



De heer J. Soffree
p/a griffie

Uw brief van: 27-11-2020
Uw kenmerk:
Bijlage(n):

Ons kenmerk: 239795
Contact: J.W. Steeman/ V. 't Hoen
Doorkiesnummer: 0180 45 1234
E-mailadres: j.w.steeman@bar-organisatie.nl
v.t.hoen@bar-organisatie.nl
Datum: 18 december 2020

Betreft: Beantwoording schriftelijke vragen (RvO art. 40) inzake burgerparticipatie

Geachte heer Soffree,

Op 27 november 2020 heeft u schriftelijke vragen gesteld inzake burgerparticipatie. Hieronder leest u onze antwoorden.

Vraag 1:

De huidige gemeenteapp werkt deels redelijk, maar voor een belangrijk deel nog helemaal niet. Wat is de stand van zaken met de ontwikkeling van een gemeenteapp voor inwoners zoals omschreven in het collegeprogramma?

Antwoord:

Er wordt hard gewerkt aan de nieuwe gemeenteapp. De huidige status is dat er een DPIA (Data Protection Impact Assessment) is gedaan. Dit biedt vooraf inzicht in eventuele privacy- en databeschermingsrisico's waarmee rekening moet worden gehouden bij de uitvraag, het ontwikkelen en het beheer van de gemeenteapp. Op basis van de uitkomsten van deze DPIA en aanvullende technische en functionele eisen wordt een uitvraag gedaan bij leveranciers. Vooral nog verwachten wij de gemeenteapp in het eerste kwartaal van 2021 te realiseren.

Vraag 2:

Het doel van de gemeenteapp is hierboven omschreven; "Via deze app informeren wij onze inwoners over hun direct leefomgeving en kunnen zij daarover meepraten." Op welke wijze wordt dit doel gepoogd te bereiken zolang de huidige gemeenteapp dit niet waarmaakt?

Antwoord:

Gemeentelijke sociale mediakanalen worden vaker en zullen in 2021 en verder nog vaker worden ingezet om inwoners te informeren en betrekken. Bij werkzaamheden in de openbare buitenruimte worden de omwonenden schriftelijk geïnformeerd. Bij grote projecten, zoals het vervangen van riolering of bouwprojecten worden bewoners uitgenodigd voor informatiebijeenkomsten. Soms wordt er een klankbordgroep voor bewoners ingesteld.

Vraag 3:

Wat is er verder aan innovatie ontwikkeld op het gebied van interactie met inwoners en bedrijfsleven en zijn er op korte termijn nog meer innovaties op dit gebied te verwachten? Welke?

Antwoord:

Mede door de huidige situatie in verband met COVID-19 maakt de gemeente ook in de communicatie met en participatie door bewoners gebruik van digitale middelen zoals MS Teams. Verder is de gemeente ook via sociale media bereikbaar.

Vraag 4:

Het webcareteam is actief op social media. Is het team al versterkt en zo ja op welke wijze? Welke verbeteringen heeft dit opgeleverd?

Antwoord:

De webcare is versterkt met de functie van coördinator Webcare. Binnen deze functie wordt ingezet op monitoring. Dit geeft inzicht in wat er online leeft in de Ridderkerkse samenleving en waar inwoners wel en niet tevreden over zijn. Door de inzet op monitoring kan sneller ingespeeld worden op vragen die bij inwoners leven.

Vraag 5:

Wat is het aantal vragen wat binnenkomt via social media bij de gemeente door de jaren heen en is daarin een toename te zien? In hoeverre zijn daarin de coronamaatregelen van effect?

Antwoord:

Aantallen zijn momenteel enkel beschikbaar over de drie gemeenten Ridderkerk, Albrandswaard en Barendrecht tezamen. Daarin is sinds 2018 een stijging te zien in het aantal vragen via social media (Facebook, Twitter en WhatsApp): van 20.000 berichten in 2018 naar 24.000 berichten in 2020. Zoals bij elke actualiteit worden er ook vragen over de coronamaatregelen gesteld. Een direct verband met de stijging in het aantal berichten is echter niet te leggen.

