

Raadsvraag (art. 37)		Gesteld door:	
		Lijst De Regt-De Backer-Brouwers-Roks	
Datum		25 augustus 2025	
Onderwerp		166-2025 Raadsvragen LdR - Communicatie met inwoners	
Portefeuillehouder		College B&W	

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

Een betere communicatie met onze inwoners. Dat was één van de speerpunten (beloftes) van dit college toen ze in 2022 begon aan deze bestuursperiode die nu alweer op zijn eind loopt.

Onze fractie beschikt niet over concrete cijfers, maar gelet op de veelheid aan klachten over de behandeling die inwoners ten deel valt, heeft onze fractie niet het idee dat er een verbetering is opgetreden ten opzichte van vorige bestuursperiodes. Ons bereiken in ieder geval veel negatieve geluiden vanuit inwoners.

Los van de aard van de brieven, meldingen, WOO-verzoeken en de klachten, blijkt (tijdige) beantwoording van brieven, vragen, WOO-verzoeken en klachten sowieso een probleem. Meestal volgt er wel een reactie of ontvangstbevestiging maar daarna blijft het te vaak stil, volgen er vaak talloze doorverwijzingen, nietszeggende antwoorden of zijn er erg klantvriendelijke reacties. Onlangs werd een inwoner teruggebeld door een ambtenaar die aangaf dat het eigenlijk zijn vrije dag was en bij doorvragen gooide hij plots de hoorn op de haak. Incidenteel kan het uiteraard altijd een keertje foutje gaan, maar wij hebben het idee dat er structureel nog een flinke verbeterslag te maken is.

Onze fractie heeft daarom enkele vragen:

1. Is voor u bovengeschetste situatie herkenbaar? Graag een toelichting.
2. Wat heeft u deze bestuursperiode aan extra maatregelen getroffen om de communicatie met onze inwoners te verbeteren?

Graag per genomen nieuwe maatregel de datum van introductie, de gewenste effecten (doelstelling) en wat het volgens u heeft opgeleverd tot op heden (werkelijk effect)

3. Zijn er nog meer maatregelen "in de maak", zo ja welke en wanneer worden die ingevoerd?

4. Zijn er deze bestuursperiode cijfers verzameld waaraan u kunt meten of de genomen maatregelen effect sorteren?

- Zo ja, welke cijfers en kunt u die met ons delen?
- Zo nee, waarom niet? Zonder metingen kunt u niet meten of de maatregelen zin hebben gehad.

5. Hoe vaak evalueert u de genomen maatregelen en kunt u ons bijpraten over deze evaluaties en wat u met de uitkomsten hiervan heeft gedaan, zoals bijsturen bijvoorbeeld?

Aan het begin van deze bestuursperiode waren er enkele bijeenkomsten (o.a. in het RBC-stadion) waarbij inwoners hun wensen kenbaar konden maken, ook op dit gebied.

6. Welke wensen heeft u specifiek vanuit die bijeenkomsten concreet "meegenomen", verder uitgewerkt en geïntroduceerd? Graag een uitgebreide toelichting.

Alvast dank voor uw antwoorden,

Fractie Lijst De Regt,

Eric de Regt en Jan Brouwers

Namens de fractie(s) van Lijst De Regt-De Backer-Brouwers-Roks,

Eric de Regt en Jan Brouwers

Wij beantwoorden de vraag als volgt:

In reactie op uw raadsvragen d.d. 25 augustus 2025 ontvangt u hierbij onze beantwoording. Om uw vragen inhoudelijk beter te kunnen beantwoorden hebben we de antwoorden verwerkt in de volgende uitgebreide toelichting.

Voordat we nader ingaan op uw vragen, geven we u graag enkele hoofdlijnen mee uit de ontwikkeling van onze gemeentelijke communicatie in de afgelopen jaren. In 2021 heeft uw raad de motie informatie & communicatie ingediend. Deze is destijds omarmd en hier is uitvoering aan gegeven. Hiervoor is destijds ook een kaderstellende bijeenkomst met uw raad geweest. Een aantal verbeteringen is gerealiseerd voor het college aantrad in 2022 en gedeeltelijk is dit na het aantreden van dit college geborgd in het programma Betrouwbare & Gastvrije gemeente. De invulling van het programma is met uw raad ook afgestemd in een raadsbijeenkomst met de uitnodiging om bij het vervolg van het programma ook actief betrokken te blijven. Uiteraard zijn thema's als communicatie, participatie en openheid, onderwerpen die continu aandacht verdienen. Deze hebben dan ook een prominente plek in het programma gekregen en we zetten hier continu op in en verbeteren daar waar nodig.

