



Rekenkamercommissie gemeente Bloemendaal

Communicatiebeleid gemeente Bloemendaal

Januari 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Leeswijzer	3
2. De opzet en kaders van dit onderzoek	4
2.1 Doel- en probleemstelling.....	4
2.2 Onderzoeksvragen en normenkader	4
2.3 Afbakening onderzoek	5
2.4 Onderzoeksuitvoering.....	5
3. Bevindingen	6
3.1 Het beleid	6
3.2 Het beleid in de praktijk	9
3.3 Inzicht in effecten van beleid.....	12
4. Conclusies en aanbevelingen	17
4.1 Hoofdconclusie	17
4.2 Deelconclusies.....	17
4.3 Aanbevelingen.....	19
5. Reactie college en nawoord	20
5.1 Reactie college	20
5.2 Nawoord.....	20
6. Bronnen	21
Bijlage 1 – Uitkomst beeldvormende sessie 13 september 2017	22
Bijlage 2 – Reactie College	23

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Jaarlijks inventariseert de rekenkamercommissie bij de raad van de gemeente Bloemendaal welke onderwerpen zich volgens de verschillende fracties lenen voor onderzoek door de rekenkamercommissie. Een van de onderwerpen die naar voren kwamen tijdens de inventarisatie in maart 2017 was de communicatie tussen de organisatie en inwoners van de gemeente. De vraag van de raadsleden was vooral of de communicatie vanuit de gemeente naar de inwoners begrijpelijk en helder is. In 2015 deed de rekenkamercommissie in het evaluatierapport *Burgerparticipatie* hierover al een aantal aanbevelingen, waaronder het vaststellen van een nieuwe Verordening Interactieve Beleidsvorming en een nieuw communicatiebeleidsplan. Deze twee factoren waren reden voor de rekenkamercommissie om onderzoek uit te voeren naar het communicatiebeleid van de gemeente Bloemendaal.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijft de rekenkamercommissie de opzet van het onderzoek. De bevindingen die het onderzoek hebben opgeleverd staan in hoofdstuk 3, waarbij iedere onderzoeksvraag in een aparte paragraaf aan bod komt. De conclusies en aanbevelingen die de rekenkamercommissie aan de bevindingen verbindt staan in hoofdstuk 4. Het conceptrapport is voor bestuurlijk wederhoor voorgelegd aan het college. De reactie van het college en het nawoord van de rekenkamercommissie zijn terug te vinden hoofdstuk 5.

2. De opzet en kaders van dit onderzoek

2.1 Doel- en probleemstelling

Communicatiebeleid in zijn algemeenheid moet er voor zorgen dat de gemeente in goed contact staat met de samenleving. Het beleid en de uitvoering moeten helder en transparant zijn voor alle betrokkenen en er moet sprake zijn van relevante interactie met de inwoners. Beleidscommunicatie als onderdeel hiervan richt zich op een duurzame en effectieve communicatie tussen gemeente en inwoners. Inwoners worden tijdig en voldoende geïnformeerd over relevante en actuele zaken, daarnaast krijgen inwoners en organisaties zoals dorpsraden en welzijnsorganisaties voldoende gelegenheid om hun zaken te behartigen en worden betrokken bij voorbereiding en evaluatie van de voor hen relevante beleidsthema's. Interne communicatie geeft de uitvoering van het communicatiebeleidsplan handen en voeten en is in die hoedanigheid een belangrijke schakel in het contact met de burgers. Het is dan ook van belang dat de interne organisatie op de hoogte is van de doelstellingen en taakvelden van het communicatiebeleidsplan, zodat op adequate wijze uitwerking aan de actiepunten kan worden gegeven. De rekenkamercommissie Bloemendaal heeft onderzoek gedaan naar het communicatiebeleid van de gemeente Bloemendaal. De centrale vraagstelling luidt als volgt:

Centrale vraagstelling

In hoeverre communiceert gemeente Bloemendaal effectief met haar burgers?

2.2 Onderzoeksvragen en normenkader

Onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling heeft geleid tot de volgende onderzoeksvragen:

Onderzoeksvragen

- 1. Heeft de gemeente een actueel communicatie- en participatiebeleid geformuleerd waarin algemene uitgangspunten van haar communicatie zijn omschreven?*
- 2. Hoe wordt dit beleid in de praktijk uitgevoerd?*
- 3. Hoe meet de gemeente of met de ingezette communicatiemiddelen de beoogde doelen worden bereikt en of de inwoners tevreden zijn over de communicatie van de gemeente?*

Normenkader

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen hanteert de rekenkamercommissie de onderstaande normen.

Communicatie- en participatiebeleid (vraag 1):

- Er is een geactualiseerd communicatiebeleidsplan met uitgangspunten en doelstellingen.
- De raad heeft de juiste informatie tijdig ontvangen om zijn controlerende taak uit te kunnen voeren.
- Er is een afwegingskader om te besluiten wanneer participatie mogelijk en nuttig is.
- De toepassing van participatie is verwerkt in de interne communicatieprocessen.

Beleid in de praktijk (vraag 2):

- Er is een duidelijk en eenduidig protocol voor interne communicatie vastgesteld.
- Taken en verantwoordelijkheden zijn duidelijk belegd.
- De gemeente heeft inzicht in hoeverre de processen worden nageleefd.

Doelbereik communicatiebeleid (vraag 3):

- De gemeente heeft instrumenten om de effecten van communicatie te kunnen evalueren en past deze toe.
- Beleid en processen worden aangepast op basis van de inzichten van evaluaties.

2.3 Afbakening onderzoek

De rekenkamercommissie richt zich in dit onderzoek in de eerste plaats op de manier waarop het communicatiebeleid is geformuleerd, welke kaders en uitgangspunten daarbij worden gehanteerd, welke doelen er zijn gesteld en hoe het communicatieproces in de praktijk plaatsvindt. Verder heeft de rekenkamercommissie onderzocht in hoeverre de raad hierbij wordt betrokken. Ook is gekeken naar interactieve beleidsvorming. Omdat de rekenkamercommissie al eerder onderzoek heeft gedaan naar participatie, ligt daar niet het zwaartepunt en zijn alleen de communicatieve aspecten van participatie onderzocht. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode juni tot en met oktober 2017.

2.4 Onderzoeksuitvoering

Voor dit onderzoek zijn eerst alle beschikbare documenten bestudeerd en geanalyseerd. Daarna hebben interviews plaatsgevonden met de gemeentesecretaris en medewerkers van de afdeling communicatie. Op basis van die gesprekken is aanvullende informatie verstrekt. De rekenkamercommissie heeft de documentatie en de gesprekken geanalyseerd en de bevindingen verwerkt in dit rapport.

