

Raadscommissie van 22 maart 2011

Onderwerp: Communicatievisie gemeente Hoorn

Voor VOCHoorn: Joke van der Meij

Voorzitter,

Communicatie is van ons allemaal!

Door kennis te nemen van de gemeentelijke informatie en uitgenodigd te worden om mee te praten en mee te denken kunnen inwoners invloed uitoefenen op het beleid, de uitvoering of de dienstverlening.

Daarnaast moeten onze inwoners de gemeentelijke organisatie gemakkelijk kunnen bereiken:voor overheidsdiensten, nadere uitleg of om hun mening te geven.

Goede communicatie is onmisbaar:het is een factor van belang!

In deze visie signaleren wij ontwikkelingen die van invloed zijn op het functioneren van onze stedelijke samenleving. Als gevolg van deze ontwikkelingen zijn de betrekkingen tussen onze inwoners en de gemeentelijke organisatie de afgelopen decennia ingrijpend gewijzigd.

Zo voelt niet iedere burger zich betrokken bij de gemeentelijke overheid, terwijl aan de andere kant onze inwoners zelfbewuster, zelfstandiger en mondiger worden.

Zij stellen hogere eisen aan onze prestaties. De ambities zoals verwoord in de visie onderschrijven wij.

Maar ondanks de introductie van nieuwe mogelijkheden zoals bv het e-loket stoten onze burgers nog te vaak hun hoofd.

Op tijd antwoord krijgen, een goede dienstverlening, serieus genomen worden bij beleidsontwikkelingen, het lijkt allemaal zo vanzelfsprekend maar het gaat niet vanzelf.

Dat het op het gebied van een goede dienstverlening in Hoorn ondanks diverse inspanningen nog steeds niet goed gaat blijkt uit het onderzoek uit 2008 zo lees ik in de visie, een deel van de ambities van toen zijn nog steeds niet helemaal waargemaakt.

Het moet dus echt beter en wat het eerste speerpunt betreft: gewoon goed, ja het moet gewoon goed.

Telkens als een inwoner van Hoorn zijn voordeur achter zich dichttrekt, komt hij in "zijn" Hoorn binnen.

Voor alle vertegenwoordigers van de gemeentelijke organisatie moet deze constatering de leidraad vormen voor hun handelen en hun gedrag.

Als de inwoner zijn gemeente binnenkomt en de weg is opengebroken of zijn autoradio is gestolen en het stadhuis waar hij zijn paspoort wilde verlengen is gesloten, dan strookt dat niet met zijn verwachtingen.

Op grond van deze feiten stelt de inwoner zijn beeld over het functioneren van de gemeentelijke organisatie bij.

Verschillende feiten dragen ieder voor zich bij aan het beeld van de gemeente. Is dit het beeld dat de gemeente wil uitstralen? Dit wordt nog eens versterkt door activiteiten waar de gemeente geen enkele verantwoordelijkheid voor draagt, maar die wel binnen de gemeentegrenzen plaatsvinden. Daar bedoel ik gebeurtenissen mee zoals recentelijk met het asbest in de Dijk, de gemeente Hoorn kan daar niets aan doen maar wordt er door de burgers wel op aangesproken.

Burgers hebben zich een beeld over het functioneren van de overheid gevormd en stellen dit bij iedere actie in positieve of in negatieve zin bij.

Met iedere actie komt onze inwoner of dichterbij te staan of raakt hij meer op afstand.

de door mij genoemde incidenten kunnen door inwoners worden opgevat als voorbeelden van een slecht functionerende overheid, van gebrekkige dienstverlening of van gebrek aan inlevingsvermogen.

Hoorn wil in 2015 op het gebied van dienstverlening tot de 10 procent beste Nederlandse gemeenten horen een nobel streven en natuurlijk moeten wij een ambitie hebben maar is deze wel reëel?

Een wegopbreking communiceert: Een wegopbreking zonder verklarend bord communiceert ongewild "wij doen hier iets en u bekijkt het maar"! Daar zetten we wat VOCHoorn betreft dus voortaan een bord bij met de reden waarom de weg is opengebroken, tot wanneer en waar meer informatie te vinden is. En op de gemeentelijke website is een actuele plattegrond te vinden, met daarop alle werkzaamheden en omleidingen binnen de stadsgrenzen.

Als dit ook is wat het college voor ogen heeft dan begrijpen wij elkaar!

De communicatiespeerpunten zoals genoemd op pagina 10 kunnen wij grotendeels onderschrijven.

Wel vinden wij dat in de visie teveel nadruk wordt gelegd op de nieuwe media. VOCHoorn wijst het college er op dat de nieuwe media zoals Twitter, Facebook en Hyves geen doel op zich is maar een middel. Vergeet dus alstublieft niet de oude kanalen zoals de kranten, TV, Radio Hoorn etc.

Prioriteit bij VOCHoorn is om het nu zo snel mogelijk maar eens "gewoon goed te gaan doen" en daarna in te zetten op "excellente dienstverlening".

(De visie werd raadsbreed aangenomen met inachtneming van de door de commissie gemaakte opmerkingen over de nieuwe media etc. Gaat als B-stuk naar de raad van 12 april).