

Artikel 40 vervolgvragen over burgerparticipatie

Schriftelijke vragen aan het college van burgemeester en wethouders Ridderkerk (RvO, artikel 40)

Datum

22 maart 2021

Onderwerp

Artikel 40 vragen over burgerparticipatie (vervolg op eerdere vragen onder nummer 217 (2020-12-18))

Vragensteller

Jilles Soffree, PvdA Ridderkerk

Vragen

Dank voor de beantwoording van mijn eerdere vragen over participatie. Echter, volledig zijn de antwoorden niet. Mijn reactie heeft enige tijd in beslag genomen. Ik vroeg me af wat er nu niet goed is gegaan.

Mijn vragen waren ingegeven door serieuze signalen en klachten van inwoners en ondernemers over de communicatie van de gemeente en het effect daarvan op de participatie en het beeld van de overheid, in dit geval de gemeente Ridderkerk.

In uw antwoorden geeft u uitleg over de procedures zoals die zijn vastgesteld. Daarbij geeft u aan dat u bezig bent om gebruikte systemen te verbeteren of te vervangen door andere. Daarmee geeft u aan dat het beter kan en dat is mooi; het kan immers altijd beter.

Tegelijkertijd geeft u aan zich niet te herkennen in mijn 'framing' dat er veelgehoorde klachten zijn. Dat is een mededeling en verder niets. Wat bedoelt u nu met die opmerking? Wat mij verbaast, is dat u niet nieuwsgierig bent naar hoe ik tot deze bewoording ben gekomen. U doet mijn opmerking af en laat mij in vertwijfeling achter. Is DAT nu misschien waar het fout gaat in de communicatie tussen de gemeente en mensen die kritische vragen of klachten hebben?

Ik heb besloten om aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van uw antwoorden en wel hierom:

Mijn doel is het verbeteren van de communicatie en participatie van de gemeente met onze inwoners en ondernemers. Niet om de gemeentelijke organisatie te bekritisieren; juist het omgekeerde! Ik weet uit eigen ervaring hoe lastig het kan zijn om als ambtenaar je werk goed te doen, zeker als je enerzijds bijna fysiek tussen de plannen van de gemeente en anderzijds de wensen en kritiek van inwoners en ondernemers staat. Die ervaring maakt ook dat ik weet dat het

echt beter kan dan het nu gaat en dat verbetering kan leiden tot een beter imago van onze overheid bij inwoners en ondernemers.

Het gaat dan niet alleen om procedures en systemen, maar vooral ook om de basishouding van de gemeentelijke organisatie. Die basishouding is in veel gevallen goed, maar sluit lang niet altijd aan op wat nodig is als het gaat om omgaan met kritiek en wensen vanuit inwoners en ondernemers en het nakomen van afspraken met deze doelgroepen. Nu laatst weer in Oost; inwoners is een nieuwsbrief beloofd over verdere ontwikkelingen aldaar. Bewoners ontvingen geen nieuwsbrief en hebben via andere kanalen moeten vernemen over nieuwe huisvesting voor obs De Noord en cbs De Wingerd en de plaatsing van noodlokalen. Veel wijkbewoners staan achter de nieuwbouw voor de beide scholen, maar vragen ook aandacht voor de leefbaarheid in de wijk als er deels gelijktijdig twee ingrijpende bouwprojecten plaatsvinden en ook nog eens dicht bij elkaar.

Hieronder staan mijn aanvullende vragen, al dan niet voorzien van een verwijzing naar een eerdere vraag van mij met daarop uw antwoord:

1. Mijn eerdere 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?

Uw 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.

Mijn aanvullende vraag:

De monitoring van de digitale communicatie met inwoners en ondernemers door de coördinator Webcare zal nuttige informatie opleveren ter verbetering. Komt er ook een monitoring van de niet digitale communicatie met inwoners en ondernemers? Zo ja, wanneer en op welke wijze zal dit gemonitord worden? Zo nee, waarom niet?