3. Bevindingen

3.1 Het beleid

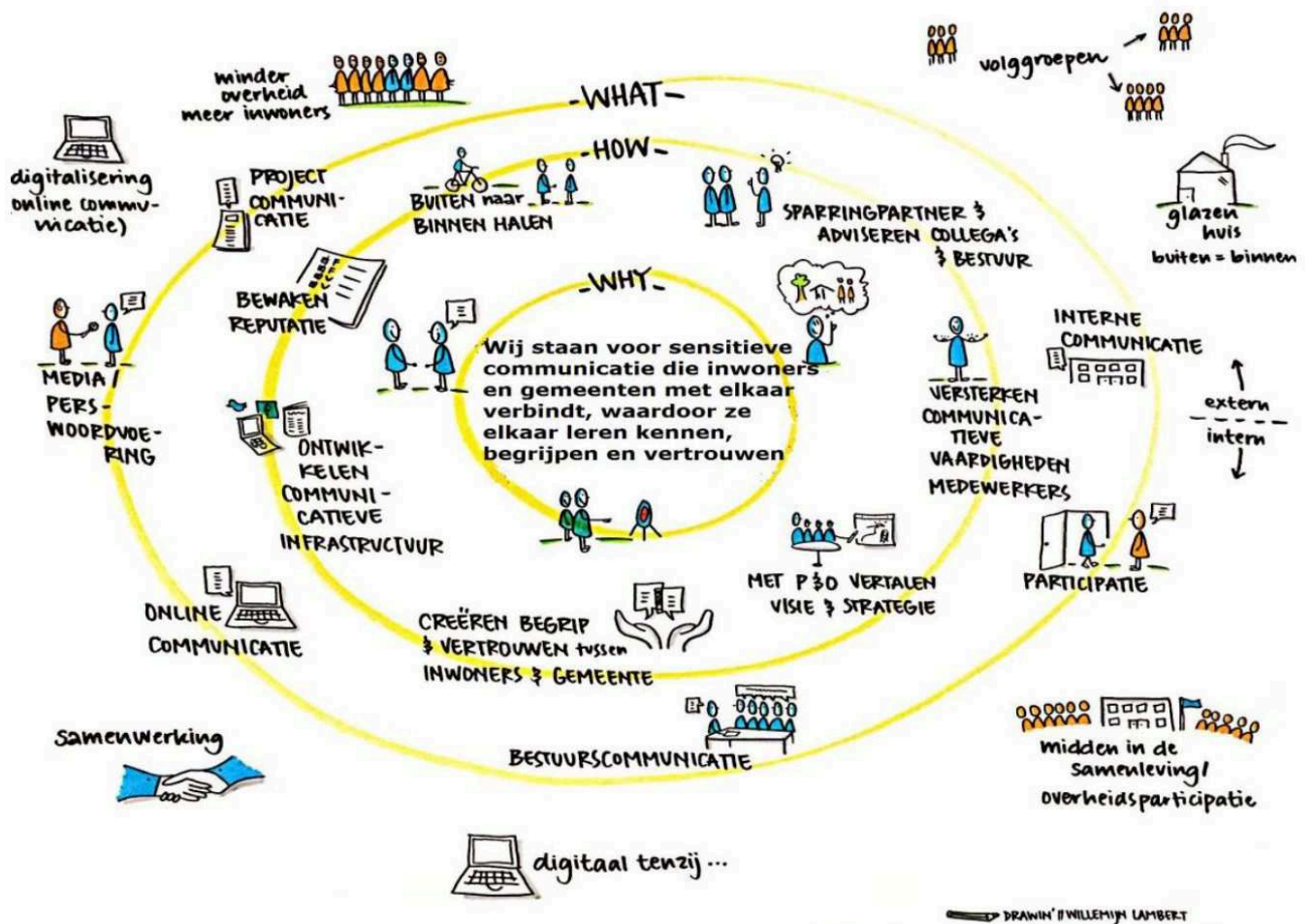
"Open en directe communicatie geeft niet alleen inzicht in het democratisch proces, maar vergroot ook het vertrouwen. Op het gebied van communicatie laten we een frisse wind waaien en verbeteren we de kwaliteit."

Collegeprogramma Samen Duurzaam Leven, 2015

Communicatie vormt een belangrijk onderdeel van de uitvoering van gemeentelijk beleid. Een communicatiebeleidsplan vormt het strategisch beleidskader. Het is een instrument voor de vertaling van bestuurlijke verantwoordelijkheden en ambities naar operationele voorbereiding en taakuitvoering. Op 26 mei 2011 heeft het college een communicatiebeleidsplan vastgesteld voor de periode 2011-2014 (Bloemendaal, 2011). In dit beleidsplan wordt benoemd dat intensief contact met de samenleving essentieel is voor de kwaliteit van het openbaar bestuur en het vertrouwen van de burger. Daarnaast moeten bestuurders ook investeren in de interne contacten binnen de organisatie. Van de ambtelijke organisatie wordt verwacht dat signalen uit de samenleving tijdig worden opgevangen en dat er op adequate wijze afstemming plaatsvindt over relevante onderwerpen en thema's. Onder het kopje interactief beleid staat dat de verordening interactief beleid in 2006 tot stand is gekomen. Hierin worden de kaders voor interactief beleid beschreven.

Op grond hiervan heeft de rekenkamercommissie onderzocht of er een vervolgnota communicatiebeleid is opgesteld voor de periode erna. Uit de interviews en de analyse van de documentatie blijkt dat er geen vervolgnota is verschenen. Door het ontbreken van beleid en concrete doelstellingen, is de raad onvoldoende in staat zijn controlerende rol uit te kunnen oefenen. De reden om geen nieuwe communicatiebeleidsnota op te stellen is dat het college papieren beleidsnota's niet meer passend vindt voor hedendaagse organisaties als Bloemendaal. De samenleving en de organisatie veranderen en communicatie verandert mee. Daarom is een wendbare en communicatieve organisatie niet langer meer geholpen met beleidsplannen, vindt het college. Het formuleren van een communicatiebeleid over vier jaar is volgens het college niet gepast in een tijd waarbij je met communicatie flexibel en effectief moet kunnen omgaan met de veranderlijkheid en dynamiek van de omgeving. Bovendien zijn de doelstellingen uit 2011 (intensief contact met de samenleving, het tijdig opvangen van signalen uit de samenleving en het investeren in contacten binnen de organisatie) volgens het college nog steeds actueel en is gekozen voor een ander – meer wendbaar en slagvaardig – beleid. Het college heeft dit vervat in een tekening (figuur 1).

Figuur 1



Het college heeft uitwerking gegeven aan de Verordening Interactief Beleid met de nota 'Ruimte voor Bloemendaal, Handreiking voor burger en overheidsparticipatie' (Bloemendaal, 2017b, hierna: de handreiking). Communicatie is een belangrijk aspect van participatie en is daarom betrokken in dit onderzoek. De handreiking is op 27 januari 2016 vastgesteld door de raad. In de handreiking worden vijf kaders geschetst (tabel 1). Deze nota is tot stand gekomen in samenwerking met de inwoners, gemeenteraad en het college en is onderdeel van het traject *Samen bouwen aan het huis van de democratie*. De handreiking beoogt een start te zijn van een nieuwe manier van werken met participatievraagstukken en initiatieven van inwoners. Een van de redenen voor deze handreiking is het coalitieakkoord en de aangenomen motie *Right to Challenge* (CDA, 18 december 2014). Het initiatief *Right to Challenge* (ontstaan in het Verenigd Koninkrijk) speelt in op de veranderende samenleving waarbij de burger steeds meer participeert. *Right to Challenge* geeft de burger het recht de uitdaging aan te gaan om gemeentelijke taken of diensten zelf uit te voeren onder bepaalde voorwaarden. Voorbeelden kunnen zijn buurtonderhoud, wijkwerk, groenbeheer, maar ook andere initiatieven. Met genoemde motie besluit de raad om het college opdracht te geven onderzoek te doen hoe dit in Bloemendaal vorm kan krijgen en of *Right to Challenge* een plaats kan krijgen binnen interactieve beleidsvorming. De uitkomsten van dit onderzoek zijn voor 1

juli 2015 voor verdere behandeling aan de raad gestuurd. Ook de aanbevelingen uit het evaluatierapport *Burgerparticipatie* (Rekenkamercommissie Bloemendaal, 2015) van de rekenkamercommissie waren aanleiding voor deze handreiking.

