

Aan de edelachtbare leden van de raad  
van de gemeente Roosendaal

Roosendaal : 6 januari 2015

onderwerp : Antwoord raadsvraag ex artikel 39 RvO

Ter zake Gemeentelijke Communicatie

Informatieverstrekking naar inwoners, bedrijven, instanties  
en verenigingen

registratiecode : Griffie /

bijlage :

Edelachtbare dames en heren,

Van de heren Broekhoven en De Regt, lid van de gemeenteraad voor de fractie van de Roosendaalse Lijst, ontvingen wij d.d. 25 november 2014, de volgende vragen:

In het kader van juiste, tijdige, volledige, heldere en actuele informatieverstrekking vanuit de gemeente naar onze inwoners, bedrijven, instanties en verenigingen is het belangrijk dat "communicatie" over allerlei zaken waarin onze gemeente een rol speelt goed geborgd is. In dit digitale tijdperk zijn hiertoe legio mogelijkheden beschikbaar. Uiteraard de gemeentelijke websites, maar ook de sociale media zoals Twitter en Facebook.

De Roosendaalse Lijst heeft geconstateerd dat op de diverse platforms, waarmee de gemeente Roosendaal communiceert, vaak (sterk) verouderde informatie staat. De Roosendaalse Lijst ziet ook dat op bepaalde sites geen nieuws meer wordt gepost en er daardoor inmiddels achterhaalde gegevens ontstaan. Tevens zijn er twitteraccounts met amper tweets en wordt er nog verwezen naar het niet meer bestaande Hyves. Daarnaast is er in de loop der afgelopen jaren een wirwar aan websites ontstaan die soms naar elkaar verwijzen. Voor een dwarsdoorsnede van onze bevindingen verwijzen wij u naar de bijlage.

Juist in dit digitale tijdperk wordt veel gebruik gemaakt van digitale informatie en dat valt te prijzen. Deze informatie dient dan wel actueel, helder, juist, transparant, begrijpelijk, goed vindbaar en volledig te zijn. Volgens ons kan hier nog het nodige in verbeterd worden.

De fractie van de Roosendaalse Lijst heeft dan ook de volgende vragen:

1. Hecht u grote waarde aan het juist, duidelijk, volledig en tijdig communiceren met en informeren van onze inwoners, bedrijven, instanties en verenigingen en zo ja, waaruit blijkt dat?
2. Heeft u hiervoor beleid, werkplannen of draaiboeken ontwikkeld? Zo ja, welke en worden deze geactualiseerd en in welke frequentie?
3. Welke kanalen/middelen hanteert u om te communiceren / informatie te verstrekken?

4. Communiceert / informeert u steeds via alle beschikbare kanalen of hanteert u ook een bepaalde vorm van maatwerk? Zo ja, welke informatie verspreidt u via welke kanalen?
5. Hoe is "communicatie" organisatorisch weggezet in de gemeentelijke organisatie en hoe lopen de lijnen met de andere geledingen in en rond de gemeentelijke organisatie? (teams, afdelingen, directie, college en partners)
6. Hoe borgt u dat informatie altijd tijdig, juist, volledig en actueel wordt gecommuniceerd?
7. Bent u op de hoogte van de door ons geconstateerde feiten welke (niet uitputtend) in de bijlage zijn weergegeven?
8. Zo ja, hoe zijn deze ontstaan en waarom heeft u deze omissies nog niet opgepakt? Zo nee, vindt er geen screening plaats en gaat u deze omissies nog oppakken en op welke termijn?
9. Welke structurele acties gaat u uitzetten ter voorkoming van de door ons geconstateerde feiten in de toekomst?

Namens de fractie van de Roosendaalse Lijst,  
René van Broekhoven en Eric de Regt.

Wij beantwoorden de vragen als volgt.

