



Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout  
Ter attentie van: de heer P.A.M. van der Velde  
Postbus 200  
2160 AE LISSE

Ons kenmerk : Z-14-22617\1.2. Post Uit\39625  
Datum : 13 NOV. 2014  
Onderwerp : Bestuurlijke reactie rekenkamerrapport over Gemeentelijk  
communicatiebeleid Hillegom

Geachte heer Van der Velde,

Op 21 oktober 2014 ontvingen wij van u het rekenkamerrapport over het gemeentelijk communicatiebeleid van Hillegom. Wij zijn blij met uw constatering dat de communicatie van de gemeente Hillegom met haar burgers in het algemeen effectief te noemen is. In uw rapport doet u negen aanbevelingen ter verbetering van de effectiviteit van de communicatiepraktijk. Met deze brief reageren wij op uw aanbevelingen.

#### **Aanbeveling 1:**

*"Zet communicatie in het hart van het beleid."*

Wij nemen deze aanbeveling over. Wij onderzoeken of wij tot een gezamenlijke methodiek kunnen komen om beleidsmakers en communicatieadviseurs vanaf de start van het beleidsproces te ondersteunen bij het ontwikkelen van communicatief beleid.

#### **Aanbeveling 2:**

*"Werk het beleid uit in meetbare doelstellingen waarvan na een aangegeven tijdsperiode kan worden beoordeeld in welke mate ze zijn bereikt."*

Wij nemen deze aanbeveling over. Bij het opstellen van het nieuwe communicatiebeleidsplan gaan we meetbare en tijdgebonden resultaatafspraken maken. Het realiseren van de resultaatafspraken monitoren en evalueren wij samen met onze opdrachtgevers.



**Aanbeveling 3:**

*“Neem in dit beleid ook een krachtenveldanalyse op.”*

Wij nemen deze aanbeveling over. Bij het opstellen van het nieuwe communicatiebeleidsplan nemen we een krachtenveldanalyse op voor het gemeentelijke communicatiebeleid. Zo brengen wij de actoren, hun positie en opstelling ten aanzien van de gemeentelijke communicatie in beeld.

**Aanbeveling 4:**

*“Maak tenminste voor de grote projecten een krachtenveldanalyse.”*

Deze aanbeveling is al dagelijkse praktijk voor de grote projecten. In de door de gemeenteraad vastgestelde Communicatiecheck wordt bij stap 2 stilgestaan bij: Wie zijn de belangrijkste spelers? Wat zijn hun opvattingen? Welke steun of weerstand kan ik bij hen verwachten?

**Aanbeveling 5:**

*“Leg voor ieder communicatieproject in een werkverdeling vast welke medewerker welke activiteiten uitvoert en wanneer de activiteiten afgerond moeten zijn.”*

Deze aanbeveling nemen wij over. Bij grote projecten hanteren wij binnen de gemeente Hillegom de methode voor projectmatig werken. De projectleider maakt met de teamleiders afspraken over welke rol de diverse disciplines binnen het project spelen, welke competenties nodig zijn en hoeveel uren er nodig zijn. Daarnaast leggen wij ook afspraken over ad hoc communicatiewerkzaamheden vast.

**Aanbeveling 6:**

*“Bespreek de werkwijze wat betreft de communicatieacties nogmaals met de beleidsinhoudelijke afdelingen. Leg uit in welke fase het cluster communicatie toegevoegde waarde kan bieden.”*

Deze aanbeveling nemen wij over. Bij het opstellen van de jaarplanning stemmen de communicatiemedewerkers vooraf hun resultaatafspraken af met de teams, programmaregisseurs en eventuele externe samenwerkingspartners. Waar verwachtingen en mogelijkheden uiteen lopen denken wij constructief mee met onze opdrachtgevers. De teamleider en programmaregisseur bewaken de afgesproken resultaten en borgen het realiseren van de doelen van het communicatiebeleid.

