

Aan de leden van de gemeenteraad van
Roosendaal



contactpersoon : Mirjam Kars en Patricia Stroo

Roosendaal : 28-09-2022

doorkiesnummer : 140165

ons kenmerk :

onderwerp : Beantwoording motie Informatie & Communicatie

bijlage : Kaders gemeenteraad en beeld
vanuit de doelgroepen

Geachte leden van de raad,

Tijdens de raadsavond van 3 maart 2021, heeft uw Raad de motie 'informatie en communicatie' aangenomen. Deze motie is mede tot stand gekomen naar aanleiding van het Ombudsmanrapport Rapportage Roosendaal d.d. 15 januari 2021 en de klachten van bewoners aan de Gastelseweg. Een proces dat niet gelopen is zoals wij dat voor ogen hadden en waar wij als gemeente van geleerd hebben.

Uw motie luidt als volgt:

1. Om de Gemeenteraad uiterlijk eind juni 2021 een actieplan voor te leggen, met daarin voorstellen voor betere -en intern onderling afgestemde- communicatie met inwoners en een werkwijze hoe informatie beter beschikbaar kan worden gemaakt voor inwoners;
2. Bij dit actieplan tevens aan te bieden: de uitwerking van een transparant communicatiesysteem waarin de wijze waarop omgegaan wordt met schriftelijke inwonersvragen binnen de gemeente geborgd is en waarin tevens controlemechanismen zijn ingericht.

Naar aanleiding van deze motie hebben wij ons gebogen over de beantwoording. In gesprekken met vele partijen kwam geen eenduidig geluid naar voren. Om die reden is destijds uitstel gevraagd van de beantwoording. Van daaruit is een procesplan opgesteld om vanuit alle betrokken partijen input te verzamelen voor meningsvorming en kaderstelling. De doelgroepen waarmee een beeld van communicatie en informatie is gevormd zijn: onze inwoners, de gemeenteraad en de medewerkers van de gemeente Roosendaal. De gemeenteraad is gevraagd mee te denken over kaders voor de beantwoording. Dit beeld en de kaders zijn terug te lezen in de bijlage.

Deze beantwoording van uw motie loopt vooruit op het collegeprogramma dat binnenkort naar uw raad verzonden wordt. In het collegeprogramma is de landelijke term betrouwbare overheid een prioriteit geworden, waarnaar we ook in deze beantwoording refereren. In Roosendaal spreken wij over betrouwbare gemeente.

Roosendaal als gemeente en gemeenschap

Als gemeente willen wij een open, zelfbewuste en daadkrachtige overheid zijn. Wij handelen vanuit het publieke belang. Wij kijken naar de individuele situaties, maar afwegingen maken wij weer in de context van het publieke belang. De gemeente opereert in een democratie. Wanneer democratische besluitvorming rondom een dossier transparant, volgens de juiste procedures is verlopen, wil het college ook daadkrachtig en slagvaardig met de uitvoering aan het werk.

Een gemeente kan niet aan ieders individuele behoefte voldoen. Een gemeente kan wel zo open als mogelijk zijn, inwoners horen en bijvoorbeeld in een participatieproces mee laten denken. Het

publieke belang staat voor de gemeente per definitie centraal. Openheid is daarbij een noodzakelijke voorwaarde. Wij moeten als overheid uitleggen:

- voor wie wij wat doen
- het doel van die maatregel
- wat die maatregel inhoud
- wie dat gaat uitvoeren
- wanneer wij dat doen
- wat men daarvan gaat merken of hoe men daar gebruik van kan maken.

Proactieve en reactieve communicatie

Wij maken een onderscheid tussen proactieve en reactieve communicatie en informatie. Onder reactief verstaan wij bijvoorbeeld het beantwoorden van een vraag van een inwoner. Met proactief bedoelen wij het informeren van inwoners. Bijvoorbeeld door middel van informatie op de website, of een bredere multimedia campagne. De proactieve communicatie levert minder klachten op dan reactieve communicatie. Binnen de proactieve communicatie zijn wij open en vooruitstrevend met de juiste vak kennis en creatieve bureaus om ons te ondersteunen bij het optimaal bereiken van doelgroepen.

Deze motie is ontstaan naar aanleiding van onze reactieve communicatie. Deze vorm van communicatie loopt op dit moment via te veel verschillende lijnen, waardoor de organisatie onvoldoende overzicht heeft en daardoor onvoldoende, eenduidig naar buiten communiceert.

Participatie

Participatie door bijvoorbeeld inwoners en ondernemers, is onmisbaar voor een open overheid. Het is van groot belang daarbij duidelijkheid te geven over de mogelijkheden tot participatie en vooral over wat er met de input van deelnemers aan het participatieproces wordt gedaan. Met andere woorden: waar gaan inwoners wèl over als zij mogen inspreken/participeren, en waarover ook echt niet. Ook in participatietrajecten geldt dat wij handelen vanuit het publiek belang. Soms betekent dat, dat er slechts één richting mogelijk is. De participatie heeft dan alleen betrekking op de invulling, niet op de keuze op zich. Een voorbeeld is het Bravisdossier. Er kan geparticipeerd worden over invulling, maar niet over het feit dat het ziekenhuis op de betreffende locatie wordt gebouwd. Voorafgaand aan het participatieproces moet duidelijk zijn waarover meegedacht kan worden. De reden voor bepaalde keuzes moet helder worden uitgelegd. Geef de inwoner inzicht en rapporteer over de manier waarop de keuze tot stand is gekomen. Sommige keuzes zijn onvermijdelijk. Wij zien echter wel een toenemend aantal inwoners dat geen 'nee' accepteert. En ook daar zal een, per geval toegesneden, reactie op moeten komen.

Rondom het HUIS zetten we continu in op het proactief informeren en betrekken van belanghebbenden. Door de toon en inhoud van onze communicatie sluiten wij aan bij de ontvanger. Er wordt vooral ingezet op persoonlijke communicatie. Of het nu de Gemeenteraad is, direct omwonenden, inwoners van Roosendaal of geïnteresseerde partners. Ook dit project biedt ons inzichten en mogelijkheden om te leren. Deze kennis nemen wij mee naar andere projecten.

Leren van klachten

Wij zien dat een klein deel van de inwoners zich steeds sterker en luidruchtiger roert in deze tijden. Men is mondiger, misschien niet beter, maar wel intensiever geïnformeerd. Een van de gevolgen hiervan is het stijgende aantal WOB verzoeken. De laatste jaren zien wij een spectaculaire toename (2020/2021: circa 75, waarvan 51 in het dossier Gastelseweg, vanaf oktober 2020). Hierbij zien wij dat een relatief groot deel van de verzoeken betrekking heeft op een beperkt aantal thema's. Maar ook dat deze verzoeken door een beperkt aantal personen wordt ingediend. Ook het aantal klachten neemt toe in 2021, er zijn 80 klachten ontvangen. Voor verdere duiding van de klachten verwijzen we u naar de Klachtenanalyse 2020/2021, d.d. 12 juli 2022. Communicatie zien we ook hier als factor terug. Terugbellen of -mailen, open communicatie en de lengte van procedures spelen vaak een rol.

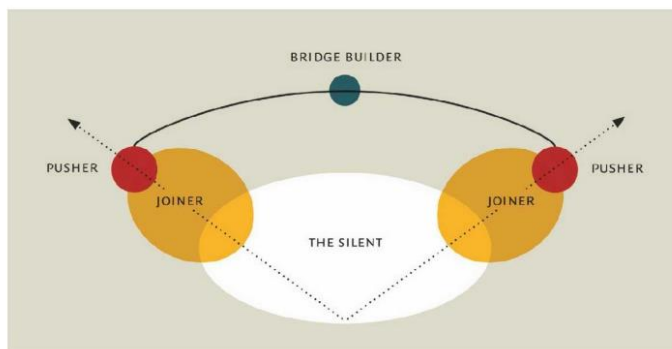
Hier bestaat een kans voor verbetering. Daarom gaan wij een lerende cyclus aanbrengen in het huidige klachtenproces.

