

Nota van B&W

Portefeuille M. Divendal
Auteur Dhr. A. Hendriksen
Telefoon 06-46215266
E-mail: ahendriksen@haarlem.nl
SB/VV Reg.nr. VV2007/196218
Bijlagen A
B & W-vergadering van 30 oktober 2007

Onderwerp

Uitwerking motie 73 (Kadernota 2007)

Bestuurlijke context

Deze nota geeft uitvoering aan motie 73. (vastgesteld tijdens de kadernota op 18-06-07 (bijlage 2)). Kern hiervan is om de informatie en communicatie naar buiten te verbeteren. Dit doen wij vanuit de structuur voor de nieuwe organisatie en daarbij behorende werkprocessen en zoveel mogelijk ingekaderd binnen beschikbare financiële middelen en formatie. Het in bijlage A opgenomen plan van aanpak spitst zich toe op twee clusters aan maatregelen. (1): maatregelen gericht om de terugkoppeling en informatie over meldingen en klachten naar betrokkenen te verbeteren; (2) het verbeteren van de communicatie over uitvoering zaken in brede zin. Dit mede in relatie tot het wijkgericht werken en gericht op de directe leefomgeving van onze bewoners. De voorstellen zijn concreet en vullen hiaten op in de huidige procesgang. Voor achtergronden en toelichting verwijzen wij naar het in bijlage A opgenomen 'plan van aanpak'. De maatregelen onder 1 staan in hoofdstuk 4, die van (2) in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 geeft het totaal pakket aan alle te nemen en nader uit te werken maatregelen. Wij zullen over de voortgang rapporteren via de bestuursrapportage en zonodig tussendoor via de commissie bestuur.

Commissieparagraaf : het betreft de uitvoering van een door de raad aangenomen motie. Het college legt deze nota ter bespreking voor aan de commissie bestuurlijke aangelegenheden..

Communicatieparagraaf: Nota wordt uitgereikt aan de pers en direct betrokkenen (wijkraden)

Financiële paragraaf: de financiële consequenties zijn verwoord in de besluiten 2 en 3.

B&W-besluit:

1. Het college stemt in met de in bijgevoegde nota opgenomen maatregelen die er op zijn gericht de communicatie en informatie naar bewoners/gebruikers te verbeteren;
2. Het aantal meldingen dat binnen 24 uur wordt afgehandeld wordt vanaf 2008 vergroot door de inzet van klussenteams (klussenbussen) door SBH. Deze voeren binnen 24 uur kleine reparaties uit. De kosten van de inzet van deze klussenteams, ad € 250.000,- op jaarbasis, wordt gedekt uit de beheer en onderhoud begroting, t.l.v. product onderhoud wegen, straten en pleinen.
3. Ten behoeve van het realiseren van een digitale bereikbaarheidskaart en gerichte webpagina's over bereikbaarheid en werkzaamheden, wordt eenmalig een bedrag ad. € 50.000 aangewend. Dit komt ten laste van de lopende begroting 2007 sector SB.
4. Het college zal nader onderzoeken op welke wijze de beschikbare communicatiecapaciteit zo ingezet kan worden dat een optimale ondersteuning voor wijkgebonden activiteiten verkegen wordt.
5. Het besluit van het College wordt intern verspreid en aan de pers overhandigd
6. Het besluit van het College wordt ter bespreking voorgelegd aan de commissie bestuur.

Uitwerking motie 73: plan van aanpak voor een betere communicatie

1 Motie 73

Het College zet in haar bestuursprogramma in op het wijk- en vraaggericht werken waarbij de boodschap is "Van buiten naar binnen" oftewel goed luisteren naar de burger. Deze 'boodschap' heeft een belangrijke rol gespeeld in de organisatieverandering van de gemeente Haarlem. De diverse afdelingen zijn hard bezig om processen zo te structureren dat de interne en externe communicatie en informatie wordt geoptimaliseerd, waardoor een transparant en slagvaardig optreden van de gemeente ontstaat. Dat een dergelijke operatie niet van de ene op de nadere dag tot stand komt, moge duidelijk zijn. Goed communiceren en informeren is een hele kunst. Dat blijkt eens te meer uit motie 73. In deze motie, die door de fracties PVDA, VVD, SP en CDA op 21 juni 2007 bij de behandeling van de kadernota 2007 is ingediend in de gemeenteraad, wordt geconstateerd dat er momenteel (nog) teveel voorbeelden zijn waaruit blijkt dat de gemeente Haarlem niet altijd even snel, adequaat en passend haar inwoners informeert waar het gaat om hun directe leefomgeving of hun directe belang. Volgens de motie leidt dit tot onnodige ergernis, zorgen of onduidelijkheid bij menig inwoner over het beleid van het stadsbestuur, waardoor het vertrouwen in het lokale bestuur onnodig wordt geschaad.