1. **Hecht u grote waarde aan het juist, duidelijk, volledig en tijdig communiceren met en informeren van onze inwoners, bedrijven, instanties en verenigingen en zo ja, waaruit blijkt dat?**  
Uiteraard. Dit blijkt uit onze uitgebreide middelenmix waarmee we wekelijks inwoners, bedrijven, instanties en verenigingen van Roosendaal zorgvuldig informeren.
2. **Heeft u hiervoor beleid, werkplannen of draaiboeken ontwikkeld? Zo ja, welke en worden deze geactualiseerd en in welke frequentie?**  
Het laatste Communicatieactieplan is van 2012-2013. De ambities uit dit plan vormen nog steeds de leidraad van de dagelijkse communicatieactiviteiten. Daarnaast werkt het cluster communicatie met een jaarlijkse communicatiekalender. Dit jaar wordt gewerkt aan een actieplan voor de verdere professionalisering van het cluster. Dit actieplan is erop gericht om niet alleen de online en offline communicatie meer strategisch in te steken, maar ook om sociale media meer actief te benutten voor het ophalen van signalen uit de samenleving en de verbinding te leggen met de gemeentelijke organisatie zodat er beter en sneller ingespeeld kan worden op signalen binnen de samenleving.
3. **Welke kanalen/middelen hanteert u om te communiceren / informatie te verstrekken?**  
Website, Facebook, Twitter, persberichten/uitnodigingen, wekelijks persgesprek, openbare besluitenlijst, gemeenterubriek Stadserf, informatiemagazine RZijn, gemeentegids, stadsplattegrond, tv-scherm publiekshal,abri's (7 locaties), themakranten (Groenkrant), themapagina's in krant (Zorg en ondersteuning), raadsmededelingen, folders/flyers/brochures, bewonersbrieven, bewonersbijeenkomsten, inspraakbijeenkomsten.
4. **Communiceert / informeert u steeds via alle beschikbare kanalen of hanteert u ook een bepaalde vorm van maatwerk? Zo ja, welke informatie verspreidt u via welke kanalen?**  
Bij elke communicatieboodschap wordt een afweging gemaakt in tijdstip, taalgebruik, middel en frequentie. Uiteraard is er een aantal standaard middelen dat wekelijks dezelfde boodschappen bevat, zoals de openbare besluitenlijst. Deze bevat enkel besluiten van het college en wordt met een standaard verzendlijst verstuurd.

**5. Hoe is "communicatie" organisatorisch weggezet in de gemeentelijk organisatie en hoe lopen de lijnen met de andere geledingen in en rond de gemeentelijke organisatie? (teams, afdelingen, directie, college en partners.)**

Het cluster Communicatie is onderdeel van het team Interne Dienstverlening en Communicatie. Het cluster adviseert, faciliteert en ondersteunt het college, de directie en de gemeentelijke organisatie.

**6. Hoe borgt u dat informatie altijd tijdig, juist, volledig en actueel wordt gecommuniceerd?**

Door intern goede afspraken te maken. Daarnaast heeft het cluster communicatie een signaal, verbindings- en faciliterende functie binnen de organisatie. Communicatie coördineert de informatie die naar buiten gaat.

**7. Bent u op de hoogte van de door ons geconstateerde feiten welke (niet uitputtend) in de bijlage zijn weergegeven?**

Ja, inmiddels wel.

**8. Zo ja, hoe zijn deze ontstaan en waarom heeft u deze omissies nog niet opgepakt? Zo nee, vindt er geen screening plaats en gaat u deze omissies nog oppakken en op welke termijn?**

In de loop van 2015 wordt de nieuwe website gelanceerd. Een nieuwe website voor onze inwoners en ondernemers waar zij op een snelle, simpele en duidelijke manier de gewenste producten en/of antwoorden kunnen vinden. En datgene kunnen doen, waarvoor ze onze website bezoeken, zoals bijvoorbeeld het doorgeven van een verhuizing, het doen van een melding of het maken van een afspraak voor een nieuw paspoort. Bij deze vernieuwde website hoort een gewijzigd beheerconcept.

**9. Welke structurele acties gaat u uitzetten ter voorkoming van de door ons geconstateerde feiten in de toekomst?**

Bij het beheerconcept worden structurele maatregelen opgenomen ten behoeve van het beheer van de nieuwe website.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendé

De secretaris.

De burgemees

mr. J.M.L. iMiederer