



Rekenkamercommissie HLN
Postbus 200
2160 AE LISSE

Ons kenmerk
Z-14-13252
UIT-14-19591

Bijlage(n)
1

Verzenddatum

03 DEC. 2014

Uw brief van:

Uw kenmerk:

Onderwerp:

Bestuurlijke reactie op rapport 'Gemeentelijk communicatiebeleid Noordwijkerhout'

Geachte commissie,

Wij ontvingen uw conceptrapport 'Gemeentelijk communicatiebeleid Noordwijkerhout' voor bestuurlijk hoor en wederhoor, waarvoor onze dank. Het doet ons genoegen dat uw hoofdconclusie is, dat de communicatie van onze gemeente met haar burgers over het algemeen vrij effectief te noemen is. Wij zullen uw conclusies en aanbevelingen daar waar mogelijk en wenselijk betrekken bij de uitvoering van ons nieuwe communicatiebeleidsplan 2015-2018.

Graag maken wij van de gelegenheid gebruik om in te gaan op het conceptrapport.

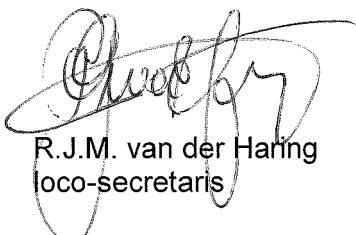
In de ambtelijke reactie van 22 augustus 2014, ons kenmerk Z-14-13252, is aangegeven dat het onderzoek naar onze mening nog niet volledig is. In de onderzoeksopzet staat vermeld dat er naast interviews met de portefeuillehouder Communicatie ook beleidsmedewerkers geïnterviewd worden om de bevindingen te toetsen. Uit de conceptrapportage van oktober 2014 (bijlage 2) blijkt niet, dat dit alsnog is gebeurd. Wij zien dit als een gemiste kans.

Ook is met een aantal door ons gesignaleerde onjuistheden deels niets gedaan en herkennen wij ons niet overal in de teksten.

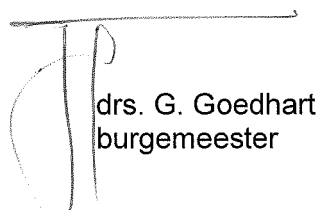
Op pagina 14, 4.1, laatste zin boven figuur 1 vermeldt u: "Dit aantal reacties biedt een goede basis voor een statistisch generaliseerbaar beeld van de burgerbeleving." Wij vragen ons af of dat zo is. Het aantal respondenten is dermate laag (74 van de 500 aangeschrevenen op een inwoneraantal van bijna 16.000), dat er naar onze mening voorzichtigheid betracht moet worden bij het vormen van een beeld van de burgerbeleving.

In de bijlage treft u onze andere opmerkingen aan.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders



R.J.M. van der Haring
oco-secretaris



drs. G. Goedhart
burgemeester



Bijlage 1 bij UIT-14-19591

Opmerkingen naar aanleiding van het conceptrapport van de Rekenkamercommissie over Gemeentelijk communicatiebeleid Noordwijkerhout

Naar aanleiding van 5.1. Conclusies (Wij beperken ons tot de rode scores.)

Pag. 23, vraag 2, krachtenveld in kaart brengen. Wij kunnen ons niet vinden in de rode scores bij het in kaart brengen en de analyse van het krachtenveld. Wij zijn van mening dat het in kaart brengen van een krachtenveld geen onderdeel dient uit te maken van een communicatiebeleidsplan.

Bij projecten maakt de projectleider in samenwerking met de communicatieadviseur indien nodig een krachtenveldanalyse. Gezien de kleinschaligheid en de laagdrempeligheid van de gemeente Noordwijkerhout kennen onze medewerkers over het algemeen de belanghebbenden die zij moeten benaderen bij een interactief proces.

In de praktijk wordt een krachtenveldanalyse gemaakt bij grotere projecten als van tevoren bekend is dat de belangen van de belanghebbenden ver uit elkaar liggen, zoals bijvoorbeeld bij de Duinpolderweg.

Pag. 23, vraag 2, evaluatie. Op pag. 6, 6^e alinea is onze evaluatie uiteengezet. U signaleert dat dat vrij uitgebreid is. Wij kunnen ons daarom niet vinden in de rode score.

Pag. 24, vraag 3. Bij deze vraag staan 7 scores, terwijl er 6 onderdelen zijn getoetst. Wij vragen ons af welke onderdelen bij de rode scores horen.

Pag. 24, vraag 7, Burgers zijn voldoende bekend gemaakt met bezwaar- en klachtenprocedures. Naar onze mening past uw conclusie niet bij de vraagstelling. U hebt in uw enquête gevraagd naar de bekendheid met klachtenprocedures over medewerkers en naar de bekendheid met bezwaarprocedures, die betrekking hebben op bestemmingsplannen. Kennelijk bedoelt u de procedure om een zienswijze in te dienen.

U hebt daar conclusies aan verbonden voor wat betreft bezwaarprocedures.

Zienswijzeprocedures voor bestemmingsplannen vermelden wij altijd in onze publicaties en op de gemeentelijke website. De rode score lijkt ons dan ook niet juist.

Pag. 25, communicatiepraktijk, punt 3.

U geeft aan dat er 2,6 fte beschikbaar is voor communicatietaken binnen het team Communicatie. U ziet dit als aandachtspunt, maar verbindt er geen conclusie aan. Graag zouden wij deze vernemen.