Aangezien inwoners van Haarlem mogen verwachten van de gemeente dat zij geïnformeerd worden over alles wat er speelt in de nabije leefomgeving en rondom hun directe belangen en er vele manieren zijn om belanghebbenden goed te informeren, vraagt de raad aan het college om:

1. Meer en adequatere aandacht en tijd te besteden aan het optreden en de informatievoorziening door bestuurders en ambtenaren, daar waar veranderingen optreden in de directe leefomgeving of in het directe belang van de inwoners van Haarlem.
2. Bij de begroting apart aandacht te besteden aan hoe het College de informatievoorziening richting Haarlemmers verder gaat verbeteren.

Met onderliggend plan van aanpak geven we als College graag gehoor aan motie 73. Het plan van aanpak is toegespitst op de mogelijkheden waar in de huidige manier van communiceren en informeren met eenvoudige middelen verbeterlagen te maken zijn. Uitgangspunt hierbij is dat de maatregelen zoveel mogelijk binnen de bestaande middelen kunnen worden uitgevoerd.

Het plan van aanpak richt zich op twee belangrijke verbeterpunten:

1. *De communicatie met betrekking tot de input.* Het betreft hier de terugkoppeling van meldingen en klachten van bewoners over zaken als schoon, heel en veilig;
2. *De communicatie met betrekking tot de output.* Hier gaat het met name om de communicatie en informatie over de (fysieke) uitvoeringsprojecten en -werkzaamheden van de gemeente. Feitelijk doet de gemeente meer dan dit (bijvoorbeeld communicatie over evenementen), maar in dit plan van aanpak richten we ons met name op de (fysieke) uitvoeringsprojecten en -werkzaamheden. Deze fysieke projecten treffen de inwoners van Haarlem het meest in hun directe leefomgeving en/of hun directe belang.

Hiermee wordt een groot deel van de in de motie gestelde onvrede, zorgen en onduidelijkheid bij bewoners van Haarlem gedekt.

Het plan van aanpak gaat niet in op zaken waarop de inspraakverordening en de richtlijnen voor participatie van toepassing zijn. De inspraakverordening en de richtlijnen kaderen de rol die de gemeente naar burgers en belangengroepen heeft doorgaans wel goed af.

3 Opbouw plan van aanpak

Het plan van aanpak is als volgt opgebouwd.

In hoofdstuk 4 staan we stil bij de communicatie met betrekking tot de input. Wat doen we als gemeentelijke organisatie al op dit gebied, welke knelpunten constateren we, wat doen we daar momenteel al aan en wat gaan we daar in dit plan van aanpak extra aan doen?

In hoofdstuk 5 staat de communicatie met betrekking tot de output centraal, waarbij het vooral gaat om de werkzaamheden die de bewoners in hun directe leefomgeving raken, zoals het beheer en onderhoud van de weg, het groen en de speelplekken. Ook hier geven we aan wat we als gemeentelijke organisatie al (zijn gaan) doen, waar we knelpunten signaleren en wat we daar binnen de huidige mogelijkheden aan gaan doen. Daarbij zullen de maatregelen zich toespitsen op het proces, de in te zetten communicatiemiddelen en de werkwijze / houding in de organisatie.

4 Communicatie bij de input: meldingen en klachten

4.1 Huidige situatie en werking meldpunt

Haarlem beschikt sinds 1997 over een meldpunt leefomgeving waar bewoners terecht kunnen met klachten en meldingen op het gebied van schoon, heel en veilig. Begon men aanvankelijk met vier (stadsdeel) meldpunten, in 2004 is dat in het kader van efficiëntie en eenduidigheid teruggebracht naar een centraal meldpunt voor de hele gemeente. Het meldpunt is ondergebracht bij de afdeling Dienstverlening. De meldingen die telefonisch of per mail binnenkomen worden geregistreerd en vervolgens doorgespeeld naar de betreffende afdelingen. Per jaar worden ruim 18.000 meldingen geregistreerd, maar er komen aanzienlijk meer meldingen via telefoon en digitaal loket binnen.

De meeste meldingen en klachten komen via het meldpunt vervolgens terecht bij Wijkzaken waar ze door de betreffende afdelingen worden 'uitgefilterd' en voorzien van een behandel- en afhandelingstermijn. De klachten en meldingen worden gegroepeerd naar soort en aard en vervolgens uitgezet bij de betreffende uitvoerende instantie, vaak het Service Bedrijf Haarlem (SBH) of een aannemer die de klacht of melding verhelpt.

Het meldpunt maakt op basis van de eigen registratie rapportages ten behoeve van het bestuur, wijkraden en hoofdafdelingen.

4.2 Knelpunten

Als College zien we in de huidige organisatie m.b.t. meldingen en klachten nog een aantal knelpunten. De belangrijkste knelpunten staan hieronder puntsgewijs vermeld.