Tabel 1 Kaders voor Ruimte voor Bloemendaal, Handreiking voor burger en overheidsparticipatie

Kader	Toelichting
Coalitieakkoord	In het coalitieakkoord 2014 - 2018 staat onder meer ten aanzien van burgerparticipatie dat de kennis en kunde en de betrokkenheid van burgers beter moeten worden benut en dat hier een meer faciliterende bestuurscultuur en -stijl voor nodig is.
Collegeprogramma	De participatieambities zijn in het Collegeprogramma vertaald in 'Samen duurzaam leven'. Om hier invulling aan te geven is genoemde handreiking tot stand gekomen.
Motie Right to Challenge	Het "recht van uitdaging" gaat in op de groeiende behoefte van inwoners en maatschappelijke organisaties om meer directe zeggenschap te hebben over lokale voorzieningen voor zorg en welzijn en over de leefbaarheid en het onderhoud van de leefomgeving. Het initiatief verschuift hierbij van de overheid naar de burger.
Evaluatieonderzoek Burgerparticipatie (2015)	De aanbevelingen worden meegenomen in de handreiking waarbij één aanbeveling al in praktijk is gebracht in het proces van totstandkoming van de Handreiking.
De Bloemendaalse bestuurspraktijk	Verbetering lokale bestuurspraktijk. Hiervoor zijn zes pijlers geformuleerd: <ol style="list-style-type: none"> 1. Herijking vergaderwijze en vergaderproces. 2. Verhogen kwaliteit bestuurlijke voorstellen. 3. Heldere prioritering bestuurlijke zaken. 4. Participatie samenleving en gemeente. 5. Zaakgericht werken. 6. Kernwaarden ambtelijke organisatie.

De handreiking bevat een beschrijving van de werkwijze voor zowel burger- als overheidsparticipatie, waarbij communicatie een belangrijk onderdeel is. Bij burgerparticipatie gaat het om het toevoegen van kennis, kunde en ervaring van inwoners, ondernemers en instellingen aan de gemeentelijke beleidsvorming of uitvoering. Bij overheidsparticipatie gaat het om de rol die de gemeente kan spelen bij initiatieven vanuit de samenleving.

Conclusie onderzoeksvraag 1

In deze paragraaf geeft de rekenkamercommissie antwoord op onderzoeksvraag 1 (heeft de gemeente een actueel communicatie- en participatiebeleid geformuleerd waarin algemene uitgangspunten van haar communicatie zijn omschreven?). De rekenkamercommissie concludeert dat het college van de gemeente Bloemendaal geen actueel communicatiebeleid heeft. De raad is niet actief geïnformeerd over het feit dat er geen actueel beleid is, terwijl de raad hierdoor minder in staat wordt gesteld om zijn controlerende taak uit te kunnen voeren. Ten aanzien van interactief beleid is de nota *Ruimte voor Bloemendaal, Handreiking voor burger en overheidsparticipatie* opgesteld. Deze is wel vastgesteld door de raad. De handreiking bevat een beschrijving van de doelen, werkwijze en de te verwachten resultaten. Dit beleid is verwerkt in de interne communicatieprocessen. Bovendien zijn er diverse stappen genomen om bekendheid met dit beleid binnen de organisatie te vergroten.

3.2 Het beleid in de praktijk


Interne communicatieprocessen

Een concreet communicatiebeleid ontbreekt, waardoor het toetsen van de uitvoering van beleid lastig is. De gemeente heeft echter wel diverse stappen gezet in het vernieuwen en verbeteren van het communicatieproces van de gemeente en is hiervoor tevens een samenwerkingsverband aangegaan met gemeente Heemstede. In deze paragraaf worden die processen beschreven, om zo inzicht te geven in wat de gemeente in de praktijk doet ten aanzien van communicatie. Leidend in dit proces van vernieuwing zijn de handreiking *Ruimte voor Bloemendaal* en een plan van aanpak dat de gemeentesecretaris kort na haar aantreden heeft opgesteld. In dit plan van aanpak wordt als doel gesteld dat de gemeente organisatie communicatie- en participatievaardig wordt. Op basis van dit plan is een aantal projecten geformuleerd:

1. De hele organisatie leert klantgericht schrijven.
2. Medewerkers leren helder en strategisch adviseren.
3. Alle medewerkers volgen de training overheidsparticipatie.
4. Begeleiding teams in samenwerking met Heemstede.
5. Organisatie Kzoomcollege (kennissessies door en voor medewerkers).

In de praktijk heeft dit onder andere geleid tot een schrijfwijzer, waarin de uitgangspunten staan over opbouw, benadering en schrijfstijl van geschreven stukken. Alle medewerkers hebben trainingen gevolgd om de communicatie te verbeteren. De gemeente heeft ook schrijfcoaches geïntroduceerd. Zij meten periodiek op basis van steekproeven en met behulp van een 'meetlat' (figuur 2) in hoeverre stukken vanuit de organisatie (bijvoorbeeld brieven) voldoen aan de uitgangspunten van de schrijfwijzer. Op diverse manieren vraagt de afdeling communicatie intern aandacht voor de uitgangspunten: door het organiseren van bijeenkomsten en talkshows en meldingen op intranet en op beeldschermen in het gemeentehuis. Raadsvoorstellen worden steekproefsgewijs aan de hand van de schrijfwijzer door een multidisciplinair team getoetst op de uitgangspunten voor communicatie. Het doel is dat ambtenaren raadsvoorstellen helder en strategisch opstellen.

Figuur 2 Brievenmeetlat

Brievenmeetlat		Score
		
De brief van voor tot achter – Een resultaatgerichte opbouw		100
De inleiding		
1 In de inleiding staat de aanleiding (bijvoorbeeld het laatste contactmoment)	0 10	10
2 De schrijver vat de vraag, het onderwerp of de situatie samen	0 3	3
3 De inleiding eindigt met het doel van de brief of e-mail (niet van toepassing bij brieven van maximaal 1 A4)	nvt 0 3	3
4 De belangrijkste boodschap staat niet in de inleiding	0 3	3
5 Boven de inleiding staat geen kopje	0 3	3
De kern		
6 De belangrijkste boodschap van elke alinea staat in de kop	0 15 30	30
7 De belangrijkste boodschap van de brief of e-mail staat in de eerste kop	0 10	10
8 De alinea onder de kop licht de boodschap toe van belangrijk naar minder belangrijk	0 3 5	5
9 Elke kop is een hele zin (zonder interpunctie – een ? of ! mag wel)	0 3 7	7
10 Elke kop is vet, elke subkop is cursief	0 4	4
11 Elke alinea gaat over 1 onderwerp	0 3	3
12 Elke alinea is maximaal 8 regels lang	0 3	3
13 Tussen alle alinea's staat 1 witregel	0 3	3
Het slot		
14 In het slot staat wat het volgende contactmoment met de lezer is (soms niet van toepassing)	nvt 0 2	2
15 In het slot staat met wie de lezer contact kan opnemen	0 5	5
16 In het slot staat een telefoonnummer van de contactpersoon of een algemeen telefoonnummer	0 3	3
17 Boven het slot staat een kopje	0 3	3
Een klantgerichte benadering		38
18 De schrijver schrijft vooral u-gericht	0 3 5	5
19 'Wij' staat voor acties van de gemeente, 'ik' staat voor acties van de ondertekenaars	0 3	3
20 De schrijver denkt mee met de lezer: hij voegt informatie toe die handig is	nvt 0 3	3
21 Er staat geen 'moeten' of 'dienen' in de brief of e-mail	0 5	5
22 De schrijver benoemt welke actie hij van de lezer vraagt en geeft de positieve of negatieve consequentie aan	nvt 0 5	5
23 De lezer wordt aangesproken met 'Geachte heer' of 'Geachte mevrouw'	0 2	2
24 De aanhef is zo persoonlijk mogelijk: met achternaam en geslacht	0 3	3
25 Er staat 'met vriendelijke groet' onder de brief	0 2	2
26 De naam van de ondertekenaar is: voorletters + voornaam tussen haakjes + achternaam	0 5	5
27 Als de schrijver naar een collega verwijst, doet hij dat met voornaam en achternaam	0 5	5
Een heldere schrijfstijl die past bij samenwerken		100
28 Er staan geen moeilijke, formele of ouderwetse woorden in de brief of e-mail	0 15 30 50	50
29 Er staat geen jargon in de brief of e-mail (of de schrijver weet zeker dat de lezer het jargon begrijpt)	0 7	7
30 De informatie in de brief is zo concreet mogelijk (bijvoorbeeld: data, nummers, voorbeelden)	0 5 10	10
31 Er staan geen onnodige hulpwerkwoorden (worden, kunnen, zijn, zullen) in de brief of e-mail	0 4 8	8
32 De zinnen zijn maximaal 12 woorden per zin	0 7 15	15
33 Als de schrijver verwijst naar wetten en regels, legt hij eerst uit wat het betekent voor de lezer	nvt 0 10	10
Een heldere schrijfstijl die past bij samenwerken		12
34 Er staan geen typ-, taal- of spelfouten in de brief of e-mail	aantal fouten:	0
35 Er staan geen afkortingen in de brief of e-mail (of eerst voluit geschreven)	0 3	3
36 Bedragen, data, getallen, telefoonnummers en tijdstippen zijn juist geschreven	0 1 3	3
37 Het onderwerp van de brief of e-mail is kort (maximaal 5 woorden)	0 2	2
38 Het onderwerp is concreet, maar geeft nog niet de boodschap van de brief of e-mail	0 2	2
39 De opmaak van de brief of e-mail is netjes <i>(Denk aan: één lettertype en -grootte; geen onnodige witregels; geen schuine of onderstreepte tekst)</i>	0 2	2
Versie 2, november 2016. Samenstelling: Loo van Eck.		

