

Gemeente Bloemendaal



Onderzoeksrapport Communicatiebeleid "Bestuur dichterbij Bloemendaal"

Aanleiding

Het college en de gemeenteraad heeft zich uitgesproken de burgers meer te betrekken bij het openbaar bestuur en andersom. Om dit te bereiken is er een communicatieplan opgesteld met de titel "Bestuur dichterbij Bloemendaal". Op dit moment is niet geheel duidelijk hoe de uitvoering van het communicatieplan verloopt en wat de effecten zijn van het communicatiebeleid (leidt e.e.a. daadwerkelijk tot het dichterbij krijgen van burger en bestuur?). De Rekenkamer Bloemendaal ziet in bovenstaande voldoende aanleiding het communicatiebeleid en dan met name het onderdeel 'interactieve beleidsvorming' aan een kort onderzoek te onderwerpen.

Aanpak onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden mei/juni van 2005 en bestond uit een kort literatuuronderzoek, opgevolgd door een interview met het hoofd afdeling Voorlichting, mevrouw A. v/d Vorm, en de portefeuillehouder 'Communicatie' uit het college van B&W, de heer A. Goote (zie verder bijlage 1: verantwoording). Van het interview is een gespreksverslag opgesteld dat tevens is bijgevoegd (bijlage 2).

De probleemstelling luidt als volgt: Dragen de activiteiten/projecten met betrekking tot interactieve beleidsvorming bij aan het bereiken van een nauwere band tussen burger en openbaar bestuur?

Hierbij zijn de volgende onderzoeksvragen gesteld:

- Wat is de voortgang van de activiteiten met betrekking tot interactieve beleidsvorming?
- Is/wordt het beoogde effect bereikt en hoe kunnen we dat vaststellen?
- Welke vervolgstappen worden er genomen/gepland?

Het uitgangspunt van het onderzoek wordt gevormd door het communicatieplan "Bestuur dichterbij Bloemendaal" en dan met name H5 ('Burgers bij beleidsvorming betrekken'). Het onderzoek richt zich volledig op de opgenomen doelstellingen en activiteiten omtrent interactieve beleidsvorming. Een element dat niet wordt meegenomen in het onderzoek is de kwaliteit van de uitvoering van de communicatie.

Bevindingen

In het communicatiebeleidsplan worden geen duidelijk meetbare doelstellingen geformuleerd ten aanzien van interactieve beleidsvorming. Dit houdt in dat er eveneens geen afspraken kunnen zijn over het meten en monitoren van behaalde resultaten en de omgang hiermee.

Het communicatiebeleidsplan vormt weliswaar de basis voor de activiteiten op het gebied van interactieve beleidsvorming, maar wordt niet tot op de letter nauwkeurig gevolgd. Dit is niet geheel verwonderlijk gezien het feit dat het plan met betrekking tot interactieve beleidsvorming naar onze mening nog onvoldoende doorwrocht is. Het hoofdstuk 5 van het communicatiebeleidsplan biedt veel aangrijpingspunten, maar is nog onvolgroeid. Deze mening wordt gedeeld door beide gesprekspartners uit het interview van 19 mei jl. Het hoofd van de afdeling Voorlichting wil op termijn een geactualiseerde versie met betrekking tot interactieve beleidsvorming voorbereiden.

De genoemde pilotprojecten (Kinheim/Bloemendaal Dorp en Waterplan) worden conform de afspraken omtrent interactieve beleidsvorming uitgevoerd. Hierbij kan opgemerkt worden dat eigenlijk alle projecten van de gemeente Bloemendaal op een of andere manier volgens de lijnen van interactieve beleidsvorming worden uitgevoerd. Het verschil zit in de intensiteit van interactiviteit (in hoeverre en in welk stadium wordt de burger betrokken).

Het Hoofd Voorlichting onderscheidt de volgende verschijningsvormen (oplopend in intensiteit) van interactieve beleidsvorming:

1. Informeren
2. Inspraak
3. Opiniëvormend
4. Consultatie
5. Participatie
6. Partnership
7. Zelfbestuur

Bovenstaande indeling wijkt af van de indelingen uit het Communicatiebeleidsplan.