2a. Mijn eerdere vraag 6:

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

Uw antwoord:

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

Mijn aanvullende vraag:

Dit is geen antwoord op de vraag. De vraag is op welke wijze geëvalueerd wordt. Uit uw antwoord zou ik op kunnen maken dat er niet echt geëvalueerd wordt en dat uw enige input voor evaluatie uit deze bron komt. Deze bron geeft echter slechts een algemeen beeld en dan ook nog eens een beeld dat wisselend uitvalt voor Ridderkerk. Onze gemeente scoort op de meeste onderdelen van de peiling rond het landelijk gemiddelde. Bij sommige onderdelen wat hoger en bij sommige onderdelen wat lager. Hieronder wat scores uit de laatste peiling over 2020 die in het kader van mijn vragen relevant zijn, met daarbij telkens ook het cijfer of percentage van 2017 ter vergelijking vermeld:

- samenwerking inwoner en gemeente: 6,3 (2017 6,7);
 - de gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners: eens 24% (2017 29%);
 - inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren: eens 29% (2017 35%);
 - ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling: eens 57% (2017 68%);
 - de medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen: eens 59% (2017 75%);
 - de medewerker bood de ruimte om mee te denken: eens 48% (2017 59%).
- a. Wilt u aangeven op welke wijze de ervaringen van de communicatie met inwoners en ondernemers via social media geëvalueerd worden en hoe de uitkomsten daarvan gebruikt worden om de dienstverlening naar hen te verbeteren?
- b. Ziet u naar aanleiding van de monitoring van de coördinator Webcare en bovenstaande cijfers en percentages enige noodzaak om grondiger te evalueren? Graag uw antwoord toelichten.

3. Mijn eerdere vraag 7:

Een veel gehoorde klacht die wij van inwoners en ondernemers horen, is dat zij bij vragen, opmerkingen en klachten geen reactie of alleen een ontvangstbevestiging ontvangen. Op welke wijze is binnen de gemeentelijke organisatie geborgd dat inwoners en ondernemers op een vraag, opmerking of klacht een terugkoppeling krijgen? Ook bij een vraag, opmerking of klacht via social media.

Uw 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.

Mijn aanvullende vragen:

Raadsleden ontvangen vooral klachten en minder over wat er goed gaat. Er gaat vast ook veel goed. De signalen die wij krijgen van inwoners en ondernemers laten echter wel een duidelijk patroon zien. Het zijn serieuze klachten over zaken die vaak al langer spelen en waarvoor ook binnen de wijkoverleggen aandacht wordt gevraagd. Het resultaat laat op zich wachten. Het is dan teleurstellend te lezen dat u die signalen niet herkent.

- a. Kunt u aangeven hoe het kan dat u een door mij regelmatig gehoorde klacht van inwoners en ondernemers, dat zij geen reactie krijgen op vragen, meldingen en klachten van de gemeente, niet herkent, maar sinds het begin van dit jaar wel het klachtproces heeft aangepast, daarvoor ook meer capaciteit ter beschikking heeft gesteld en sinds deze maand ook werkt met een nieuw systeem voor het doen van meldingen openbare ruimte?
U zult deze aanpassingen toch niet zonder reden hebben gedaan?
- b. Hoeveel extra capaciteit heeft u ter beschikking gesteld om binnen het klachtproces extra aandacht te geven aan opvolging en termijnbewaking?
- c. In het collegeprogramma geeft u aan communicatie en participatie van inwoners belangrijk te vinden en geeft u aan innovaties en verbeteringen door te gaan voeren. Op welke wijze gaat u inwoners en ondernemers meer en beter informeren over communicatie met de gemeente en over participatie bij zaken waar zij belang bij hebben?
- d. Wij juichen de door u aangegeven verbeteringen toe en zijn benieuwd naar de effecten ervan. Het blijft echter de vraag of er alleen met een ander of verbeterd systeem veel opgelost gaat worden. Kunt u aangeven hoe medewerkers getraind en/of opgeleid worden in communicatie en participatie met inwoners en ondernemers? En of u voornemens bent om hierin ook innovaties en verbeteringen door te voeren? Graag uw antwoord toelichten.

Gelet op het bepaalde in artikel 40 van het Reglement van Orde voor de raad verzoek ik u om schriftelijke beantwoording van deze vraag. Wilt u daarbij zo vriendelijk zijn om alle vragen afzonderlijk te beantwoorden en niet te volstaan met een algemeen antwoord?