Een verschil ten opzichte van het laatste beleidsplan is dat communicatie niet meer sec bij de afdeling communicatie is belegd, maar onderdeel uitmaakt van de gehele organisatie. Omdat de hele organisatie communiceert, streeft de afdeling communicatie ernaar om alle medewerkers communicatief vaardig te maken om de verbinding en het vertrouwen tussen gemeente en inwoners te versterken. Daarmee krijgen communicatiemedewerkers ook vaker de rol van coach en facilitator. Als accounthouders van een project begeleiden zij de communicatie en de evaluatie van projecten. De accounts die zij onderling hebben verdeeld zijn Beheer, Ruimtelijke ordening, Bedrijfsvoering, Dienstverlening en Sociaal Domein. De contacten met de pers verlopen wel allemaal direct via de afdeling communicatie. Politiek gevoelige onderwerpen worden voorbereid met de betreffende portefeuillehouder en een communicatieadviseur.

Voor ieder project doet een medewerker van de afdeling communicatie een intake met het projectteam en wordt een communicatieplan opgesteld. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de participatieladder. Deze geeft weer welke vorm van participatie gewenst is: faciliterend,

samenwerkend, delegerend, participatief, consultatief of autoritair. Mede op basis van de participatievorm kiezen zij de communicatiestrategie voor een bepaald onderwerp. Na afloop volgt de evaluatie (zie paragraaf 3.3).

In het format voor raadsvoorstellen is het onderwerp communicatie een vast onderdeel. Het college geeft bij dat onderdeel van het raadsvoorstel aan op welke wijze communicatie over het voorliggende besluit plaats zal vinden.

Communicatieplan het Huis van Bloemendaal

De gemeente heeft als doel om meer horizontaal te werken, verder te professionaliseren, de verhouding tussen college, raad en burgers te verbeteren en de onderlinge verbinding te vergroten. Om dit te bereiken is onder andere het communicatieplan *'Het Huis van Bloemendaal'* opgesteld. De boodschap die de gemeente intern wil uitdragen luidt als volgt: *"We zijn een klantgerichte organisatie en zorgen voor een kwalitatief goede dienstverlening aan onze inwoners. We werken samen met collega's, raad en burgers en boeken resultaten die bijdragen aan de professionaliteit van onze organisatie."* Voor dit plan zijn drie doelstellingen gesteld:

1. Oktober 2016 weet 90% van de medewerkers de inhoud en de betekenis van de pijlers van het huis van Bloemendaal;
2. Oktober 2016 staat 70% van de medewerkers positief tegenover de ontwikkeling van de pijlers van het huis van Bloemendaal;
3. Oktober 2016 is 60% van de medewerkers actief betrokken bij de pijlers, zorgen zij dat resultaten zichtbaar zijn en gedeeld worden.

Om die doelstellingen te bereiken zet de gemeente in op eenduidigheid, zichtbaarheid en beleving van de doelstellingen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door informatie over de pijlers te verspreiden via beeldschermen in het gemeentehuis, nieuwsbrieven, presentaties en in overleggen. Met een interne enquête of onderzoek meet de gemeente of de doelstellingen behaald worden (zie paragraaf 3.3).

Samenwerking met Heemstede

Gemeente Bloemendaal werkt ambtelijk samen met de gemeente Heemstede op (onder andere) het gebied van communicatie. De samenwerking tussen Bloemendaal en Heemstede is tot stand gekomen aan de hand van een aantal werksessies waaraan communicatieteams uit beide gemeenten hebben deelgenomen. Uit deze werksessies is een beeld naar voren gekomen op welke wijze er een gezamenlijk traject kan worden ontwikkeld dat een meerwaarde oplevert voor beide gemeenten. Begin 2017 is het Teamplan Communicatie Bloemendaal Heemstede gepresenteerd met daarin de visie op samenwerking, de doelen die met de samenwerking worden gerealiseerd, hoe het nieuwe team binnen de organisatie een plek krijgt, alle personele consequenties, welke ontwikkelingsmogelijkheden de medewerkers worden geboden, hoe het plan van aanpak er uit ziet en hoe de medewerkers bij het gehele proces worden betrokken.

De beoogde voordelen van deze samenwerking zijn vooral meer kwaliteit en expertise door het samenbrengen en benutten van elkaars specialismen en ervaring. Het idee is dat door de grotere

omvang de gemeenten samen meer slagkracht hebben en minder kwetsbaar zijn. Met een groter team communicatie kunnen grotere projecten (zoals een nieuw intranet) gerealiseerd worden. Daarnaast hebben de medewerkers eigen specialisaties die ook voor de andere gemeente ingezet kunnen worden. Uit onderzoek van de rekenkamercommissie van Heemstede blijkt dat deze voordelen in de praktijk ook daadwerkelijk worden ervaren door de communicatiemedewerkers van Heemstede.¹ Beide gemeenten nemen gezamenlijk ondersteunende producten af zoals webcare en een beeldbank. Daarnaast heeft de samenwerking volgens de medewerkers het team een boost gegeven en de flexibiliteit vergroot om innovatief te zijn en het gemiddelde niveau omhoog te krijgen (Rekenkamercommissie Heemstede, 2017).

Conclusie onderzoeksvraag 2

In deze paragraaf is beschreven hoe de gemeente communicatie in de praktijk uitvoert. De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente diverse projecten heeft uitgevoerd om de interne communicatie te verbeteren, de taken en verantwoordelijkheden heeft belegd en voor een groot deel toetst en inzicht heeft in hoeverre de processen verlopen zoals bedoeld is.

3.3 Inzicht in effecten van beleid

In paragraaf 3.1 is de visie van de gemeente op communicatiebeleid beschreven. Volgens het college moet er ingespeeld kunnen worden op de dynamiek en veranderlijkheid van de samenleving. Ook wil het college continue effecten kunnen meten. Beleid voor een aantal jaar vastleggen past niet in die trend. Daarom is communicatiebeleid voor een periode van vier jaar veranderd in flexibele, integrale en strategische communicatie die voortdurend gemonitord en geëvalueerd wordt. Evaluatie en monitoring zijn bedoeld om te kijken of je het doel wordt behaald, maar ook om naar de dynamiek in de omgeving te kijken en de communicatie indien nodig daarop aan te passen.

Evaluatie van communicatie

Evaluatie gebeurt niet op beleidsniveau, maar op projectniveau. Zo start ieder afzonderlijk participatietraject binnen de gemeente met een intakegesprek met het projectteam en een medewerker van de afdeling communicatie. In dat intakegesprek wordt een communicatieplan opgesteld, waarbij gebruik wordt gemaakt van de participatieladder. Deze geeft weer welke vorm van participatie gewenst is: faciliterend, samenwerkend, delegerend, participatief, consultatief of autoritair. Mede op basis van de participatievorm kiezen zij de communicatiestrategie voor een bepaald onderwerp. Na afloop wordt ieder project afzonderlijk geëvalueerd.

Het evalueren van structurele communicatie (dus niet aan de hand van een project) gebeurt onder andere door een burgerpeiling, een onderzoek waarbij via schriftelijke of online vragen de mening van inwoners wordt gevraagd over uiteenlopende onderwerpen. In januari 2016 hebben 5.130 inwoners van de gemeente Bloemendaal een uitnodiging ontvangen voor deelname aan een

¹ Hoe dit door medewerkers van Bloemendaal wordt ervaren was geen onderdeel van het onderzoek.

burgerpeiling. In totaal hebben 1.953 inwoners deze vragenlijst ingevuld. In deze burgerpeiling zijn ook vragen gesteld over de tevredenheid van de inwoners over (aspecten van) communicatie van de gemeente (tabel 2). Gemiddeld scoort de gemeente een voldoende, maar vergeleken met metingen in 2011 en 2013 is de tevredenheid van de inwoners afgenomen. Ook scoort Bloemendaal iets lager dan gemeenten die qua omvang vergelijkbaar zijn.

Tabel 2 Uitkomst Burgerpeiling (Bron: Onderzoek Burgerrollen, 2016)

Onderwerpen uit vragenlijst Burgerpeiling	2011	2013	2016	Gemeenten <25.000
De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	7,2	7,2	6,8	7,0
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	7,3	7,3	7,0	7,2
De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed	7,0	6,9	6,6	7,2
De informatie op de gemeentelijke website is goed	7,2	7,1	7,0	7,1

Themagericht enquêtes

Vanuit de gemeentelijke organisatie bestond de wens om een themagerichte enquête uit te voeren onder de inwoners van de gemeente. In juli 2016 heeft de gemeente voor het eerst een themagerichte enquête gehouden, over twee onderwerpen:

1. het gebruik van sociale media, om communicatie beter te kunnen afstemmen op de behoefte van inwoners;
2. de begraafplaatsen van de gemeente, om input te krijgen voor het nieuwe begraafplaatsenbeleid.

Voor beide onderwerpen zijn 5.900 inwoners per brief uitgenodigd om deel te nemen, waarvan er 432 gehoor hebben gegeven aan de uitnodiging. De resultaten zijn hiermee niet representatief.

De opbrengst van de enquête over social media geeft de organisatie een duidelijk beeld over de wensen van de deelnemers. Bijvoorbeeld op welke wijze inwoners vragen willen stellen aan de gemeente, hoe snel ze een reactie verwachten en welke media het meest worden gebruikt. Uit de resultaten van de themagerichte enquête komt naar voren dat Facebook en WhatsApp het meest populair zijn, maar dat er ook behoefte is aan beeldmateriaal. De themagerichte enquête over de algemene begraafplaatsen leverde de gemeente informatie op over onder andere de bekendheid met en de wensen over de begraafplaatsen.

Naar aanleiding van deze eerste themagerichte enquête adviseerde de afdeling communicatie in januari/februari 2017 een nieuwe enquête uit te voeren. Daaraan voorafgaand wilde de gemeente het 'digipanel' uitbreiden van 188 naar meer dan 400 deelnemers en extern advies inwinnen om de enquête verder te professionaliseren. Het extern advies inwinnen is gebeurd, maar het uitbreiden van het panel naar 400 is niet gelukt. In juli 2017 vond een nieuwe enquête plaats, met als onderwerp afvalscheiding. De gemeente benaderde toen 199 leden van het digipanel en deed oproepen via de website en social media. In totaal deden 191 inwoners mee. In 2017 werd eveneens een enquête gevoerd over vuurwerk, waaraan 800 inwoners deelnamen.

Social media en website

Een belangrijk instrument voor communicatie met inwoners en andere belanghebbenden is de gemeentelijke website (www.bloemendaal.nl). Deze website is in 2017 vernieuwd. De gemeente Bloemendaal heeft sindsdien een zogenaamde 'toptakenwebsite', een website die is vormgegeven op basis van de door bezoekers meest gezochte en gebruikte onderwerpen. Bloemendaal communiceert via social media zoals Twitter (@bloemendaaltwit, 3.115 volgers) en Facebook (1.908 volgers). Er is een richtlijn voor het gebruik van social media door medewerkers van de gemeente. Hierin staat welke social media wanneer en waarvoor gebruikt kan worden, wat te doen met reacties en ook wat niet te doen (bijvoorbeeld geen namen van collega's noemen). Wekelijks ontvangt het college een 'webcarerapport', met daarin meetresultaten van berichtgeving in social media (figuur 3).

Evaluatie Handreiking Participatie

De raad heeft het college verzocht de handreiking participatie binnen een jaar na ingebruikname te evalueren en daarbij het ingediende burgerinitiatief Ronde Brederodelaan te betrekken. Begin 2017 is de handreiking geëvalueerd, de raad is op 12 juni 2017 geïnformeerd over de uitkomsten. In het evaluatieonderzoek zijn raadsleden, inwoners en medewerkers betrokken. Het doel van de evaluatie van de handreiking was te onderzoeken of de handreiking voorziet in de behoefte van inwoners, gemeentebestuur en de ambtelijke organisatie. Ook de Verordening Burgerinitiatief is meegenomen in de evaluatie. Hieronder volgen de belangrijkste resultaten van de evaluatie (Bloemendaal, 2017a).

