

Raadvraag (art. 39)	Gesteld door: VLP
Datum	21 mei 2021
Onderwerp	132-2021 In- en externe communicatie gemeente Roosendaal
Portefeuillehouder	College B&W

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

Ondanks het feit dat onze gemeenteraad het onderwerp "communicatie door gemeente Roosendaal" reeds vaak bij uw College onder de aandacht heeft gebracht, lijkt dit in de praktijk helaas nog niet goed te bekijken. Te vaak krijgt de VLP signalen over slechte communicatie, zowel intern als extern, of zelfs over het ontbreken hiervan. Wij zijn dan ook blij dat de burgemeester recent toegezegd heeft dit onderwerp op te pakken en te komen met een soort van "communicatieplan 2.0". Directe aanleiding was toen de gebrekkige communicatie rondom de Poolse supermarkt aan de Gastelseweg. De VLP hoopt dat er snel, mede n.a.v. deze toezegging, een merkbare en broodnodige verbetering plaats gaat vinden.

Als zeer recent voorbeeld waarbij het weer mis ging noemen we de "communicatie" (of beter gezegd het ontbreken hiervan) rondom een schrijven van de Roosendaalse Hotelbranche. Die schrijft op 13 februari jl. een brief naar het College. Tot op heden hebben de schrijvers geen ontvangstbevestiging en geen antwoord op de brief ontvangen. Het antwoord moeten ze uit de krant vernemen omdat daar verslag wordt gedaan van antwoorden op raadvragen over dit onderwerp. Later in dit dossier, op 11 mei, werden Raadvragen gesteld met het verzoek deze te beantwoorden voor de Raad van 20 mei. Er kwamen echter geen antwoorden richting de gemeenteraad, maar er wordt blijkbaar wel een afspraak gemaakt met de hotelbranche (precies waar in de vragen om verzocht wordt). Aangezien de gemeenteraad hiervan niet op de hoogte werd gesteld, werd een overbodige motie voorbereid voor behandeling in de raadsvergadering van 20 mei.

Dit is slechts een voorbeeld van de diverse meldingen die wij krijgen, en van constatering die we doen, over slechte communicatie, onbeantwoorde brieven, telefoontjes en meldingen.

Onze fractie heeft daarom de volgende vragen over dit onderwerp:

1. Wat is de stand van zaken met betrekking tot het nieuwe communicatieplan? Graag een toelichting met mogelijk een tijdslijn.
2. Op welke zaken behoeft er volgens u een (duidelijke) aanscherping op het gebied van communicatie en waarom?
3. Wat vindt u van het idee om een informele bijeenkomst met de gemeenteraad te organiseren over dit onderwerp met als doel verbeteringsuggesties op te halen?
4. Wat is momenteel de standaardprocedure bij beantwoording van brieven en e-mails? Graag ook de maximale afhandelingstermijnen hierbij aangeven.

5. Stuurt u altijd een ontvangstbevestiging bij e-mails en brieven? Graag een toelichting.
6. Hangt de wijze en de termijn van afhandeling van brieven en e-mails ook af van het gehanteerde (e-mail) adres en zo ja, kunt u dit toelichten?
7. Menigmaal constateert de VLP dat (pers-)berichten of publicaties eerder te lezen zijn in de (social) media of elders, dan dat ze verzonden worden naar de gemeenteraad. Geldt hiervoor een bepaalde procedure en zo ja welke? Zo nee, waarom niet?
8. Wat is uw oordeel over de communicatie rondom het dossier "hotelbranche – verzoek kwijtschelding toeristenbelasting"? Graag een toelichting.

Alvast dank voor uw reactie,

Namens de fractie van de VLP,

Eric de Regt en Alex Ridders

Namens de fractie van VLP,

Eric de Regt

Wij beantwoorden de vraag als volgt:

Beste leden van de VLP fractie,

Bijgaand treft u de beantwoording van uw schriftelijke vraag over in- en externe communicatie van de gemeente Roosendaal.

1. *Wat is de stand van zaken met betrekking tot het nieuwe communicatieplan? Graag een toelichting met mogelijk een tijdslijn.*

Uw vraag heeft gekruist met de brief aan de raad die verzoekt tot uitstel van beantwoording van de motie informatie & communicatie. Er wordt gewerkt aan de beantwoording van deze veelomvattende motie. Aanleiding voor het verzoek tot uitstel is dat ik een kwalitatief hoogwaardig en op draagvlak berustend voorstel wil presenteren.

