



LISSE

Gemeente Lisse

Heereweg 254
Postbus 200
2160 AE Lisse

T (0252) 433 222
F (0252) 433 240
E gemeente@lisse.nl
W www.lisse.nl

Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout
mevrouw T. van Wijck
Postbus 200
2160 AE Lisse

Datum 12 november 2014
Uw kenmerk
Ons kenmerk W044885 / 55489
Onderwerp Bestuurlijke reactie onderzoek naar de gemeentelijke communicatie
Inlichtingen Mw. Mr. R.B.M. Hermans
Doorkiesnummer 5550
Bijlage(n)

Geachte mevrouw van Wijck,

U stuurde ons het rapport over het onderzoek naar de effectiviteit van de gemeentelijke communicatie. Graag maken wij gebruik van de gelegenheid hierop te reageren. In deze brief leest u dan ook onze reactie.

Bestuurlijke reactie

In grote lijnen herkennen wij wat u met uw onderzoek heeft geconstateerd. Wij zijn blij te lezen dat de gemeentelijke communicatie overwegend voldoende is en als positief wordt ervaren. De vergelijking die u in uw onderzoek met de gemeenten Hillegom en Noordwijkerhout heeft gemaakt ervaren wij als uitermate zinvol. De aanbevelingen die u hierbij doet nemen wij zeker over.

Enkele kritische opmerkingen willen wij ook aan u meegeven. Wij hebben deze hieronder beschreven.

Beantwoorden van de onderzoeksvraag

Zoals in de ambtelijke reactie al aan uw commissie is verwoord vinden wij de beantwoording van de onderzoeksvraag, niet helemaal in uw rapportage terug. Uw commissie heeft zich met het onderzoek vooral gericht op de interne organisatie van de gemeente Lisse. Het veldonderzoek dat uw commissie heeft uitgevoerd, vinden wij daarnaast beperkt in vergelijking met het bereik van de opdracht. Wij vinden het jammer dat het resultaat van dit onderzoek, in vergelijking met de andere gemeenten, beperkt door u wordt besproken. Hiermee missen wij concrete aanbevelingen over hoe wij met onze communicatie meer effect bij onze doelgroepen kunnen resulteren.

I.a.a.: BJZ

Verzonden:

14 NOV. 2014

Graag bij uw antwoord
datum en kenmerk van deze
brief te vermelden

Aanbevelingen

1. Uw commissie roept op om communicatie een plek te geven in hart van ons beleid. U stelt daarbij voor interne afspraken te maken waarmee beleid- en adviesmedewerkers beter met elkaar kunnen samenwerken.

Met u vinden wij communicatie onmisbaar in de ontwikkeling van beleid en in de advisering. Het onderwerp communicatie staat bij ons regulier op de agenda van iedere projectgroep, werkgroep of ander samenwerkingsverband. Om de aandacht voor communicatie hierbij te borgen wordt in het al ver gevorderde handboek projectmatig werken, een aparte paragraaf gewijd aan communicatie. Een handboek dat ook voor andere vormen dan projectmatig werken door de organisatie kan worden toegepast. In die zin geven wij al gevolg aan uw aanbeveling op dit punt.

Uiteraard zijn er verbeterpunten. Zoals u elders in uw rapportage ook constateert is de beschikbare deskundige inzet wat communicatie aangaat in onze organisatie beperkt. Wij hebben en zullen dat ook in de toekomst moeten doen, prioriteiten aangegeven waarop wij deze deskundigheid inzetten. Dit vraagt regelmatig om een goede afweging. In de organisatie werken wij volgens de V(oorwaardenscheppende) A(dviserende) – en T(oetsende) methodiek. Het team communicatie zet zich volgens deze werkwijze in. Wij herkennen dat deze werkwijze in de organisatie niet volledig is uitgekristalliseerd en zullen uw aanbeveling hierin oppakken door hier duidelijker over te zijn.

