen:

- ❖ MKB en KvK werkten helaas niet mee.
- ❖ Stadskrant artikel geplaatst. Helaas viel het niet echt op. Was even zoeken naar het bewuste artikel.
- ❖ Het BurgerPanelRotterdam krijgt een link op de gemeentelijke website.



### 3. RESULTATEN ONDERZOEK

#### 1. Woont/werkt u in Rotterdam?

Ja		232 (98.72 %)
Nee: helaas kunnen wij uw antwoorden niet meenemen in het onderzoek. U hoeft de lijst niet verder in te vullen.		3 (1.28 %)








n = 235  
# 235

#### 2. Wat is uw geslacht?

Man		107 (49.31 %)
Vrouw		110 (50.69 %)

n = 187  
# 217

#### 3. Wat is uw leeftijd?

15 jaar of jonger		5 (2.29 %)
16 t/m 25 jaar		24 (11.01 %)
26 t/m 35 jaar		28 (12.84 %)
36 t/m 45 jaar		33 (15.14 %)
46 t/m 55 jaar		45 (20.64 %)
56 t/m 65 jaar		58 (26.61 %)
66 jaar en ouder		25 (11.47 %)

n = 218  
# 218








#### 4. Bent u op de hoogte van het bestaan van de Sociale Media (bijvoorbeeld T...

Ja		204 (93.58 %)
Nee		14 (6.42 %)

n = 218  
# 218





**5. Als u op de hoogte bent van het bestaan van de Sociale Media, maakt u er dan ook gebruik van? Zo ja, welke media? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

Twitter		61 (29.19 %)
Facebook		94 (44.98 %)
Hyves		73 (34.93 %)
Linkedin		40 (19.14 %)
anders, nml.		7 (3.35 %)
anders, nml.		2 (0.96 %)
Nee, ik maak er geen gebruik van		79 (37.8 %)

n = 209  
# 356

**6. Heeft u weleens contact gehad met de gemeente Rotterdam inzake haar dienstverlening?**

Ja, ga verder met vraag 7		173 (79.36 %)
Nee, ik heb nog nooit contact gehad met de gemeente Rotterdam; ga verder met vraag 8		45 (20.64 %)

n = 218  
# 218


**7. Om welke reden(en) heeft u contact gehad met de gemeente Rotterdam? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

Voor het doen van meldingen (bijv. een klacht, vanwege overlast, een suggestie, een compliment of over de buitenruimte)		97 (55.43 %)
Voor het aanvragen van vergunningen (bouwvergunning, kapvergunning, etc.)		29 (16.57 %)
Publiekszaken (aangifte geboorte, aanvraag paspoort, etc.)		125 (71.43 %)
Gemeentebelastingen (kwijtschelding afvalstoffenheffing, aangifte hondenbelasting, etc.)		50 (28.57 %)
Voor het aanvragen van een uitkering (bijstandsuitkering, IOAW-uitkering, etc.)		27 (15.43 %)
Voor het inwinnen of aanvragen van informatie (publicaties, folders, websites, etc.)		33 (18.86 %)
Voor het geven van informatie (reacties, ideeën)		28 (16 %)
Voor het discussiëren in een forum (meedenken, meepraten)		22 (12.57 %)
Voor het volgen van ontwikkelingen (raadsvergaderingen, beleid wethouders, etc.)		35 (20 %)
Anders, nml.		20 (11.43 %)







n = 175 # 466










**8. Om deze contacten te kunnen hebben bij de gemeente, zou u dan ook gebruik maken van de Sociale Media?**

Ja, ga verder naar vraag 9		96 (44.44 %)
Nee, ga verder naar vraag 11		120 (55.56 %)
		n = 216 # 216

**9. Als u deze contacten zou uitoefenen m.b.v. Sociale Media, om welke reden(en) heeft dit dan uw voorkeur? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

Ik kan deze contacten makkelijker uitoefenen m.b.v. mijn mobiele telefoon/smartphone		42 (41.18 %)
Ik kan deze contacten overal uitvoeren		41 (40.2 %)
Ik kan deze contacten op elk gewenst tijdstip uitoefenen		58 (56.86 %)
De Sociale Media zijn veel directer, sneller en interactiever		38 (37.25 %)
Op de Sociale Media zijn mijn contacten veel anoniemer		7 (6.86 %)
Anders, nml.		6 (5.88 %)
		n = 102 # 192