2. *Op welke zaken behoeft er volgens u een (duidelijke) aanscherping op het gebied van communicatie en waarom?*

Deze vraag wordt meegenomen in de motiebeantwoording.

3. *Wat vindt u van het idee om een informele bijeenkomst met de gemeenteraad te organiseren over dit onderwerp met als doel verbeteringsuggesties op te halen?*

Dit is zeker een goed idee. De griffie is gevraagd een kaderstellende commissie in te stellen om tot kaders te komen rondom informatie en communicatie richting inwoners.

4. *Wat is momenteel de standaardprocedure bij beantwoording van brieven en e-mails? Graag ook de maximale afhandelingstermijnen hierbij aangeven.*

Post - Brieven worden geregistreerd door Postservice en gekoppeld aan een zogenaamd zaaktype in ons zaakstelsel. Een zaaktype is een werkproces waaronder de brief valt, de gemeente kent meer dan 200 zaaktypes. Dit zaaktype is weer gekoppeld aan de bijbehorende afhandelingstermijnen, zowel wettelijke termijnen als service termijnen. Deze behandeltermijnen worden in het zaakstelsel gekoppeld volgens de archiefwet en andere wetgeving. Een standaard brief welke niet onder een bepaald zaaktype wordt geregistreerd, een zogenaamd standaard poststuk, heeft bijvoorbeeld een afhandelingstermijn van 4 weken.

E-mail - Postservice beheert de info@roosendaal.nl mailbox en registreert e-mails in het zaakstelsel. Hier geldt dezelfde werkwijze zoals onder 'post' beschreven, alleen wordt er een ander contactkanaal gehanteerd. Ook als een medewerker een e-mail doorstuurt om te laten registreren wordt dit op deze manier uitgevoerd.

5. *Stuurt u altijd een ontvangstbevestiging bij e-mails en brieven? Graag een toelichting. Zowel bij post als e-mails die binnenkomen via info@roosendaal.nl wordt altijd een ontvangstbevestiging gestuurd.*

6. *Hangt de wijze en de termijn van afhandeling van brieven en e-mails ook af van het gehanteerde (e-mail) adres en zo ja, kunt u dit toelichten?*

Wanneer zenders van brieven en e-mails de daarvoor gangbare kanalen gebruiken, zoals post en e-mail aan het algemene e-mailadres gelden daarvoor de afhandelingstermijnen die hangen aan het zaaktype/werkproces dat bij het poststuk of de e-mail hoort.

7. *Menigmaal constateert de VLP dat (pers-)berichten of publicaties eerder te lezen zijn in de (social) media of elders, dan dat ze verzonden worden naar de gemeenteraad. Geldt hiervoor een bepaalde procedure en zo ja welke? Zo nee, waarom niet?*

Het uitgangspunt in deze procedure is dat de raad en de pers op dezelfde dag worden geïnformeerd, waarbij het adagium is dat de gemeenteraad als eerste wordt geïnformeerd. Op het moment dat persberichten naar de pers worden gestuurd ontvangt de griffie deze ook, de griffie staat op de interne verzendlijst pers. Wanneer er een persgesprek plaats vindt sturen we dezelfde dag een persbericht of communiceren via de openbare besluitenlijst naar de Dagmail van de griffie. De griffie verstuurt de Dagmail aan het einde van de dag. Het kan dus zijn dat de pers eerder publiceert dan de Dagmail is uitgestuurd. Ik zal met de nieuwe griffier in gesprek treden over dit medium.

8. *Wat is uw oordeel over de communicatie rondom het dossier "hotelbranche – verzoek kwijtschelding toeristenbelasting"? Graag een toelichting.*

Voor de beantwoording van deze vraag verwijs ik u graag naar uw raadvragen van 11 mei jl. Het overleg met de hotelbranche heeft op 26 mei jl. plaatsgevonden. Het was een constructief gesprek waarbij ook aandacht is geweest voor de brief van de hoteliers en het proces aan gemeentelijke zijde. De hoteliers hebben aangegeven dat met de gegeven toelichting de brief is beantwoord.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Rosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