Onze urgentie – polarisatie en de behoeften achter emoties

Polarisatie en haar gevolgen

Polarisatie is een steeds groter thema in de maatschappij. De veelheid van meningen, diversiteit en het groeiend individualisme in onze samenleving, is in de afgelopen jaren toegenomen. Dit gaat niet zonder problemen, want grotere diversiteit kan de sociale samenhang verkleinen en om die reden de kans op polarisatie vergroten. De scherpere tegenstellingen tussen groepen in de samenleving kunnen uiteindelijk resulteren in spanningen en conflicten. Gemeenten worstelen met de vraag hoe zij deze polarisatie vroegtijdig kunnen signaleren, voorkomen en tegengaan. Daarvoor geldt in ieder geval dat de verbinding tussen bevolkingsgroepen, maar ook tussen overheid en bevolking, beter moet.

Het 'stille midden' verdwijnt gaandeweg verder uit beeld, doordat vaak communicatie ingezet wordt op de polariserende partijen. Zie onderstaand polarisatiemodel.



De vijf rollen in het polarisatieschema van Bart Brandsma

De behoefte achter de emoties

In Nederland is een groeiende groep mensen die onbehagen ervaart. Bijvoorbeeld over de richting waarin de samenleving zich ontwikkelt, ongenoegen over de eigen plaats in de samenleving en onvrede over besluiten van politici. Wanneer de overheid te weinig oog en oor heeft voor verschillende belangen die er spelen, kan dat gevoelens van onbehagen geven. Met als gevolg dat mensen boos zijn op de overheid en deze niet meer vertrouwen. Ze trekken zich terug in de eigen kring en zoeken steun bij elkaar en hun eigen leiders. Dat doet afbreuk aan de sociale cohesie in de samenleving. Of het nu gaat om mensen die zich onderling, maar wel in het openbaar, tegen elkáars standpunten verzetten, of mensen die zich tegen de overheid keren. Vaak zien wij dezelfde werking:

- Een onderwerp roept heftige emoties op – mensen zijn boos, gefrustreerd of bang.
- De discussie polariseert, de gemoederen lopen op. Niemand lijkt het met elkaar eens te zijn.
- Er is volop aandacht voor het onderwerp en de gevolgen in de (sociale) media. De verschillen tussen mensen en groeperingen lijken hierdoor nog groter.
- Achter elke emotie schuilt een gefrustreerde behoefte:
 - o Teleurstelling. Het gevraagde product of de gevraagde dienst voldoet niet aan de verwachtingen. Men had bij het stellen van een vraag een andere, hogere verwachting dan het daarvoor geboden antwoord of de dienst laat zien.
 - o Miskend. Gebrek aan bevestiging en erkenning. Mensen voelen zich oneerlijk behandeld, niet gehoord en niet gewaardeerd.
 - o Machteloos. Gebrek aan regie op eigen leven. Mensen ervaren machteloosheid. Ze krijgen het gevoel dat ze niet kunnen meekomen of worden achtergesteld.

- Angst. Gebrek aan veiligheid, zekerheid. Mensen ervaren gevoelens van angst voor een onzekere toekomst. (bron:www.communicatierijk.nl)

Wat te doen?

De noodzaak tot door ontwikkelen naar een benaderbare en open gemeente wordt gezien. Daarom is het totaal aan ontwikkelingen zoals dienstverlening, participatie, communicatie en open overheid ondergebracht in het collegeprogramma onder de noemer Betrouwbare gemeente. Mensen en middelen worden ingezet om deze koers te varen en medewerkers mee te nemen in de nieuwe richting van Betrouwbare gemeente.

Onze informatie- en communicatiekoers; een open overheid

In deze tijden van verandering, moet de overheid een helder en herkenbaar standpunt innemen over transparantie, openheid en participatie. Dit signaal komt ook duidelijk naar voren uit de doelgroepen die wij bevroegd hebben, openheid, duidelijkheid en eenduidigheid is gewenst. Op hoofdlijnen zijn er drie speerpunten, waar we op in gaan zetten:

1. Participatie
2. Dienstverlening
3. WOO (Wet Open Overheid) uitvoering.

Onderstaand leest u een korte toelichting op de bovenstaande punten, aangevuld met andere lopende ontwikkelingen. De punten 1 en 3 hangen in grote mate met elkaar samen. Deze worden opgepakt binnen het trainingsaanbod voor medewerkers. Een en ander zal niet zonder langetermijninvesteringen kunnen. Naar aanleiding van uw reactie op dit kader zullen wij nadere voorstellen uitwerken.