**10. Welke van de Sociale Media zou u dan bij voorkeur gebruiken voor het contact met de gemeente? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

Twitter		36 (36.36 %)
Facebook		45 (45.45 %)
Hyves		20 (20.2 %)
LinkedIn		10 (10.1 %)
Anders, nml.		19 (19.19 %)
Anders, nml.		1 (1.01 %)
Anders, nml.		0 (0 %)
		n = 99 # 131



**11. Als u géén gebruik wilt maken van de Sociale Media voor het uitoefenen van deze contacten, om welke redenen heeft dit dan uw voorkeur? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

Ik ben onbekend met de Sociale Media		30 (21.9 %)
Ik vind de 'traditionele' media uitstekend geschikt voor het uitoefenen van deze contacten		56 (40.88 %)
Ik vind de Sociale Media niet geschikt voor het uitoefenen van deze contacten		32 (23.36 %)
De Sociale Media zijn niet veilig		17 (12.41 %)
Ik wil de Sociale Media eerst leren gebruiken		25 (18.25 %)
Anders, nml.		20 (14.6 %)

n = 137  
# 180

**12. Heeft u al contact met de Gemeente via Sociale Media? Zo ja, over welk(e) onderwerp(en) gaat dit dan?**

Ja, nml.		32 (14.75 %)
Nee, ik heb geen contact met de Gemeente via Sociale Media		185 (85.25 %)

n = 217  
# 217

**13. Als u bekend bent met Twitter, volgt u dan wel eens een raadslid of een wethouder van de gemeente?**

Ja		24 (11.01 %)
Nee		159 (72.94 %)
Nee, omdat ik onbekend ben met Twitter		35 (16.06 %)

n = 218  
# 218

**14. Heeft u nog suggesties of iets anders toe te voegen?**

Ja, nml.		36 (16.59 %)
Nee		181 (83.41 %)

n = 217  
# 217



**15. Wilt u op de hoogte gehouden worden over de resultaten van deze enquête en andere onderzoeksresultaten van het BurgerPanelRotterdam? Zo ja, geef dan hieronder uw email-adres.**

Ja, ik wil graag op de hoogte worden gehouden, mijn email-adres is		51 (23.5 %)
Nee		166 (76.5 %)
		n = 217 # 217

**Legenda:**

n = aantal respondenten dat de vraag heeft gezien

# = aantal ontvangen antwoorden

❖ *Normale contacten, wat is er mis mee?*

❖ *Privé moet privé blijven, maatschappij wordt al zo digitaal en moet ook menselijk blijven.*

❖ *GEWOON Internet (e-mail) werkt uitstekend ...*

❖ *... en het is gratis*



## 4. CONCLUSIES

- De tijd is nog niet rijp voor grootschalige toepassing maar wel nu beginnen met de voorbereidingen.
- In de belevingswereld van jongeren is social media niet het instrument voor het contact met de gemeente.
- 35-plussers vinden de traditionele middelen (14010, internet, stadswinkel, brief) voldoende.
- Het begrip social media is bij het merendeel van de Rotterdammer bekend, een minderheid past het echter toe.
- De gemeente heeft nog geen keuze gemaakt welke vorm van social media zij wil toe passen.
- De gemeente weet nog niet welke informatie zij wil geven aan de burgers en welke informatie zij wil weten van de burgers
- Veel info op twitter gaat langs elkaar heen
- Nog niet duidelijk waar de burgers behoefte aan hebben
  - Rotterdammers staan wel positief tegenover de social media
  - Meer jonge Rotterdammers zijn geïnteresseerd in de social media
  - Ouderen Rotterdammers vinden het interessant maar missen de ervaring
  - Weinig Rotterdammers zijn bekend met eParticipatie



## 5. AANBEVELINGEN

- Ontwikkelingen gaan snel. Begin nu met de voorbereidingen.  
Over 5 jaar zijn de jongeren, jong volwassen Rotterdammers.
- Maak één twitteraccount (voorkeur boven facebook of andere social media)
  - je hebt gestroomlijnde informatie
  - het is beter te promoten
  - voor de Rotterdammer is het gebruiksvriendelijker.
- Hou de twitter account levend en actueel (liefst 24/7)
- In begrijpelijke taal de voordelen en de mogelijkheden van twitter uitleggen
  - een project ervan maken met goede voorlichting
  - cursus aanbieden via internet
  - bij de Kamer van Koophandel bekend maken
  - leg duidelijk de relatie met eParticipatie
- Doe een informatie behoefte peiling onder de Rotterdammers. Wat willen zij communiceren met de gemeente?
- Zorg voor garantie van veiligheid en privacy (gegevens van de twittergebruiker).