- De medewerker van het meldpunt geeft in veel gevallen door hoe lang de afhandeling van een melding kan duren. Waar dit niet gebeurt gaat een melder er veelal vanuit dat een melding eerder wordt afgehandeld dan in werkelijkheid het geval is.
- Klachten en meldingen komen rechtstreeks binnen bij afdelingen, ambtenaren, raadsleden en soms ook bij het bestuur en bereiken zodoende het meldpunt niet.
- Meldingen en klachten worden vaak opgespaard c.q. geclusterd om ze vervolgens in één keer af te handelen. Een ploeg zorgt er dan voor dat bijvoorbeeld alle paaltjes worden rechtgezet. Vanuit het oogpunt van efficiency is dit een goede aanpak. Vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid is echter een snelle afhandeling gewenst waarbij de melder ziet dat er iets (snel) gebeurt.
- Het (digitale) meldpunt op de gemeentelijke website is niet altijd even duidelijk vindbaar.

- In de registratie van het meldpunt komen veel openstaande meldingen voor die allang afgehandeld zijn. Deze meldingen worden vanuit de lijn niet of laat teruggekoppeld naar het meldpunt en de melders.
- De afstand tussen frontoffice (DVL) en backoffice (vakafdelingen) is nog groot. Men weet van elkaar niet goed wat er speelt.
- Het centrale meldpunt staat te ver af van de wijken, gerichte wijkkennis bij de medewerkers van het meldpunt ontbreekt.

4.3 Maatregelen

Een groot deel van de knelpunten met betrekking tot de communicatie bij de input is reeds met de overgang naar de nieuwe organisatie opgepakt. Maar er is meer nodig. Voor het verder verbeteren van de communicatie met betrekking tot meldingen en klachten richten we ons op twee speerpunten: het verder ontwikkelen van de kwaliteit c.q. het serviceniveau van het meldpunt en het verbeteren van procedures rondom de afhandeling van meldingen en klachten.

Een idee is ook om onze eigen medewerkers (en dat zijn er honderden) actief in te schakelen. Zij zouden de ogen en de oren kunnen zijn van wat er buiten gebeurt. Hoe we dat willen doen, gaan we uitwerken. We denken aan een makkelijke intranet toepassing. Maar we zullen ook nadenken hoe we mensen blijven stimuleren om dat te blijven doen.

4.3.1 Verder ontwikkelen kwaliteit meldpunt

Het meldpunt openbare ruimte stelt hoge eisen aan de bemensing voor wat betreft kennis van het onderwerp, kennis over wat er de stad c.q. wijken speelt en communicatieve vaardigheden richting melder/klager enerzijds en vakambtenaren anderzijds.

1 Kennis van of werken met het (aangepaste) productenboek

Wat betreft de kennis van het onderwerp is het van belang dat de medewerkers gaan werken met of kennis hebben van het (digitale) productenboek. Het productenboek is een middel om bewoners, ondernemers en bezoekers van Haarlem eenvoudig de weg te wijzen. Een instrument dat er toe bijdraagt om simpel te kunnen vertellen wat de melder / beller wat, wanneer op welk moment kan verwachten van de gemeente. Het meldpunt kan een eerste schifting maken van meldingen die snel kunnen worden uitgevoerd en niet hoeven te wachten en meldingen die ingewikkelder zijn en meer tijd vergen om het op te lossen.

Het productenboek helpt de medewerkers van het meldpunt bij een juiste diagnose van de melding of klacht. Het productenboek kan goed, en meer dan nu het geval is, worden gebruikt bij het informeren van melders over hoe lang een melding wordt omgezet in een actie. Daarbij gaan we kijken of het productenboek nog eenvoudiger en gebruikersvriendelijker gemaakt kan worden. Verder gaan we bezien of het productenboek ter beschikking kan worden gesteld aan de wijkraden, zodat zij weten hoe de procedures zijn en de wijkbewoners hierover kunnen informeren.

2 Actieve informatieverschaffing over gebruik openbare ruimte naar het meldpunt

Om te zorgen dat de medewerkers van het meldpunt kennis hebben van projecten in de stad, namen van projectleiders, onderhoudsplanningen en dergelijke, vragen we aan de hoofdafdelingen om zorg te dragen dat de afdeling dienstverlening op tijd de juiste informatie krijgt die nodig is om de burgers goed te informeren. Hierdoor weten de medewerkers wat er speelt in de stad c.q. wijken en in de afdelingen zelf en wordt tevens de 'kloof' tussen frontoffice en backoffice verkleind.

3 *Meldpunt makkelijk vindbaar*

Wanneer een burger bereid is om te melden dan moet hij/zij het meldpunt makkelijk weten te vinden. Het digitale meldformulier en/of het telefoonnummer moeten dus in een oogopslag te vinden zijn. Het College wil graag het accent leggen op het digitale meldformulier aangezien dit voordelen biedt ten aanzien van de terugkoppeling – er is altijd iemand 'thuis' – en het aansluit bij de toenemende digitalisering van de maatschappij. De site van de gemeente wordt momenteel vernieuwd. Daarbij wordt in het ontwerp rekening gehouden met een logische en goed vindbare plaats van het meldpunt.