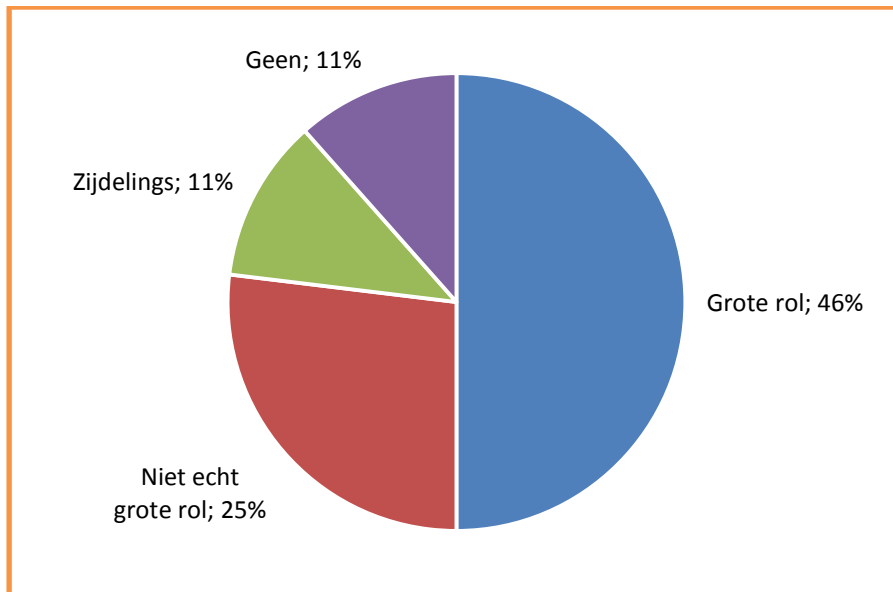
- *Burger- en overheidsparticipatie.* In de handreiking wordt een strikte scheiding gemaakt tussen de begrippen burgerparticipatie en overheidsparticipatie. Uit de evaluatie blijkt echter dat het onderscheid tussen deze twee vormen van participatie niet voor iedereen duidelijk is. Aan de burgers moest tijdens het interview het onderscheid duidelijk worden gemaakt, maar ook de raadsleden bleken het verschil niet altijd te kennen.
- *De inwoners.* De geïnterviewde inwoners zijn in het algemeen tevreden over hoe de participatieprojecten verlopen zijn. Het gaat dan om projecten waarbij het participatieproces helder beschreven was. Voorbeelden die genoemd zijn: herstructurering Brederodelaan, Vijverwegkerk en Statushouders Dennenheuvel. Met name de helderheid van de gemeente en een goede communicatie zijn genoemd als factoren die een rol speelden bij het succes van deze projecten. De geïnterviewde inwoners kennen de zelf handreiking niet, maar zijn er wel in geïnteresseerd. Inwoners die de participatieladder kennen vinden deze te abstract en zouden graag zien dat deze wordt geconcretiseerd.
- *De gemeenteraad.* Iets meer dan de helft van de raadsleden kent de handreiking (redelijk) goed. Bijna de helft heeft wel van de handreiking gehoord, maar is inhoudelijk niet echt op de hoogte. Meer dan de helft van de raadsleden kent de participatieladder en weet ongeveer hoe deze werkt, drie raadsleden weten goed hoe de participatieladder werkt en enkele raadsleden geven aan de participatieladder niet te kennen. Nog lang niet alle raadsleden hebben gemerkt dat er iets veranderd is in het participatieproces. Ongeveer de

helft vindt dat de besluitvorming rondom participatieprojecten niet eenvoudiger is geworden, de andere helft zegt dat dit afhankelijk is van het project.

- *De ambtelijke organisatie.* Participatie speelt voor een groot deel van de werkzaamheden van medewerkers van de gemeente een rol, in meer of mindere mate (figuur 3). Van de medewerkers werkt meer dan de helft nooit met de handreiking. Minder dan de helft werkt regelmatig of af en toe met de handreiking en niemand van de onderzoeksgroep werkt vaak met de handreiking. De participatieladder is het vaakst gebruikte deel uit de handreiking: zes van de tien medewerkers van de gemeente kennen de participatieladder. Ongeveer twee derde van deze medewerkers werkt met de participatieladder. Medewerkers geven aan dat goede communicatie essentieel is voor het goed laten verlopen van een participatieproces en waarderen de rol die de afdeling communicatie hierin speelt.
- *Verordening Burgerinitiatief.* Uit de evaluatie van de verordening Burgerinitiatief blijkt dat de meerderheid van de raadsleden deze wil behouden. Het luisteren naar inwoners heeft de raad als positief ervaren. Er waren echter ook negatieve ervaringen, die met name betrekking hadden op de procedure en de timing.

Naar aanleiding van het evaluatieonderzoek is op 13 september 2017 een beeldvormende sessie voor de gemeenteraad van Bloemendaal georganiseerd rond het thema participatie. Tijdens deze sessie is een korte inleiding gegeven over participatie, de handreiking en de uitkomsten van het evaluatieonderzoek. Daarna is er vooral ruimte geboden om het gesprek aan te gaan met de raadsleden over succesfactoren binnen verschillende soorten participatietrajecten en over de rol van de raad in participatietrajecten. Dit door in drie groepen te reflecteren op de participatietrajecten van drie verschillende projecten: Dennenheuvel, Vitaal Vogelenzang en Rotonde Brederodelaan (zie bijlage 1). Aan de hand van de tijdlijn van deze projecten en het ingezette participatietraject hebben de projectleider, een betrokken bewoner en een aantal raadsleden hun reflectie gegeven op hoe het participatietraject is verlopen. Wat ging goed, waar was het lastig en wat kunnen we daarvan leren. Het doel was het naast elkaar leggen van de verschillende ervaringen in het participatietraject en daarvan leren voor de toekomst. Uit die sessie kwam bijvoorbeeld naar voren dat inwoners over project Dennenheuvel graag meer informatie wilden ontvangen, dat de gemeente daarom een informatiebijeenkomst organiseerde, maar dat deze achteraf gezien onvoldoende was voorbereid. Door de informatie uit dergelijke sessies is de gemeente beter in staat de processen aan te passen en te verbeteren.

Figuur 3 Rol van participatie in werkzaamheden medewerkers gemeente Bloemendaal



Conclusie onderzoeksvraag 3

In deze paragraaf is beschreven hoe de gemeente de resultaten van communicatie meet. De daadwerkelijke effecten van communicatie zijn lastig inzichtelijk te maken zijn, helemaal als concrete doelstellingen ontbreken. De rekenkamercommissie constateert dat de gemeente diverse instrumenten heeft om het gebruik van communicatiemiddelen te evalueren. Zo blijkt onder andere dat in 2016 de tevredenheid van inwoners over de informatie die de gemeente verstrekt is afgenomen ten opzichte van 2011 en 2013. De gemeente volgt en rapporteert wekelijks de ontwikkelingen op social media en de gemeentelijke website, doet periodiek een burgerpeiling en voert sinds 2016 themagerichte enquêtes uit. Ten aanzien van participatie hanteert de gemeente een evaluatieformulier voor afzonderlijke participatietrajecten, is de handreiking participatie geëvalueerd en is een beeldvormende sessie georganiseerd. Hiermee heeft de gemeente voldoende informatie ter beschikking om bij te kunnen sturen.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Hoofdconclusie

Centrale vraagstelling

In hoeverre communiceert gemeente Bloemendaal effectief met haar burgers?

De raad heeft de rekenkamercommissie voorgesteld onderzoek te doen naar het onderwerp communicatie. De rekenkamercommissie heeft daarom onderzocht wat het communicatiebeleid van de gemeente is, hoe dit in de praktijk wordt uitgevoerd en op welke manier de gemeente de effecten van dit beleid meet.

De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente geen actueel communicatiebeleid heeft. De gemeente wil op het gebied van communicatie wendbaar en slagvaardig zijn, waarbij het communicatief maken van de gehele organisatie een belangrijk speerpunt is. Communicatie wordt daarom per project op dat betreffende project afgestemd, waarmee maatwerk wordt gerealiseerd. Op projectniveau is dat goed. Maar zonder beleid ontbreekt het aan een lange termijn visie en doelstellingen, waarmee het ontbreekt aan de mogelijkheid om op beleidsniveau te kunnen controleren, evalueren en bijsturen.

De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente diverse projecten heeft uitgevoerd om de interne communicatie te verbeteren, de taken en verantwoordelijkheden heeft belegd en voor een groot deel toetst en inzicht heeft in hoeverre de processen verlopen zoals bedoeld is. Het college beschikt over diverse instrumenten waarmee de effecten van communicatie gemeten worden. Op basis van de resultaten kan het college waar nodig bijsturen, maar dat kan alleen als bekend is welke doelstellingen het college wil bereiken. Bijvoorbeeld: de gemeente scoort in de burgerpeiling van 2016 lager dan in voorgaande jaren en lager dan vergelijkbare gemeenten. Is dat erg of niet? Zonder doelstelling zegt die uitkomst weinig.

