

Het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Sluis

Postbus 27

4500AA Oostburg

Onderwerp: gemeentelijke communicatienota 2016-2019.

Datum: 24 maart 2016

Geacht college,

In de brief waarmee u ons de communicatienota 2016-2019 (verder te noemen “de nota”)aanbiedt, geeft u aan open te staan voor onze suggesties om de gemeentelijke communicatie verder te kunnen ontwikkelen. Tevens geeft u aan onze suggesties te willen betrekken bij de uitwerking en uitvoering van het communicatiebeleid. Graag geven wij aan uw oproep gehoor in de vorm van een aantal waarnemingen en constateringen opgetekend na lezing en bespreking van de nota. Ook hebben wij onze beleving van enkele praktijksituaties met gemeentelijke communicatie onder uw aandacht gebracht en u voorzien van enkele adviezen voor verbeterpunten.

Met deze reactie willen wij vooral een bijdrage geven aan het verbeteren van de externe communicatie vanuit de gemeente naar burgers en maatschappelijke organisaties.

In de nota onderscheiden wij grofweg de volgende drie invalshoeken voor communicatie:

1. hulpmiddel bij de beleidsvoorbereiding en –uitvoering.
2. hulpmiddel voor de communicatie binnen de gemeentelijke organisatie.
3. hulp middel om vanuit de gemeente daadwerkelijk en effectief te communiceren met burgers, maatschappelijke organisaties, ondernemers, media, andere overheden en belangstellenden met inbegrip van toeristen.

Wij hebben ons, vanwege onze taak om burgerparticipatie te bevorderen, voornamelijk beperkt tot de derde invalshoek. Daarbij aansluitend bij het in de nota opgenomen speerpunt 2 “ Bewustzijn klantgerichtheid ”.

U stelt de dynamische klantvraag centraal en spreekt uit dat de gemeente een betrouwbare partner moet zijn. Alle andere verbeterpunten moeten hierop gericht zijn.

In de nota geeft u aan dat rekening is gehouden met suggesties ingebracht door ambtelijk medewerkers, bestuurders en inwoners. Voor ons is van belang te weten welke inbreng er vanuit inwoners is geweest en hoe die informatie verzameld is. De nota geeft daarover geen uitsluitstel.

Zoals u vermeldt stond de communicatienota 2012-2015 vooral in het teken van het versterken van de adviesrol. Wij vragen ons af of deze versterking inderdaad bereikt is en op welke wijze dit is vastgesteld. Zijn er vooraf ijkmomenten vastgesteld gerelateerd aan meetbare (sub)doelstellingen ?

Algemene indruk

In de nota staat dat deze tot doel heeft het “communicatiever maken van de organisatie als geheel”. Wij constateren dat de nota voornamelijk intern gericht is, maar in de verschillende uitingsvormen een externe werking heeft.

Het lezen en begrijpen van deze nota heeft ons moeite gekost, vanwege de zeer uitgebreide teksten, uitvoerige en soms wollige, abstracte woordkeuze en vele intenties. Hoewel de nota, zoals u zegt, een raamwerk biedt, missen wij meetbare (sub)doelstellingen die op vastgelegde ijkmomenten tussentijdse beoordeling van de bereikte resultaten afdwingen.

ADVIES 1:

Formuleer meetbare (sub)doelstellingen en leg ijkmomenten vast ter beoordeling van bereikte resultaten.

De RMDO heeft de indruk dat de gemeente communicatie hanteert als doelstelling en instrument om allerlei problemen op te lossen of gemeentelijk beleid en activiteiten te faciliteren, in plaats van te kiezen voor het uitgangspunt dat communiceren te allen tijde een hulpmiddel is om met elkaar in contact te komen en mensen en zaken te verbinden.

