



Communicatie met inwoners

Een onderzoek van de rekenkamercommissie Oisterwijk naar de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners.



www.partnersenpropper.nl
www.opgavengestuurdwerken.nl

PARTNERS+PRÖPPER
DENKERS EN DOENERS VOOR DE PUBLIEKE ZAAK

Colofon

Deze rapportage is opgesteld in opdracht van de rekenkamercommissie Oisterwijk. De rapportage geeft zicht op de communicatie tussen de gemeente en inwoners.

De rapportage is opgesteld door drie onderzoekers van het bestuurskundig onderzoeks- en adviesbureau Partners+Pröpper : Ing. Peter Struik MBA, Mirjam van Haeften BSW en Riem Abdel Wahed MSc.

Noordwijk, 19 januari 2024

Leeswijzer

Het voorliggende rapport bestaat uit drie delen.

Deel 1 De Kern	Deel 1 kan eigenstandig gelezen worden en is voor de lezer die snel de kern van het onderzoek tot zich wil nemen. Het bevat de inleiding, de conclusies en aanbevelingen en een korte beantwoording van de deelvragen. • In het hoofdstuk 'conclusies' worden lessen getrokken uit het onderzoek, de centrale vraagstelling van het onderzoek wordt beantwoord. • In het hoofdstuk 'aanbevelingen' worden de aanbevelingen gedaan. • In het hoofdstuk 'beantwoording deelvragen op hoofdlijnen' worden alle onderliggende deelvragen zo kort als mogelijk beantwoord.
Deel 2 De Bevindingen	Deel 2 is voor de lezer die meer details tot zich wil nemen. Het bevat een uitgebreide beantwoording en onderbouwing van alle deelvragen uit deel 1. In het geval u deel 1 heeft gelezen zal u in deel 2 herhalingen uit deel 1 herkennen. Dit heeft te maken met dat deel 1 eigenstandig gelezen kan worden.
Deel 3 De Bijlagen	Dit deel bevat de bijlagen.

Inhoudsopgave

Deel 1 De Kern	1
1 Inleiding.....	2
1.1 Onderzoeksvragen	2
1.2 De afbakening en evaluatiemodel van het onderzoek	3
2 De conclusies	6
3 De aanbevelingen	9
3.1 Aanbevelingen ten aanzien van reactieve communicatie	9
3.2 Aanbevelingen ten aanzien van actieve participatieve communicatie.....	9
4 Korte beantwoording van de deelvragen	10
 Deel 2 De Bevindingen	 18
1 Het beleid	19
1.1 Het communicatiebeleid van de gemeente	19
1.2 Richtlijnen en professionele standaarden voor kwaliteit van communicatie.....	21
2 Communicatie in de praktijk.....	22
2.1 Verankering van beleid naar werkwijzen	22
2.2 Participatieve communicatie in de praktijk	23
2.2.1 Organisatie: de inrichting van het participatieproces	23
2.2.2 Kwaliteit van communicatie	26
2.3 Reactieve communicatie	28
2.3.1 Organisatie: inrichting van het proces	28
2.3.2 Kwaliteit van communicatie	28
2.4 Monitoring en bijsturing	35
3 De resultaten	37
3.1 Tevredenheid van inwoners over de communicatie.....	37
3.2 Realisatie van ambities en doelen van de gemeente	39
4 De rol van de raad	42
4.1 Kaderstellende rol	42
4.2 Controlerende rol	43
 Deel 3 De Bijlagen	 45
Bijlage 1 Beoordeling van de casussen participatie.....	46
Bijlage 2 Beoordeling casussen reactieve communicatie.....	64
Bijlage 3 Respondenten- en bronnenlijst	93

1

De Kern

1 Inleiding

1.1 Onderzoeksvragen

Centrale vraag

Wat is de kwaliteit van communicatie van de gemeente Oisterwijk met haar inwoners?

Deelvragen

BELEID

- 1 Wat is het huidige communicatiebeleid van de gemeente Oisterwijk?
 - > Welke ambities en doelen heeft de gemeente Oisterwijk vastgesteld voor actieve en reactieve communicatie naar inwoners?
 - > Welke regels en werkwijzen heeft de gemeente Oisterwijk vastgesteld voor actieve en reactieve communicatie naar inwoners?
- 2 Wat zijn de gemeentelijke normen en richtlijnen voor de kwaliteit van communicatie? Denk aan:
 - > Normen met betrekking tot (wettelijke) behandelingstermijnen van brieven en taalniveau;
 - > Richtlijnen met betrekking tot toegankelijkheid, begrijpelijkheid, schrijfstijl et cetera.

COMMUNICATIE IN DE PRAKTIJK

- 3 Hoe zijn het vastgestelde communicatiebeleid en -normen verankerd in en vertaald naar een werkwijze van de raad, het college en de ambtelijke organisatie?
- 4 Hoe wordt de communicatie naar inwoners georganiseerd, welke (financiële) middelen zijn beschikbaar en via welke kanalen wordt gecommuniceerd met inwoners?
 - > Wordt daarbij rekening gehouden met verschillende doelgroepen?
 - > In hoeverre wordt daarbij ingespeeld op (nieuwe) online media?
- 5 In hoeverre communiceert de gemeente conform de vastgestelde ambities, doelen, regels en werkwijzen?
- 6 Hoe wordt de kwaliteit van communicatie naar en met inwoners gemonitord en wordt op basis van monitoring (bij)gestuurd?

RESULTATEN

- 7 In hoeverre zijn inwoners tevreden over de communicatie van en met de gemeente?
 - > Hoe ervaren inwoners de bejegening van de gemeente in haar communicatie?
 - > Zijn inwoners bekend met het proces, regels en de wijze waarop de gemeente communiceert met inwoners en vice versa?
- 8 In hoeverre realiseert de gemeente haar ambities en doelen die zij voor ogen heeft met communicatie naar en met inwoners?

ROL VAN DE RAAD

- 9 Hoe wordt de raad in staat gesteld zijn kaderstellende en controlerende rol in te vullen ten aanzien van de communicatie van de gemeente naar en met inwoners?

LESSEN EN AANBEVELINGEN

- 10 Wat zijn de belangrijkste lessen die getrokken kunnen worden?
- 11 Wat zijn aanbevelingen voor eventuele verbetering van de communicatie tussen de gemeente en inwoners?

1.2 De afbakening en evaluatiemodel van het onderzoek

Communicatie is een breed begrip. Het is nodig om dit in te kaderen, met als doel het onderzoek behapbaar te maken en de gewenste focus aan te brengen. In het voorliggende onderzoek is dit als volgt gedaan:

COMMUNICATIE NAAR EN VAN WIE EN TYPERING

We richten ons op **externe communicatie**, dus op communicatie van de gemeente naar en met inwoners. Dit kan communicatie zijn vanuit de raad (via de griffie), het college en de ambtelijke organisatie. In dit onderzoek worden daarbij twee typen communicatie onderscheiden:

- > **Reactief:** hierbij reageert de gemeente naar aanleiding van een vraag, aanvraag, klacht, bezwaar of melding van een of meer inwoners;
- > **Actief participatief:** communicatie naar en met inwoners, waarbij de gemeente op eigen initiatief inwoners betreft bij beleids- of planontwikkeling of realisatie van maatschappelijke opgaven, programma's en projecten. Het gaat dan om participatieve trajecten waaraan inwoners meedoen.

KWALITEIT VAN COMMUNICATIE: MET WELKE BRIL KIJKEN WE NAAR COMMUNICATIE?



In dit onderzoek kijken we naar het **resultaat van** beleid en uitvoering van de gemeente met betrekking tot communicatie. Dit beoordelen we aan de hand van de 'Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman' aan de hand van vier hoofdnormen:

- > De gemeente is open en duidelijk;
- > De gemeente behandelt inwoners respectvol;
- > De gemeente is betrokken en oplossingsgericht;
- > De gemeente is eerlijk en betrouwbaar.

In het onderzoek kijken we ook naar de **bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden** die de gemeente moet invullen om aan de bovengenoemde hoofdnormen te kunnen voldoen. Denk aan het hebben van een communicatiebeleid, interne richtlijnen en regels voor communicatie, de aansluiting op doelgroepen et cetera.

Op de volgende twee bladzijden worden achtereenvolgens de normen voor de bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden en die voor de resultaten gepresenteerd.

Bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden: evaluatiemodel met hoofdnormen

Beleid (vragen 1 en 2)

1. De gemeente heeft een communicatiebeleid met daarin ambities, doelen en regels vastgesteld voor communicatie naar en met inwoners.
2. Er zijn normen en richtlijnen vastgesteld voor de kwaliteit van communicatie.
3. De gemeente heeft voldoende financiële middelen beschikbaar gesteld voor communicatie naar en met inwoners.

Uitvoering (vragen 3 t/m 6)

1. De gemeente heeft het beleid ten aanzien van communicatie vertaald en verankerd in een werkwijze voor de raad, het college en de ambtelijke organisatie. Denk aan:
 - Interne regels, voorschriften, procedures, handreikingen en normen;
 - Opleidingen- en trainingen en/of collegiale intervisie.
2. Er wordt met communicatie aangesloten op verschillende doelgroepen:
 - Met passende communicatiekanalen, -middelen en -technieken;
 - Met een passende communicatiestijl.
3. De gemeente communiceert conform de vastgestelde ambities, doelen, regels en werkwijzen.
4. De gemeente monitort regelmatig de kwaliteit van communicatie naar en met inwoners en stuurt daar waar nodig bij.

Resultaten (vragen 7 t/m 9)

1. Inwoners zijn tevreden over de communicatie van de gemeente.
2. De gemeente communiceert met inwoners op een behoorlijke wijze: **conform de behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld. Zie de toelichting en verdieping op de volgende bladzijde.**
3. De gemeente realiseert haar ambities en doelen die zij voor ogen heeft met communicatie naar en met inwoners.

Rol van de raad (vraag 10)

1. De raad stelt het beleid en de (financiële) kaders ten aanzien communicatie naar en met inwoners vast.
2. De raad ontvangt van het college relevante informatie over de kwaliteit van communicatie naar en met inwoners. Hiermee wordt de raad door het college in positie gebracht om zijn controlerende rol in te vullen.

Resultaat: voldoen aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman

Open en duidelijk

De gemeente:

1. Is in haar handelen **transparant**: open en voorspelbaar.
2. Levert **goede informatie**: juist, volledig en duidelijk.
3. **Luistert** actief naar inwoners: deze voelen zich gezien en gehoord.
4. **Motiveert** haar handelen en besluiten op een duidelijke wijze naar inwoners.

Respectvol

De gemeente:

1. Bevordert **actieve deelname** van inwoners: betreft inwoners zoveel als mogelijk.
2. Bejegt inwoners **fatsoenlijk** en is hulpvaardig.
3. Zorgt voor een **eerlijke gang van zaken** (fair play): geeft inwoners de mogelijkheid om hen (procedurele) kansen te benutten.

Niet van toepassing voor dit onderzoek:

1. **Respecteert (grond)rechten** van inwoners.
2. **Handelt evenredig**: de gemeente kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van inwoners en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.
3. Draagt zorg voor **bijzondere zorg**: de gemeente verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op de gemeente zijn aangewezen.

Betrokken en oplossingsgericht

De gemeente:

1. **Levert maatwerk**: is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde effecten en consequenties te voorkomen.
2. **Werkt goed samen**: de gemeente werkt op eigen initiatief in het belang van inwoners met andere overheden en instanties samen en stuurt de inwoner niet van het kastje naar de muur.

Niet van toepassing voor dit onderzoek:

1. Stelt zich **coulant** op als zij fouten maakt en heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de inwoner niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.
2. Is **voortvarend**: de gemeente handelt zo snel en slagvaardig als mogelijk.
3. **De-escaleert**: de gemeente probeert in haar contacten met inwoners escalatie te voorkomen of te beperken.

Eerlijk en betrouwbaar

De gemeente:

1. Handelt **betrouwbaar**: binnen de wettelijke kaders.
2. Heeft een **goede voorbereiding**: de gemeente verzamelt alle informatie die van belang is om een beslissing te nemen.
3. Heeft een **goede organisatie**: de gemeente werkt secuur en vermijdt slordigheden.
4. Werkt volgens **professionele normen**. Inwoners mogen deskundigheid verwachten.