# BIJLAGEN

## Onderzoek in dichtvorm

Al eeuwen bestaat er communicatie  
daar over gaat deze presentatie.  
Het begon met rooksinalen en de tamtam  
dat men nader tot elkaar kwam  
ook met allerlei andere oerwoudgeluiden  
wist men nieuwtjes aan te duiden.  
Toen kwamen telex, fax en telefoon  
dat vond men in die tijd weer heel gewoon.  
Maar in deze moderne tijd  
raken vooral ouderen de weg wel eens kwijt  
omdat het op een doolhof is gaan lijken  
weet niet iedereen wat je moet gaan bekijken.  
We gingen de stad in om te enquêteren  
en hebben daar uit kunnen concluderen  
en ook tot de ontdekking kwamen  
dat men verward werd van al die namen.  
Hyves, Twitter en ook Facebook erbij  
maakten veel ondervraagden niet blij  
Maar toch een positief geluid  
de jongeren, die komen er wel uit.  
En al was het niet helemaal perfect  
het was toch een geslaagd project

*Annie Ras, lid BurgerPanelRotterdam.*



## Onderzoek en ervaringen van de enquêteurs

### Deelgemeente Hoogvliet

Een aantal leden van het BurgerPanelRotterdam is in Hoogvliet naar de weekmarkt gegaan voor een persoonlijk interview met de bezoekers.

Nagenoeg iedereen was bereid om mee te werken. Dit gebeurde in goede samenwerking.

Er is bewust voor gekozen om mensen aan te spreken in diverse leeftijdsgroepen en zowel mannen als vrouwen. Op verschillende punten zijn mensen geïnterviewd. Zelfs de medewerkers van de marktkramen gaven hun medewerking.

Wat opviel is dat er op het moment van enquêteren veel mensen van middelbare leeftijd op de markt liepen. Onze insteek bij deze enquête was: proberen meer de leeftijdscategorie van 20-25 jaar te ondervragen. Dit is de groep die gebruik maakt van social media en waar de Gemeente een voorbeeld aan moet gaan nemen en ook naar moet gaan luisteren, willen zij een goede slag kunnen slaan met eParticipatie.

Neemt niet weg dat ondervraagden (van middelbare leeftijd) zeer betrokken waren en er waren dan ook maar weinig afwijzingen.

Wat ons opviel is dat weinig mensen bekend zijn met eParticipatie. Mogelijk is het een suggestie richting de gemeente, willen zij dit project doen laten slagen, zij, mits de bezuinigingen het toelaten, de Rotterdamse bevolking meer moet gaan voorlichten via bijeenkomsten, een goede reclamecampagne c.a. om de Rotterdammers meer bewust te laten gaan worden van eParticipatie met de Gemeente.

Deze voorlichting zou de Gemeente het best in samenwerking met scholieren/jongeren kunnen gaan verrichten aangezien zij, zoals hierboven al geschreven, de toekomst zijn voor de Gemeente om eParticipatie te laten slagen. De Gemeente moet af van het imago dat alles schriftelijk en formeel moet gaan en daarom hebben zij nu goud in handen.

De Gemeente Rotterdam zal op een aantal fronten ook een inhaalslag moeten gaan maken want bijvoorbeeld het medium Twitter zal continue bijgehouden moeten worden.

Ook is er op diverse andere locaties in Rotterdam Hoogvliet geënuquêteerd. Zoals HVS, (Hoogvliets Vrijwilligers Servicepunt), winkelcentrum Binnenban en bij supermarkt Hoogvliet aan de Oude Wal. Over het algemeen werkten de mensen wel mee. Dat komt voor een groot deel hoe men de mensen benadert. Maar soms willen de mensen gewoon niet en dan moet je toch gewoon doorgaan met andere mensen.

Wat ons hier opviel is dat mensen zijn over het algemeen wel bekend met social media, ze hebben er van gehoord; Twitteren en met Facebook werken gebeurt ook nog wel op hun manier. Het melden van zaken aan de Gemeente komt maar een heel zelden voor. Onbekendheid, maar ook het niet inzien van het nut. Bellen of internet is veel gemakkelijker. Ook het volgen van de politiek en de politici is maar heel matig.