Tevens constateren wij dat de nota een hoog idealistisch gehalte heeft en een scheidslijn aanbrengt tussen de communicatiemedewerkers - zij weten hoe het hoort- en de rest van de organisatie met inbegrip van B&W, gemeenteraad en de “buitenwereld” (burgers, maatschappelijke organisaties, ondernemers, toeristen e.d.) Het idealisme komt onder andere tot uitdrukking door de in de nota geponeerde stelling dat “*de tijd voor achterkamertjes voorbij is*”.

De nota geeft aan inhoudelijk gezien te moeten worden als een volgende stap in de professionalisering van de communicatie. Onduidelijk is echter over wie het dan hierbij specifiek gaat.

Ervaringen uit de praktijk

De RMDO signaleert een opmerkelijke **discrepantie** in de gemeentelijke communicatie wanneer in de inspraakrapportage bij het visiedocument ‘Krachtig Verbonden’ van 1 december 2015 het volgende wordt opgenomen:

“We onderschrijven het belang van een zorgvuldige communicatie tussen burger en overheid. In januari 2016 zal er een communicatienota aan de gemeenteraad worden voorgelegd waarin samenwerking en participatie met burgers een van de uitgangspunten is.”

In de praktijk blijkt echter dat de vaststelling beperkt is gebleven tot uw college en niet aan de voltallige gemeenteraad is voorgelegd, ondanks dat de nota in samenwerking met raadsleden is opgesteld.

Bovenstaande is slechts één voorbeeld van inconsistentie in de externe communicatie en maakt niet waar wat is beloofd of toegezegd. Ergens in de 'keten' is de regie en de eindcontrole onvoldoende geweest om de toezegging van het college ook daadwerkelijk uit te voeren.

Ook valt het de RMDO op dat het **niet tijdig en adequaat** reageren op schriftelijke (inclusief e-mail verkeer) burgercontacten kennelijk niet als een verbeterpunt wordt gezien. Terwijl het daadwerkelijk ontvangen van een inhoudelijk antwoord binnen een redelijke en haalbare tijd, o.i. maximaal drie tot vijf weken, toch één van de hoekstenen is voor klantgericht optreden en vertrouwen wekken bij de naar informatie zoekende burger of organisatie.

De RMDO en haar netwerk heeft de ervaring dat diegene die de gemeente schriftelijk of via e-mail benadert in veel gevallen wel een ontvangstbevestiging krijgt, het daarna vervolgens angstvallig stil blijft en een inhoudelijke reactie soms helemaal uitblijft.

De indruk ontstaat dat de verantwoordelijke binnen de gemeente er kennelijk op wacht of mensen hun verzoek herhalen of de betreffende afdeling rappelleren. Een houding en werkwijze die volledig in strijd zijn met de uitgesproken klantgerichtheid.

De gemeente zou, in onze opvatting, dusdanig georganiseerd moeten zijn dat elke brief of mailschrijver na een ontvangstbevestiging binnen een redelijke tijd inhoudelijk antwoord krijgt of wordt geïnformeerd binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden.

Overigens uitgangspunten die landelijk voor overheden zijn vastgelegd in de servicenormen uit 2012.

Houdt de gemeente bijvoorbeeld bij hoeveel klachten er zijn ontvangen over niet beantwoorde brieven of e-mails? Heeft de gemeente een interne richt- en controlelijn om te zorgen dat burgers en organisaties daadwerkelijk binnen een redelijke termijn een inhoudelijk antwoord ontvangen?

Als laatste voorbeeld uit de praktijk constateert de RMDO de slordigheid dat de gemeente soms **ongedateerde en niet ondertekende** brieven verstuurt. Dit geldt niet alleen voor door de RMDO ontvangen brieven, maar ook anderen uit ons netwerk delen deze ervaring. Bij de RMDO ontstaat hierdoor de indruk dat er onvoldoende eindcontrole is en er de nodige verbeterpunten zijn aan te brengen.

Advies 2.