De raad wordt bij ieder raadsvoorstel geïnformeerd over de communicatie over dat specifieke voorstel. Maar dat is alleen aan de voorkant en op projectniveau. Daarmee ontbreekt het de raad aan inzicht in de ambitie en visie van het college en de doelstellingen die het college wil behalen. Hiermee kan de raad zijn controlerende taak onvoldoende uitvoeren, terwijl uit het verzoek van de raad aan de rekenkamercommissie blijkt dat de raad hier wel behoefte aan heeft. Het stellen van doelen geeft de raad ook meer mogelijkheden om de kaderstellende rol in te vullen.

4.2 Deelconclusies

In deze paragraaf worden de deelconclusies per onderzoeksvraag beschreven. Deze conclusies zijn getoetst aan het normenkader uit paragraaf 2.2 en vormen de bouwstenen voor de hoofdconclusie.

Onderzoeksvraag 1

Heeft de gemeente een actueel communicatie- en participatiebeleid geformuleerd waarin algemene uitgangspunten van haar communicatie zijn omschreven?

De gemeente heeft geen geactualiseerd communicatiebeleidsplan met uitgangspunten en doelstellingen. Hierover heeft geen besluitvorming plaatsgevonden in de raad. Wel is er een handreiking ontwikkeld met daarin informatie en instrumenten over en voor de praktische uitvoering van overheids- en burgerparticipatie, waarbij communicatie een belangrijke rol speelt. Bij elk raadsvoorstel is wel een paragraaf toegevoegd over communicatie over dat specifieke voorstel.

Onderzoeksvraag 2

Hoe wordt dit beleid in de praktijk uitgevoerd?

De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente diverse projecten heeft uitgevoerd om de interne communicatie te verbeteren. Zo zijn er projecten uitgevoerd gericht op klantgericht schrijven en helder adviseren. Hierbij zijn taken en verantwoordelijkheden duidelijk belegd. Medewerkers hebben over het algemeen voldoende kennis van de processen en de instrumenten die hen ter beschikking staan. Door de ambtelijke samenwerking met Heemstede is er meer kwaliteit en expertise beschikbaar door het samenbrengen en benutten van specialismen en ervaring.

Onderzoeksvraag 3

Hoe meet de gemeente of met de ingezette communicatiemiddelen de beoogde doelen worden bereikt en of de inwoners tevreden zijn over de communicatie van de gemeente?

De daadwerkelijke effecten van communicatie zijn lastig inzichtelijk te maken zijn, helemaal als concrete doelstellingen ontbreken. De rekenkamercommissie constateert dat de gemeente diverse instrumenten heeft om het gebruik van communicatiemiddelen te evalueren. Zo blijkt onder andere dat in 2016 de tevredenheid van inwoners over de informatie die de gemeente verstrekt is afgenomen ten opzichte van 2011 en 2013. Ook zijn er periodieke burgerpeilingen en themagerichte enquêtes. Verder worden afzonderlijke participatieprojecten specifiek geëvalueerd. De gemeente heeft daarmee voldoende instrumenten om de effecten van communicatie te kunnen meten.

4.3 Aanbevelingen

De rekenkamercommissie doet de volgende aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies.

1. *Bespreek samen met de raad welke (informatie)behoefte de raad heeft ten aanzien van communicatie en doe een voorstel aan de raad om te voorzien in die behoefte.* Op die manier krijgt het college inzicht in de behoefte van de raad en kan daar actief in voorzien, en krijgt de raad de gelegenheid zijn wensen kenbaar te maken.
2. *Stel voor communicatie een lange termijn visie en concrete doelstellingen vast en leg deze ter goedkeuring voor aan de raad.* Hiermee blijft de mogelijkheid voor maatwerk per project, terwijl de raad zijn controlerende en kaderstellende rol beter kan uitvoeren.
3. *Evalueer de resultaten van de maatregelen periodiek en stel de raad op de hoogte van de uitkomsten hiervan.* Met die resultaten kunnen zowel college als raad met de juiste onderbouwing bijsturen waar nodig.

5. Reactie college en nawoord

5.1 Reactie college

Het college heeft op 16 januari 2018 gereageerd op het conceptrapport van de rekenkamercommissie (bijlage 2). Het college merkt op dat de constatering dat een communicatiebeleid ontbreekt onjuist is, omdat de uitgangspunten van het Communicatiebeleidsplan 2011-2014 nog steeds relevant zijn en de basis vormen van het communicatiebeleid. Ook schrijft het college dat beleidsontwikkeling binnen de Bloemendaalse organisatie in het algemeen minder is gericht op het schrijven van papieren beleidsnota's met procedures en richtlijnen voor vier jaar. Voor communicatie geldt dat volgens het college in het bijzonder, omdat hier sprake is van maatwerk.

Het college geeft aan een projectmatige aanpak te hanteren bij communicatietrajecten. Hoewel het college erkent dat hierin nog stappen te zetten zijn, denkt het college dat de raad goed in staat is haar controlerende taak te kunnen uitvoeren.

5.2 Nawoord

De rekenkamercommissie betreurt de tendens binnen de Bloemendaalse organisatie om beleidontwikkeling in het algemeen minder te richten op beleidsnota's, procedures en/of richtlijnen voor de middel- en lange termijn. Hiermee beperkt het college de controlerende rol van de raad. De rekenkamercommissie zal hier in toekomstige onderzoeken structureel aandacht aan besteden.

De rekenkamercommissie deelt de stelling niet dat de raad ten aanzien van communicatie voldoende inzicht heeft in de ambitie en visie van het college en de doelstellingen die het college wil behalen. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie hebben dan ook als doel de controlerende rol van de raad te verstevigen.

6. Bronnen

Documenten

- Bloemendaal (2011), *Communicatiebeleidsplan 2011-2014*
- Bloemendaal (2016a), *Onderzoek Burgerrollen, vergelijking kernen + vergelijking 2011 & 2013 & 2016*
- Bloemendaal (2017a), *Rapport evaluatieonderzoek "Ruimte voor Bloemendaal. Handreiking burger- en overheidsparticipatie" en Verordening Burgerinitiatief*
- Bloemendaal (2016b), *Ruimte voor Bloemendaal, Handreiking voor burger en overheidsparticipatie*
- Bloemendaal (2017b), *Teamplan 2017 Communicatie Bloemendaal Heemstede*
- Bloemendaal (2006), *Verordening Interactieve Beleidsvorming*
- Rekenkamercommissie Bloemendaal (2015), *Burgerparticipatie, evaluatie rekenkameronderzoek De Burger Praat Mee*
- Rekenkamercommissie Heemstede (2017), *Inzicht in de ontwikkeling van bedrijfsvoeringstaken van gemeente Heemstede door samenwerking met gemeente Bloemendaal*

Interviews

- Mw. W. Atsma, gemeentesecretaris gemeente Bloemendaal, 20 juni 2017
- Mw. J. van Boeijen, communicatieadviseur gemeente Bloemendaal, 20 juni 2017 en 12 september 2017
- Mw. R. Feikema, communicatieadviseur gemeente Bloemendaal, 12 september 2017

Bijlage 1 – Uitkomst beeldvormende sessie 13 september 2017

Dennenheuvel

Er was een grote roep vanuit inwoners om meer informatie over of en hoe en waar Bloemendaal vluchtelingen ging opvangen. Het college besloot daarom een informatiebijeenkomst te organiseren. De gemeenteraad besloot geen meningspeiling onder inwoners te vragen. In december 2015 is een brede adviesgroep ingesteld die het college adviseerde over de uitvoering van het besluit om statushouders te vestigen in Dennenheuvel. Later is deze procedure geëvalueerd. De voorbereiding voor de eerste informatiebijeenkomst op 25 november was onvoldoende, de bedoeling was niet duidelijk. Ook was er verwarring over de inhoud van de begrippen vluchtelingen, asielzoekers, statushouders etc. De reden om geen meningspeiling te houden kwam voort uit de gedachte dat dit het traject teveel zou vertragen.

