



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a de griffie

Uw brief van:	--	Ons kenmerk:	143634
Uw kenmerk:	--	Contact:	Vanessa 't Hoen
Bijlage(n):	--	Doorkiesnr:	0180-698731
		E-mailadres:	v.t.hoen@bar-organisatie.nl
		Datum:	8 mei 2020

Betreft: Gemeentelijke communicatie- en dienstverleningskanalen

Geachte raadsleden,

Onze inwoners kunnen via veel verschillende communicatie- en dienstverleningskanalen contact opnemen met de gemeente. We zijn de afgelopen jaren steeds meer kanalen gaan gebruiken. Hierbij is geen afscheid genomen van kanalen die misschien niet meer van deze tijd zijn of mogelijk minder goed aansluiten op de behoefte van de inwoners. Daarnaast is er overlap ontstaan.

Daarom is een onderzoek uitgevoerd naar de samenhang tussen de verschillende communicatie- en dienstverleningskanalen. Met als doel beter aan te sluiten op de wensen van inwoners. Op basis van het onderzoek is een advies opgesteld over welke communicatie- en dienstverleningskanalen we houden, mogelijk toevoegen en waarvan we afscheid nemen.

Kanalenmix

Wij hebben het advies *communicatie- en dienstverleningskanalen Ridderkerk: 'De juiste boodschap, op het juiste moment en de juiste plaats'* vastgesteld en het volgende besloten:

1. De volgende kanalen blijft de gemeente gebruiken: balie, telefoon, website, WhatsApp, brieven, gemeentegids, de Blauwkai, Facebook en Twitter.
2. Gestopt wordt met de huidige Gemeente-App. De Gemeente-App voegt in de huidige vorm niets toe ten opzichte van het gebruik van de website, die ook op een smartphone of tablet goed getoond wordt en gebruiksvriendelijk is. Er wordt gewerkt aan een businesscase voor een nieuwe app, met een aantal duidelijke, relevante en interactieve functies voor onze inwoners.
3. Er komt een verkenning van de mogelijkheden van een Persoonlijke InternetPagina (PIP) en inzet van Instagram en LinkedIn.

Uitgangspunten advies

Basis voor het advies zijn de volgende drie uitgangspunten:

1. Zijn waar de inwoner is, off- én online (inwoner en zijn klantreis centraal);
2. Van zenden naar interactie;
3. Informatie (statistieken, klantfeedback, trends en ontwikkelingen) bepaalt of en hoe we kanalen inzetten voor een bepaalde boodschap of dienst (datagedreven).

Het advies is gebaseerd op bronnen over trends & ontwikkelingen binnen (online) dienstverlening, webstatistieken (het gedrag en gebruik van inwoners op de gemeentewebsite) en de resultaten van Waar staat je gemeente 2018. Dit geeft het volgende beeld:

Algemene ontwikkelingen

1. Er vindt een verschuiving plaats van offline naar online kanalen (door gemak, bereik, laagdrempeligheid).
2. Om maatwerk te kunnen bieden en verbinding te houden met inwoners blijft offline, persoonlijk contact belangrijk.
3. De veranderingen op het gebied van (online) dienstverlening en communicatie gaan snel. Om in te blijven spelen op trends en ontwikkelingen is doorlopend literatuur-, veld- en klanttevredenheidsonderzoek belangrijk. Op basis daarvan wordt steeds bijgesteld en doorontwikkeld.
4. Ieder kanaal heeft een specifieke functie en doelgroep. We passen de boodschap en vorm (taal, beeld, video) daarop aan.
5. Steeds meer gemeenten experimenteren en werken met nieuwe manieren van online participatie. Dit is een nieuwe en laagdrempelige manier om inwoners invloed te geven op gemeentelijke besluitvorming.

Ontwikkeling Communicatie

Willen we dat inwoners nieuwsberichten vanuit de gemeente lezen, dan is het belangrijk aan te sluiten bij hun interesse. Daarnaast moeten we informatie op een gemakkelijke manier aanbieden. Denk aan de Blauwkai (De Combinatie) die op de deurmat valt en berichten die op de tijdlijn van Facebook voorbijkomen.

Ontwikkeling Dienstverlening

Het meest leidend voor de kanaalkeuze bij dienstverlening is het onderwerp waarover contact wordt gezocht. Is het onderwerp volgens de inwoner van groot belang en raakt het de inwoner? Of is er een maatwerkoplossing nodig? Dan geeft de inwoner de voorkeur aan persoonlijk contact, balie of telefoon. Gaat het om relatief eenvoudige informatie of dienstverlening dan is de website een voorkeurskanaal.



Vervolg

De komende maanden wordt uitvoering gegeven aan de besluiten. Ook wordt gestart met een mediaplan dat nader invulling zal geven aan de communicatie- en dienstverleningskanalen waarvoor gekozen is. Dit mediaplan beschrijft onder andere (communicatie)doelstellingen, positionering, thematische pijlers, content(kalender) en een passende organisatievorm.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris

dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester

mw. A. Attema