Men beseft (nog) niet voldoende dat social media een heel andere wereld is dan het gewoon via de bestaande kanalen melden van zaken. Er wordt nog te vaak gedacht dat mailen ongeveer hetzelfde is. Tussen het praten over Twitteren enz. en het echt en optimaal uitvoeren zit een enorm verschil. De mensen zijn bereid over dit onderwerp te praten en gaven aan dat ze dat ook leuk en interessant vinden.

Wij hoorden ook vaak zeggen; “Ik heb voor Twitteren enz. absoluut geen tijd.”

Wij hebben het gevoel dat de meeste mensen het allemaal wel leuk vinden, maar dat zij nog twifelen aan de noodzaak ervan. Bovendien deinzen de mensen terug voor het feit dat iedereen hun berichten leest.

Ook hoorden we mensen zeggen dat de huidige kanalen van melden en de wijze waarop dit kan wel voldoende is.

### **Afrikaanderplein**



Een aantal leden van het BurgerPanelRotterdam heeft een enquête gehouden op de markt van het Afrikaanderplein in Rotterdam Zuid. In totaal waren zo'n 40 personen bereid om hun medewerking te verlenen.

Een ervaring is is dat de mensen niet goed luisteren naar hetgeen wordt gevraagd. Zodra het woord 'sociaal' valt, wordt al direct de relatie met de Sociale Dienst gelegd. Dus vaak uitleg geven voordat men het begrijpt.

Het blijft een uitdaging om steeds weer iemand enthousiast te maken voor het onderzoek.

De enquête ging over de kennis van social media, het eventuele gebruik ervan (Facebook, Twitter, LinkedIn, Hyves enz.), het contact met de Gemeente en de behoefte om in de toekomst via de voornoemde media met de Gemeente te communiceren.

Het weer zag er, in eerste aanleg, niet al te florissant uit en op dezelfde dag was er een algemene staking bij het openbaar vervoer. Deze twee factoren bleken geen storende elementen te zijn.

Het was zowel vóór als na de middag redelijk druk. De meeste personen die zich kort lieten interviewen voor de enquête waren dames.

Veel geënquêteerde personen dachten dat het gebruik van social media identiek was aan het gebruik van internet. Toen het verschil hen duidelijk werd, haakten ze dan ook af.

Soms kreeg het enquêteren een andere wending ..

Zo greep een mijnheer het contact aan om uitgebreid zijn verhaal te vertellen over zijn nierdialyse en -transplantatie. Blij als een kind liep hij later verder met de informatiefolder en de pen van het BurgerpanelRotterdam.

Een oudere dame die aanvankelijk aangaf wel op de hoogte te zijn van social media trok zich bij nader inzien terug met de mededeling dat ze te oud was voor al deze nieuwe en snelle ontwikkelingen.

Een mijnheer die de enquête een goed initiatief vond, gaf er de voorkeur aan om bij een eventuele volgende keer zijn e-mailadres op te geven. Niet nu.

Enkelen waren geïnteresseerd, anderen hadden haast en bij de meesten proefden wij, ondanks een positieve nieuwsgierigheid, toch een soort onzekerheid en achterdocht (big brother is watching you).





**VRAGENLIJST E-PARTICIPATIE**

Het BurgerPanelRotterdam gaat na wat de Rotterdammers vinden van de dienstverlening van de Gemeente Rotterdam. Momenteel onderzoeken wij op verzoek van de Gemeente wat de Rotterdammer vindt om voor het contact van de burger met de Gemeente voortaan ook gebruik te gaan maken van de Sociale Media op het Internet. Wilt u hierover uw mening geven? Vul dan de onderstaande vragenlijst in!