Niet toepassing voor dit onderzoek:

1. Handelt **integer**: gebruikt bevoegdheden alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.
2. Is **redelijk**: weegt verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt.
3. Handelt **onpartijdig**: stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

2 De conclusies

In dit hoofdstuk wordt de centrale vraag van het onderzoek beantwoord: wat is de kwaliteit van communicatie van de gemeente Oisterwijk met haar inwoners en wat zijn de belangrijkste lessen die getrokken kunnen worden?

Vooraf

Zoals besproken in het voorgaande hoofdstuk kijken we naar de kwaliteit van communicatie met twee brillen. Ten eerste het resultaat van communicatie aan de hand van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman en ten tweede naar bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden die de gemeente moet invullen om aan deze normen te kunnen voldoen. Om een oordeel te vormen in hoeverre de communicatie voldoet aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman hebben we nadrukkelijk gekeken naar de **inhoud** van communicatie. Om een oordeel te vormen over de bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden hebben we gekeken naar hoe **processen** daartoe zijn ingericht. Hiermee wordt dus nadrukkelijk de **inhoud** en het **proces** onderscheiden van elkaar.

Conclusies

Kernconclusie

Het algemene beeld is dat de **inhoudelijke communicatie** van de gemeente naar en met inwoners van goede kwaliteit is. Dit zowel ten aanzien van reactieve communicatie als actieve participatieve communicatie. Vanzelfsprekend zijn er ook ontwikkelpunten te benoemen, die lichten we verder toe in de onderstaande deelconclusie nummer 1.

Het beeld over de invulling van **bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden** (het proces) is als volgt:

- > Deze zijn met betrekking tot reactieve communicatie grotendeels ingevuld. We lichten dit toe in deelconclusie nummer 2, alsmede waar verdere invulling nog nodig is.
- > Met betrekking tot actieve participatieve communicatie zijn deze nog niet ingevuld. We lichten dit toe in deelconclusie nummer 3.

Deelconclusie 1: de inhoudelijke communicatie naar en met inwoners is van goede kwaliteit

Uit de analyses van schriftelijke communicatie rondom bestudeerde casussen volgt een overwegend positief beeld. De gemeente is open en duidelijk, behandelt inwoners respectvol, is betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar. Tegelijkertijd zijn er ook ontwikkelpunten die we hieronder kort samenvatten. We onderscheiden daarbij de inhoudelijke kwaliteit van reactieve communicatie en actieve participatieve communicatie.

Rondom **reactieve communicatie** is de inhoudelijke kwaliteit goed. Sterk punt is dat er in het geval onduidelijkheid ontstaat, of er sprake is van onvoldoende kwaliteit van communicatie, er persoonlijk contact wordt opgenomen met de desbetreffende inwoner, bedrijf of organisatie (hieronder betrokkenen genoemd). Onduidelijkheden en onvolkomenheden worden dan recht gezet en ontevredenheid over de communicatie wordt dan omgebogen naar tevredenheid. Met betrekking tot de schriftelijke communicatie zijn de belangrijkste ontwikkelpunten:

- > Er kan nog meer rekening worden gehouden met betrokkenen die laaggeschoold en/of laaggeletterd zijn. In het geval van telefonisch contact en bevestigingen per e-mail wordt hier overigens wel rekening mee gehouden;

- > De persoonlijke contacten zijn passend bij de situatie van betrokkenen. Echter de brieven die worden verstuurd vanuit de backoffice zijn dat niet in alle gevallen. Deze zijn dan niet op maat gesneden omdat er gebruik wordt gemaakt van standaard brieven en (juridische) teksten.

Rondom **actief participatieve communicatie** is de inhoudelijke kwaliteit van communicatie goed. De gemeente luistert goed, reageert uitgebreid op vragen en opmerkingen en erkent richting betrokkenen als iets niet goed gaat. De gemeente is ook oplossingsgericht en bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van een plan of werkvorm. Met betrekking tot de schriftelijke communicatie zijn de belangrijkste ontwikkelpunten:

- > Het is niet altijd duidelijk wat de rol is van betrokkenen en wat er precies is gedaan met hun bijdragen. Dat laatste is voor betrokkenen niet altijd navolgbaar;
- > De schrijfstijl nodigt niet in alle gevallen uit tot een actieve bijdrage en betrokkenen worden niet altijd goed meegenomen in hoe het gehele proces verder wordt ingericht;
- > Er worden soms jargon en vaktermen gebruikt. Deze zijn moeilijk te begrijpen voor een leek.

Deelconclusie 2: de bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden voor de kwaliteit van reactieve communicatie zijn grotendeels ingevuld.

De doelen en uitgangspunten voor communicatie zijn beschreven en vastgesteld. Hiermee heeft het bestuur en de ambtelijke organisatie een roer om te kunnen sturen op de kwaliteit van communicatie. Dit is ook verder vertaald naar allerlei hulpmiddelen om de kwaliteit van communicatie te waarborgen en verder te verbeteren, waarbij de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman ook worden ingezet. Denk aan de wijze waarop klachten en bezwaren moeten worden behandeld, een schrijfwijzer, trainingen op het terrein van schriftelijke en mondelinge communicatie, de inzet van een schrijfwijzercoach, standaard brieven die tegen het licht worden gehouden door externe professionals en de website die inwoners ondersteund met relevante informatie.

Een aantal voorwaarden vragen nog om verdere doorontwikkeling:

- > De inwonerstevredenheid met betrekking tot de kwaliteit van communicatie wordt nog niet frequent en structureel gemonitord, als basis om intern regelmatig te evalueren en te leren;
- > De ambtelijke organisatie worstelt soms hoe 'hoog over' gemeentelijk beleid en wet- en regelgeving op een heldere wijze te vertalen naar de persoonlijke situatie van inwoners. De systeemwereld van de overheid vertalen naar de leefwereld van inwoners is in het geval van schriftelijke communicatie moeilijk. Met persoonlijk en mondeling contact zijn deze twee werelden makkelijker te overbruggen;
- > In dit kader worstelt de ambtelijke organisatie ook met hoeveel ruimte zij heeft om maatwerk toe te passen, dit met name ten aanzien van het verstrekken van subsidies;
- > Het is niet altijd makkelijk om goed om te gaan met emoties van inwoners. Dit met name ten aanzien van negatieve emoties die zich uiten door agressief gedrag. Binnen de ambtelijke organisatie worden hier wel trainingen voor georganiseerd maar er is de behoefte om deze meer breed voor alle medewerkers van de ambtelijke organisatie open te stellen.

Deelconclusie 3: de bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden voor de kwaliteit van actieve participatieve communicatie zijn nog niet ingevuld.

De werkwijze voor communicatie in participatietrajecten is niet vastgelegd in een handreiking voor de inrichting van participatie. Het bestuur (raad en college) en de ambtelijke organisatie hebben nog geen gezamenlijk roer om te kunnen sturen op de kwaliteit van communicatie binnen participatietrajecten.

Er worden binnen de ambtelijke organisatie grote inspanningen gepleegd om de communicatie goed te laten verlopen maar door het ontbreken van een vooraf afgestemd gezamenlijk beeld en werkwijze (tussen de raad, college en ambtelijke organisatie) ontstaan er achteraf allerlei

verschillende beelden. De raad is dan ontevreden over de kwaliteit van communicatie, mede gevoed door signalen van inwoners. De ambtelijke organisatie maakt vooraf participatieplannen waar communicatie onderdeel van is. Er worden analyses gemaakt welke doelgroepen te bereiken en welke communicatiekanalen geschikt zijn om deze te bereiken. De participatieplannen worden echter niet of onvoldoende, via het college, afgestemd met de raad. Er ontstaan dan achteraf verschillende beelden over de doelen van participatie, te bereiken doelgroepen en in te zetten communicatiekanalen.

Tussentijds en achteraf evalueert de ambtelijke organisatie de communicatie in participatietrajecten maar ook de resultaten van deze evaluaties worden nog onvoldoende gedeeld met de raad. Hierdoor is er ook geen sprake van een wederzijds leerproces tussen het bestuur (raad en college) en ambtelijke organisatie. De raad meent dan ook dat stevast dezelfde problemen zich herhalen en reflecteert daarbij vooral op de rol van het college en ambtelijke organisatie, zonder daarbij het eigen aandeel hierin tegen het licht te houden. Zo worden participatieplannen voor specifieke opgaven of vraagstukken (nog) niet vooraf besproken in de raad of vastgesteld door de raad. In de huidige raadsperiode wil de griffie en de raad wel meer inzoomen op een werkwijze voor majeure thema's. De raad wil meer aan de voorkant de regie voeren. Rondom majeure dossiers wil de raad een meer actieve rol in de verkennende fase van een vraagstuk of opgave en vooraf meer aandacht schenken aan het proces van inwonersparticipatie.

3 De aanbevelingen

In dit hoofdstuk doen we in aansluiting op de conclusies, aanbevelingen aan de raad en aanbevelingen aan het college.

3.1 Aanbevelingen ten aanzien van reactieve communicatie

Aanbevelingen voor de raad

- 1 Vraag het college om frequent de tevredenheid van inwoners over de communicatie van de gemeente te meten en daarover te rapporteren naar de raad;

Aanbevelingen voor het college

- 2 Meet frequent de inwonerstevredenheid over de communicatie. Niet alleen één keer in de zoveel jaar maar werk toe naar een permante vorm van monitoren. Bijvoorbeeld door na het verlenen van een dienst steevast achteraf te vragen hoe de dienstverlening is ervaren en ervaringen van inwoners vast te leggen, analyses daarover te doen en resultaten binnen de ambtelijke organisatie en met de raad te bespreken;
- 3 Houdt regelmatig de standaardisatie van brieven en teksten van de backoffice tegen het licht. Het is begrijpelijk, vanuit het streven van de gemeente om doelmatig en rechtmatig te handelen, dat er gebruik wordt gemaakt van standaard brieven en juridisch sluitende teksten. Tegelijkertijd is het nodig goed aan te sluiten bij het opleidingsniveau en persoonlijke omstandigheden van inwoners. Draag ook zorg dat het voor ambtelijk medewerkers helder is welke ruimte zij hebben om daarbij maatwerk te leveren. Maak dit regelmatig bespreekbaar aan de hand van concrete voorbeelden;
- 4 Maak trainingen, over hoe om te gaan met emoties van inwoners, toegankelijk voor alle ambtelijk medewerkers in de organisatie.

3.2 Aanbevelingen ten aanzien van actieve participatieve communicatie

Aanbevelingen voor de raad

- 1 Vraag het college om een gezamenlijke werkwijze te ontwikkelen, en vast te leggen, voor participatietrajecten, in het bijzonder met betrekking tot de communicatie binnen deze trajecten. Belicht in de werkwijze ook de rol van de raad, het college en ambtelijke organisatie;
- 2 Vraag het college om een set van beoordelingscriteria te ontwikkelen, en deze voor te leggen aan de raad, waarmee tussentijds en achteraf kan worden beoordeeld wat de kwaliteit van communicatie binnen participatietrajecten is. Hierdoor ontstaat een gedeeld beeld tussen raad en college over (a) hoe participatietrajecten, en de communicatie in deze trajecten, tussentijds en achteraf te beoordelen en (b) eventuele kritische signalen uit de samenleving op waarde te schatten;
- 3 Vraag de werkgroep van de raad om, in aansluiting op het programma Oisterwijk Bouwt, actieve betrokkenheid bij de ontwikkeling en monitoring van de werkwijze en beoordelingscriteria.

Aanbevelingen voor het college

- 4 Leg participatieplannen voor majeure projecten voor aan de raad voor een zienswijze. Dit draagt bij aan een gedeeld beeld tussen raad en college over wat het doel is van participatie, welke doelgroepen worden betrokken, via welke kanalen en wat de invloedsruimte is van participanten;
- 5 Deel evaluaties van de kwaliteit van communicatie rondom participatietrajecten met de raad om daar vervolgens, vanuit ieders rol, lering uit trekken en voortdurend te verbeteren.

4 Korte beantwoording van de deelvragen

DEELVRAGEN

- 1 Wat is het huidige communicatiebeleid van de gemeente Oisterwijk?
- 2 Wat zijn de gemeentelijke normen en richtlijnen voor de kwaliteit van communicatie?

TOEGEPASTE NORMEN

- De gemeente heeft een communicatiebeleid met daarin ambities, doelen en regels vastgesteld voor communicatie naar en met inwoners;
- Er zijn normen en richtlijnen vastgesteld voor de kwaliteit van communicatie;

1 Wat is het huidige communicatiebeleid van de gemeente Oisterwijk?

De gemeente heeft een visie op dienstverlening: 'Dienstverlening doen we samen'. Het omvat een aantal uitgangspunten voor communicatie. Daarmee zijn de ambities en doelen met betrekking tot communicatie vastgesteld. De gemeente geeft aan dat de dienstverlening:

- > *Passend is*: 'persoonlijk contact is altijd mogelijk en de gemeente luistert goed';
- > *Overzichtelijk is*: 'u krijgt zo snel mogelijk reactie en wij zorgen dat inwoners goed geïnformeerd worden met eenvoudige taal en communicatie';
- > *Betrouwbaar is*: 'als de gemeente afspraken of processtappen niet kan nakomen dan hoort u dat op tijd';
- > *Respectvol is*: 'u kunt met vragen, ideeën en initiatieven bij de gemeente terecht en de gemeente neemt u daarbij serieus en denkt mee';
- > *Eigentijds is*: 'u vindt op de website veel informatie over allerlei onderwerpen'.

2 Wat zijn de gemeentelijke normen en richtlijnen voor de kwaliteit van communicatie?

De gemeente heeft richtlijnen met betrekking tot de kwaliteit van communicatie. Deze richtlijnen hebben voornamelijk betrekking tot de taal en schrijfstijl van de gemeente. Dit is verder vertaald naar standaarden, tools en formats die worden gebruikt in de ambtelijke organisatie: een schrijfwijzer, een huisstijlhandboek en een dashboard digitale toegankelijkheid. Daarnaast worden trainingen verzorgd op het terrein van communicatie.

DEELVRAGEN

- 3 Hoe zijn het vastgestelde communicatiebeleid en de -normen verankerd in en vertaald naar een werkwijze van de raad, het college en de ambtelijke organisatie?
- 4 Hoe wordt de communicatie naar inwoners georganiseerd, welke (financiële) middelen zijn beschikbaar en via welke kanalen wordt gecommuniceerd met inwoners?
- 5 In hoeverre communiceert de gemeente conform de vastgestelde ambities, doelen, regels en werkwijzen?
- 6 Hoe wordt de kwaliteit van communicatie naar en met inwoners gemonitord en wordt op basis van monitoring (bij)gestuurd?

TOEGEPASTE NORMEN

- Het communicatiebeleid is vertaald naar concrete werkwijzen met interne regels, voorschriften, handreikingen, normen maar ook met trainingen en/of collegiale intervisie;
- Er wordt met communicatie aangesloten op verschillende doelgroepen: met passende communicatiekanalen, -middelen en -stijl;
- De gemeente communiceert conform de vastgestelde ambities, doelen, regels en werkwijzen;
- De gemeente heeft voldoende financiële middelen beschikbaar gesteld voor communicatie naar en met inwoners.
- Zie ook de Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman;
- De gemeente monitort regelmatig de kwaliteit van communicatie en stuurt waar nodig bij.

3 Hoe zijn het vastgestelde communicatiebeleid en de -normen verankerd in en vertaald naar een werkwijze van de raad, het college en de ambtelijke organisatie?

Oisterwijk heeft een communicatiestrategie en deze strategie is vertaald naar een communicatieplan en kernwaarden voor communicatie. Verder wordt op allerlei verschillende wijzen de beoogde kwaliteit van communicatie verankerd in de praktijk. Bijvoorbeeld:

- > De gemeente heeft een klachtenverordening en rondom de behandeling van klachten en bezwaren worden de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman toegepast;
- > De schrijfwijzer wordt toegepast door medewerkers die zich bezig houden met het behandelen van vergunningen en subsidieaanvragen;
- > Medewerkers in de werkvelden Wmo, Jeugd, Vergunningverlening en Burgerzaken hebben trainingen gevolgd op het terrein van schriftelijke en mondelinge communicatie;
- > Beschikkingen voor hulp en zorg in het kader van Wmo en Jeugd zijn enige tijd geleden gecontroleerd door een externe professional. Dit met oog op de kwaliteit van communicatie;
- > Voor medewerkers in het werkveld van vergunningverlening is er een handreiking voor het inrichten van een dialoog met de omgeving;
- > Er is binnen de gemeente een schrijfwijzercoach die gevraagd advies en hulp kan bieden;
- > De communicatie tussen inwoners en de afdeling burgerzaken verloopt telefonisch of via een bezoek aan het fysieke loket. De website is ondersteunend met relevante informatie voor inwoners;
- > De gemeente beschikt over een richtlijn met betrekking tot communicatie met de pers.

4 Hoe wordt de communicatie naar inwoners georganiseerd, welke (financiële) middelen zijn beschikbaar en via welke kanalen wordt gecommuniceerd met inwoners?

Reactieve communicatie vindt plaats door frontline- en backofficemedewerkers. Dat is een breed werkveld. Er zijn medewerkers die Fixi-meldingen behandelen, subsidieaanvragen toetsen, klachten en bezwaren behandelen, casusregie voeren op het terrein van Jeugd en Wmo et cetera. De werkprocessen zijn gestandaardiseerd en er wordt gebruik gemaakt van gestandaardiseerde brieven, met indien nodig ruimte voor maatwerk. Het Team Communicatie heeft daarbij een ondersteunende en signalerende functie. Daarnaast worden vanuit HR opleidingen en trainingen beschikbaar gesteld over communicatie. Er zijn in het communicatiebeleid verder niet specifiek financiële middelen voor communicatie gealloceerd. De gemeentelijke begroting biedt verder geen integraal overzicht over de benodigde financiële middelen voor communicatie. Deze middelen zijn dan ook niet uit de gemeentelijke begroting niet te destilleren.

Actief participatieve communicatie wordt op maat zijn gesneden, zowel qua inhoud als proces. Er zijn in het participatieproces verschillende contactmomenten waarin allerlei belanghebbenden worden betrokken; soms breed waarbij alle inwoners worden betrokken en soms voor een of meer specifieke doelgroepen. Er wordt dus rekening gehouden met verschillende doelgroepen en gebruik gemaakt van allerlei verschillende kanalen om deze te informeren en te betrekken. Daarbij wordt ook gebruik gemaakt van online media. De belangrijkste kanalen zijn: de gemeentelijke website, de gemeentepagina in de Nieuwsklok, social media en directe mailings aan deelnemers van bijeenkomsten, directe mailings aan individuele stakeholders, burgerpanel, online en fysieke bijeenkomsten en het rondje langs de deuren voor zover het direct omwonenden betreft.

In het raadsakkoord 'gezamenlijk perspectief over grenzen heen' heeft inwonersparticipatie een prominente plek. De raad vindt inwonerparticipatie van groot belang en wil inwoners tijdig (aan de voorkant) betrekken bij een initiatief. Het beleid en de werkwijze voor communicatie in participatietrajecten is verder niet vastgelegd in een specifieke handreiking voor de inrichting van participatie. Inwonersparticipatie was ook verder niet eerder opgenomen in de begroting van 2022. Tijdens de raadsvergadering van 16 december 2021 is daarom, naast de het vaststellen van visie op dienstverlening, ook een voorstel gedaan om €40 K beschikbaar te stellen voor inwonersparticipatie en dit te dekken vanuit de Algemene Reserves van de gemeente. Of deze middelen voldoende zijn voor communicatie in participatietrajecten hebben we in dit onderzoek niet kunnen vaststellen. Wel is het ons inziens helder dat, gezien de bestudeerde casussen, de communicatie een grote inspanning vraagt van de ambtelijke organisatie.

5 In hoeverre communiceert de gemeente conform de vastgestelde ambities, doelen, regels en werkwijzen?

Uitgaande van de bestudeerde casussen rondom **reactieve communicatie** is het algemene beeld positief. De gemeente communiceert conform vastgestelde ambities en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (die in lijn liggen met die ambities). Dit met een aantal punten ter verbetering. Kort samengevat is het algemene beeld:

- > De kwaliteit van communicatie rondom Fiximeldingen, klachten en bezwaren is goed. In het geval de kwaliteit onvoldoende is wordt dit gecorrigeerd door persoonlijk contact op te nemen met betrokkenen;
- > Bij subsidieaanvragen kan, in het geval van schriftelijke communicatie, meer rekening worden gehouden met aanvragers die laaggeschoold en/of laaggeletterd zijn. In het geval van telefonisch contact en bevestigingen per e-mail wordt hier wel rekening mee gehouden;
- > De contacten tussen jeugdconsulent en ouders zijn passend bij de situatie. Echter de brieven die worden verstuurd vanuit de backoffice zijn dat niet. Deze zijn niet op maat gesneden, er wordt namelijk gebruik gemaakt van standaarden.

Uitgaande van de bestudeerde casussen rondom **actief participatieve communicatie** is het algemene beeld ook positief. De gemeente communiceert conform vastgestelde ambities en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (die in lijn liggen met die ambities). Dit met een aantal punten ter verbetering. Kort samengevat is het algemene beeld:

- > De uitnodigingen voor participatiemomenten zijn helder wat betreft de aanleiding, doel, locatie en tijdstip. Betrokken belanghebbenden (inwoners, bedrijven en/of andere belangengroepen) kunnen zich daardoor ook voorbereiden. In sommige gevallen kunnen zij ook een projectwebsite raadplegen voor nadere informatie;
- > Betrokken belanghebbend worden met een zogeheten 'stakeholdersanalyse' door de ambtelijke organisatie geselecteerd, als onderdeel van het ontwerp van het participatieproces;
- > De gemeente luistert goed, reageert uitgebreid op vragen en opmerkingen en erkent richting betrokkenen als iets niet goed gaat;
- > De gemeente is ook oplossingsgericht en bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van een plan of werkvorm;
- > Het is niet altijd duidelijk voor betrokken belanghebbenden wat hun rol is en wat er precies is gedaan met hun bijdragen. Dat laatste is voor betrokkenen niet altijd navolgbaar;
- > De schrijfstijl nodigt niet in alle gevallen uit tot een actieve bijdrage en betrokkenen worden in contactmomenten niet altijd goed meegenomen in hoe het gehele proces verder wordt gepland;
- > Er worden soms termen en jargon gebruikt die niet te volgen zijn voor een leek (geen B2-niveau Nederlands).

6 Hoe wordt de kwaliteit van communicatie naar en met inwoners gemonitord en wordt op basis van monitoring (bij)gestuurd?

In 2018 is een onderzoek gedaan naar klanttevredenheid. Er is een enquête uitgezet (via het burgerpanel) met een brede vraag over de communicatie van de gemeente: hoe waarderen klanten verschillende kanalen en de begrijpelijkheid van communicatie van de gemeente met inwoners? De resultaten van de enquête gaven een grof en breed beeld over de kwaliteit van communicatie. De ambtelijke organisatie geeft aan echter behoefte aan een meer frequent en verdiepend beeld van communicatie. Bijvoorbeeld kwalitatief onderzoek en evaluaties over de kwaliteit van communicatie rondom specifieke onderwerpen.

De communicatie rondom participatietrajecten wordt wel apart geëvalueerd binnen de ambtelijke organisatie, daarover wordt niet gerapporteerd naar de raad of het college.

DEELVRAGEN

- 7 In hoeverre zijn inwoners tevreden over de communicatie van en met de gemeente?
- 8 In hoeverre realiseert de gemeente haar ambities en doelen die zij voor ogen heeft met communicatie naar en met inwoners?

TOEGEPASTE NORMEN

- Inwoners zijn tevreden over de communicatie van de gemeente;
- De gemeente communiceert conform de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman;
- De gemeente realiseert haar ambities en doelen die zij voor ogen heeft met communicatie.

7 In hoeverre zijn inwoners tevreden over de communicatie van en met de gemeente?

Structurele informatie, bijvoorbeeld klanttevredenheidonderzoeken voor het reactieve deel van communicatie, of evaluaties van communicatie rondom participatietrajecten met inwoners is niet aangetroffen in het onderzoek. Er is in het kader van dit onderzoek wel gesproken met een beperkt aantal inwoners. Dat geeft geen representatief beeld maar is hoogstens signalerend van aard.

De algemene bevinding uit de interviews, met inwoners en een vertegenwoordiger van een bedrijf, is dat de **reactieve communicatie** van de gemeente als goed wordt beoordeeld. Ook situaties die qua communicatie in beginsel niet juist zijn aangepakt door de gemeente, zijn omgebogen naar een uiteindelijk positieve ervaring voor de inwoner. In deze situaties pakt een ambtenaar de telefoon en worden er door persoonlijk contact veel duidelijk gemaakt en worden eventuele fouten in de communicatie door de gemeente rechtgezet.

Ten aanzien van **actieve participatieve communicatie** geeft een betrokken inwoner, in de casus Arbeidsmigranten, aan dat hij/zij al vroeg in het proces gevraagd plaats te nemen in een klankbordgroep. Het algemene oordeel over de communicatie gedurende het gehele proces wordt door hem/haar beoordeeld als goed. Het project startte in de coronaperiode en ook online was alles goed op orde. Hij/zij geeft aan dat de gemeente open en duidelijk was, goed luisterde en transparant was. Hij/zij vindt dat er op een respectvolle en fatsoenlijke manier met de klankbordgroep is omgegaan. Het heeft verder meegeholpen dat een ervaren persoon is ingehuurd als begeleider van de klankbordgroep. Er bestaan wel gemengde gevoelens bij de gesproken inwoner. Na alle input is er beleid gemaakt en vastgesteld. Het is echter niet helder wat precies met alle input van inwoners is gedaan en waarom er soms is afgeweken van hetgeen inwoners hebben ingebracht. Een terugkoppeling daarover is niet ontvangen.

8 In hoeverre realiseert de gemeente haar ambities en doelen die zij voor ogen heeft met communicatie naar en met inwoners?

Deze vraag is niet eenduidig te beantwoorden. Uit de analyses van bestudeerde casussen volgt een positief beeld maar er zijn tegelijkertijd ook ontwikkel- en worstelpunten, die worden genoemd tijdens gesprekken in kader van dit onderzoek. We vatten deze hieronder samen:

Ontwikkelpunten reactieve communicatie

- > Het zorg dragen voor passende dienstverlening vraagt ook om enige mate van vrijheid van handelen. Het is niet altijd helder hoeveel ruimte daarvoor is binnen de organisatie;
- > Tegelijkertijd worden ook kaders gesteld vanuit wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid. Inwoners zijn niet op de hoogte van deze kaders. Deze zijn 'hoog over' terwijl iets kleins heel belangrijk kan zijn voor een inwoner. De vraag speelt dan hoe je iets kleins in op een goede wijze kan verbinden met de 'hoog over'-kaders vanuit het gemeentelijk beleid en wet- en regelgeving;

- > Het is niet altijd makkelijk om goed om te gaan met emoties van inwoners. Dit met name ten aanzien van negatieve emoties die zich uiten door agressief gedrag. Binnen de ambtelijke organisatie worden hier wel trainingen voor georganiseerd maar er is de behoefte om deze meer breed voor de medewerkers van de ambtelijke organisatie open te stellen;

Ontwikkelpunten actieve participatieve communicatie

- > De selectie van doelgroepen is cruciaal en moet verbonden worden met het doel dat de gemeente voor ogen heeft met participatie. Probleem is echter dat rondom het doel, en de selectie van doelgroepen, niet altijd een gedeeld en gedragen beeld is. De reflex is dan om maar iedereen te betrekken;
- > Aansluiting bij de cultuur, leefstijlen en bevolkingssamenstelling van de kernen, wijken en buurten is belangrijk (omgevingsbewustzijn). Hiertoe is het nodig om duurzame relaties op te bouwen en daartoe gebiedsregisseurs en dorpsraden meer en beter in te zetten. Hier zit een spanningsveld, enerzijds is maatwerk nodig en anderzijds wil de gemeente iedereen gelijk behandelen;
- > Het pittige gesprek met inwoners wordt als spannend ervaren en er is dan ook enige terughoudendheid bij medewerkers om dat te doen, vooral bij nieuwe collega's. In dat geval kan ook een meer ervaren ambtenaar (senior) worden ingezet of een onafhankelijke gespreksleider;
- > Verder toepassen en innoveren van online werkvormen, naast de inzet van fysieke bijeenkomsten. Met online werkvormen zijn specifieke doelgroepen beter bereikbaar en het werkt efficiënt.

DEELVRAGEN

- 9 Hoe wordt de raad in staat gesteld zijn kaderstellende en controlerende rol in te vullen ten aanzien van de communicatie van de gemeente naar en met inwoners?

TOEGEPASTE NORMEN

- De raad stelt het beleid en (financiële) kaders vast ten aanzien van communicatie naar en met inwoners;
- De raad ontvangt relevante informatie van het college over de kwaliteit van communicatie naar en met inwoners. Hiermee wordt de raad in staat gesteld zijn controlerende rol in te vullen.

Kaderstellende rol

Op 16 december 2021 is de visie op dienstverlening 'Dienstverlening doen we samen' vastgesteld door de raad. Daarmee heeft de raad de ambities en doelen voor onder andere communicatie vastgesteld, zoals eerder beschreven bij de beantwoording van deelvraag 1.

Daarnaast heeft de raad ook kaders vastgesteld die moeten helpen om inwoners meer te betrekken bij beleidsontwikkeling, planvorming en gemeentelijke besluitvorming. Deze kaders zijn op te vatten als bestuurlijke- en organisatorische procesvoorwaarden die de raad wil invullen om de actief participatieve communicatie met de gemeente te verbeteren:

- > Op 4 januari 2021 is met het raadsakkoord 'Gezamenlijk perspectief over grenzen heen' besloten om inwonersparticipatie een prominente plek te geven en de raad heeft hiertoe ook financiële middelen beschikbaar gesteld.
- > Participatie van inwoners is ook een belangrijk speerpunt in het programma 'Oisterwijk Bouwt'; daarvoor is een raadswerkgroep ingericht. De raad wil inwoners zo vroeg als mogelijk, al aan de voorkant van het proces van beleids- of planontwikkeling, meenemen. Het programma gaat uit van doen en leren: al doende proberen en tot ontwikkeling komen.
- > Er is een nieuw vergadermodel voor de raad ingericht. Het bestaat uit drie soorten raadsbijeenkomsten: het raadsplein, de raadsvergadering en de raadsontmoeting. Op het raadsplein staan raadsvoorstellen centraal. Inwoners kunnen het raadsplein bezoeken, zich laten informeren en in gesprek gaan met raadsleden. Onderwerpen die in de eerstvolgende raadsvergadering aan bod komen, worden tijdens het raadsplein besproken aan een besprektafel. Inwoners mogen meepraten, hun mening en ideeën over het raadsvoorstel geven. Tijdens de raadsvergadering debatteert de raad over de raadsvoorstellen en neemt besluiten. Inwoners kunnen gebruik maken van het insprekrecht. Tijdens de raadsontmoeting verkent de raad onderwerpen die (nog) niet op de raadsagenda staan. Dit kan op initiatief van de raad, het college én van inwoners en organisaties. Inwoners of organisaties kunnen een thema aandragen voor een gesprekstafel, krijgen een podium om een onderwerp toe te lichten en kunnen de raad ook uitnodigen voor een werkbezoek.

Ten aanzien van actieve participatieve communicatie worden participatieplannen opgesteld voor specifieke opgaven, vraagstukken of projecten. Communicatie maakt deel uit van deze plannen. Bijvoorbeeld wie belanghebbenden zijn en betrokken moeten worden, welke communicatiekanalen en middelen ingezet gaan worden et cetera. Ook hier gaat het om het invullen van de bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden voor de kwaliteit van communicatie. De participatieplannen worden (nog) niet vooraf afgestemd met de raad of vastgesteld door de raad. In de huidige raadsperiode willen de griffie en de raad wel meer inzoomen op een werkwijze voor majeure thema's. De raad wil namelijk meer aan de voorkant zelf de regie voeren. Zo is onlangs een nieuwe werkwijze met plus- en topdossiers ingevoerd en heeft de raad de eerste plus- en topdossiers benoemd. Met name rondom de topdossiers wil de raad een actieve rol in de verkennende fase van

het vraagstuk of opgave dat voorligt. Daarbij is er aandacht voor het gehele proces van inwonersparticipatie en de communicatie binnen dat proces.

Controlerende rol

Rondom de kwaliteit van **reactieve communicatie** worden zoals eerder genoemd geen frequente en structurele inwonerstevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De raad ontvangt dan ook geen rapportages hierover en is niet in staat zijn controlerende rol in te vullen en een evenwichtig oordeel te vormen over in welke mate de beleidsdoelen rondom communicatie worden gerealiseerd. Raadsleden sturen dan ook op incidenten of signalen van inwoners: inwoners benaderen de raadsleden direct.

Dat geldt ook voor **actieve participatieve communicatie**. De communicatie in participatietrajecten wordt wel ambtelijk en projectmatig geëvalueerd maar de raad ontvangt hierover geen rapportages. Dus ook hier is de raad afhankelijk van signalen van inwoners. En die signalen bereiken de raad ook. Uit een gesprek met een afvaardiging van de raad blijkt bij raadsleden veel frustratie over de kwaliteit van communicatie met inwoners ten aanzien van actieve participatieve communicatie. Dit wordt gevoed door klachten die raadsleden direct ontvangen van inwoners. Het gaat daarbij vooral om het proces: de bestuurlijke- en organisatorische voorwaarden die in de ogen van raadsleden onvoldoende worden ingevuld maar wel nodig zijn om uiteindelijk een goede kwaliteit van communicatie te realiseren. Kort samengevat geven raadsleden de volgende problemen als de belangrijkste aan:

- > De doelgroepen worden niet goed gekozen: er worden inwoners(groepen) uitgesloten die wel betrokken hadden moeten worden;
- > De doelgroepen worden niet bereikt omdat niet alle, of niet de juiste, communicatiekanalen worden gebruikt.

Een voorbeeld dat zij geven is het participatietraject rondom Flexwonen. Raadsleden hebben over dat traject negatieve signalen ontvangen van inwoners. Zo vroegen sommige inwoners zich af waarom zij niet zijn uitgenodigd om te participeren in dat traject, of hebben klachten over het moment waarop zij werden geïnformeerd (vlak voor de zomervakantie). Ook werden in de ogen van de raadsleden inwoners niet via alle mogelijke kanalen uitgenodigd waardoor sommige inwoners geen uitnodiging hadden ontvangen. De gesproken raadsleden geven aan dat zij keer op keer constateren dat in participatietrajecten niet alle relevante doelgroepen worden bereikt en dat niet de juiste communicatiekanalen worden ingezet.

Wij constateren tegelijkertijd een grote (informatie)kloof tussen de raad en de ambtelijke organisatie. Uit gesprekken in het kader van dit onderzoek blijkt dat de beelden uiteenlopen over wat een juiste inrichting en kwaliteit van communicatie is rondom actieve participatieve communicatie. Er is geen gedeeld beeld over welke voorwaarden moeten worden ingevuld voor het betrekken van inwoners. Zo wordt binnen de ambtelijke organisatie welbewust gekozen voor welke doelgroepen wel of niet uit te nodigen en via welke communicatiekanalen deze te bereiken. Daarbij wordt onder andere gekeken naar wie direct belanghebbenden zijn, de mate van impact op de leefomgeving van inwoners, de bevolkingssamenstelling en cultuur binnen de verschillende kernen et cetera. Inwoners en raadsleden geven echter aan het niet eens te zijn met de keuzes die worden gemaakt, zij hebben daar andere gedachten en beelden bij. Binnen de ambtelijke organisatie wordt dat ook geëvalueerd. Bijvoorbeeld ten aanzien van de georganiseerd omgevingsdialogen rondom het traject van Flexwonen. Ambtelijk is gesproken over hoe omgevingsdialogen het beste kunnen worden georganiseerd. Er was een extra mogelijkheid tot participatie, maar de dialoog voldeed niet aan de verwachting van de inwoners. Dat er een extra moment van participatie was, is wel positief ervaren door inwoners, maar de term omgevingsdialoog heeft verkeerde verwachtingen geschapen.

2

De Bevindingen

1 Het beleid

In dit hoofdstuk beantwoorden we de deelvragen 1 en 2.

