Motie ex artikel 36 Reglement van Orde voor de vergadering van de gemeenteraad van Heerenveen

Van : VVD, Rolie Tromp

Aan : de voorzitter van de raad

Agendapunt **: Motie vreemd aan de orde van de dag**

Onderwerp **: Online communicatie gemeente Heerenveen**

Datum raadsvergadering : 26 november 2018

Constaterende dat:
- de gemeente in haar communicatie gebruik maakt van online kanalen als facebook, Instagram en Twitter;
- de attentiewaarde van online kanalen hoog is en dat 'webcare'[1] daarbij van meerwaarde kan zijn;
- dat onze inwoners en ondernemers deze berichten lezen en daar op reageren, onder andere met inhoudelijke vragen;
- de inhoudelijke vragen niet of niet voldoende worden beantwoord;
- dat op de kanalen regelmatig feitelijke onjuistheden worden geplaatst;
- dat op deze onjuistheden niet door de gemeente gereageerd wordt.

Overwegende dat:

- de gemeente actief moet communiceren met haar inwoners en ondernemers en daarbij aan 'webcare' moet doen
- zij dit 'offline' wel doet maar 'online' minder actief doet
- het beantwoorden van vragen van onze inwoners en ondernemers tegemoet komt en de verwachting is dat vragen gesteld via andere kanalen afnemen
- het reageren op onjuistheden zorgt voor een betere en meer juiste weergave van gemeentelijke voornemens of beleid wat het vertrouwen in en het draagvlak van de gemeente ten goede komt

Verzoekt het college:
Het communicatiebeleid en de uitvoering daarvan zodanig aan te passen dat ook aan de 'online' behoefte om juiste informatie, waaronder de beantwoording van vragen aan de gemeente (webcare) voldaan kan worden en op die manier onze inwoners en ondernemers online en real-time inhoudelijk juist en volledig geïnformeerd zijn.

[1] Wikipedia: Webcare is het beleid van een bedrijf om actief te reageren op uitlatingen over dat bedrijf in sociale media, bijvoorbeeld van consumenten die vragen of klachten hebben. Het doel van webcare is onder andere imagoschade voorkomen en producten onder de aandacht brengen wanneer een consument aangeeft op zoek te zijn.

Ingediend door: VVD, HL, FNP, D66, SP

Deze motie is: □ Aangenomen □Verworpen □Ingetrokken

Stemverhouding:
Fractie(s) voor:
Fractie(s) tegen:

Handtekening griffier: