



Aan het BurgerpanelRotterdam
Postbus 3226
3003 AE Rotterdam

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

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: DIM@bsd.rotterdam.nl
Fax: (010) 433 02 32
Inlichtingen: A. Boomsluiters
Telefoon: 06-13916666
Cluster: Dienstverlening
Ons kenmerk: 1115182

Betref: rapportage 'ontposting'
Datum: B&W 29 januari 2013

30 JAN 2013

Geachte leden van het BurgerPanelRotterdam,

Op maandag 17 december 2012 heeft de portefeuillehouder voor de gemeentelijke dienstverlening, wethouder Jantine Kriens, het rapport van het BurgerPanelRotterdam 'Ontposting-Print of Byte' in ontvangst genomen. De vraagstelling zoals geformuleerd in uw rapport was: " Welk informatiekanaal acht de burger van Rotterdam het meest geschikt voor verschillende brieven van de gemeente en waarom?".

Wij bedanken u voor de inspanningen die u hebt geleverd. Voor het inrichten van goede, eigentijdse en slim georganiseerde dienstverlening, is de input van Rotterdamse burgers onontbeerlijk.

Wij zijn blij te lezen dat uw rapport onze weg van verdergaande digitalisering van de communicatie aan burgers ondersteunt.

Hieronder gaan wij nader inhoudelijk in op de aanbevelingen uit uw rapport. Voor de leesbaarheid wordt een aantal aanbevelingen samen behandeld.

Voor de gemeente is het belangrijk dat alle burgers de informatie ontvangen. Houd voorlopig de post hiervoor het belangrijkste medium. Digitalisering en de wens om informatie digitaal te ontvangen neemt echter wel toe. Het is dus mogelijk om langzaam en zorgvuldig digitalisering in te voeren bij de burgers die aangeven dit te wensen.

De gemeente Rotterdam zal voorlopig de communicatie aan burgers via de verschillende kanalen laten lopen, digitaal waar mogelijk, schriftelijk waar noodzakelijk. Uiteraard wordt de digitalisering zorgvuldig en klantgericht ingevoerd; dit proces is reeds geruime tijd gaande als gevolg van maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. De meeste burgers van Rotterdam kennen de digitale weg goed en een sterk groeiend aantal burgers ziet het digitale kanaal als preferent.

Algemene informatie (zoals over gemeentewerken, vergunningen en het ophalen van huisvuil) als pilot digitaal aanbieden. De vraag naar digitalisering van deze informatie is namelijk groter dan die van persoonlijke informatie. Bereidt de digitalisering van de correspondentie geleidelijk aan uit. De verzending van rekeningen als laatste.

Bij de uitbreiding van digitale correspondentie kijken we zeker naar de combinatie van inhoud en medium; wij zijn het met u eens dat er verschil is tussen persoonlijke en algemene informatie.



Laat de keuze aan de burger over en leer van de ervaringen van diverse instellingen die al jaren digitale post en rekeningen verzenden naar cliënten.

De gemeente Rotterdam is doorlopend in gesprek met grote commerciële organisaties in het land om ervaringen over dienstverleningsprocessen uit te wisselen. Daarnaast werkt Rotterdam veelvuldig samen met andere gemeentes in diverse verbanden over dit onderwerp. Wij zijn het met u eens dat maatwerk cruciaal is voor een goede dienstverlening; waar mogelijk en noodzakelijk zullen wij de burgers zowel het digitale als het schriftelijke kanaal blijven aanbieden.

Onderzoek of de e-mail gegevens opgenomen kunnen worden in de Gemeentelijke Basis Administratie.

Op dit moment werkt Rotterdam mee aan een landelijke pilot waarin we tot doel hebben met burgers te communiceren via de berichtenbox.

De berichtenbox is een faciliteit van Mijn Overheid, te vinden op de site www.mijnoverheid.nl. Met de berichtenbox kunnen overheidsinstellingen een bericht aan een burger digitaal versturen, daar waar er eerst gebruik werd gemaakt van een papieren brief / beschikking / etc. Het is de bedoeling dat alle overheidsinstellingen hiervan gebruik gaan maken. Dit jaar hebben de gemeenten (VNG) een convenant afgesloten met Mijn Overheid dat zij hierop aansluiten. In de genoemde pilot sluiten we aan met het proces 'Aanschrijven Reisdocumenten'. In dit proces versturen we momenteel ongeveer 120.000 brieven per jaar.

Daarnaast wordt er in het traject van de modernisering van de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) gekeken naar de mogelijkheid om het e-mailadres als kerngegeven op te nemen.

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

de Secretaris,

Ph. F.M. Raets

de Burgemeester,

J. Kriens, i.b.