DEELVRAGEN

- 1 Wat is het huidige communicatiebeleid van de gemeente Oisterwijk?
 - > Welke ambities en doelen heeft de gemeente Oisterwijk vastgesteld voor actieve en reactieve communicatie naar inwoners?
 - > Welke regels en werkwijze heeft de gemeente Oisterwijk vastgesteld voor actieve en reactieve communicatie naar inwoners?
 - > In hoeverre heeft de gemeente voldoende financiële middelen beschikbaar gesteld voor communicatie naar en met inwoners?
- 2 Wat zijn de gemeentelijke normen en richtlijnen voor de kwaliteit van communicatie? Denk aan:
 - > Normen met betrekking tot (wettelijke) behandelingstermijnen van brieven en taalniveau;
 - > Richtlijnen met betrekking tot toegankelijkheid, begrijpelijkheid, schrijfstijl et cetera.

1.1 Het communicatiebeleid van de gemeente

Deelvraag 1: Wat is het huidige communicatiebeleid van de gemeente Oisterwijk?

Dienstverlening en communicatie

Binnen de gemeente Oisterwijk maakt Communicatie onderdeel uit van de visie van de gemeente op dienstverlening: 'Dienstverlening gaat over wat we leveren, hoe we leveren, hoe we meedenken en hoe we communiceren'.¹

Op 16 december 2021 is de visie op dienstverlening 'Dienstverlening doen we samen' vastgesteld door de raad.² Het omvat een aantal uitgangspunten die zijn ontleend aan de landelijke 'overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening' van het programma Mens Centraal.³ Deze principes zijn door de rijksoverheid op 24 september 2020 vastgesteld, met als doel dat iedere overheidsmedewerker en iedere overheidsorganisatie deze kan gebruiken in de eigen communicatie en dienstverlening met inwoners.

De gemeente Oisterwijk heeft de overheidsbrede principes vertaald naar uitgangspunten en wat die betekenen voor de communicatie met inwoners. De gemeente geeft aan dat de dienstverlening:

- > *Passend is:* 'persoonlijk contact is altijd mogelijk en de gemeente luistert goed';
- > *Overzichtelijk is:* 'u krijgt zo snel mogelijk reactie en wij zorgen dat inwoners goed geïnformeerd worden met eenvoudige taal en communicatie';
- > *Betrouwbaar is:* 'als de gemeente afspraken of processtappen niet kan nakomen dan hoort u dat op tijd';
- > *Respectvol is:* 'u kunt met vragen, ideeën en initiatieven bij de gemeente terecht en de gemeente neemt u daarbij serieus en denkt mee';
- > *Eigentijds is:* 'u vindt op de website veel informatie over allerlei onderwerpen'.

¹ Bron: Dienstverlening doen we samen. Onze visie op dienstverlening. Versie 1.1, 21 oktober 2021

² Bron: Visie Dienstverlening- raadsvoorstel, 2021

³ Bron: Overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening, Programma Mens Centraal

Participatiebeleid en communicatie

Op 4 januari 2021 zijn met het raadsakkoord 'Gezamenlijk perspectief over grenzen heen' algemene kaders gesteld, waar de raad deze raadsperiode op wil sturen en wat prioriteiten zijn.⁴ In dit akkoord heeft inwonersparticipatie een prominente plek, zie het onderstaande kader.

'Inwonerparticipatie en overheidsparticipatie vinden wij van groot belang. Onze inwoners worden tijdig (aan de voorkant) betrokken bij een initiatief. Dat betekent dus vooraf afspraken maken over het proces op basis van de participatieladder, zodat duidelijk is welke ruimte er is voor onze inwoners. Alleen zo kunnen we een optimale dialoog tot stand brengen.'

Het beleid en de werkwijze rondom participatie is verder niet vastgelegd in een beleidsnota of handreiking.⁵

Inwonersparticipatie was niet eerder opgenomen in de begroting van 2022. Tijdens de raadsvergadering van 16 december 2021 is daarom, naast de het vaststellen van visie op dienstverlening, een voorstel gedaan om €40 K beschikbaar te stellen voor inwonersparticipatie en dit te dekken vanuit de Algemene Reserves van de gemeente.

Communicatiestrategie

Oisterwijk heeft een strategisch communicatieplan. Het beschrijft de communicatiestrategie van de gemeente en is gericht op het vergroten van de tevredenheid over de gemeentelijke communicatie onder inwoners.⁶ Het strategisch communicatieplan is begin 2023 vastgesteld door het college en ter informatie voorgelegd aan de raad. In het strategisch communicatieplan geeft de gemeente zijn visie op communicatie, waarbij de gemeente communicatie ziet als een belangrijk middel om de buitenwereld en binnenwereld van de gemeente met elkaar te verbinden, zie het onderstaande kader.

Visie op communicatie

Bron: Strategisch communicatieplan 2023

'Communicatie levert een bijdrage aan het realiseren van de organisatiedoelen door verbinding te leggen tussen (wat leeft bij) de omgeving en de organisatie. Dat doen we door in gesprek te gaan en op te halen wat leeft bij onze stakeholders. We faciliteren dit gesprek. We maken afspraken en leggen in heldere taal uit wat we doen en waarom we dat doen.'

In de communicatiestrategie worden verder **acht kernwaarden** benoemd voor de afdeling Communicatie van de gemeente, te weten:

- 1 We stellen ons klantgericht op richting de organisatie, zonder concessies te doen aan onze professionaliteit;
- 2 Wij zoeken de buitenwereld op en verbinden buiten met binnen;
- 3 We denken vanuit stakeholders, we zorgen dat communicatie aansluit op hun behoeften;
- 4 We werken proactief. Door te weten wat intern en extern speelt, kunnen we onze interne klanten proactief adviseren en ondersteunen bij de communicatieaanpak;
- 5 We komen afspraken na. We leggen duidelijk in heldere taal uit wat we doen of wat we niet doen, en waarom;
- 6 Medewerkers worden gecoacht in hun communicatieve vaardigheden;
- 7 Wij gaan voor impactvolle communicatie, authentiek en transparant. Niet het resultaat

⁴ Raadsakkoord gezamenlijk respectief over grenzen heen, 4 januari 2021

⁵ Bron: interviews

⁶ Bron: Strategisch communicatieplan 2023, februari 2023

- van de uitvoering heeft onze focus, maar de impact van de communicatie. Daarvoor is maatwerk nodig;
- 8 We hebben oog voor wat er leeft in de organisatie en de politiek.

1.2 Richtlijnen en professionele standaarden voor kwaliteit van communicatie

Deelvraag 2: Wat zijn de gemeentelijke normen en richtlijnen voor de kwaliteit van communicatie?

De gemeente heeft richtlijnen met betrekking tot de kwaliteit van communicatie. Deze richtlijnen hebben voornamelijk betrekking tot de taal en schrijfstijl van de gemeente. Met de zogeheten 'Direct Duidelijk Deal' is een intentieverklaring gegeven door de ambtelijke organisatie om eenvoudiger te gaan schrijven.

Dit is verder vertaald naar standaarden, tools en formats die worden gebruikt in de ambtelijke organisatie:

- > **De schrijfwijzer.** De gemeente Oisterwijk heeft een schrijfwijzer die zorg moet dragen voor heldere en begrijpelijke taal. De gemeente wil dat de boodschap overkomt en dat lezers de boodschap in een keer begrijpen. De basis daarvoor is een overzichtelijke opgebouwde brief.⁷
- > **Titeldocument.** Geeft indeling in alinea's en is dus een format wat kan werken voor heldere communicatie.⁸
- > **Handvatten en cursussen.** Toepasbare tips die helpen om de brieven en e-mails nog duidelijker te maken voor inwoners en ondernemers.
- > **Huisstijlhandboek gemeente Oisterwijk.** Om op een herkenbare en eenduidige manier naar de inwoners te communiceren.
- > **Dashboard digitale toegankelijkheid.** Dit dashboard is gelanceerd op 16 maart 2023. Het geeft aan in welke mate websites en mobiele apps van de organisatie toegankelijk zijn en aan welke nog gewerkt moet worden om deze toegankelijker te maken.⁹

⁷ Bron: Schrijfwijzer gemeente Oisterwijk, versie 1, maart 2022

⁸ Bron: Titel document 2022

⁹ Bron: Mail van ambtelijke organisatie over meest recente audit digitale toegankelijkheid, 28 maart 2023

2 Communicatie in de praktijk

In dit hoofdstuk worden de deelvragen 3 t/m 6 beantwoord, mede aan de hand van een aantal concrete casussen.

Deelvragen

- 3 Hoe zijn het vastgestelde communicatiebeleid en -normen verankerd in en vertaald naar een werkwijze van de raad, het college en de ambtelijke organisatie?
- 4 Hoe wordt de communicatie naar inwoners georganiseerd, welke (financiële) middelen zijn beschikbaar en via welke kanalen wordt gecommuniceerd met inwoners?
 - > Wordt daarbij rekening gehouden met verschillende doelgroepen?
 - > In hoeverre wordt daarbij ingespeeld op (nieuwe) online media?
- 5 In hoeverre communiceert de gemeente conform de vastgestelde ambities, doelen, regels en werkwijzen?
- 6 Hoe wordt de kwaliteit van communicatie naar en met inwoners gemonitord en wordt op basis van monitoring (bij)gestuurd?

2.1 Verankering van beleid naar werkwijzen

Deelvraag 3: Hoe zijn het vastgestelde communicatiebeleid en -normen verankerd in en vertaald naar een werkwijze van de raad, het college en de ambtelijke organisatie?

Zoals genoemd in het vorige hoofdstuk is communicatie onderdeel van de visie op dienstverlening, heeft Oisterwijk een communicatiestrategie en is deze strategie vertaald naar een communicatieplan. De gemeente beschikt ook over richtlijnen, professionele standaarden, tools en formats die bijdragen aan de kwaliteit van communicatie.

Verder wordt op allerlei verschillende wijzen de beoogde kwaliteit van communicatie verankerd in de praktijk. Bijvoorbeeld:¹⁰

- > De gemeente heeft een klachtenverordening en rondom de behandeling van klachten en bezwaren worden de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman toegepast;
- > De schrijfwijzer wordt toegepast door medewerkers die zich bezig houden met het behandelen van vergunningen en subsidieaanvragen;
- > Medewerkers in de werkvelden Wmo, Jeugd, vergunningverlening en burgerzaken hebben trainingen gevolgd op het terrein van schriftelijke en mondelinge communicatie;
- > Beschikkingen voor hulp en zorg in het kader van Wmo en Jeugd, zijn enige tijd geleden gecontroleerd door een externe professional met oog op de kwaliteit van communicatie;
- > Voor medewerkers in het werkveld van vergunningverlening is er een handreiking voor het inrichten van een dialoog met de omgeving;
- > Er is binnen de gemeente een schrijfwijzercoach die kan gevraagd advies en hulp bieden;
- > De communicatie tussen inwoners en de afdeling burgerzaken verloopt hoofdzakelijk telefonisch of via een bezoek aan het fysieke loket. Op de website staat verder alle relevante informatie voor inwoners;
- > De gemeente beschikt over een richtlijn met betrekking tot communicatie met de pers.

¹⁰ Bron: interviews

2.2 Participatieve communicatie in de praktijk

Deelvraag 4: Hoe wordt de communicatie naar inwoners georganiseerd, welke (financiële) middelen zijn beschikbaar en via welke kanalen wordt gecommuniceerd met inwoners?

- > Wordt daarbij rekening gehouden met verschillende doelgroepen?
- > In hoeverre wordt daarbij ingespeeld op (nieuwe) online media?

Om te onderzoeken wanneer en hoe er in de praktijk wordt gecommuniceerd door de gemeente, en met welke kwaliteit, zijn voor dit onderzoek drie verschillende praktijkvoorbeelden/casussen bestudeerd: Arbeidsmigranten, Flexwonen en de Visie Buitengebied. Hieronder schetsen we allereerst per casus op hoofdlijnen de belangrijkste contactmomenten. Zo wordt duidelijk hoe de communicatie is georganiseerd en via welke kanalen wordt gecommuniceerd. Daaruit blijkt dat de participatietrajecten per casus op maat zijn gesneden. De trajecten bestaan uit verschillende contactmomenten, waarin allerlei belanghebbenden worden betrokken; soms breed waarbij alle inwoners worden betrokken en soms voor een specifieke doelgroep. Er wordt dus rekening gehouden met verschillende doelgroepen en gebruik gemaakt van allerlei verschillende kanalen om deze te informeren en te betrekken. Daarbij wordt ook gebruik gemaakt van online media. De belangrijkste kanalen zijn: de gemeentelijke website, de gemeente-pagina in de Nieuwsklok, social media en directe mailings aan deelnemers van bijeenkomsten, directe mailings aan individuele stakeholders, burgerpanel, online en fysieke bijeenkomsten en het rondje langs de deuren voor zover het direct omwonenden betreft.