Landelijke trends

We zien als brede landelijke trend dat inwoners de diverse wegen om de gemeente te benaderen beter weten te bewandelen. Men is mondiger geworden en komt steeds meer op voor het eigen belang. Wij vinden dit een goede beweging binnen onze democratie. Echter heeft deze beweging ook een keerzijde vanwege de (werk)druk die dit met zich meebrengt voor de ambtelijke organisatie. Daarnaast benadrukken wij in deze context ook dat de gemeentelijke organisatie het borgen van het algemeen belang tot doel heeft, wat niet altijd aansluit bij individuele belangen. In een samenleving die in toenemende mate gekenmerkt wordt door individualisering en tegengestelde belangen, zien we ook dat deze belangen steeds vaker botsen, wat ook leidt tot meer Woo-verzoeken en klachten. Landelijk zien wij dat het aantal Woo-verzoeken en klachten gestegen is en nog steeds stijgt. Ook in Roosendaal is het aantal Woo-verzoeken gestegen. Landelijke, regionale en lokale kwesties en media-aandacht beïnvloeden de stijging in het aantal verzoeken, maar ook het feit dat transparantie leidt tot meer vragen en meer verzoeken. In dat licht is er bij een aantal inwoners ook sprake van een cirkelbeweging. Na afhandeling van diverse klachten en verzoeken van een inwoner start deze weer nieuwe vragen of verzoeken.

Contact met de gemeente

De gemeente Roosendaal heeft veel contactkanalen ter beschikking voor inwoners en ondernemers. Denk hierbij aan de telefoon, de balie, de website, een chatbot, whatsapp, e-mail en briefverkeer. De inwoner kan kiezen voor het kanaal van zijn of haar keuze, op het tijdstip dat dit uitkomt. Persoonlijk contact is natuurlijk ook altijd mogelijk via de wijkverbinders, jeugdwerkers, aan de balie, in participatietrajecten en gewoon in het Huis van Roosendaal met onze collega's. Wij zien een stijging in de waardering voor het contact met de gemeente. Deze is terug te lezen in de programmabegroting. Het percentage inwoners dat contact met de gemeente met een ruim voldoende waardeert (8 of hoger), stijgt van 40% in 2021 naar 44% in 2023.

Wij merken graag op dat wij als gemeente naast klachten ook steeds meer positieve geluiden ontvangen over het contact in onze dienstverlening tussen inwoners en gemeente, verbeteringen in de behandeling en afhandeling van klachten en Woo-verzoeken. Dit gaat vooral over de mensgerichtheid van deze collega's, doorzoekbaarheid en vindbaarheid van informatie. Denk hierbij aan het Woo publicatieplatform en het feit dat wij in het kader van openheid en transparantie zowel de oordelen over klachten als het aantal klachten publiceren. Daarnaast worden signalen van inwoners over de Woo-verzoeken en klachtbehandeling intern besproken, zodat we gericht kunnen werken aan verbeteringen.

Alle schriftelijke communicatie wordt geregistreerd in het gemeentelijk zaaksysteem, dat wij zo goed als mogelijk opvolgen. Dit sluit niet uit dat hier bijvoorbeeld ook vertraging in afhandelingen kan ontstaan. De situatie die u schetst met betrekking tot Woo-verzoeken, klachten en brieven herkennen wij daarom ook deels. Wij verwijzen u graag voor een verdere toelichting op Woo-verzoeken naar de brief aan de raad d.d. 3 juli 2025, waarin u proactief door ons bent geïnformeerd over de stand van zaken rondom de Woo-verzoeken. Voor klachten geldt op hoofdlijnen eenzelfde ontwikkeling. Hierbij hebben onze ambtenaren bij beide disciplines te maken met 'veelmelders' en steeds meer, intensievere en helaas ook agressievere klachten. Dit vraagt meer van onze medewerkers, zowel in de uitvoering van het werk als qua weerbaarheid. Wij hebben in de afgelopen jaren de bemensing al uitgebreid op zowel klachtencoördinatie als woo-coördinatie.

De update over het programma betrouwbaar & gastvrij in den brede volgt binnen 4 tot 8 weken. Hierin gaan we onder meer in op onze inzet op dienstverlening en communicatie, bijvoorbeeld aan de hand van het thema 'geef vriendelijkheid door'. In deze update wordt ook een vooruitblik opgenomen over wat wij nog gaan realiseren.