Hieronder een, niet uitputtende, opsomming van diverse ontwikkelingen.

- **Participatie:** Wij staan zij aan zij met de Roosendaalse samenleving. In toenemende mate hebben wij zicht op wat nodig is in de gemeente, want samen bereiken we meer. Onze aanwezigheid in buurten, dorpen en wijken gaan wij verhogen komende collegeperiode. We organiseren ons dichtbij en luisteren naar mensen. We blijven in contact om te zorgen voor verbinding en het stille midden ook een geluid te geven. We bouwen onze bestaande lokale samenwerkingen verder uit. We geven ook meer ruimte en invloed. Dat doen we door een toenemende open bestuursstijl en we gaan met elkaar in gesprek hierover. We stellen spelregels (beleid) op over democratische waarden, rollen, verwachtingen en participatieruimte en stellen die met elkaar vast.
- **Dienstverlening:** Een goede dienstverlening verhoogt het vertrouwen in de overheid. Daarnaast gaat Roosendaal groeien. En dat betekent dat we onze dienstverlening mee laten groeien. Dat doen we enerzijds door sterk in te zetten op digitalisering en continue verbeteren. Daarmee kunnen inwoners tijd en plaats onafhankelijk aanvragen doen of diensten afnemen. We bereiden zo ook voor op de generatie van de toekomst. We digitaliseren waar het kan, maar bieden altijd de mogelijkheid voor persoonlijk contact waar dat nodig is. In 2021 is de visie op dienstverlening verschenen. Momenteel loopt het uitvoeringsprogramma om tot een verbeterde dienstverlening te komen.
Op dit moment worden bijvoorbeeld de mogelijkheden onderzocht om met een CRM systeem te gaan werken. Dit geeft medewerkers de gelegenheid om centraal en op persoonsniveau zaken te noteren en delen met andere collega's over contacten, lopende issues, etc. Dit heeft als doel ook meer relatie georiënteerde informatie centraal vast te leggen, zodat medewerkers deze informatie ook onderling kunnen delen en zo tot eenduidige communicatie richting inwoners kunnen komen. Er is al een pilot geweest bij de groep economie, deze is naar tevredenheid verlopen. De groep economie werkt met dit systeem verder en er wordt bekeken voor welke andere groepen dit systeem ook toepasbaar is.
- **Wet Open Overheid:** Een belangrijke ontwikkeling die kan bijdragen aan het verbeteren van de

informatievoorziening door de gemeente aan onze inwoners en raad, is de Wet Open Overheid (WOO). Het college is een groot voorstander van deze wet, die in 2022 de Wet Openbaarheid van Bestuur gaat vervangen. De WOO regelt dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, te ontsluiten en te archiveren is. Deze wetgeving is voor ons het kader waarbinnen wij invulling geven aan onze actieve en passieve informatieplicht. En de daaruit voortvloeiende communicatie richting de gemeenteraad en onze inwoners. De WOO is een complex en omvangrijk meerjarentraject, dat wij gestructureerd zullen aanpakken. Waar mogelijk vooruitlopend op de fasering en prioritering vanuit de WOO.