2.2.1 Organisatie: de inrichting van het participatieproces

CASUS: ARBEIDSMIGRANTEN

Het participatieplan is beschreven in een ambtelijk document 'Processtappen huisvestingsbeleid arbeidsmigranten'. Het participatietraject bestaat uit twee besluitmomenten (zie onze reconstructie in de figuur, de paarse hokjes) en acht contactmomenten (zie onze reconstructie in de figuur, de oranje hokjes). Tijdens de contactmomenten zijn inwoners en andere belanghebbende betrokken.

- 1 **Contactmoment 1 - Verkenning behoefte:** in de gemeente Oisterwijk is een verkenning uitgevoerd onder werkgevers, uitzendorganisaties en enkele huisvesters, die in de gemeente werkzaam zijn. Doel was om een goede indicatie te krijgen van het aantal buitenlandse medewerkers dat bij bedrijven in Oisterwijk aan de slag is en welke huisvestingsbehoefte daarmee samenhangt. Er is gecommuniceerd via de gemeentelijke website, Nieuwsklok en social media.
- 2 **Contactmoment 2 - Raadsontmoeting:** inwoners en belanghebbenden kunnen meepraten over het beleid voor goede huisvesting voor arbeidsmigranten en wat nodig is om arbeidsmigranten te laten meedoen aan de samenleving. Er is gecommuniceerd via de gemeentelijke website, Nieuwsklok en social media en via een mailinglijst zijn individuele stakeholders benaderd.



- 3 **Contactmoment 3 - Digitale excursie:** dit biedt inwoners en belanghebbenden de mogelijkheid om meer informatie te krijgen over de huisvesting van arbeidsmigranten en vragen te stellen.
- 4 **Contactmoment 4 - Digitale informatiemarkt:** een online bijeenkomst voor inwoners en belanghebbenden over verschillende thema's, die samenhangen met goede huisvesting voor arbeidsmigranten.
- 5 **Contactmoment 5 - Burgerpanel:** inwoners en belanghebbenden kunnen hun mening geven over de huisvesting van arbeidsmigranten via een burgerpanel.
- 6 **Contactmoment 6 - Klankbordgroep:** biedt inwoners en belanghebbenden de mogelijkheid ideeën over huisvesting van arbeidsmigranten te delen.
- 7 **Contactmoment 7 - Raadsontmoeting:** het college heeft de discussienota 'Huisvesting arbeidsmigranten' vastgesteld en aangeboden aan de raad voor bespreking tijdens deze raadsontmoeting. Geïnteresseerden kunnen zich aanmelden om deel te nemen aan dit gesprek dat ook live te volgen is.

CASUS: VISIE BUITENGEBIED

Het participatieplan is beschreven in een ambtelijk document 'Planning Visie Buitengebied mei 2022'. Vooraf is een factor-C sessie gedaan en het bestaat uit drie besluitmomenten (zie paarse hokjes) en vier contactmomenten (zie oranje hokjes). Tijdens de contactmomenten zijn inwoners en andere belanghebbende betrokken.

- 1 **Contactmoment 1 - Brede communicatie:** brede communicatie waarin inwoners en belanghebbenden uitgenodigd worden om mee te doen en mee te denken. Dit via een algemene uitnodiging in de gemeentepagina in de Nieuwsklok, via mails en ook mondeling is gevraagd deel te nemen.
- 2 **Contactmoment 2 - Raadsontmoeting en sessie stakeholders:** om gezamenlijk thema's te bepalen.
- 3 **Contactmoment 3 - Werksessie:** per gekozen hoofthema is één werksessie georganiseerd met alle stakeholders. Het gaat hierbij om verschillende contactmomenten voor de thema's:
 - > Klimaat & Duurzaamheid;
 - > Landschap & Cultuurhistorie;
 - > Natuur & Biodiversiteit;
 - > Landbouw;
 - > Wonen & Bedrijvigheid;
 - > Recreatie & Toerisme.

De werksessies vonden in de avonden plaats. Van iedere werksessie is een verslag gemaakt, is het thema uitgewerkt in een discussienotitie en themakaarten. Daarop konden deelnemers feedback geven.

- 4 **Contactmoment 4 - 'Concept ambities' delen:** er is een 'Concept ambities' opgesteld met themakaarten. Deze zijn na een bespreking in het college voorgelegd aan belanghebbenden voor een externe feedback. De reacties zijn verzameld in een reactienota en verwerkt in de themakaarten en de gehele visie is op basis van de reacties aangescherpt. In de conclusies in de



reactienota is aangegeven wat er precies is verwerkt. Uiteindelijk is de Visie op het buitengebied ter besluitvorming voorgelegd aan achtereenvolgens het college en de raad.

CASUS: FLEXWONEN

Het participatieplan is beschreven in een ambtelijk document 'Flexwonen proces'. Het participatietraject van de casus Flexwonen bestaat vijf besluitmomenten (zie paarse hokjes) en drie contactmomenten (zie oranje hokjes). Tijdens de verschillende contactmomenten zijn inwoners en andere belanghebbende betrokken:

- 1 **Contactmoment 1 - Onderzoek naar locaties:** een oproep aan alle inwoners om met locaties te komen die onderzocht kunnen worden. Voor de oproep is gebruik gemaakt van een filmpje waarin de portefeuillehouder het plan toelicht. Nieuwsbericht via de gemeentelijke website, de gemeentepagina in de Nieuwsklok en sociale media. De inwoners die een mogelijke locatie hebben doorgegeven zijn vanaf dat moment per mail op de hoogte gehouden van het proces.
- 2 **Contactmoment 2 - Omgevingsdialoog deel 1:** Er zijn drie omgevingsdialogen georganiseerd, per kern één. Het doel was per kern (a) het voornemen en de urgentie uit te leggen en (b) aandachtspunten op te halen bij inwoners om een locatiekeuze te kunnen maken en een kavelpaspoort op te kunnen stellen (eigenschappen en bouwvoorschriften voor een kavel). Voor niet aanwezige inwoners is via de reguliere kanalen (Nieuwsklok, website, sociale media) nogmaals een bericht verspreid waarin de mogelijkheid is aangegeven om met aandachts-punten te komen voor locatiekeuzes. Ook is in de berichten een telefoonnummer en mailadres gegeven voor alle mogelijke vragen en aandachtspunten. Hier is veel gebruik van gemaakt en alle inkomende berichten zijn persoonlijk beantwoord. Daarnaast is contact gelegd met specifieke stakeholders zoals de scouting, de dorpsraad, de molenaar, de volkstuinen et cetera.
- 3 **Contactmoment 3 - Omgevingsdialoog deel 2:** Corporaties en een commerciële partij organiseren tijdens losse ontwikkeltrajecten per locatie een specifieke omgevingsdialoog. Hiervoor worden omwonenden fysiek (rondje langs de deuren) uitgenodigd. Opmerkingen worden meegenomen en het ontwerp wordt afgerond. Vergunning wordt aangevraagd en beoordeeld.

Het voorgenomen besluit wordt vervolgens gepubliceerd en belanghebbenden kunnen een bezwaar indienen. Daarna wordt het besluit definitief. De raad neemt besluiten in de raadsvergadering. Inwoners zijn er op gewezen dat zij hier kunnen inspreken. Aanmelden verloopt via de griffie. Voorafgaand aan de raadsvergadering vindt een raadsplein plaats. De raad bepaalt of een onderwerp hier besproken wordt. Tijdens de besprektafel op het raadsplein kunnen inwoners hun mening of visie over het onderwerp delen met raads- en



commissieleden. Het doel van dit gesprek is dat de raad zich kan voorbereiden op het nemen van een besluit.

2.2.2 Kwaliteit van communicatie

Deelvraag 5: In hoeverre communiceert de gemeente conform de vastgestelde ambities, doelen, regels en werkwijzen?

Hieronder geven we een beoordeling van de kwaliteit van communicatie. We hanteren hier de 'breinaald'. We oordelen daarmee dwars door de contactmomenten en casussen heen en doen dit aan de hand van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Hiertoe is de schriftelijke communicatie voor de casussen op verschillende contactmomenten bestudeerd. Iedere hoofdnorm is geëvalueerd en de scores zijn als volgt:

- > +: voldoet overwegend aan de norm
- > o: wisselend beeld, voldoet soms wel en soms niet aan de norm
- > -: voldoet overwegend niet aan de norm.

Bijlage 1 bevat meer detailinformatie. Hier is de beoordeling meer in detail weergegeven per casus en per contactmoment.

Het algemene beeld is positief met een aantal punten ter verbetering:

- > Het is voor betrokken inwoners niet altijd duidelijk wat hun rol is en wat er precies is gedaan met hun bijdragen. Dat laatste is voor betrokkenen niet altijd navolgbaar.
- > De schrijfstijl nodigt niet in alle gevallen uit tot een actieve bijdrage en betrokkenen worden in contactmomenten niet altijd goed meegenomen in hoe het gehele proces verder wordt gepland.

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman

Algemeen beeld: +

Open en duidelijk Algemeen beeld: +

In het algemeen is er sprake van een open en duidelijke communicatie.

Transparant (-)

- Het is niet duidelijk wat de rol van de inwoners is in het maken van gemeentebestuur, in het proces is dat niet altijd goed toegelicht.
- Ook worden veel termen gebruikt die niet te volgen zijn voor een leek (geen B2-niveau Nederlands).

Levert goede informatie (+)

In de meeste gevallen zijn de contactmomenten duidelijk en volledig. Wanneer het om een uitnodiging gaat voor inwoners/belanghebbende om mee te denken, staat de aanleiding, de locatie en de plaats in het contactmoment vermeld.

Luistert (+)

De gemeente luistert goed naar vragen afkomstig van inwoners/belanghebbende en reageert uitgebreid met een bijbehorende conclusie.

Motiveert (+)

Ook worden de contactmomenten motiverend afgesloten 'we kijken uit naar uw reactie!'

Een participant die wij hebben gesproken in het kader van dit onderzoek bevestigde het bovenstaande beeld: "Alle betrokkenen konden hun input geven en de gemeente was open en duidelijk, luisterde goed en was transparant".

Respectvol Algemeen beeld: +

In het algemeen is er sprake van een open en duidelijke communicatie.

Bevordert actieve deelname (-)

Een schrijfstijl wat een actieve deelname van inwoners stimuleert verdient de aandacht in alle contactmomenten.

Bejegt inwoners fatsoenlijk en is hulpvaardig (+)

+ De gemeente Oisterwijk is behulpzaam. Dit blijkt enerzijds uit de uitgebreide antwoorden met bijbehorende conclusies die gegeven worden op vragen van inwoners/betrokkenen.

+ Dit blijkt ook uit de extra documenten met uitleg die in de contactmomenten zijn toegevoegd voor extra toelichting (bijvoorbeeld een document over de werking van ZOOM).

- In één contactmoment geeft de gemeente geen erkenning aan het gevoel van een inwoner 'U noemt hierbij argumenten voor de locatie aan het Brieltje terwijl u vlak bij de Scheerman woont, begrijpelijk vanuit uw perspectief' dit kan een gevoel van sarcasme of onbegrip wekken

Zorgt voor een eerlijke gang van zaken (+)

Een eerlijke gang van zaken wordt gedeeld met de inwoners/belanghebbende. Een voorbeeld is dat de gemeente toegeeft dat de inwoners/belanghebbende al een tijdje niets van ze gehoord hebben. Een ander voorbeeld is het omschrijven het proces waar de gemeente zich in bevindt en wat de vervolgstappen hierin gaan zijn.

Betrokken en oplossingsgericht Algemeen beeld: o

In het algemeen is er een wisselend beeld over of de communicatie betrokken en oplossingsgericht is.

