



Titel

eParticipatie, toekomst in Rotterdam?

Looptijd

Maart 2011 – oktober 2011

Presentatie

12 oktober 2011 aan Jan Verhoeven, manager Publiekzaken. Hij verving wethouder Jantien Kriens.

Vraagstelling

Begin 2011 vraagt het gemeentebestuur aan het BurgerPanelRotterdam onderzoek te doen naar eParticipatie. Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden zijn tijdens een bijeenkomst met twee ambtenaren de onderzoeksvragen geformuleerd. Daarbij is als definitie gebruikt dat onder eParticipatie wordt verstaan: *Het benutten van informatie- en communicatietechnologie om meer burgers te betrekken bij het verbeteren van publieke dienstverlening, openbaar bestuur en sociale cohesie.*



De onderzoeksvragen:

1. Wat is de toegevoegde waarde van eParticipatie volgens de burger?

2. Is er animo voor eParticipatie in Rotterdam?
3. Aan welke voorwaarden moet eParticipatie voldoen, wil het voor burgers zinvol zijn om hieraan mee te doen?

Al snel blijkt dat er voor een aantal Burger-Panelleden nog wat onduidelijkheden zijn als er wordt gesproken over eParticipatie. Er volgt een eigen onderzoeksvraag:

Welke communicatiemiddelen zijn er eigenlijk?

Tijdens een informatieavond, georganiseerd door een Burgerpanellid, krijgen de BurgerPanel-leden inzicht in de wereld van de sociale media.

Vervolgens wordt onderzocht welke communicatiemiddelen er al zijn en wat Rotterdam eigenlijk doet met social media. Dit levert op dat er veel verschillende mogelijkheden zijn om te communiceren met de gemeente maar dat er geen lijn in zit.



De insteek voor deze productie wordt: *Heeft de Rotterdammer behoefte aan een social media-kanaal om te communiceren met de gemeente. Maar ook: Waarover wil de Rotterdammer communiceren met de gemeente.*

Aanpak

De productiegroep die deze vraagstelling gaat onderzoeken valt uiteen in twee groepen. De ene groep, die al meer ingevoerd is in social media, gaat onderzoeken d.m.v. de social media. Er wordt een Twitter-account aangemaakt en een enquête uitgezet. De andere groep gaat, op de beproefde BurgerPanelRotterdam methode, de straat op.

Verder zijn verschillende organisaties benaderd om te vragen of de enquête ook via hen kan worden uitgezet. De enquête bevraagt de burgers in 15 vragen met als voornaamste thema's:

- Is men op de hoogte- of maakt men gebruik van social media.

- Met welke vragen benadert men de gemeente en gaat dat via social media of anderszins.



Conclusies en aanbevelingen

Na het onderzoek trekt de productiegroep twee belangrijke conclusies. Aan de ene kant constateert men dat communicatie via social media een belangrijke rol speelt en dat de gemeente dit goed moet organiseren. De gemeente is geadviseerd een duidelijke social media strategie op te zetten. Eén Twitteraccount te maken bijvoorbeeld en aandacht te besteden aan begrijpelijke taal en voorlichting hierover. Maar ook zorgen voor garantie van veiligheid en privacy.

Aan de andere kant concludeert de productiegroep dat social media voor het Burger-PanelRotterdam een belangrijk communicatiemiddel voor de toekomst is. Twitter en Facebook zijn inmiddels voor veel BurgerPanelleden gewoon geworden. Panelleden, die zich voor dit onderzoek niet bezighielden met social media, zijn het door dit onderzoek gaan gebruiken. De intentie is dit meer in te zetten in de toekomst met het eigen Twitteraccount en via bijvoorbeeld FaceBook. Sommige Burgerpanelleden popelen om te beginnen.

Uit de reactie van B&W

'Allereerst danken wij u hartelijk voor uw bereidheid om op ons verzoek in te gaan, ondanks het feit dat het ging om een thema dat voor de meesten van u nog relatief nieuw was. Wij wil-len u daarom uitdagen om in de toekomst meer gebruik te maken van de ongekende mogelijk-heden van de nieuwe media.'

De gemeente onderschrijft de aanbeveling dat er nu een opzet gemaakt moet worden van een duidelijke social mediastrategie.

De gemeente vraagt verder of het BurgerPanelRotterdam in een vervolgonderzoek nader wil bekijken wat de toegevoegde waarde is van eParticipatie en of er voldoende animo is, de oorspronkelijke onderzoeksvragen.