2. Uw commissie stelt voor het communicatiebeleid uit te werken in meetbare doelstellingen.

Wat betreft het kwaliteitsniveau bij communicatie en de tevredenheid van inwoners en of organisaties over de gemeentelijke communicatie kunnen meetbare doelstellingen worden geformuleerd. Bij het opstellen van het volgende communicatiebeleidsplan in 2015 en verder wordt dit meegenomen.

3. In de lijn van uw aanbeveling onder punt 2 geeft u aan het zinvol te vinden dat wij in ons communicatiebeleidsplan ook een krachtenveldanalyse van de verschillende doelgroepen en hun belangen plus de daarbij aansluitende instrumenten op te nemen.

Wij vinden deze aanbeveling zeker zinvol maar zien hiervoor eerder een uitwerking in het communicatieplan dat wij bij een beleidsopstelling of projectplan opnemen. Met het handboek projectmatig werken zal een model communicatieplan worden opgesteld dat algemeen gebruikt kan gaan worden.

9. Een goede uitwisseling van kennis tussen de gemeenten Hillegom en Noordwijkerhout en het gebruik maken van best practices zien wij met u als een sterk punt. Wij stellen voor om hieraan bij te dragen door meer structuur te geven aan de overlegvormen die tussen de gemeentelijke communicatieteams al bestaan.
10. Als laatste stelt uw commissie voor om de informatie over inspraakprocedures via de website toegankelijker te maken.

Dit punt wordt door onze webmaster opgepakt.

Tot zover onze bestuurlijke reactie op de rapportage. Mocht u nog behoefte hebben aan een toelichting op het bovenstaande dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,
Het college van Lisse,

J.W. Schellevis
secretaris

mevrouw A.W.M. Spruit
burgemeester

4. Uw commissie stelt voor om in ieder geval voor projecten een krachtenveldanalyse te maken. In de lijn met wat wij hiervoor hebben opgemerkt nemen wij deze aanbeveling over en gaan wij dit zeker verder uitwerken.
5. Uw commissie stelt voor een format te ontwikkelen voor een communicatiecheck zodat aan het begin van ieder traject duidelijk is wat de boodschap is, wie de doelgroep is en welke stappen er genomen moeten worden.

In onze formats voor college- en raadsvoorstellen zit een communicatiecheck besloten. Dit heeft u ook in uw rapportage opgemerkt. Waar dit nog niet voldoende is uitgewerkt pakken wij dit op. Uw aanbeveling op dit punt past daarmee prima in onze VAT-methodiek en wij gaan dit doen.

6. In de lijn met eerdere aanbevelingen stelt u voor expliciet vast te stellen in welke gevallen het team communicatie het plan opstelt en in welke gevallen dit de verantwoordelijkheid is van de beleidsinhoudelijke afdeling.

Deze aanbeveling valt samen met wat wij onder punt 1 hebben aangegeven.

7. Uw commissie stelt voor de werkwijze te bespreken met de beleidsinhoudelijke afdelingen.

Wij nemen deze aanbeveling over. In 2015 zullen workshops worden gehouden waarin deze werkwijze per afdeling wordt toegelicht. Tegelijkertijd zal het team communicatie met 'tools' komen waarmee de beleidsinhoudelijke afdelingen aan de slag kunnen.

8. Uw commissie beveelt aan om jaarlijks de communicatietaken te plannen en vast te leggen.

Het jaarlijks opstellen van een plan met de communicatietaken is een grote belasting voor het team. De bestaande plannen zoals het afdelingsplan dat jaarlijks wordt opgesteld en het dynamische overzicht van (communicatieve) activiteiten dat op de afdeling wordt bijgehouden bieden voldoende inzage in de taken van communicatie. In 2013 is een tussenevaluatie van het communicatiebeleidsplan aan de raadscommissie gestuurd. Daarbij is de formatieve druk op dit onderdeel kenbaar gemaakt. Daarop is toen besloten om de werkzaamheden toch binnen de bestaande mogelijkheden te blijven voeren.