Vraag 6:

Op welke wijze worden de ervaringen van de communicatie met inwoners en bedrijfsleven via social media geëvalueerd en de uitkomsten gebruikt om de dienstverlening naar hen te verbeteren?

Antwoord:

In meer algemene zin wordt de tevredenheid over de communicatie en dienstverlening geëvalueerd via de burgerpeiling Waar staat je gemeente.

Vraag 7:

Een veel gehoorde klacht is dat indieners van vragen, opmerkingen of klachten bij de gemeente geen reactie terug ontvangen of alleen een ontvangstbevestiging en verder niets. Op welke wijze is binnen de ambtelijke organisatie geborgd dat inwoners op een vraag, opmerking of klacht een terugkoppeling krijgen, meer dan een bevestiging van ontvangst? Ook via social media.

Antwoord:

Uw framing ten aanzien van een veel gehoorde klacht herkennen wij niet. Vragen worden zoveel als mogelijk direct beantwoord door het team kcc/webcare. Als het een meer vakinhoudelijke vraag is, wordt deze afgehandeld door het betreffende team. Sinds begin dit jaar wordt gewerkt met een nieuw klachtproces. Vanaf 2021 is er extra capaciteit beschikbaar gesteld om dit proces extra aandacht te geven waar het opvolging en termijnbewaking betreft.

Meldingen openbare ruimte (over bijvoorbeeld straatverlichting of een losliggende tegel) komen – ongeacht de manier waarop deze bij de gemeente worden neergelegd – direct bij het desbetreffende



team binnen. Er wordt gewerkt aan een nieuw systeem van meldingen doen waarbij de inwoner zijn melding kan doen op een kaart en de terugkoppeling kan volgen op die kaart. Vanaf maart gaan we ervaringen opdoen met dit systeem. Op 1 juni willen we het officieel lanceren.

Vraag 8:

Kunt u aangeven wat voor u indicatoren zijn, dat het informeren van inwoners, bedrijfsleven en platforms en het ophalen van hun mening de afgelopen periode van twee jaar is verbeterd?

Antwoord:

In de afgelopen jaren hebben we bij een aantal grote projecten zoals de Groenvisie en het Ontwikkelperspectief Centrum uitgebreide participatietrajecten gedaan. De reacties van veel deelnemers aan die participatietrajecten was positief.

Vraag 9:

Hoe staat het met de evaluatie van de participatie-instrumenten en wanneer kan de raad daarvan de uitkomsten/resultaten verwachten?

Antwoord:

In 2019 is een evaluatie uitgevoerd van de participatie-instrumenten die wijkregie gebruikt. De resultaten zijn besproken met de voorzitters van de wijkoverleggen. Vervolgens zijn per wijkoverleg afspraken gemaakt over het maatwerk per wijk, zoals dat als aanbeveling uit de evaluatie was gekomen. De resultaten van deze evaluatie worden verwerkt in de evaluatie van het participatiebeleid waarom uw raad tijdens de begrotingsbehandeling 2020 heeft gevraagd. Deze evaluatie ontvangt u voor de zomer van 2021.

Vraag 10:

Wat zijn verder uw concrete plannen om de communicatie met en participatie van inwoners, platforms en bedrijfsleven te verbeteren?

Antwoord:

Wij zullen in de eerste helft van 2021 het participatiebeleid evalueren en op basis van deze evaluatie zullen wij u zo nodig voorstellen ter verbetering doen. De evaluatie en de eventuele voorstellen willen wij u voor de zomer 2021 aanbieden. Ook leveren wij u dan een visie op e-participatie op. Daarbij wordt ingegaan op de mogelijkheden van online participatie.

Wij vertrouwen erop u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris, de burgemeester,


dhr. H.W.J. Klaucke


mw. A. Attema B.A.