---

1. Woont / werkt u in Rotterdam?
  - Ja
  - Nee -> *Helaas kunnen wij uw antwoorden niet meenemen in het onderzoek. U hoeft de lijst niet verder in te vullen.*
  
2. Wat is uw geslacht?
  - Man
  - Vrouw
  
3. Wat is uw leeftijd?
  - 15 jaar of jonger
  - 16 t/m 25 jaar
  - 26 t/m 35 jaar
  - 36 t/m 45 jaar
  - 46 t/m 55 jaar
  - 56 t/m 65 jaar
  - 66 jaar en ouder
  
4. Bent u op de hoogte van het bestaan van de Sociale Media (b.v. Twitter, Facebook, Hyves, LinkedIn e.a.) op het internet?
  - Ja
  - Nee
  
5. Als u op de hoogte bent van het bestaan van de Sociale Media, maakt u er dan ook gebruik van? Zo ja, welke media? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*
  - Twitter
  - Facebook
  - Hyves
  - LinkedIn
  - .....
  - .....
  - .....
  - Nee, ik maak er geen gebruik van

6. Heeft u weleens contact gehad met de Gemeente Rotterdam inzake haar dienstverlening?

- Ja -> ga verder met vraag 7.
- Nee, ik heb nog nooit contact gehad met de Gemeente Rotterdam -> ga verder met vraag 8.

7. Om welke reden(en) heeft u contact gehad? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*

- Voor het doen van meldingen *(b.v. een klacht, vanwege overlast, een suggestie, een compliment, of over de buitenruimte)*
- Voor het aanvragen van vergunningen *(bouwvergunningen, kapvergunningen, etc.)*
- Publiekszaken *(aangifte geboorte, aanvraag paspoort, etc.)*
- Gemeentebelastingen *(kwijschelding afvalstoffenheffing, aangifte hondenbelasting, etc.)*
- Voor het aanvragen van een uitkering *(bijstandsuitkering, IOAW-uitkering, etc.)*
- Voor het inwinnen of aanvragen van informatie *(publicaties, folders, websites, etc.)*
- Voor het geven van informatie *(reacties, ideeën)*
- Voor het discussiëren in een forum *(meedenken, meepraten)*
- Voor het volgen van ontwikkelingen *(raadsvergaderingen, beleid, wethouders, etc.)*
- Anders, nl.:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. Om deze contacten te kunnen hebben met de Gemeente, zou u dan ook gebruik maken van de Sociale Media indien dit mogelijk was?

- Ja -> ga verder met vraag 9.
- Nee -> ga verder met vraag 11.

9. Als u deze contacten zou uitoefenen m.b.v. de Sociale Media, om welke reden(en) heeft dit dan uw voorkeur?

*(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*

- Ik kan deze contacten makkelijker uitoefenen m.b.v. mijn mobiele telefoon / smartphone
- Ik kan deze contacten overal uitoefenen
- Ik kan deze contacten op elk gewenst tijdstip uitoefenen
- De Sociale Media zijn veel directer, sneller en interactiever
- Op de Sociale Media zijn mijn contacten veel anoniemer
- Anders, nl.: .....

10. Welke van de Sociale Media zou u dan 't liefst gebruiken voor het contact met de Gemeente? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*

- Twitter
- Facebook
- Hyves
- LinkedIn
- .....
- .....
- .....



11. Als u géén gebruik wilt maken van de Sociale Media voor het uitoefenen van deze contacten, om welke reden(en) heeft dit dan uw voorkeur? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*
- Ik ben onbekend met de Sociale Media
  - Ik vind de 'traditionele' media uitstekend geschikt voor het uitoefenen van deze contacten
  - Ik vind de Sociale Media niet geschikt voor het uitoefenen van deze contacten
  - De Sociale Media zijn niet veilig
  - Ik wil de Sociale Media eerst leren gebruiken
  - Anders, nl.: .....
12. Heeft u al contact met de Gemeente via de Sociale Media? Zo ja, over welk(e) onderwerp(en) gaat dit dan?
- Ja, nl.:  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
  - Nee, ik heb geen contact met de Gemeente via de Sociale Media
13. Als u bekend bent met Twitter, volgt u dan wel eens een raadslid of een wethouder van de Gemeente?
- Ja
  - Nee
  - Nee, omdat ik onbekend ben met Twitter
14. Heeft u nog suggesties of iets anders toe te voegen?
- Ja, nl.:  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
  - Nee
15. Wilt u op de hoogte gehouden worden over de resultaten van deze enquête en andere onderzoeksresultaten van het BurgerPanelRotterdam? Zo ja, geef dan hieronder uw e-mailadres.
- .....
  - Nee