Het beoogde effect 'Bestuur dichterbij Bloemendaal' lijkt bereikt te worden, maar dit kan niet onweerlegbaar worden aangetoond. Hiervoor is aanvullend onderzoek noodzakelijk, waarbij ook de burgers betrokken moeten worden.

Er zijn ontwikkelingen zichtbaar die wijzen op een betere aansluiting tussen Bestuur en burger. De burger zoekt de gemeente meer op, onder meer via internet maar ook via de traditionele kanalen. De informatiebijeenkomsten van de gemeente worden over het algemeen redelijk bezocht. De onlangs gehouden Jeugdconferentie is een voorbeeld van een bijeenkomst waarbij er een grote opkomst was en er een aansluiting ontstond tussen burger en Bestuur. Belangrijk is verder de constatering dat de ambtenaren een duidelijke (gedrags)verandering hebben ondergaan volgens onze gesprekspartners. De afdeling Voorlichting wordt steeds vaker in een vroeg stadium gevraagd te adviseren ten aanzien van interactieve beleidsvorming. Overigens is het zo dat niet kan worden gesproken van een eindsituatie, verdere verbetering is wenselijk.

Op dit moment is een aantal vervolgstappen in voorbereiding, zoals:

- Opzetten burgerpanel
- Verbeteren procedures interactieve beleidsvorming
- Verder vergroten toegankelijkheid gemeente

Op basis van de huidige ervaringen, maar wel beperkt door de beperkte duur en intensiteit van het onderzoek, kun je aannemelijk vaststellen dat de burger dichterbij betrokken is bij het Bestuur. In hoeverre dit is te danken aan het communicatiebeleidsplan 'Bestuur dichterbij Bloemendaal' is echter niet zonder meer vast te stellen.

Aanbevelingen

Het ontbreken van meetbare doelstellingen en afspraken over meting en monitoring leiden tot onze aanbeveling het opstellen van ambities en doelstellingen (SMART) het startpunt te laten zijn van verdere ontwikkeling op het vlak van interactieve beleidsvorming. Hierbij hoort ook het vaststellen van een nul-situatie. Alleen op deze wijze kan zowel de burgers als het Bestuur bepalen of interactieve beleidsvorming uiteindelijk leidt tot het verkleinen van de kloof tussen Bestuur en burger. Een hulpmiddel hierbij moet worden gevormd door het Tevredenheidsonderzoek onder de burgers.

De 7 vormen van interactieve beleidsvorming, oplopend in intensiteit, (van informeren naar zelfbestuur) vormen een goede aanzet voor verdere verbetering van de werkwijze met betrekking tot interactieve beleidsvorming. Wij stellen voor dat de begrippen eenduidig gedefinieerd worden en onderdeel gaan vormen van de verbeterde procedure omtrent interactieve beleidsvorming, bijvoorbeeld in de vorm van een checklist.

Wij ondersteunen de suggestie van hoofd Voorlichting om ieder voorstel/plan van aanpak te voorzien van een communicatieparagraaf (o.m. ten behoeve van interactieve beleidsvorming) en dus in een vroegtijdig stadium mee te nemen in de aanpak. Interactieve beleidsvorming is zinvol als het Bestuur van te voren heeft nagedacht op welke wijze zij de burger wil/kan betrekken bij beleidsvoorbereiding.

Ten slotte dient de reeds zichtbare verandering bij ambtenaren ten aanzien van houding en gedrag bij interactieve beleidsvorming de blijvende aandacht van het Bestuur krijgen. De eerste stappen zijn gezet en dat is positief, nu is het zaak om interactieve beleidsvorming een duidelijk onderdeel te laten zijn van de werkwijze van het ambtelijk apparaat.

