

Raadvraag (art. 39)	Gesteld door: VLP
Datum	29 september 2020
Onderwerp	Communicatie
Portefeuillehouder	College B&W

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

Op 13 juni 2018 stelden 8 raadsfracties gezamenlijk vragen over de gebrekkige communicatie van de gemeente Roosendaal in een aantal dossiers. Oorsprong van de vragen lag in het feit dat deze fracties vonden dat de communicatie menigmaal te wensen over liet en dat deze sterke verbetering behoefde. Inmiddels zijn we twee jaar verder. We kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat op een aantal beleidsterreinen de communicatie nog steeds niet vlekkeloos verloopt. Recent voorbeeld is de wijze waarop het college met gesprekspartners heeft gecommuniceerd over het HPO-raadsvoorstel 2020.

Vraag 1

Deelt u onze mening dat de communicatie vanuit de gemeente (zowel in- als extern) nog wel de nodige aanscherping kan gebruiken? Graag een toelichting.

In 2018 deden wij u de suggestie om in het vervolg te gaan werken met een communicatieparagraaf bij alle Raadsstukken. U antwoordde als volgt: "Het is een goede suggestie om de raadsstukken voortaan te voorzien van een verbeterde communicatieparagraaf. We gaan hier na het zomerreces invulling aan geven en zullen u hierbij betrekken".

Vraag 2

Werkt u inmiddels in alle gevallen al met zo'n verbeterde communicatieparagraaf en zo ja: hoe en met wie is deze paragraaf precies tot stand gekomen? Waarin zit de verbetering? Wat zijn tot op heden de ervaringen met deze verbeterde paragraaf? Zo nee: waarom niet? Graag een toelichting.

Bij de beantwoording van de vragen uit 2018 gaf u ook aan:

"Eigen initiatieven en burgerparticipatie vragen ook om een andere manier van communiceren. Het bestuursakkoord geeft aanleiding om nieuwe afspraken te maken over communicatie". "Graag werken we een nieuw kader en werkwijze voor communicatie uit, zoals we dit ook hebben afgesproken over het onderwerp 'Invulling informatieplicht college'."

Vraag 3

Hoe staat het inmiddels met deze afspraken (wat is de stand van zaken) om te komen tot dit nieuwe kader en werkwijze voor communicatie? Graag een uitgebreide toelichting.

Vraag 4

Welke concrete verbeteringen en veranderingen op het gebied van communicatie kunnen we verwachten en per wanneer, gelet op uw uitspraak (*cursief*) over een nieuw kader en nieuwe werkwijze?

Vraag 5

Volgt er nog een evaluatie over hetgeen u benoemt en nastreeft in het bestuursakkoord van 2018 over communicatie? Graag een toelichting.

Vraag 6

Voelt u behoefte met de Raad nog nader in gesprek te gaan over dit onderwerp en zo ja, op welke wijze en met welke doelstelling?

Onlangs mochten wij van u het klachtenverslag 2019 ontvangen. We zien een forse toename van het aantal klachten in 2019 ten opzichte van 2017 (162,5%!) Er wordt ook melding gemaakt van klachten over de communicatie.

Vraag 7

Hoeveel klachten uit de registratie van 2019 hadden te maken met communicatie en hoeveel klachten heeft u in 2020 reeds hierover ontvangen?

Alvast dank voor uw antwoorden,

Namens de VLP-fractie,

Eric de Regt en Jos Heeren

Wij beantwoorden de vraag als volgt:

Antwoord vraag 1:

Het college van burgemeester en wethouders van mening dat communicatie altijd aanscherping kan gebruiken. Communicatie speelt vandaag de dag immers steeds meer een cruciale rol als het gaat om perceptie en acceptatie. Het is de uitdaging voor Roosendaal, en de overheid in algemene zin, om met onze communicatie zo goed mogelijk aan te sluiten bij de veranderende belevingswereld van onze inwoners, de samenleving en nieuwe media/communicatiekanalen. De gemeentelijke communicatie dient continu afgestemd te worden op deze veranderingen. In zowel onze voorstellen en besluitvorming, als die van u, is betrokkenheid bij en draagvlak van onze inwoners van groot belang. Het gaat daarbij niet alleen om besluitvorming maar ook om bredere maatschappelijke vraagstukken. Het investeren in en het prioriteren van communicatie is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Antwoord vraag 2:

We zijn na het zomerreces van 2018 gestart om de college- en raadsstukken voortaan te voorzien van een verbeterde communicatieparagraaf. Dit proces loopt nog. Er wordt extra op gestuurd om deze communicatieparagraaf een goede en complete invulling te geven. Er staat daarin opgenomen hoe we communiceren (via welke kanalen) alsmede een inhoudelijk extern bericht.

Antwoord vraag 3:

Sinds enkele jaren zet het gemeentebestuur in op burgerparticipatie en co-creatie. Wij vinden het belangrijk om initiatieven of beleidsvorming via een proces van (burger)participatie te laten verlopen. Zo benutten we kennis en ervaringen van inwoners en samenwerkingspartners en vergroten we het draagvlak voor gemeentelijk beleid. Per project of ontwikkeling van een nieuw beleidsplan wordt een burgerparticipatieproces ontworpen en verschillende methodieken ingezet. Daarbij is het belangrijk aan de voorkant duidelijke kaders te formuleren, transparant te zijn over de ruimte voor beïnvloeding en het verloop van het besluitvormingsproces. We evalueren regelmatig en leren van ervaringen en knelpunten.

Antwoord vraag 4:

Zie beantwoording vraag 3.

Antwoord vraag 5:

Uiteraard evalueren wij onze doelstelling uit het bestuursakkoord 2018-2022. Vanzelfsprekend is daarbij communicatie ook onderdeel van dit proces.

Antwoord vraag 6:

Als portefeuillehouder voor het onderwerp communicatie, zal ik dit onderwerp agenderen bij de werkgroep 'bestuurlijke vernieuwing'. We kunnen voor dit onderwerp eventueel een aparte themabijeenkomst organiseren.

Antwoord vraag 7:

In principe gaan klachten veelal over dienstverlening en communicatie. Soms zijn klagers het niet eens met het antwoord dat ze krijgen. Echter er zijn ook een aantal klachten tussen waarbij terecht sprake is van slecht communiceren. Het gaat daarbij meestal over één-op-één contactmomenten tussen personen.

In 2019 hadden we 41 klachten. Ongeveer 25 zaken hadden betrekking op gebrekkige communicatie, niet voldoen aan terugbelverzoeken, geen juiste informatie verstrekken, bereikbaarheid etc.

In 2020 hebben we tot nu 31 klachten ontvangen, waarvan circa 22 klachten gaan over communicatie, zoals hierboven beschreven.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