**Aanbeveling 7:**

*“Leg in het jaarplan 2015 en navolgende jaren alle communicatietaken in dat jaar vast zowel de beleidsinitiatieven en nieuwe ontwikkelingen als de routinematige taken. Bespreek dit met de inhoudelijke afdelingen. Maak op basis van dit taakoverzicht een planning voor het jaar en koppel dit aan de beschikbare personele capaciteit.”*

Deze afspraak nemen wij deels over. Uw hoofdconclusie is: "dat de communicatie van de gemeente Hillegom over het algemeen effectief te noemen is. De communicatie-organisatie is klein maar effectief en doet veel met weinig." (*p23 rapport Gemeentelijk communicatiebeleid Hillegom*)

Bij het opstellen van onze jaarplanning noemen wij voortaan ook de reguliere werkzaamheden. Bij de inzet van de capaciteit willen wij ruimte houden om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, beleidsinitiatieven en eisen vanuit de omgeving. De afspraken die wij hierover maken koppelen we aan de beschikbare capaciteit. Wanneer een extra inspanning wordt verwacht overleggen we met de programmaregisseur over prioriteiten en het eventueel (tijdelijk) uitbreiden van uren.

#### **Aanbeveling 8:**

*"Zorg voor een goede kennisuitwisseling met de gemeenten Lisse en Noordwijkerhout."*

Deze aanbeveling nemen wij over. Wij interpreteren deze aanbeveling zelfs breder. We overleggen sinds 2007 maandelijks met Katwijk, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen. Binnen dit overleg wisselen wij best practices uit, verdelen wij taken en aandachtsvelden, kopen wij waar relevant samen in en verzorgen wij gemeenschappelijke trainingen. De gemeente is ook goed vertegenwoordigd binnen de veiligheidsregio Hollands Midden. De teamleden zijn daarnaast actief binnen vakverenigingen en worden gestimuleerd om bij andere gemeenten of organisaties kennis te vergaren die relevant is voor de verrijking van de communicatiepraktijk in Hillegom.

#### **Aanbeveling 9:**

*"Zorg voor één centraal aanspreekpunt voor burgers. Hiervoor kan het KCC dienen."*

Deze aanbeveling nemen wij over. Eerste aanspreekpunt bij klantcontacten is het team Publiekszaken en de gemeentelijke website. Wij streven ernaar om 80% van de klantvragen direct te beantwoorden. Deze standaardantwoorden zijn eenduidig, begrijpelijk en helpen de klant direct op weg. Onafhankelijk van de wijze waarop de klant contact met ons heeft gezocht. We leveren maatwerk waar dit nodig is. In het jaarplan 2015 besteden we aandacht aan het borgen van de kwaliteit van het één-op-één contact. Hoe kunnen wij medewerkers ondersteunen om op een publieks-riendelijke, deskundige, snelle, duidelijke en betrouwbare wijze hun diensten verlenen? Wij onderzoeken de mogelijkheid om de communicatie te standaardiseren (middels ons kwaliteitshandvest, formats, een schrijfwijzer of het aanstellen van schrijfcoaches).

#### **Beleidsontwikkeling**

Wij zijn van plan om in 2015 het communicatiebeleid te evalueren voorafgaand aan het opstellen van het communicatiebeleidsplan 2016-2020. Wij zullen bij het opstellen van het beleidsplan rekening houden met de door uw aanbevelingen.

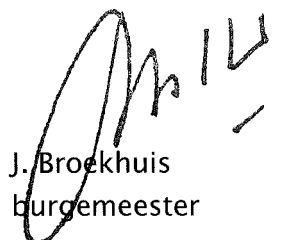
### Heeft u nog vragen?

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, neemt u dan contact op met Ester Oosterhout . Zij is bereikbaar op telefoonnummer (0252) 537 377 of per e-mail: e.oosterhout@hillegom.nl.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders



Ing. G.P van Lierop  
Secretaris



J. Broekhuis  
burgemeester