Voor voortgang over de Woo, dienstverlening, participatie en communicatie verwijzen wij u ook naar voorgaande en komende p&c producten, waaronder de programmabegrotingen en jaarverslagen, waarin wij vorderingen op deze projecten geven.

Metten

Uiteraard metten wij waar mogelijk ook de resultaten en voortgang. Over de monitoring in relatie tot het programma hebben wij u de raadsmededeling 'Monitoring programma Betrouwbare & Gastvrije gemeente' gestuurd in februari 2023. De gemeente Roosendaal beschikt over een Datalab met collega's die gespecialiseerd zijn in data, analyse en metten. Wij metten vaste indicatoren in de programmabegroting, zo laten we ook de raad en samenleving weten hoe we ervoor staan. Dienstverlening-, participatie- en communicatieaspecten metten wij o.a. in de bewoners enquête, losse uitvragen over dienstverlening en een onderzoek naar telefonische bereikbaarheid. Binnenkort gaat er nog een meting uit over communicatie van de gemeente. Wanneer wij onderzoeken, vragenlijsten uitzetten of participatie-activiteiten laten plaatsvinden, streven wij naar een brede en diverse vertegenwoordiging van inwoners. Bijsturen o.b.v. de data gebeurt continu, zowel in ons beleid als in de bedrijfsvoering.

Opvolging brede inwonersbijeenkomsten

Aan het begin van deze bestuursperiode waren er enkele bijeenkomsten (o.a. in het RBC-stadion) waarbij inwoners hun wensen kenbaar konden maken, ook op het gebied van communicatie en participatie. Het doel van de bijeenkomsten was om op te halen wat inwoners voor de komende periode belangrijk vinden. Dat heeft veel wensen en suggesties opgeleverd, op alle terreinen waar de gemeente werkzaam is. Wij hebben deze vervolgens verwerkt in de prioriteiten van het collegeprogramma. Over de opbrengsten en de voortgang daarvan is uw raad in 2024 op hoofdlijnen geïnformeerd via de mid-term review (de nota 'Koersvast. Samen op reis naar 2040'). Daarnaast nemen we u via de reguliere P&C cyclus uitgebreider mee in de voortgang op de ambities uit het collegeprogramma. De specifiek op het gebied van communicatie en participatie gerichte wensen zijn meegenomen in het programma Betrouwbare & Gastvrije gemeente.

Participatie

Op 31 december 2023 heeft uw raad de participatievisie en het participatiebeleid vastgesteld. In de aanloop hiernaartoe zijn met verschillende betrokkenen gesprekken gevoerd. Er is met uw raad een verkennende sessie geweest op 27 september 2023. Deze input uit de gesprekken en sessies is meegenomen in de totstandkoming van de visie en het beleid. Na vaststelling zijn wij op 20 maart 2024 nog in gesprek gegaan met uw raad. Daarnaast hebben we meerdere sessies gehouden met de raadswerkgroep Participatie.

Een belangrijk onderdeel van ons beleid is het borgen van participatie-uitkomsten. Om hier zorgvuldig mee om te gaan hebben we als organisatie verschillende instrumenten ontwikkeld. Hiermee stellen we onder andere tijdens het participatieproces de juiste niveaus van inspraak met elkaar vast, geven we aandacht aan verwachtingsmanagement, het benaderen van de juiste doelgroepen, denken we goed na over communicatievormen, gespreksmethodieken en het terugkoppelen van de uitkomsten. De adviseurs participatie hebben geadviseerd op een breed scala aan thema's de afgelopen jaren, waarin diverse vormen van participatie hebben plaatsgevonden, zoals de LEGO sessie in Hart van Langdonk, en de WeetKeet in Westrand.

Inwoners ervaren verschillende nieuwe vormen van interactie met de gemeente zoals door de gesprek vorm 'Het Gesprek,' waarbij veel mensen input hebben geleverd op de Visie2040. Daarnaast krijgen inwoners en organisaties meer kans om zelf aan de slag te gaan met hun dorp, buurt, wijk of straat, door de subsidieregeling Inwonersinitiatieven; 'Het Begint met een Idee'. Daardoor zijn er al meer dan 70 aanvragen gedaan en ideeën realiteit geworden, zoals de 'Kidsclub'.

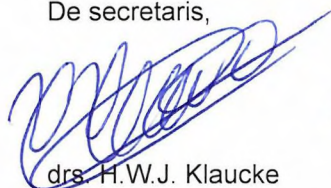
Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,



drs. H.W.J. Klaucke



M. Buijs