1. Stuur een ontvangstbevestiging met vermelding van naam en telefoonnummer van de medewerker die de brief/e-mail in behandeling heeft gekregen en geef aan binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden. Bij overschrijding van de geschatte termijn is de betrokken medewerker verplicht daarover te communiceren met de brieveschrijver.
2. Regel dat uitgaande brieven worden gecontroleerd op ondertekening, vermelding van een datum en een contactpersoon.

Website

De RMDO is het van harte eens met het voornemen om de gemeentelijke website klantgericht en gebruiksvriendelijker te maken.

Helaas hebben wij, maar ook vele burgers, geconstateerd dat de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website zeer veel te wensen overlaat. Het vinden van agenda's voor raadscommissies en de gemeenteraad kost veel tijd en moeite. Ook het zoeken naar documenten, beslissingen en andere relevante informatie voor burgers, organisaties, media en toeristen is niet eenvoudig of gebruiksvriendelijk.

De RMDO heeft hierover aan de bel getrokken bij de raadsgriffier, maar geen of onvoldoende adequate verbeteringen gezien. Het blijkt per dag te verschillen wat er op de website staat en er zijn vele klikken en zoekacties nodig om de gewenste informatie in beeld te krijgen, als deze al op de website is te vinden.

Advies 3.

Plaats bijvoorbeeld op de 'home page' informatie over de data van Commissie- en Raadsvergaderingen, etc. met de mogelijkheid rechtstreeks door te klikken naar de gewenste agenda en bijbehorende documenten.

Het in alle opzichten klantgericht en gebruiksvriendelijk maken van de website zou hoe dan ook op korte termijn leidend moeten zijn om deze aan te passen en interactief te maken.

Huis-aan-Huis publicaties en nieuwe media

Behalve communicatie via een klantgerichte en gebruiksvriendelijke website geven wij u in overweging te starten met een gemeentelijke informatierubriek en kalender/agenda in de gemeentelijke huis-aan-huis publicaties, zoals Rondje West, Eenhoornkrant/magazine, Badkoerier e.d. De nu gebruikte gemeentelijke pagina's in het ZV Advertentieblad zijn qua taalgebruik en vormgeving niet erg toegankelijk en gebruiksvriendelijk, terwijl de door bewoners gewaardeerde en veel gelezen genoemde huis-aan-huis publicaties niet worden benut om in contact te treden met de inwoners.

Tevens staat de voor alle inwoners bedoelde informatie vaak ná de datum of zeer kort voor alle verplichte stukken over omgevingsvergunningen, indienen bezwaren, e.d.

Het bevorderen van 'verslaggeving' van gemeentelijke (openbare) vergaderingen en activiteiten in begrijpelijke taal kan de betrokkenheid bij en begrip van inwoners voor gemeentelijk handelen en besluitvorming sterk doen toenemen.

Dit geldt eveneens voor het benutten van nieuwe media, zoals het kunnen 'meeluisteren of meekijken' van Commissie- en Raadsvergaderingen via het internet en de website van de gemeente.

Secretariaat: gsm .06 33 45 63 77
(tijdelijk) e-mail :secretariaat@rmo-sluis.nl
Postadres : Dorpsplein 39 4507 BH Schoondijke



Advies 4:

Maak effectief gebruik van gemeentelijke huis-aan-huis bladen, internet en gemeentelijke website voor het op een toegankelijke wijze communiceren over gemeentelijk beleid , activiteiten en voornemens.

Tenslotte.

Met het bovenstaande meent de RMDO in eerste instantie te hebben voldaan aan uw uitnodiging om suggesties aan te reiken voor een betere uitvoering van de communicatie. Het spreekt voor zich dat wij bereid zijn tot nadere toelichting of met de verantwoordelijken in gesprek te gaan.

Hoogachtend,

Raad voor de Maatschappelijke en Demografische Ontwikkeling,

De voorzitter,

De secretaris,

Nelleke Gentenaar,

Hendrik van der Vleuten

Cc De gemeenteraad van Sluis;

Cc De stads-en dorpsraden in de gemeente Sluis.