- **Kennisdeling WOO:** Zoals besproken tijdens de opiniërende raadsbijeenkomst in september hebben wij de mogelijkheden verkend om aan te sluiten bij de proeftuinen van de VNG. Het is helaas niet meer mogelijk om bij de proeftuinen aan te sluiten. Wel wordt er op diverse wijzen kennis gedeeld over de ervaringen in die proeftuinen. Deze kennis zetten wij in, in het implementatieproject WOO. Voor meer informatie www.vngrealisatie.nl/onderwerpen/grip-op-informatie.
- **WOO en Communicatie:** Om nog meer die transparante en open overheid te kunnen zijn is het van belang dat we nog beter communiceren over wat we doen en waarom we het doen. In de verdere uitwerking van de WOO en daarmee samenhangende acties, zal dan ook zeker aandacht worden geschonken aan onze wijze van communiceren. Zowel inhoudelijk als strategisch. Dit gegeven nemen wij mee in onze communicatietrainingen.
- **Plan van aanpak WOB-verzoeken en coördinator:** We sorteren proactief voor, op de implementatie van de WOO, onder meer door te werken aan een plan van aanpak ten aanzien van het actief openbaar maken van de beslissingen op WOB-verzoeken. Tevens is besloten formatieruimte te creëren voor het aanstellen van een coördinator Wet open overheid. De coördinator kan helpen bij het zoeken naar de door inwoners en ondernemers gevraagde informatie. Op dit moment wordt een beschrijving van de functie gemaakt en naar verwachting wordt eind 2022 deze functie ingevuld.

Een aantal voorbeelden van waar de gemeente aan werkt:

- **Trainingen Heldere Taal:** De gemeente werkt aan eenduidige, open communicatie. Onze medewerkers en vakspecialisten, spelen daarbij een grote rol. We begeleiden hen bij het helder, open en op B1 niveau taalgebruik communiceren, door trainingen 'Heldere Taal', (automatisch) screenen van brieven en er worden collega's opgeleid tot 'collegiale coach' (versterkers) op het gebied van Heldere Taal.
- **Communicatie op wijkniveau:** Als gemeente zetten we in toenemende mate in op een integrale wijkaanpak. Hierbij experimenteren we ook met communicatie op wijkniveau.
- **Inwonerportaal:** We werken aan de ontwikkeling van een inwonerportaal. Het inwonerportaal is een persoonlijke digitale omgeving waar inwoners en ondernemers informatie kunnen vinden die voor hen belangrijk is.
- **Open data:** We werken aan het optimaliseren van ons open data portaal 'Roosendaal in Cijfers' (<https://roosendaal.incijfers.nl>). Via deze website is veel statistische informatie beschikbaar over o.a. demografie, wonen, voorzieningen, economie, mobiliteit, bestuur en veiligheid. Tot op het niveau van postcodes, buurten/wijken en gemeente.
- **Meldingen Buiten Beter app:** We zetten in op het verder optimaliseren van de communicatie rondom meldingen vanuit de 'Buiten Beter'-app. Enerzijds streven we naar het voorkomen van meldingen door klantgericht en proactief te communiceren. Anderzijds zetten we in op het verder verbeteren van de terugkoppeling op meldingen.

De vaste basis voor het slagen van de nieuwe informatie- en communicatiekoers blijft het continu werken aan de optimalisatie van de gemeentelijke processen. Daarnaast aan de vakinhoudelijke en fysieke basis van de communicatiefunctie en -vaardigheden binnen de gemeente.

Tot slot

We hebben kritisch naar de organisatie gekeken en geconcludeerd dat op bovenstaande ontwikkelingen investering noodzakelijk is. De komende 4 jaar staan o.a. in het teken van Roosendaal als betrouwbare gemeente, dienstverlening, participatie en communicatie.

Op bovenstaande onderdelen ondernemen wij actie. Zoals gezegd is dit slechts een greep uit de ontwikkelingen. Wij verbeteren het samenspel tussen mensen, processen en systemen:

- om daarmee eenduidig te communiceren naar inwoners;
- onze informatievoorziening verder op orde te brengen;
- het autonoom werken in de gemeente Roosendaal verder te versterken;
- de organisatie voor te bereiden op de nieuwe wet open overheid.

Afsluitend willen wij u meegeven dat Roosendaal een gemeente van de toekomst wil zijn. Dit is een proces waar de organisatie al in zit en deze transitie kost tijd. De route staat en we werken gezamenlijk die kant op. Wij zien een gedeelde verantwoordelijkheid met u als raad om samen stappen te zetten in deze mooie en belangrijke opgave.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