Maatregelen bij verbeteren kwaliteit meldpunt:

- 1 Kennis van of werken met het (aangepaste) productenboek
- 2 Actieve informatieverschaffing over gebruik openbare ruimte naar het meldpunt
- 3 Meldpunt makkelijk vindbaar

4.3.2 Verbeteren procedures afhandeling meldingen en klachten

De afdeling Dienstverlening heeft al de nodige acties ondernomen om de procedures met betrekking tot de afhandeling van meldingen en klachten bij het meldpunt te verbeteren.

- De formatie van het meldpunt bedroeg voor het centraliseren van de meldpunten 4 fte. Dit is na de centralisatie teruggebracht naar 2,56 fte. Het aantal geregistreerde meldingen is in de loop der jaren echter met ruim 6.000 toegenomen. Het terugbellen van meldingen is door deze toegenomen werkdruk en vermindering van formatie als eerste taak komen te vervallen. Sinds 1 oktober 2007 is door de afdeling Dienstverlening extra capaciteit ingezet voor een medewerker die zich voornamelijk bezig houdt met het terugmelden. Dit is een stap in de goede richting.
- Tevens is door de afdeling Dienstverlening een grote stap voorwaarts gezet in het digitaliseren van de meldingen in samenwerking met GOV-United. De verwachting is dat vanaf half februari 2008 burgers hun melding digitaal kunnen invoeren en volgen. De melder houdt op deze manier inzicht in de status van de melding. Met het digitaliseren van de meldingen wordt gevolg gegeven aan een eerder genomen raadsbesluit. De raad wordt hierover nog nader geïnformeerd.
- Sinds de start van de nieuwe hoofdafdeling Dienstverlening is een proceseigenaar aangesteld die het volledige proces van meldingen, klachten en terugkoppelingen nauwlettend in de gaten houdt. Deze persoon heeft geregeld overleg met alle betrokken afdelingen.

Naast deze reeds in gang gezette maatregelen ziet het college nog extra mogelijkheden om de procesgang binnen het meldpunt met betrekking tot de afhandeling van meldingen en klachten te verbeteren.

4 *Vandaag gemeld, morgen hersteld*

Een groot deel van de meldingen die binnen komt leent zich goed voor een afhandeling binnen één dag. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de bekende scheve stoeptegels, een kuil in de weg, een overhangende tak of een vernielde zitbank. Nu worden dergelijke meldingen vanuit efficiency-oogpunt opgespaard c.q. geclusterd en bij voldoende omvang in één keer hersteld, waardoor op het moment van melden niet goed te zeggen valt wanneer de uitvoering plaatsvindt.

In het inrichtingsplan Wijkzaken is opgenomen dat de afdeling wil toewerken naar klantgericht beheren. Dit houdt in dat het proces rond de afhandeling van meldingen en klachten meer dan nu het geval is wordt gericht op de klant. Het streefbeeld hierbij is om binnen drie jaar 60% van de (kleine) dagelijkse beheerklachten binnen 24 uur af te handelen onder het motto 'Vandaag

gemeld, morgen hersteld'. Om dit streven te halen zullen naar schatting drie Snelherstelploegen de wijken gaan bedienen. Dit houdt in dat continu drie wagens op pad zijn om de kleine dagelijks beheerklachten te verhelpen.

Het meldpunt geeft de betreffende meldingen direct ter uitvoering door en de melder kan er vanuit gaan dat de afhandeling binnen de ambitie termijn van 24 uur plaatsvindt. Belangrijk voordeel hiervan is dat bij deze werkwijze 60% van de meldingen en klachten geen terugmelding meer hoeft plaats te vinden! De melder weet namelijk dat het vanzelfsprekend is dat de melding binnen de omschreven tijd wordt afgedaan en het is direct zichtbaar op straat. Deze werkwijze ontlast bovendien de medewerkers van de afdeling dagelijks beheer die nu nog regelmatig achter kleine beheerzaken aan moeten. Hierdoor ontstaat tijd en ruimte om het proces en de communicatie van de overige meldingen te verbeteren!

De keuze voor het klantgericht beheren en het werken met Snelherstelploegen is minder efficiënt dan de huidige aanpak en zal derhalve bij gelijkblijvende middelen ten koste gaan van inzet en geld elders in de afdeling. Vanuit het management zal deze maatregel de komende maanden verder worden uitgewerkt, waarbij ook de consequenties voor het Servicebedrijf Haarlem en de betekenis voor de capaciteit van het meldpunt zullen worden meegenomen.

5 Het meldpunt centraal

Alle klachten en meldingen moeten voortaan bij het meldpunt binnen komen waar ze vervolgens worden geregistreerd en uitgezet. Hiermee houdt het meldpunt overzicht op alles wat op dit gebied binnenkomt en ook uitgaat. Dit betekent dat bewoners die zich rechtstreeks bij (vak)ambtenaren, raadsleden en/of bestuur of afdelingshoofden melden moeten worden doorverwezen naar het meldpunt. Dit vraagt om een ijzeren discipline van genoemde personen. Daarop zal het management continu moeten hameren.