Bijlage 1: Verantwoording onderzoek

Onderzoeksvoorstel

Onderzoeksvoorstel Rekenkamer Bloemendaal 2005, Communicatie – Bestuur dichterbij Bloemendaal – 27 april 2005

Het onderzoek is uitgevoerd conform het Reglement van Orde Rekenkamer Bloemendaal

Gebruikte literatuur

Voorstel 13: Vaststellen communicatiebeleidsplan: “Bestuur dichterbij Bloemendaal” – Raadsvergadering 17 december 2003

Communicatiebeleidsplan “Bestuur dichterbij Bloemendaal” – 1 november 2003

Collegeprogramma “Alfabetisch Bloemendaals” 2002 – 2006 – 3 september 2004

Interview 19 mei 2005

Gesprekspartners:

De heer A. Goote: portefeuillehouder Communicatie

Mevrouw A. v/d Vorm : hoofd afdeling Voorlichting

Het gespreksverslag is afgestemd met de beide gesprekspartners en door hen akkoord bevonden (zie bijlage 2).

Bijlage 2: Gespreksverslag

Gespreksverslag Onderzoek Communicatie

1. Inleiding

In het kader van het onderzoek van de rekenkamer met betrekking tot de communicatie binnen de gemeente heeft op 19 mei 2005 een gesprek plaatsgevonden met Mevrouw A v.d. Vorm Hoofd Afdeling Voorlichting en de Heer A. Goote portefeuillehouder Communicatie.

2. Onderzoeksvragen

Vormt het communicatieplan de basis voor het huidige communicatiebeleid teneinde burger en Bestuur dichter bij elkaar te krijgen (interactieve beleidsvorming)?

- Zo ja, wat is de voortgang en het effect van de activiteiten?.
- Zo nee, waarom niet en hoe wil men verder?

3. Belangrijkste hoofdlijnen

- Leidraad vormde het communicatieplan "Bestuur dichter bij Bloemendaal". Slechts enkele delen uit het plan worden gevolgd, in het bijzonder hoofdstuk 5: Bestuur dichter bij Bloemendaal.
- Interactief communiceren is het hoofdthema conform de afspraak met de Raad. Daarbij worden 7 vormen (oplopend in intensiteit) onderscheiden, waarvan informeren de meest passieve is en zelfbestuur de verst gaande is:
 - Informeren
 - Inspraak
 - Opinievormend
 - Consultatie
 - Participatie
 - Partnership
 - Zelfbestuur.
- Gehanteerde criteria worden o.m. bepaald door:
 - wettelijke kaders
 - speelruimtevergroten
 - draagvlak verbeteren plan
 - doorbreken patstellingen
- Communicatiestructuur ligt vast, maar is voor verbetering vatbaar
- In elk stuk voor de Raad is een communicatieparagraaf opgenomen

4. Concrete punten

De Raad heeft twee projecten uitgekozen voor interactieve communicatie:

- Kinheimpark: nu onderwerp van inspraak/Bloemendaal-Dorp: gaat binnenkort de inspraak in
- Waterplan: Vertraagd omdat Rijnland eerst de huidige waterstanden moest vastleggen. Technische gedeelte is afgerond. Concrete voorstellen (waar waterberging, rellen etc.) worden uitgewerkt en aan de burger voorgelegd.

5. Effecten

Naar het oordeel van de ondervraagden zijn de volgende positieve effecten zichtbaar:

- De burger zoekt de gemeente meer op.
 - Vele hits op de website
 - Toenemend aantal telefonische vragen/opmerkingen
- Zichtbare verandering bij de ambtenaren. Voordat stukken naar buiten uitgaan, wordt afdeling Communicatie geraadpleegd.
- Reactie en participatie in kader van de Jeugdconferentie

6. Vervolgstappen
 - Opzetten burgerpanel via NIPO (gemeente@home)
 - Verbeteren van procedures en waar nodig aanpassen (onderdeel van Plan van Aanpak)
 - Jeugdwebsite
 - Toegankelijkheid van de gemeente verder vergroten
 - Burgerjaarverslag aantrekkelijker en beter leesbaar maken
 - Correspondentie volgsysteem opzetten
7. Aanbevelingen
 - a. Concrete vragen over communicatie (beleid) opnemen in het Tevredenheidsonderzoek

Namens de Rekenkamer gemeente Bloemendaal

Coos Appelman
Edzard van Hasselt