



De heer J. Soffree
p/a griffie

Uw brief van:	31325	31325
Uw kenmerk:	Contact:	Jan Willem Steeman
Bijlage(n):	Doorkiesnummer:	0180-451234
	E-mailadres:	j.w.steeman@ridderkerk.nl
	Datum:	23 april 2021

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

Geachte heer Soffree,

Op 22 maart 2021 heeft u schriftelijke vervolgvragen gesteld inzake burgerparticipatie. Hieronder leest u onze antwoorden.

Vraag 1

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?

Antwoord:

De niet-digitale communicatie met inwoners is zeer breed. Deze omvat vele facetten: de hele organisatie communiceert met inwoners, onder meer aan de balies in het gemeentehuis, via brieven, telefoongesprekken, folders en onze offline (en online) communicatiekanalen. Deze communicatie en de tevredenheid daarover wordt gemonitord via de burgerpeiling Waarstaatjegemeente.

Vraag 2a

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?

Antwoord:

We hanteren geen vaste evaluatiemomenten van de communicatie met inwoners/ondernemers via social media. Dit is een doorlopend proces. We hebben inzicht in de statistieken van onze social media accounts. Hierdoor hebben wij beeld bij welk soort berichten het 'goed doen' en welke minder goed. Hierbij kijken we naar het bereik, de mate van interactie en bijvoorbeeld het aantal klikken op een link.

Daarbij kan het ook zo zijn dat een bericht qua inhoud wel relevant is, maar niet de juiste vorm heeft. Dit kan aan verschillende factoren liggen: bijvoorbeeld de lengte en toon van de tekst of de afbeelding/video. Ook de timing is belangrijk. Deze kennis gebruiken we om onze communicatie op social media continu zo goed mogelijk af te stemmen op dat wat voor inwoners relevant is. We streven er altijd naar relevante berichten te plaatsen die op het raakvlak zitten van wat de inwoner/ondernemer graag wil horen en wat wij als gemeente graag willen vertellen.

Vraag 2b

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.

Antwoord:

Nee, voor nu vinden wij deze wijze van evalueren afdoende.

Vraag 3a

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?

Antwoord:

De reden dat het klachtenproces is vernieuwd, is gelegen in de wens (nog) meer te leren van klachten. Dat is een continu proces van doorontwikkeling. Een van de aspecten binnen het nieuwe proces is informeel contact binnen vijf dagen. We krijgen van inwoners terug dat zij dit waarderen.

Ook voor het nieuwe MOR-systeem (Meldingen Openbare Ruimte) geldt dat het hier gaat om een doorontwikkeling. Het nieuwe systeem van MOR-meldingen is gebruiksvriendelijker voor inwoners én medewerkers. Daarnaast maakt het nieuwe systeem het voor inwoners mogelijk hun melding te volgen en voorkomt het dubbele meldingen doordat gemaakte meldingen voor inwoners in te zien zijn.

Vraag 3b

Hoeveel extra capaciteit heeft u ter beschikking gesteld om binnen het klachtproces extra aandacht te geven aan opvolging en termijnbewaking?

Antwoord:

Er is 0,2 fte (7 uur per week) beschikbaar voor een klachtcoördinator voor Ridderkerk.

Vraag 3c

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?

Antwoord:

Het klopt dat wij communicatie met en participatie van bewoners en ondernemers belangrijk vinden. De afgelopen jaren hebben wij inwoners en ondernemers bij een aantal grote projecten betrokken, zoals de Groenvisie, het Ontwikkelperspectief Centrum, de Warmtevisie, de herinrichting van het Oosterpark, het IBSD en bij bijzondere woonprojecten zoals de Botterhof.

Wij hebben dat gedaan door de inzet van diverse middelen zoals websites, online enquêtes en bijeenkomsten zowel fysiek als online. Ondernemers en inwoners worden hier op uiteenlopende wijze op geattendeerd. Wij maken gebruik van social media, mail, brieven en de gemeentelijke website.

Vraag 3d

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.

**Antwoord:**

De webcaremedewerkers hebben een webcaretraining gedaan. Daarnaast krijgen zij coaching-on-the-job van de coördinator webcare. Wij hebben voor onze medewerkers diverse instrumenten beschikbaar om te bepalen hoe zij de participatie met inwoners en ondernemers vorm kunnen geven. Voorbeelden daarvan zijn onder andere de omgevingsanalyse, de mindmap en het leefstijlenonderzoek.

Onze afdeling communicatie en de wijkregisseurs en bedrijfscontactfunctionarissen kunnen medewerkers adviseren en ondersteunen bij het opzetten van een participatietraject. Naar aanleiding van een door uw raad aangenomen motie evalueren wij nu wat er al gedaan wordt op het gebied van participatie. Zoals eerder aangegeven verwachten wij deze evaluatie voor de zomer af te ronden. Mochten er uit deze evaluatie verbeterpunten voortkomen, dan informeren wij u daar over.

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

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H.W.J. Klaucke', written in a cursive style.

dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,

A large, stylized handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. Attema', written in a cursive style.

mw. A. Attema