Het Meldpunt zal dus de plek moeten worden waar alle meldingen centraal binnenkomen. Dus niet via-via maar op een plek waar de meldingen ook worden geregistreerd en kunnen worden gevolgd. De wijze waarop dit gebeurt wordt uitgewerkt. Want we willen ook vermijden dat dit als een extra bureaucratische hobbel wordt gezien door de inwoners van Haarlem ("Ik heb het toch al gezegd tegen de opzichter ..., dan hoef ik dat Meldpunt toch ook niet nog een keer te bellen?")

Van belang is verder dat bewoners weten dat de gemeente één frontoffice heeft en dat alleen daar gemeld kan worden. In de communicatie over het meldpunt gaan we dit uitdrukkelijk vermelden, waarbij we ook aangeven dat de meldingen bij voorkeur digitaal moeten worden aangeleverd.

6 Communicatie in werkprocessen

Voor de meldingen en klachten die complex zijn of een lange afhandelingstermijn kennen (circa 40% van alle meldingen) is de ambitie dat er altijd wordt teruggemeld. Hiervoor zullen duidelijke afspraken gemaakt worden in de werkprocessen, waarbij uitgangspunt is dat de terugmelding geschiedt door de verantwoordelijk vakambtenaar (of hoofdverantwoordelijk vakambtenaar indien er meerdere vakdisciplines bij zijn betrokken) en dat het meldpunt op de hoogte wordt gesteld als de melding is afgehandeld.

Daar waar de meldingen en klachten vastlopen in de organisatie zullen de net aangestelde senior gebiedsbeheerders (3 mensen) dit oppakken. Kern van hun werkzaamheden is het klantgericht beheren. Zij zorgen ervoor dat de inbreng vanuit wijken en wijkraden die via de leefbaarheidsplatforms naar voren komen, op een klantgerichte wijze worden afgehandeld. Ook worden de komende maanden conform het inrichtingsplan, drie senior gebiedsmanagers aangesteld die zich voor een belangrijk deel gaan richten op het zo goed mogelijk informeren van en communiceren met wijkbewoners en organisaties in de wijk en de stad. Bij Wijkzaken leeft de wens om het wijkgericht werken aan een wijkgerichte communicatie te koppelen. Wij zullen nader onderzoeken op welke wijze de beschikbare communicatiecapaciteit zo ingezet kan worden dat een optimale ondersteuning voor wijkgebonden activiteiten verkegen wordt.

Tenslotte willen we dat de wijkteams zelf ook ter plekke zaken actief kunnen oppakken en kunnen uitvoeren. De dagelijkse uitvoering wordt immers niet vanaf het bureau gestuurd maar vooral ook vanuit onze mensen die in de wijk werken bepaald.

Maatregelen bij verbeteren afhandeling meldingen en klachten:

4 Vandaag gebeld, morgen hersteld

5 Het meldpunt centraal

6 Communicatie in werkprocessen

5 Communicatie bij de output: de reguliere uitvoeringwerkzaamheden

5.1 Huidige situatie

De stedelijke programma's voor onderhoud en investeringen in de openbare ruimte komen in de nieuwe organisatie van het bureau Beleid en bureau Programma's van de afdeling Openbare ruimte, Groen en Verkeer (OGV). Het bureau Programma's stelt de meerjarenprogramma's op voor onderhoud- en (vervangings-)investeringen en vertaalt die naar concrete opdrachten. De afdeling OGV is daarmee opdrachtgever naar het Ingenieursbureau en projectmanagementbureau, die de opdrachten vervolgens uitwerken naar concrete uitvoerings- of projectplannen. Ieder project heeft binnen OGV een aanwijsbare opdrachtgever die verantwoordelijk is voor het project. Daarbinnen valt formeel ook de interne en externe communicatie rondom het project. De projectleider kan daarbij gebruik maken van een (gedetacheerd) communicatieadviseur van de afdeling Communicatie.

De huidige inhaalslag van onderhoudswerkzaamheden in de binnenstad zorgt momenteel en in de komende jaren voor een toename van overlast in de stad. De aanvang van de eerste werkzaamheden maken duidelijk dat bewoners, bezoekers en ondernemers in Haarlem een betere communicatie wensen. Dit vergt meer dan voorheen om een actieve en creatieve communicatie.

5.2 Knelpunten

Op het vlak van het informeren van burgers over de activiteiten die de gemeentelijke organisatie onderneemt op het gebied van reguliere uitvoeringswerkzaamheden en projecten in de openbare ruimte constateert het College een aantal knelpunten. De belangrijkste knelpunten staan hieronder vermeld.