Het voorbeeld bij uw tweede aandachtspunt (op een meer proactieve wijze communiceren over nieuwbouwprojecten) behoort niet bij samenwerking met de technische afdelingen.

Pag. 26, punt 4. 2^e alinea. De zin "een aandachtspunt bij het gebruik van social media vormt de tijdigheid van re-tweets". De eenheid Communicatie monitort inmiddels de social mediaberichten en reageert op berichten indien dat wenselijk is. Ook wordt er een visie op online communicatie opgesteld.

Pag. 28, punt 4, het instellen van schrijfcoaches op iedere eenheid is in onze gemeente bewust niet ingevoerd. Medewerkers konden schrijftrainingen volgen, beschikken over een schrijfwijzer en kunnen voor hulp en advies terecht bij de beide communicatieadviseurs. Dit gebeurt in de praktijk ook.

Pag. 30, Wij informeren de betrokkenen persoonlijk over de mogelijkheden van beroep en bezwaar indien van toepassing.

Naar aanleiding van 5.3 Aanbevelingen

1. Communicatie vinden wij zeer belangrijk, zoals blijkt uit het coalitieakkoord 'Samen op weg'. In ons nieuwe communicatiebeleidsplan zullen wij het communicatiebeleid voor de komende jaren borgen.
2. Deze aanbeveling betrekken wij bij het opstellen van het communicatiebeleidsplan.
3. Bij grotere projecten zullen wij een afweging maken of een krachtenveldanalyse noodzakelijk is en welke communicatiemiddelen wij inzetten bij welke doelgroepen.
4. Wij zullen bij grotere projecten een afweging maken of een krachtenveldanalyse noodzakelijk is en welke communicatiemiddelen wij inzetten bij welke doelgroepen.
5. Deze aanbeveling betrekken wij bij het opstellen van het communicatiebeleidsplan.
6. Deze aanbeveling betrekken wij bij het opstellen van het communicatiebeleidsplan.
7. Factor C is een traject van de Rijksoverheid "met trainingen, bijeenkomsten, documentatie, modellen en elektronische tools met als doel de overheidsprofessionals in staat te stellen om beter samen te werken in netwerken en in te spelen op wat leeft onder burgers, belangengroepen, bedrijven en medeoverheden."
Naar onze mening is onze gemeente te klein en zijn de kosten te hoog om een dergelijk groot trainingstraject op te zetten om omgevingsgericht te werken. Bij een gemeente zoals de onze is meestal bekend wat er speelt, welke belanghebbenden er zijn en welke kernboodschappen daarbij horen. Mocht iemand behoefte hebben aan een gerichte training om zijn vaardigheden te verbeteren, dan bestaat daartoe de mogelijkheid.
8. Deze aanbeveling zullen wij bespreken in de vergadering van het managementteam.
9. Deze aanbeveling is ons niet duidelijk. Welke uitvoeringsorganisaties worden hiermee bedoeld en op welke punten ziet u verbeteringen?
10. Kennisuitwisseling met de gemeenten Hillegom en Lisse gebeurt in de praktijk al. Zo is er maandelijks overleg tussen de communicatieadviseurs van de 6 Duin- en Bollenstreekgemeenten. Daarnaast worden er documenten uitgewisseld, wordt kennis gedeeld, wordt er soms samengewerkt en weet men elkaar indien nodig te vinden.
11. Zoals u al aangeeft, zijn wij bezig met het opzetten van een Klantcontactcentrum.
12. Juiste informatie over bezwaar- en klachtenprocedures en bijbehorende formulieren zijn sinds september 2014 op de gemeentelijke website te vinden. Het belangrijkste middel om bezwaar te maken is niet de gemeentelijke website, maar de brief aan de betrokkene.

Hieronder gaan wij nader in op wijzigingsvoorstellen/opmerkingen uit de ambtelijke reactie die niet of niet geheel zijn overgenomen.

Pag. 9. 3.1.2 Rol- en taakverdeling, 2^e alinea. De gemeentesecretaris had aangegeven dat wij de daarin geschetste werkwijze niet herkennen. (Voor ondersteuning.....eenheid.) In het conceptrapport zijn deze zinnen niet geschrapt.

Pag. 10, 2^e alinea. De communicatieadviseurs herkennen zich niet in de tekst en hebben zoals genoemd in 3.1.3 iedere 4 weken overleg.

De communicatiemedewerker en de webredacteur hebben in het interview aangegeven dat het aanleveren van teksten door de eenheid milieu voor de gemeentepagina/website meer aandacht verdient. Dat geldt ook voor de communicatie met hen en de eenheid Ruimte over bestemmingsplannen (informatie voor de website).

Het voorbeeld Meerlanden is niet relevant.

Pag. 10, 3^{de} alinea. De zin "Dit heeft.....doen." is te stellig geformuleerd. Beter is:

"Ook komt het voor dat de eenheid Communicatie bepaalde verzoeken van afdelingen moet afwijzen. Soms blijkt dan dat bij de desbetreffende medewerker niet duidelijk is, dat hij zelf verantwoordelijk is voor inhoudelijke communicatie. Voorbeelden: het schrijven van publicatieteksten/berichten op de website en het plaatsen van artikelen op intranet of internet. Dit zijn taken waarvan is afgesproken dat de inhoudelijke afdelingen deze zelf uitvoeren. Communicatie adviseert en ondersteunt hen daar desgewenst bij."

Pag. 10, 3.1.3, 2^e alinea, 2^e regel. 'en Welzijn' schrappen.

Pag. 11, 3.1.4, 2^e alinea, 1^e zin. Toevoegen na ieder voorstel: indien van toepassing.