Levert maatwerk (+):

De gemeente Oisterwijk is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van voorschriften om onbedoelde consequenties te voorkomen. Zo geeft de gemeente aan dat wanneer een fysieke bijeenkomst niet mogelijk is, overgeschakeld gaat worden naar een digitale bijeenkomst. Dit wordt ondersteund in een gesprek met een inwoner "Het algemene oordeel over de communicatie is goed. Het project startte in de coronaperiode en ook online was alles goed op orde"

Werkt goed samen (-)

+ Inwoners en betrokkenen worden zichtbaar serieus genomen door voorgestelde suggesties van hen ook daadwerkelijk te verwerken.
- In een aantal contactmomenten worden de inwoners niet goed meegenomen in de planning.

Eerlijk en betrouwbaar Algemeen beeld: +

In het algemeen is er sprake van een eerlijke en betrouwbare communicatie.

Betrouwbaar (-):

De gemeente komt niet altijd betrouwbaar over omdat de input van inwoners, bij eenmaal vastgesteld beleid, voor inwoners niet herkenbaar is verwerkt in dat beleid. Het is niet navolgbaar wat er precies met de input is gedaan. Een inwoner heeft daar gemengde gevoelens over en geeft dit ook aan in een gesprek in het kader van dit onderzoek: 'of de gemeente uiteindelijk betrouwbaar heeft gehandeld, daar heeft hij/zij gemengde gevoelens over. Na alle input is er beleid gemaakt en vastgesteld. Echter, daarin stond niet helemaal wat men samen had afgesproken. Niet alles was duidelijk en transparant. Het beleid week af van de input. Hij/zij kwam dat toevallig te weten, omdat hij/zij daarover in een andere setting met iemand sprak.'

goede voorbereiding (+):

Inwoners kunnen zich voorbereiden op een contactmoment. Zij krijgen een uitnodiging met aanleiding en doel van het contactmoment en in sommige gevallen kunnen zij vooraf een project website raadplegen met informatie.

Goede organisatie (+)

Over het algemeen worden contactgegevens van een ambtenaar (e-mailadres + telefoonnummer) gedeeld met inwoners voor als er vragen zijn. In een aantal gevallen, wordt verwezen naar een website, waarmee inwoners en belangen up-to-date kunnen blijven bij wijzigingen van bepaalde bijeenkomsten en ander nieuws. Hiermee kunnen inwoners zich ook voorbereiden op contactmomenten en blijven betrokken in het proces.

2.3 Reactieve communicatie

In dit onderzoek zijn zeven casussen geselecteerd. Voor deze casussen zijn schriftelijke stukken bestudeerd en is met vier betrokkenen individueel gesproken. De casussen betreffen twee fiximeldingen, twee bezwaren, een klacht, twee subsidieaanvragen, een aanvraag voor Jeugdhulp en een aanvraag in het kader van de Wmo.

2.3.1 Organisatie: inrichting van het proces

In het nieuwe periodieke opleidingsprogramma van de gemeente is een cursus over communicatie opgenomen. Hierin wordt uitleg gegeven over het belang van goede communicatie en de eigen verantwoordelijkheid hierin, de rol van team Communicatie, het persbeleid, de interne communicatie en de digitale toegankelijkheid. Het Team Communicatie heeft een signalerende functie en werkt op vraag maar ook proactief.¹¹ Dat laatste als er rondom projecten problemen op het terrein van communicatie ontstaan, als kennis over communicatie wegzakt of als bijvoorbeeld de huisstijl in het schrijven niet wordt gehandhaafd.

Voor nieuwe medewerkers heeft de gemeente Oisterwijk een inwerkprogramma. Het is de verantwoordelijkheid van een teamleider om met de nieuwe medewerker bij aanvang van het dienstverband hierover afspraken te maken. De teamleider kijkt dan wat voor de functie van de nieuwe medewerker nodig is en of het van belang is om kennis te maken met communicatie. Denk bijvoorbeeld aan een nieuwe projectleider op het gebied van ruimtelijke ontwikkeling. Het is dan belangrijk om kennis te nemen van de werkwijze van de gemeente op het terrein van participatie en communicatie. Het inwerkprogramma bevat waardevolle informatie, maar niet alle communicatiemiddelen en -werkwijzen zijn echter als standaard opgenomen (onder andere de schrijfwijzer voor brieven en e-mails). Dit vraagt dan ook nog om aandacht.¹² In het gemeentekantoor hangen wel digitale informatieschermen waarop de schrijfwijzer wordt genoemd en op intranet is de schrijfwijzer door medewerkers te vinden. Ook is er een verkorte versie van de schrijfwijzer beschikbaar in de vorm van een waaier. De schrijfwijzer is behulpzaam bij het helder opstellen van brieven en e-mails. Vorig jaar is een investering gedaan om mensen hiertoe op te leiden. De trainingen waren niet verplicht en daarmee heeft niet iedereen het gevolgd.

2.3.2 Kwaliteit van communicatie

Hieronder geven we een beoordeling van de kwaliteit van communicatie. Dit dwars door de casussen heen en aan de hand van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Hiertoe is de schriftelijke communicatie rondom een casus bestudeerd. Iedere hoofdnorm is geëvalueerd en de scores zijn als volgt:

- > +: voldoet overwegend aan de norm
- > o: wisselend beeld, voldoet soms wel en soms niet aan de norm
- > -: voldoet overwegend niet aan de norm.

Bijlage 2 bevat meer detailinformatie. Hier is de beoordeling meer in detail weergegeven per casus.

Het algemene beeld is:

- > De kwaliteit van communicatie rondom fiximeldingen, klachten en bezwaren is goed. In het geval de kwaliteit onvoldoende is wordt dit gecorrigeerd door persoonlijk contact op te nemen met betrokkenen;

¹¹ Bron: interviews

¹² Bron: interviews

- > Bij subsidieaanvragen kan in het geval van schriftelijke communicatie meer rekening worden gehouden bij aanvragers die laaggeschoold en/of laaggeletterd zijn. In het geval van telefonisch contact en bevestigingen per e-mail wordt hier overigens wel rekening mee gehouden;
- > Contacten tussen jeugdconsulent en de ouders is passend bij de situatie. Echter de brieven die worden verstuurd vanuit de backoffice zijn dat niet. Deze zijn niet op maat gesneden; er wordt gebruik gemaakt van standaarden.

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman

Algemeen beeld reactieve communicatie ten aanzien van Fiximeldingen: +

Open en duidelijk Algemeen beeld: +

Fiximeldingen (+)

In het algemeen is er sprake van een open en duidelijke communicatie en vooral korte communicatielijnen. Fiximeldingen zijn in zijn algemeenheid kort en bondig en worden in een aantal gevallen ook snel door de gemeente worden opgepakt en opgelost. In een geval wordt de melding intern niet goed opgepakt. Dat wordt ook gecorrigeerd. De ambtenaar pakt de telefoon en maakt concrete afspraken met de inwoner en er volgt een huisbezoek en er worden afspraken gemaakt. Dit wordt door de melder als open en duidelijk werd ervaren.

Respectvol Algemeen beeld: +

Fiximeldingen (+)

Uit de fixirapportages blijkt dat de melder serieus wordt genomen en beleefd wordt benaderd: *'Bedankt voor het maken van uw melding'. 'We hopen u zo voldoende te hebben geïnformeerd'.*

Betrokken en oplossingsgericht Algemeen beeld: o

Fiximeldingen (o)

De gemeente laat zich in een casus zien als betrokken en oplossingsgericht. In korte tijd heeft de gemeente de melding opgepakt, opgelost en heeft direct daarna de uitkomst teruggekoppeld aan de melder: *'Wij hebben de eigenaar van de aanhanger aangesproken en de aanhanger is verwijderd'*

In een andere casus stuurt de gemeente een standaard bericht terug naar de melder: *'Om deze reden wordt de melding administratief door ons afgehandeld'*. Dit komt niet betrokken en oplossingsgericht over, omdat er voor de inwoner nog niets is veranderd.

Eerlijk en betrouwbaar Algemeen beeld: +

Fiximeldingen (+)

In eerste instantie stuurt de gemeente een bevestiging van ontvangst van de melding met een termijn waarin hij/zij een reactie kan verwachten. Een termijn benoemen waarin een reactie van de gemeente verwacht kan worden komt als eerlijk en betrouwbaar over. In deze casus kreeg de melder echter meerdere malen geen reactie van de gemeente op zijn vragen. In tweede instantie (drie maanden na de oorspronkelijke melding) wordt na het huisbezoek door de gemeente een samenvattende e-mail gestuurd met daarin de gemaakte afspraken. Ook worden excuses gemaakt vanuit de gemeente. De gemeente handelt nu betrouwbaar. De melder reageert op zijn beurt erg enthousiast en bedankt de ambtenaar.

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman Algemeen beeld reactieve communicatie ten aanzien van Klachten en Bezwaren: +			
Open en duidelijk Algemeen beeld: o	Respectvol Algemeen beeld: +	Betrokken en oplossingsgericht Algemeen beeld: +	Eerlijk en betrouwbaar Algemeen beeld: +
Klachten en bezwaren (+) Reactiebrieven van de gemeenten bevatten lange zinnen, juridisch jargon en veel informatie en daardoor niet voor alle inwoners te begrijpen. De gemeente neemt bij een klacht telefonisch contact op met de inwoner. Door de persoonlijke reactie van de gemeente en adequate interne acties, is een officiële klacht voorkomen en is de inwoner tevreden.	Klachten en bezwaren (+) De gemeente biedt, voorafgaand aan een hoorzitting, mogelijkheid voor contact als zaken mogelijk toch niet compleet zijn en schrijft in een brief: <i>'Voor zover in het verweerschrift wordt verwezen naar bijlagen, ga ik ervan uit dat deze in uw bezit zijn. Mocht dit niet zo zijn, dan kunt u voor inzage contact met mij opnemen'</i>. Dit is een respectvolle en hulpvaardige manier van werken door de gemeente. In een afsluitende e-mail van de gemeente wordt de inwoner voor zijn inbreng bedankt voor het prettige gesprek. In het telefonisch interview voor dit onderzoek geeft de inwoner aan dat zijn klacht zeer netjes, zeer correct en boven verwachting is afgehandeld.	Klachten en bezwaren (+) Een bezwaarschrift blijkt niet ondertekend ingediend te zijn door de inwoner. De inwoner krijgt hiervoor langer de tijd van de gemeente. Hiermee blijkt dat de gemeente meedenkt met de bezwaarmaker; er wordt een betrokken en oplossingsgerichte houding aangenomen. De gemeente heeft het grootste gedeelte van de klacht telefonisch met de inwoner afgehandeld. De klacht is zeer serieus genomen en snel opgelost.	Klachten en bezwaren (+) De onderzochte bezwaren worden op een professionele en secure manier aangepakt, en toont de gemeente zich een betrouwbare partner. In het algemeen kan nog wat extra aandacht geschonken worden aan taalgebruik/vakjargon.

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman

Algemeen beeld reactieve communicatie ten aanzien van Subsidieaanvragen: o

Open en duidelijk Algemeen beeld: +

Subsidieaanvraag (+)

E-mail met ontvangstbevestiging: prima voor korte bevestiging. Korte duidelijke zinnen. Zaaknummer wordt genoemd, waarmee aanvrager sneller geholpen kan worden.

De brief met de afwijzing is een inhoudelijk complete brief. Echter, in de brief wordt erg vaak genoemd dat er geen subsidie wordt verleend; dit is wat 'veel van het goede'.

Respectvol Algemeen beeld: -

Subsidieaanvraag (-)

Aanvrager is laag geschoold en beheerst de taal minder. De gemeente speelt hier onvoldoende op in.

Betrokken en oplossingsgericht Algemeen beeld: -

Subsidieaanvraag (-)

E-mail met ontvangstbevestiging. Echter geen afdeling of contactpersoon genoemd. Dit komt dan weer minder betrokken en afstandelijk over.

Onvoldoende zicht geweest op mogelijk laaggeletterdheid bij aanvrager en het vermogen om een goede aanvraag te doen.

Eerlijk en betrouwbaar Algemeen beeld: +

Subsidieaanvraag (+)

In het algemeen worden subsidieaanvragen professioneel en zorgvuldig opgepakt.