- Er blijkt onduidelijkheid te bestaan over wie de communicatie bij een project voor zijn/haar rekening neemt: de opdrachtgever (OGV) of opdrachtnemer (Ingenieursbureau). Formeel ligt dit bij de opdrachtgever, maar in de praktijk vervult de opdrachtnemer ook deze rol. Afspraken die hierover zijn gemaakt worden niet altijd nagekomen. Hierdoor ontstaan misverstanden.
- Communicatie blijkt vaak het sluitstuk in een project waardoor bewoners nogal eens te laat worden geïnformeerd. De projectleider richt zich vooral op de fysieke/technische aspecten van een project waardoor het sociale aspect – de voorlichting richting bewoners – onvoldoende aandacht krijgt.
- Communicatieadviseurs worden meestal niet of in een te laat stadium ingeschakeld. Het komt voor dat projectleiders brieven de deur uit doen die niet langs communicatie zijn gegaan. Hierover bestaan geen harde afspraken.
- De planning van (complexe) onderhoudsprojecten verloopt doorgaans grillig, mede omdat zich vaak onvoorziene zaken voordoen. Vertragingen in de uitvoering zijn eerder regel dan uitzondering. Bewoners worden hierover niet altijd goed ingelicht.

- Voorlichting geschiedt meestal per project. Onderlinge afstemming tussen projecten en gecombineerde/integrale communicatie hierover blijkt nog een brug te ver. De invoering van de taskforce 'Hard/t voor de stad' en de stadsuitvoeringsprogramma's (STUP's) 2007 zijn overigens een recente uitzondering en een stap in de goede richting, evenals de bereikbaarheidsregisseur die binnenkort begint.
- De informatie is niet altijd even goed toegankelijk voor de doelgroep. De presentatie is voor verbetering vatbaar.
- Informatie over werkzaamheden bereikt de afdeling Dienstverlening niet. De afdeling wordt door burgers als eerste gebeld om informatie, maar beschikt op dat moment niet over de benodigde informatie. De afdeling moet de informatie derhalve zelf ergens ophalen of zelf een contactpersoon zien te vinden.
- Een specifiek punt is de nazorg bij projecten. We zien in de stad nog wel eens voorbeelden dat de bebording niet actueel is / of blijft staan terwijl een project is vertraagd of al lang is opgeleverd. Dat moet anders; beter.

In het algemeen komt het er op neer dat er ten aanzien van de interne en externe communicatie en informatie nog onvoldoende sprake is van een sluitende standaardisering in afspraken en proces voorhanden is. Bovendien ontbreekt het nog onvoldoende aan procesbewaking op dit vlak.

5.3 Wat gaan we doen?

Voor het verbeteren van de communicatie met betrekking tot de output van de gemeente in de vorm van reguliere (onderhouds)werkzaamheden en projecten in de openbare ruimte richten we ons op maatregelen gericht op het verbeteren van het proces, het verbeteren van een aantal communicatiemiddelen en zal communicatie beter 'tussen de oren' in de organisatie moeten komen.

5.3.1 Verbeteren (werk)processen

7 Bewonersinformatie beter verankeren in (werk)processen

Het opnemen van bewonersinformatie in werkprocessen krijgt binnen de gemeentelijke organisatie steeds meer aandacht. Toch vinden we als College dat er nog een verbeterslag te maken valt in de momenten en wijze waarop er wordt gecommuniceerd met de burger. Dit willen we bereiken via een verdergaande standaardisering en een sterkere regisseursrol van de afdeling communicatie. Dit houdt onder meer in dat we:

- in nota's en in de uitvoeringscommunicatie bij projecten standaard opnemen hoe de communicatie bij uitvoeringswerkzaamheden vorm krijgt;
- in projectkosten een standaard budget opnemen voor de communicatie;
- (nieuws)brieven standarisieren (in opmaak en opzet), standaard momenten vaststellen waarop deze verstuurd worden met uitgangspunten voor de verspreiding (omvang gebied);

De afdeling Communicatie heeft in de nieuwe organisatie een sterkere faciliterende en regisserende rol dan nu. Het ondersteunen van de lijnafdelingen met checklisten en standaarden en het bewaken van het standaard proces past daarin. Op basis van een inventarisatie zal een planning gemaakt worden voor de ontwikkeling van deze faciliteiten. Uiteraard is het aan de afdelingen om de communicatie en informatie via de gestandaardiseerde procesgang op te pakken en uit te voeren.

Een praktisch punt is de bebording. Die krijgt extra aandacht bij tussentijdse wijzigingen in het project en ook bij afronding van het project (we willen actuele informatie en goede borden met de juiste informatie op straat).

8 *Categorisering werken en communicatie*

Een nadere uitwerking van voorgaande maatregel is het afstemmen van de communicatiestrategie op de werkzaamheden aan de weg. Vorig jaar is door de stadsdeelregisseurs en de afdeling communicatie van Stadsbeheer een voorstel gedaan om wegwerkzaamheden te categoriseren om zodoende het communicatietraject in de uitvoeringsfase goed af te stemmen op de omvang en complexiteit van werkzaamheden in de openbare ruimte (zie bijlage 1). Vanuit Wijkzaken zal dit voorstel in nauwe samenwerking met de afdeling communicatie verder worden uitgewerkt, vanzelfsprekend in het licht van de aanpak zoals die hierboven staat beschreven.

9 *Vastleggen communicatietaken en -verantwoordelijkheden projectleiders*

Bij projecten en werken in de openbare ruimte vervult de gemeente zowel de opdrachtgevers- als opdrachtnemersrol. Hoewel het principe duidelijk is, is de uitwerking van afspraken wie wanneer, waarvoor verantwoordelijk is niet altijd duidelijk. Om deze onduidelijkheid en vrijblijvendheid over wie wat doet in de communicatie te verbeteren, gaan we in de projectopdracht beter vastleggen wanneer, hoe en door wie er wordt gecommuniceerd. De controle op het communicatieproces ligt bij de opdrachtgever die eindverantwoordelijk is.

10 *Bereikbaarheidsregisseur*

In de nieuwe organisatie is in de fulltime functie van bereikbaarheidsregisseur voorzien in een zware regiefunctie op het gebied van bereikbaarheid, waarbij een van de zwaartepunten ligt op communicatie. De bereikbaarheidsregisseur wordt voorzitter van een nieuw op te zetten breed samengesteld bereikbaarheidsoverleg 'Hard/t voor de stad' waarin alle bereikbaarheidsprojecten worden besproken. In dat overleg vormt de externe communicatie over de bereikbaarheid(sprojecten) een vast onderdeel.

Maatregelen bij verbeteren (werk)processen:

- 7 Bewonersinformatie beter verankeren in (werk)processen
- 8 Categorisering werken en communicatie
- 9 Vastleggen communicatietaken en -verantwoordelijkheden projectleiders
- 10 Bereikbaarheidsregisseur

5.3.2 Verbeteren communicatiemiddelen

11 *Uitbuiten mogelijkheden update huisstijl*

De reeds geplande aanpassing van de gemeentelijke huisstijl heeft als doel een meer eenduidig beeld en grotere herkenbaarheid te creëren en de media van de gemeente zo te maken dat deze beter ingezet kunnen worden om een bepaalde doelgroep en/of boodschap te bereiken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het verbeteren van de bestaande media zoals de Stadskrant en website. Zowel voor Stadskrant als de website staan allerlei verbeteracties in de planning om voor de totale gemeente maar ook per stadsdeel/wijk de informatie aan de burger te verbeteren. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de nieuwe stadsgids waarin belangrijke info voor de burger (afvalwijzer/raadsinfo etc) wordt gecombineerd.

De meer doelgroepgerichte benadering biedt tevens mogelijkheden voor nieuwe media. Hierbij valt te denken aan het toepassen van SMS-service, elektronische nieuwsbrieven en digipanelen. Maar vooralsnog moeten eerst de meer traditionele communicatiemiddelen op orde worden gebracht. Uitgangspunt hierbij is om eerst de bestaande en traditionele middelen verder te ontwikkelen. De website hoort, zo vinden wij, wel tot de traditionele communicatiemiddelen maar een SMS service is vooralsnog een stap te ver. Maar de ambitie is er om ook deze middelen te benutten.

Als we als gemeente actueel willen informeren naar de wijken, dan zien we in dat voor met name de verdere digitalisering van de communicatie extra middelen nodig zijn. Daarop vooruitlopend hechten we op dit moment veel waarde aan de verdere ontwikkeling van twee communicatiemiddelen, te weten de digitale website Mijn Wijk en een digitale Werk aan de Wegkaart (zie hieronder).

Als College zullen we nader aangeven hoe de extra middelen hiervoor te genereren zijn.

12 Vervolmaken website 'Mijn wijk'

Voor informatie over zaken die in de wijk spelen is de Haarlem site www.haarlem.nl/mijnwijk een uitstekend medium. Deze site, die onlangs vanuit gebiedsmanagement is opgezet, willen we verder gaan uitbouwen zodat bewoners er alles op vinden wat van belang is voor hun eigen leefomgeving. Daarvoor stelt het College eenmalig € 50.000,- beschikbaar. Dit is bedoeld om de website gedegen neer te zetten. In de loop van volgend jaar gaan we bezien of het verder ontwikkelen als ook het beheren van de site moet en kan worden voortgezet binnen de huidige formatie. Dit is afhankelijk van het succes en gebruik van de site en de beschikbaarheid van de benodigde middelen.

13 Digitale 'Werk aan de wegkaart' en verbeteren huis-aan-huis informatie.

In het kader van de bereikbaarheid willen we de mogelijkheden onderzoeken van een digitale Werk aan de wegkaart. Deze kaart geeft bewoners in een oogopslag een compleet overzicht van de wegwerkzaamheden in Haarlem die in uitvoering zijn of binnenkort gaan starten. Op deze kaart met plattegrond van Haarlem staat met stippen aangegeven waar wegwerkzaamheden plaatsvinden of gaat plaatsvinden. Door de stip aan te klikken krijgt de gebruiker informatie over de wegwerkzaamheden zelf: start- en geplande opleverdatum, wie voert uit, bij wie kan men terecht met vragen, welke omleidingsroute is ingesteld, etc. Voor een voorbeeld van een dergelijke interactieve kaart verwijzen we naar de homepage van Woerden (www.woerden.nl) De kaart zal onder de verantwoordelijkheid van de bereikbaarheidsregisseur tot stand moeten komen en geactualiseerd moeten worden.