*Hartelijk dank voor uw medewerking!*



## Digitale vragenlijst

### 1. Woont/werkt u in Rotterdam?\*

- ja
- nee

### 2. Wat is uw geslacht?\*

- Man
- Vrouw

### 3. Wat is uw leeftijd?\*

- 15 jaar of jonger
- 16 t/m 25 jaar
- 26 t/m 35 jaar
- 36 t/m 45 jaar
- 46 t/m 55 jaar
- 56 t/m 65 jaar
- 66 jaar en ouder

### 4. Bent u op de hoogte van het bestaan van de Sociale Media (bijvoorbeeld Twitter, Facebook, Hyves, LinkedIn, e.a.)?\*

- Ja
- Nee



**5. Als u op de hoogte bent van het bestaan van de Sociale Media, maakt u er dan ook gebruik van? Zo ja, welke media? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Twitter
- Facebook
- Hyves
- LinkedIn
- anders, nml.
- anders, nml.
- Nee, ik maak er geen gebruik van

**6. Heeft u weleens contact gehad met de Gemeente Rotterdam inzake haar dienstverlening?\***

- Ja, ga verder met vraag 7
- Nee, ik heb nog nooit contact gehad met de Gemeente Rotterdam; ga verder met vraag 8

**7. Om welke reden(en) heeft u contact gehad met de Gemeente Rotterdam? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Voor het doen van meldingen (bijv. een klacht, vanwege overlast, een suggestie, een compliment of over de buitenruimte)
- Voor het aanvragen van vergunningen (bouwvergunning, kapvergunning, etc.)
- Publiekszaken (aangifte geboorte, aanvraag paspoort, etc.)
- Gemeentebelastingen (kwijschelding afvalstoffenheffing, aangifte hondenbelasting, etc.)
- Voor het aanvragen van een uitkering (bijstandsuitkering, IOAW-uitkering, etc.)
- Voor het inwinnen of aanvragen van informatie (publicaties, folders, websites, etc.)
- Voor het geven van informatie (reacties, ideeën)
- Voor het discussiëren in ee forum (meedenken, meepraten)
- Voor het volgen van ontwikkelingen (raadsvergaderingen, beleid wethouders, etc.)
- Anders, nml.

**8. Om deze contacten te kunnen hebben bij de Gemeente, zou u dan ook gebruik maken van de Sociale Media?**

- Ja, ga verder naar vraag 9
- Nee, ga verder naar vraag 11

**9. Als u deze contacten zou uitoefenen m.b.v. Sociale Media, om welke (reden)en heeft dit dan uw voorkeur? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Ik kan deze contacten makkelijker uitoefenen m.b.v. mijn mobiele telefoon/smartphone
- Ik kan deze contacten overal uitvoeren
- Ik kan deze contacten op elk gewenst tijdstip uitoefenen
- De Sociale Media zijn veel directer, sneller en interactiever
- Op de Sociale Media zijn mijn contacten veel anoniemer
- Anders, nml.

**10. Welke van de Sociale Media zou u dan bij voorkeur gebruiken voor het contact met de Gemeente? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Twitter
- Facebook
- Hyves
- LinkedIn
- Anders, nml.
- Anders, nml.
- Anders, nml.

**11. Als u géén gebruik wilt maken van de Sociale Media voor het uitoefenen van deze contacten, om welke reden(en) heeft dit dan uw voorkeur? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Ik ben onbekend met de Sociale Media
- Ik vind de 'traditionele' media uitstekend geschikt voor het uitoefenen van deze contacten
- Ik vind de Sociale Media niet geschikt voor het uitoefenen van deze contacten
- De Sociale Media zijn niet veilig
- Ik wil de Sociale Media eerst leren gebruiken
- Anders, nml.

**12. Heeft u al contact met de Gemeente via Sociale Media? Zo ja, over welk(e) onderwerp(en) gaat dit dan? \***

- Ja, nml.
- Nee, ik heb geen contact met de Gemeente via Sociale Media

**13. Als u bekend bent met Twitter, volgt u dan wel eens een raadslid of een wethouder van de Gemeente? \***

- Ja
- Nee
- Nee, omdat ik onbekend ben met Twitter

**14. Heeft u nog suggesties of iets anders toe te voegen? \***

- Ja, nml.
- Nee

**15. Wilt u op de hoogte gehouden worden over de resultaten van deze enquête en andere onderzoeksresultaten van het BurgerPanelRotterdam? Zo ja, geeft dan hieronder uw emailadres. \***

- Ja, ik wil graag op de hoogte worden gehouden, mijn emailadres is
- Nee