Vitaal Vogelenzang

Het initiatief van het project Vitaal Vogelenzang komt van de raad. Twee raadsleden hebben voor dit onderwerp een bijeenkomst georganiseerd en op grond daarvan zijn verdere stappen genomen. Het project richt zich op de vitaliteit en leefbaarheid van de kern Vogelenzang. Aan de hand van drie consultatieavonden met inwoners heeft de raad besloten een onderzoek te laten verrichten naar de ontwikkelmogelijkheden van Vogelenzang. Tegelijkertijd is er met inwoners en organisaties van Vogelenzang onderzocht welke maatregelen op draagvlak van de inwoners konden rekenen. Deze inspanningen leidden tot een rapport (april 2017) met daarin een aantal haalbare scenario's voor de revitalisering van Vogelenzang. Een belangrijke doelstelling bij de start van dit project is de participatie van inwoners en betrokkenen. Al voor dat de raad heeft besloten een onderzoek te laten uitvoeren, is er overleg geweest met inwoners en is er een begeleidingsgroep geformeerd. Voor het participatieproces is de participatieladder geraadpleegd om te bepalen welke vorm van participatie geschikt zou zijn. Voor dit project is gekozen voor samenwerkingspartner als participatievorm. Een van de lessen uit dit specifieke project is dat de inhuur van een extern communicatiebureau meer afstand creëerde. Inwoners voelden zich beter bediend toen de gemeente zelf de communicatie ter hand nam.

Brederodelaan

Op grond van de Verordening Burgerinitiatief kan er door 125 initiatiefgerechtigden een voorstel worden ingediend. Vervolgens neemt de raad hierover een besluit. In september 2015 is voor het eerst gebruik gemaakt van deze verordening voor de herstructurering van de Brederodelaan. Tijdens de herstructurering hebben burgers een voorstel ingediend voor een rotonde ten behoeve van de verkeersveiligheid. Omdat dit voorstel werd ingediend tijdens de uitvoeringsfase kwam de uitvoering in de vertraging, werden extra kosten gemaakt en ontstond frustratie. Uiteindelijk is het burgerinitiatief ontvankelijk verklaard en niet gehonoreerd, omdat het eerder ingediend had moeten worden. Vervolgens is er een discussie ontstaan of de verordening moet blijven bestaan. De meerderheid van de raad is van mening dat de verordening moet blijven bestaan.

Bijlage 2 – Reactie College

Bedrijfsvoering

Aan de leden van de gemeenteraad

Gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen
T 14 023
www.bloemendaal.nl

Datum : 16 januari 2018
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : 2018000179
Behandeld door :
Doorkiesnummer :
Onderwerp : rapport rekenkamer communicatiebeleid
Verzonden :
Bijlage(n) : 

Geachte leden van de gemeenteraad,

Het college van burgemeester en wethouders heeft kennis genomen van het rapport van de rekenkamercommissie (RKC) over het communicatiebeleid van de gemeente Bloemendaal. In deze brief leest u onze reactie.

In het rapport staan 3 vragen centraal:

1. Is er een actueel communicatie- en participatiebeleid geformuleerd?
2. Hoe wordt dit beleid in de praktijk uitgevoerd?
3. Meet de gemeente of de communicatiedoelen worden bereikt en of inwoners tevreden zijn over de communicatie?

Bij het beantwoorden van deze vragen trekt de RKC een aantal conclusies. Voor een compleet beeld treft u hieronder een aantal nuanceringen en aanvullingen hierop.

Het Communicatiebeleidsplan 2011-2014 is nog steeds relevant

De RKC concludeert dat een concreet communicatiebeleid ontbreekt (pag. 9).

Wij merken op dat de uitgangspunten binnen het communicatiebeleidsplan 2011-2014 nog steeds relevant zijn en de basis vormen voor het communicatiebeleid van de gemeente.

Het klopt dat er geen vervolgnota is opgesteld. De reden daarvoor is dat door wisselend bestuur en het onderzoeksrapport in 2015 van de toenmalige waarnemend burgemeester, de organisatieontwikkeling voor ons leidend was. De focus was gericht op het uitrollen van het traject 'Samen bouwen aan het huis van de democratie'.

Onderdeel daarvan was het communicatief maken van de organisatie. En het in lijn hiermee vernieuwen van de communicatie- en participatieprocessen. Resultaten daarvan zijn onder andere de 'Handreiking voor burger en overheidsparticipatie' (vastgesteld in jan 2016), de op alle medewerkers gerichte leertrajecten 'Helder schrijven' en 'Strategisch adviseren' en de training 'Open je blik' (overheidsparticipatie).

BLOEMENDAAL OVERVEEN AERDENHOUT BENNEBROEK VOGELENZANG

Communicatie is maatwerk en moet flexibel zijn

Meer algemeen geldt dat beleidsontwikkeling binnen onze organisatie minder gericht is op het schrijven van papieren beleidsnota's met procedures en richtlijnen voor 4 jaar. Dat geldt zeker voor communicatie, waarvan de essentie juist is dat er géén vast script bestaat. Het is steeds weer maatwerk waarbij de communicatie zich flexibel moet aanpassen aan de veranderlijkheid en dynamiek van de omgeving. Daarom is er vooral energie gestoken in het ontwikkelen en professionaliseren van de communicatie in de hele organisatie.

Communicatie is van de hele organisatie

Het verheugt ons dat de RKC constateert dat de gemeente stappen heeft gezet in het vernieuwen en verbeteren van het communicatieproces (pag. 9). En dat wij de communicatie-inspanningen toetsten en daardoor inzicht hebben in hoeverre processen verlopen zoals bedoeld (pag. 17).

Dit doen wij vanuit het besef dat communicatie van de hele organisatie is.

Zoals hiervoor benoemd hebben wij verschillende activiteiten ontplooid om onze medewerkers hierbij te betrekken. Dat is een continu proces waarop het team communicatie de regie voert. Doordat de communicatiemedewerkers van Bloemendaal en Heemstede vanaf april 2017 vanuit één team voor beide gemeenten werken, is de kwaliteit, expertise en slagkracht van onze communicatie verder toegenomen. Zij werken samen vanuit de communicatievisie zoals verbeeld in de 'visual' op pag. 7 (figuur 1) van het rapport.

We hanteren een projectmatige aanpak bij communicatietrajecten.

Onderdeel van het vernieuwen van het communicatieproces is een projectmatige aanpak van communicatietrajecten. Met behulp van een projectintake wordt op gestructureerde wijze invulling gegeven aan de gekozen communicatie- en/of participatiestrategie. Zo wordt in een Startnotitie altijd het niveau van participatie aangegeven en wordt bij besluitvorming over realisatie altijd verwezen hoe die participatie is gerealiseerd. Ook wordt geëvalueerd of deze aanpak effectief is geweest. Per project wordt deze aanpak binnen het format van de raadsvoorstellen in een apart onderdeel beschreven. In discussie is nog of we eerder in de RO-ontwikkeling de regie nemen in de communicatie. Hoewel wij hier nog stappen in kunnen zetten, denken wij dat de raad goed in staat is haar controlerende functie op projectniveau uit te voeren.

De afgelopen jaren hebben wij veel geïnvesteerd in het verder professionaliseren van de communicatie.

Daar moet onze organisatie de komende periode de vruchten van gaan plukken. Ook denken wij dat de nieuwe toptakenwebsite een bijdrage zal leveren aan een goede informatievoorziening vanuit de gemeente.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

, burgemeester

secretaris