Overigens wordt voor de zeven stadsdeeluitvoeringsprogramma's in 2008 ook een vergelijkbare digitale kaart voorzien van alle projecten van de gemeente en haar partners. Ook zal de huis-aan-huis informatie de komende jaren verbeteren. Dat betekent dat er bijvoorbeeld meer kaartjes in de Stadskrant komen waarop valt te zien hoe omleidingsroutes zullen zijn bij wegopbrekingen. Dat zal goede informatie moeten zijn waarbij inwoners, bedrijven en bezoekers van Haarlem heel snel kunnen zien welke alternatieve routes zij het best kunnen nemen.

Maatregelen bij verbeteren communicatiemiddelen:

11 Uitbuiten mogelijkheden update huisstijl

12 Volmaken digitale website 'Mijn Wijk' en verbeteren huis-aan-huis informatie

13 Digitale 'Werk aan de wegkaart'

5.3.3 Communicatie 'tussen de oren'

14 Cursus vraaggericht werken

De inzet op wijk- en vraaggericht werken die het huidige college van B & W voorstaat in het collegeprogramma vraagt een andere werkwijze binnen het apparaat; de bewoner staat centraal, ambtenaren moeten zich kunnen verplaatsen in de belevingswereld van bewoners, ondernemers en bezoekers. Een goede communicatie is daarbij van essentieel belang. De medewerkers binnen gebiedsmanagement, die als intermediair tussen gemeente en bewoners opereren, zijn hiermee inmiddels aardig vertrouwd. In de rest van de organisatie is daarin nog veel winst te boeken.

Binnen het beschikbare budget voor cursus en opleiding gaan we derhalve extra aandacht besteden aan communicatie van 'werken' binnen de gemeente Haarlem.

Maatregel bij communicatie 'tussen de oren':

14 Cursus vraaggericht werken

6 Tenslotte

Motie 73 vraagt dringend aandacht om meer en adequatere aandacht en tijd te besteden aan de informatie en communicatie in de directe leefomgeving en waar dat het directie belang raakt van de inwoners, ondernemers en de bezoekers van Haarlem. In dit plan van aanpak worden de knelpunten benoemd en bovenal de maatregelen in hoofdlijnen uitgewerkt. Deze maatregelen, die bovenop de al ingezette organisatieverandering komen, zijn praktisch en direct uitvoerbaar. We gaan er dan ook direct mee aan de slag.

Het plan van aanpak benoemt daarbij de maatregelen. Dit zijn maatregelen 'bovenop' de organisatieverandering die in gang is gezet.

Bijlage 1 Categorisatie in werken en communicatiestrategie

Categorie I Kleinschalige activiteiten

Werkzaamheden in woonstraten zonder doorgaande functie voor periode van één á twee weken met alleen overlast voor omwonenden.

Communicatie:

- Infobord op keet
- Bewonersbrief voor omwonenden
- Bewonersbrief altijd naar wijkraad (via email)

Categorie II Middelgrote werken

Werkzaamheden op niet doorgaande wegen met wijkfunctie zoals vervangen van verkeerslichten, herstraatwerkzaamheden en rioolwerkzaamheden. Hier geldt overlast voor delen van een wijk waarbij de verkeerscirculatie in de wijk wordt gehinderd.

Communicatie:

- Infobord op keet
- Bewonersbrief voor omwonenden
- Bewonersbrief altijd naar wijkraad (via email)
- Werken aan de weg in stadskrant en op Haarlem site
- Wijkkrant en wijk internetsite benutten tbv info vooraf en eventueel tijdens project
- Eventueel persbericht

Categorie III Grote werken

Hierbij gaat het om reconstructies, langdurige opbrekingen/overlast op doorgaande wegen.

Communicatie:

Communicatieplan opstellen. Aandachtspunten:

- Infobord op het werk
- Informeren omleidingroute
- Periodiek bewonersbrieven voor omwonenden
- Leefbaarheidplatform benutten voor informatie uitwisseling
- Wijkkrant en internetsite Mijn Wijk benutten tbv info vooraf en eventueel tijdens project
- Werken aan de weg in stadskrant en op Haarlem site
- Persberichten
- Eventueel publiciteit bij de start, borrel/feestje na afloop

Categorie IV Grote projecten

Het betreft grote projecten in het centrum en/of op de belangrijkste doorgaande wegen.

Communicatie:

Communicatieplan opstellen. Aandachtspunten:

- Informatiebijeenkomst voor start werk over uitvoeringsoverlast
- Infobord op het werk
- Omleidingroute
- Periodiek bewonersbrieven voor omwonenden
- Leefbaarheidplatform benutten voor informatie uitwisseling
- Wijkkrant en wijk internetsite
- Aktuele informatie op Haarlem site omtrent bereikbaarheid, bevoorrading e.d.
- Persberichten
- Eventueel publiciteit bij de start, borrel/feestje na afloop