

Advies gemeente app

Aanleiding

In 2015 zijn de 3 gemeente-apps gelanceerd met als hoofddoel inwoners snel en eenvoudig een melding over de openbare ruimte te kunnen laten doen. Het formulier op de website bleek te lastig in gebruik op mobiele apparaten waardoor er veel meldingen via de telefoon binnen kwamen. Om de telefonische wachttijd te verkorten is ingezet op de gemeente-app. Deze app gaf ook de mogelijkheid om op eenvoudige wijze inwoners van informatie te voorzien over o.a. producten en wegwerkzaamheden.

Om de informatie in de gemeente-apps af te kunnen stemmen op de vraag van de gebruikers is inzicht in het gebruik van de apps noodzakelijk. De rapportages uit het CMS van de apps zijn echter niet toereikend om analyses te maken op basis van het aantal personen dat actief gebruik maakt van de app, welke tegels in de app het meest bekeken worden, hoeveel meldingen via de app worden gedaan etc. Hierdoor hebben wij geen goed beeld over het gebruik van de gemeente-apps. Om inzicht te krijgen in het gebruik van de apps zijn wij een onderzoek gestart. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of de gemeente apps actief gebruikt worden.

Onderzoek

In juni 2017 is via de Facebookpagina's van de drie gemeenten de vraag 'Gebruik jij de Gemeente Barendrecht / Albrandswaard / Ridderkerk app?' gesteld. Er is gekozen voor een onderzoek via Facebook, omdat je snel en eenvoudig een vraag kunt stellen en het bereik groot is. Bovendien is de doelgroep van apps online te vinden.

In onderstaande tabel staat het aantal reacties op de vraag en het bereik (het aantal personen dat het bericht op zijn of haar tijdlijn voorbij heeft zien komen).

Gebruik jij de Gemeente Barendrecht / Albrandswaard / Ridderkerk App?			
	Barendrecht		
Ja	2		
Nee	5		
Totaal	7		
Bereik	553		

Men kon onder de vraag ook een reactie achterlaten. Een aantal reacties die zijn geplaatst:

- *Jullie hebben een prima mobiele website, dus deze app is in mijn ogen overbodig.*
- *Wist niet van bestaan... beetje promoten?*

In het CMS van de apps kunnen we wel zien hoe vaak de apps gedownload zijn. Daarnaast houden we handmatig bij hoeveel meldingen per maand via de apps binnenkomen in de mailbox van Beheer en Onderhoud. Zie onderstaande tabellen.

Aantal downloads gemeente app			
	Barendrecht		
Aantal (juni 2017)	1.890*		

* Het is niet bekend of men de app actief gebruikt of dat men de app heeft verwijderd.

Aantal meldingen buitenruimte / overlast en vandalisme			
Week	Barendrecht		
Week 23	23		
Week 24	10		
Week 25	13		
Week 26	22		

Bureau Necker van Naem heeft onderzoek gedaan naar wat inwoners van een bepaald kanaal verwachten. De verwachting van inwoners bij een app is:

Er zijn tal van apps beschikbaar. Het is voor inwoners moeilijk door de bomen het bos te zien. Als de app geen duidelijke specifieke toegevoegde waarde heeft dan ga ik net zo lief naar de website.

Conclusie

Het totaal aantal personen dat op de vraag op Facebook heeft gereageerd ten opzichte van het bereik is minimaal. Hierdoor krijgen wij de indruk dat het gebruik van de gemeente app minimaal is. Als je daarnaast kijkt naar het aantal meldingen ten opzichte van het aantal downloads, dan wordt de app weinig gebruikt.

Advies

Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente apps niet actief gebruikt worden, daarom hebben wij twee adviezen opgesteld.

Afschaffen gemeente apps

De websites van de drie gemeenten zijn 'responsive'. Dat wil zeggen dat de website zich automatisch aanpast aan de grote van het scherm van een smartphone of tablet. Hiermee is het probleem van het niet goed leesbare formulier op een mobiel apparaat opgelost.

Inwoners en/of ondernemers kunnen hun melding via de website doorgeven. Het voordeel hiervan is dat de meldingen meteen in het meldingssysteem (K2Klantcontact) binnenkomen en door de medewerkers van Beheer en Onderhoud direct zicht is op de werkvoorraad.

De apps zijn niet gekoppeld met dit systeem. Een koppeling implementeren is technisch niet mogelijk waardoor de meldingen die via de app binnenkomen handmatig in het systeem moeten worden ingevoerd.

De informatie die in de app staat (o.a. wegwerkzaamheden, nieuwsberichten) is ook op de websites te vinden. Er is ook hier geen koppeling tussen het CMS van de app en het CMS van de gemeentelijke websites. Alle informatie moet handmatig in het gemeente specifieke CMS worden ingevoerd.

→ Samenvattend advies op afschaffen invoeren.

Promotiecampagne gemeente apps

Als we de apps behouden, dan is ons advies om budget vrij te maken voor een promotiecampagne. Kanttekening is dat de medewerkers meer tijd kwijt zijn aan het handmatig invoeren van de meldingen in het meldingsysteem K2klantcontact.

Daarnaast moet met de leverancier duidelijke afspraken gemaakt worden over onder de rapportage tool, het updaten van de apps (tweemaal per jaar) en een snellere afhandeling van storingen.

Kostenanalyse gemeente app	
Jaarlijkse kosten gemeente app	G per app (BARbudget)
Handmatig invoeren meldingen uit de gemeente app	2 uur per week (gemiddeld)
Updaten rapportage tool	G
Meerwerk	G per uur/ extra update van de apps om wijzigingen door te voeren
	G

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden De openbaarmaking van deze informatie:		
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:		
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen De informatie uit documenten betreft:		
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen