

Vragen vanuit de raad aan het college:

A. Schriftelijke vragen ex artikel 36 RvO

B. Schriftelijke vragen ter mondelinge beantwoording in de raad

C. Technische vragen (s.v.p. datum commissie- en/of raadsvergadering vermelden)

Categorie: A / B / C (doorhalen wat niet van toepassing is)

Onderwerp: RIB 2019-146 Inwonerspanel gemeentelijke dienstverlening

Naam en fractie: Tjeerd Boekhorst, Lokaal Belang

Inleiding/Aanleiding:

In november is het inwonerspanel gemeentelijke dienstverlening afgerond. In raadsinformatiebrief 2019-146 staan de belangrijkste conclusies en de acties die mede naar aanleiding van deze resultaten genomen zullen worden.

De resultaten leefbaarheid en participatie scoren allemaal onder de 5,5.

De acties om de leefbaarheid de participatie te verbeteren zijn niet volledig duidelijk.

Vraag/Vragen:

1. Waren deze, lage, resultaten omtrent leefbaarheid en participatie verwacht?

Deze resultaten hadden we niet verwacht en vallen ons tegen. Het betreft natuurlijk een beperkte groep mensen waar we dit aan gevraagd hebben en zeker niet al onze inwoners. Toch nemen we het signaal serieus en zullen aan de hand daarvan verbeteringen aanbrengen. Daarnaast zullen we ook vaker rechtstreeks de klanttevredenheid toetsen als inwoners een dienst van ons hebben afgenomen.

2. Welke maatregelen gaat het College nemen naast de rondgang in 2020 door de dorpen om de leefbaarheid en participatie van inwoners te vergroten, te verbeteren?

Het college zal diverse maatregelen nemen. Vanuit het programma Zevenaar Verbindt worden op de 4 hoofdonderdelen acties uitgezet.

Participatie

- a) Meer structuur en regie bij inspraak
- b) Bij participatietrajecten eerder en duidelijker aan de doelgroep aangeven wat de rol en mogelijkheden zijn van de deelnemers aan het participatieproces.
- c) Beter communiceren over wat met de bijdrage van participanten is gebeurd.
- d) Inzet van een gespreksleider (onafhankelijk, zonder inhoudelijke rol) bij bijeenkomsten.

Levendiger en vitaler

- a) Opstellen actieplan voor verbetering van het proces rondom meldingen openbare ruimte (MOR);
- b) Inzet van structurele communicatie over o.a. DoeDuiten en uitdragen initiatieven

Dienstverlening

- a) Verbeteren E-mail als communicatiekanaal: nader onderzoek en mogelijk objectieve meting laten uitvoeren. Op basis hiervan vervolgstappen ondernemen; opstellen van een visie op gebruik van e-mail.
- b) Houding en gedrag: blijven sturen op gedragsverandering
- c) Nieuwe inwoners een warm welkom heten, uitwerken welkomstcadeau
- d) Directer evalueren per klantcontact.

Betere communicatie

- a) Opstellen actieplan voor verbetering Website
- b) Doorzetten project Helder schrijven, ook in e-mail berichten.
- c) Meer communiceren over initiatieven en participatie onder de vlag van de gemeente Zevenaar.

3. Als vervolgproces wordt aangegeven “het meer structureren van participatiebijeenkomsten”. Waar dient aan gedacht te worden? Is dit de rondgang door de dorpen in 2020? Wordt er een plan van aanpak opgesteld?

Uit het inwonerspanel blijkt dat mensen meer behoefte hebben aan duidelijkheid of zij bijvoorbeeld op een bijeenkomst worden geïnformeerd, mogen meepraten of meebeslissen. Daarnaast is een goede terugkoppeling ook van belang, mensen willen weten wat er met hun bijdrage is gedaan. Vanuit communicatie zullen we een opzet maken en meer begeleiding bij bijeenkomsten inzetten om hiervoor te zorgen. Ook zal vaker een gespreksleider ingezet worden om dergelijke bijeenkomsten te begeleiden.

De rondgang langs de dorpen sluit aan op het in verbinding staan met onze inwoners. Het college heeft ervoor gekozen om naast het spreekuur van de burgemeester ieder jaar ook alle kernen te bezoeken.

4. Op welke wijze worden de raads- en commissieleden door het College betrokken in de discussie om de leefbaarheid en de participatie te verbeteren?

Het college betreft de raads- en commissieleden graag bij deze discussie. Wij stellen voor om in de raadscommissie waarin het onderwerp Participatie op de agenda staat (n.a.v. raadsinformatiebrief Participatie 2020-010) u te informeren over de hierboven genoemde onderwerpen (participatie, dienstverlening, leefbaarheid, communicatie) en de voortgang en u daarnaast te betrekken bij ontwikkelingen op dit gebied.

5. Zal na het vervolgproces weer een evaluatie plaatsvinden om te controleren of de resultaten leefbaarheid en participaties verbeterd zijn?

Ja zeker, we zullen in 2021 opnieuw peilen hoe onze inwoners deze onderwerpen waarderen.