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman Algemeen beeld reactieve communicatie ten aanzien van aanvraag Jeugdhulp en casusregie: o			
Open en duidelijk Algemeen beeld: o	Respectvol Algemeen beeld: o	Betrokken en oplossingsgericht Algemeen beeld: o	Eerlijk en betrouwbaar Algemeen beeld: +
Aanvraag Jeugdhulp en casusregie (o) De schriftelijke communicatie tussen ouders en de casusregisseur van de gemeente is open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht. Echter, bij toekenning van hulp volgen bevestigende officiële brieven van de backoffice die inhoudelijk wel kloppen, maar ingewikkeld: 'Uw dochter krijgt deze voorziening(en) als hulp in natura op grond van de Jeugdwet en het daarop gebaseerde gemeentelijk beleid'. Waarom niet bijvoorbeeld een simpeler tekst: 'Uw dochter krijgt hulp van GGZ Oost-Brabant.'	Aanvraag Jeugdhulp en casusregie (o) De schriftelijke communicatie tussen ouders en de casusregisseur is respectvol. Een voorbeeld van een respectvolle benadering werd gevonden in een uitnodigingsmail aan ouders voor een multidisciplinair overleg: 'Allereerst gefeliciteerd met de verjaardag van (naam dochter). Hopelijk kunt u er samen een fijne dag van maken'. Echter, bij toekenning van hulp volgen bevestigende officiële brieven van de backoffice die inhoudelijk wel kloppen, maar qua toon en woordkeuze niet passend zijn voor ouders met een ziek kind. Ook in een door de backoffice meegestuurde bijlage zien wij formele en afstandelijke taal.	Aanvraag Jeugdhulp en casusregie (o) De schriftelijke communicatie tussen ouders en de casusregisseur van de gemeente is betrokken en oplossingsgericht. Echter, bij toekenning van hulp volgen bevestigende officiële brieven van de backoffice die inhoudelijk wel kloppen, maar qua toon en woordkeuze niet passen bij de ouders en hun zieke dochter: 'Geachte ouder(s)/verzorger(s)': waarom niet de namen van ouders benoemen? Er is intensief contact met deze ouders en de gemeente weet dat het in deze casus om ouders gaat en niet om verzorgers. 'Denk er aan om zelf om verlening van de huidige voorziening of een nieuwe voorziening te vragen. Doe dit tenminste acht weken voor het einde van bovenstaande periode. Doet u dit niet? Dan houdt de ondersteuning automatisch op'. Bovenstaande past niet bij een situatie van een kind met een ingewikkelde psychiatrische stoornis waarvan het verloop grillig kan zijn.	Aanvraag Jeugdhulp en casusregie (+) De schriftelijke communicatie tussen ouders en de casusregisseur van de gemeente is eerlijk en betrouwbaar.

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman

Algemeen beeld reactieve communicatie ten aanzien van aanvragen Wmo: +

Open en duidelijk Algemeen beeld: +

Aanvraag Wmo (+)

Er wordt begrijpelijke taal gebruikt en hier en daar wordt de letterlijke uitspraak van de inwoner benoemd: *'U geeft aan steeds meer een "meubelloper" te zijn (u houdt zich vast aan meubels)'*.

Respectvol Algemeen beeld: o

Aanvraag Wmo (o)

Een zakelijke, gestandaardiseerde brief met goede en volledige informatie.

Het onderdeel *'Nieuwe feiten en omstandigheden'* is erg formeel gesteld en niet passend voor deze casus. Juridisch klopt het, maar de inwoner om wie het gaat is al oud en chronisch ziek. Deze zal beslist niet meer beter worden. *'Verandert uw situatie? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. U bent namelijk verplicht om uit eigen beweging of op ons verzoek alle feiten en omstandigheden te melden, waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze van invloed (kunnen) zijn voor het recht op een of meer voorzieningen'*.

Betrokken en oplossingsgericht Algemeen beeld: +

Aanvraag Wmo (+)

De inwoner heeft zelf al marktonderzoek gedaan en heeft twee aanbiedingen gevonden voor aanpassing in huis. Dit wordt genoemd in het stuk en de bedragen zijn opgenomen waardoor inwoner zich gehoord zal voelen.

Ook heeft hij zijn voorkeuren kunnen doorgeven aan de gemeente. Dat geeft blijk van samenwerking tussen de gemeente en de inwoner.

Eerlijk en betrouwbaar Algemeen beeld: +

Aanvraag Wmo (+)

De schriftelijke communicatie tussen ouders en de casusregisseur van de gemeente is eerlijk en betrouwbaar.

2.4 Monitoring en bijsturing

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2018 is een onderzoek gedaan naar klanttevredenheid. Er is een enquête uitgezet (via het burgerpanel) met een brede vraag over de communicatie van de gemeente: hoe waarderen klanten verschillende kanalen en de begrijpelijkheid van communicatie van de gemeente met inwoners? De resultaten van de enquête gaven een breed beeld over de kwaliteit van communicatie. De gemeente heeft echter behoefte aan een meer verdiepend beeld van communicatie rondom specifieke projecten of onderwerpen: kwalitatief onderzoek en evaluaties ten aanzien van specifieke onderwerpen en projecten.¹³

Quick Scan Lokale Democratie

Op 10 maart 2022 heeft de gemeenteraad de opdracht gegeven om deel te nemen aan de 'Quickscan Lokale Democratie', om inzicht te geven in de democratie van de gemeente.¹⁴ Deelname aan de Quick Scan Lokale Democratie is onderdeel van het plan van aanpak van de raads werkgroep 'Oisterwijk Bouwt', waar de raad op 10 maart 2022 mee heeft ingestemd. De Quick Scan bevat ook een onderdeel communicatie en inwonersparticipatie. Op 25 juli 2022 verscheen de rapportage van de Quick Scan. De raads werkgroep 'Oisterwijk Bouwt' heeft kennis genomen van het rapport en verbeterpunten opgenomen in het verdere leer- en ontwikkelprogramma voor 2023. Het programma Oisterwijk Bouwt! is namelijk ingestoken als een groeiproces: "Er wordt voortdurend voortgebouwd en geleerd."

Uit de Quick Scan blijkt er voor de gemeente Oisterwijk ruimte voor verbetering op zes punten:

- 1 Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren;
- 2 Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebestuur;
- 3 Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebestuur zijn;
- 4 Inwoners meer kans geven om zelf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk;
- 5 Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties;
- 6 Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. buurtplan, buurtpanel, wijkaandelen).

Evaluaties

Participatietrajecten worden geëvalueerd maar daarover wordt niet gerapporteerd naar de raad of het college. Zo is het traject rondom de visie op het buitengebied intern geëvalueerd door daarover het gesprek met elkaar te voeren. Daar is verder geen verslag van gemaakt. Ook is het traject Huisvestingsbeleid arbeidsmigranten met de klankbordgroep geëvalueerd, daar is wel een verslag van gemaakt.¹⁵

In ambtelijke overleggen over hoe omgevingsdialogen het beste kunnen worden georganiseerd is het traject van Flexwonen geëvalueerd. Er was een extra mogelijkheid tot participatie, maar de dialoog voldeed niet aan de verwachting van de inwoners. Dat er een extra moment van participatie was, is wel positief ervaren door inwoners, maar de term omgevingsdialoog heeft verkeerde verwachtingen geschapen.¹⁶

¹³ Bron: Plan van aanpak Strategisch communicatieplan 2023, februari 2023

¹⁴ De Quickscan Lokale Democratie is een instrument van het Netwerk Democratie in Actie waarin het ministerie van BZK, de VNG en de beroeps- en belangenverenigingen samenwerken om de lokale en provinciale democratie te vernieuwen en versterken

¹⁵ Bron: interviews

¹⁶ Bron: interviews

Lokale partners

Lokale partners kunnen ook een rol spelen in de monitoring en bijsturing van de kwaliteit van communicatie. Zie het onderstaande voorbeeld van een bibliotheek.¹⁷

De bibliotheken zijn al snel de plekken waar inwoners die minder digitaal vaardig zijn voor hulp komen, ook voor hun communicatie met de gemeente. De bibliotheek Midden-Brabant, werkend voor zes gemeenten, zou op dat vlak aan de voorkant meer samenwerking willen zien. Er valt volgens de bibliotheek nog wel verbetering voor de groep minder (digi)taalvaardigen te behalen. De gemeente communiceert bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en online platforms. De bibliotheek kan en wil de gemeente helpen door, voordat dit soort zaken gelanceerd worden, mee te kijken met als doel om onduidelijkheid naar inwoners toe te voorkomen. Daarnaast kan Bibliotheek Midden-Brabant een rol spelen in het helpen van inwoners bij het contact met de gemeente, zoals het navigeren op de gemeentelijke website en het invullen van digitale formulieren.

¹⁷ Bron: interviews

3 De resultaten

In dit hoofdstuk worden de deelvragen 8 en 9 beantwoord.

Deelvragen

- 8 In hoeverre zijn inwoners tevreden over de communicatie van en met de gemeente?
- > Hoe ervaren inwoners de bejegening van de gemeente in haar communicatie?
 - > Zijn inwoners bekend met het proces, regels en de wijze waarop de gemeente communiceert met inwoners en vice versa? Dit ten aanzien van: actieve communicatie vanuit de gemeente en reactieve communicatie.
- 9 In hoeverre realiseert de gemeente haar ambities en doelen die zij voor ogen heeft met communicatie naar en met inwoners?

3.1 Tevredenheid van inwoners over de communicatie

Deelvraag 8: In hoeverre zijn inwoners tevreden over de communicatie van en met de gemeente?

Ten aanzien van actieve participatieve communicatie hebben de onderzoekers gesproken met een inwoner die lid was van de klankbordgroep over de onderzochte participatieve casus Arbeidsmigranten. Voor het onderdeel actieve communicatie zijn drie inwoners en een vertegenwoordiger van een bedrijf geïnterviewd rondom de geselecteerde casussen. Er is daarbij bewust gekozen om geen inwoners te spreken die een aanvraag voor Jeugdhulp of Wmo hadden gedaan. Deze contacten met inwoners gaan namelijk vaak over zeer persoonlijke situaties. De privacy van deze personen is belangrijk en onderzoekers kunnen vooraf niet goed bepalen of er met bepaalde vragen over grenzen wordt gegaan. Dit moet te allen tijde vermeden worden.

Actieve participatieve communicatie

De participant in de casus Arbeidsmigranten geeft aan dat hij/zij al vroeg in het proces gevraagd is plaats te nemen in de klankbordgroep. Het algemene oordeel over de communicatie gedurende het gehele proces wordt door hem/haar beoordeeld als goed. Het project startte in de coronaperiode en ook online was alles goed op orde. Hij/zij geeft aan dat de gemeente open en duidelijk was, goed luisterde en transparant was. Hij/zij vindt dat er op een respectvolle en fatsoenlijke manier met de klankbordgroep is omgegaan. Het heeft verder meegeholpen dat een ervaren persoon is ingehuurd als begeleider van de klankbordgroep. Verder geeft hij/zij aan dat de wethouder erg betrokken was in de klankbordsessies. Hij was correct en dacht mee in oplossingen.

Er bestaan wel gemengde gevoelens. Na alle input is er beleid gemaakt en vastgesteld, maar het is niet helder wat precies met alle input van inwoners is gedaan en waarom er soms is afgeweken van hetgeen inwoners hebben ingebracht. Een terugkoppeling daarover is niet ontvangen. Wel is er begin 2023 een evaluatie van het traject met de klankbordgroep geweest. Dat ervaarde hij/zij als prettig en dat werd volgens hem/haar door iedereen gewaardeerd. In de evaluatie heeft hij/zij genoemd dat er nog een vraag lag die nog niet afgerond en afgehandeld was. Daar is later wel een reactie op gekomen, eerst met een e-mail, later nog met een brief. Hij/zij heeft dit gewaardeerd en vond het netjes dat de gemeente dit deed. Hij/zij heeft nog wel een tip voor de gemeente: "Het is goed om een jaarlijkse evaluatie over dit onderwerp te blijven doen, dat houdt iedereen (inwoners en bedrijven) betrokken."

Reactieve communicatie

De algemene bevinding uit de interviews met inwoners en de vertegenwoordiger van het bedrijf die wij hebben gesproken is dat de communicatie met de gemeente als goed wordt beoordeeld.

Ook situaties die qua communicatie in beginsel niet juist zijn aangepakt door de gemeente, zijn omgebogen naar een uiteindelijk positieve ervaring voor de inwoner. In deze situaties pakt een ambtenaar de telefoon en worden er door persoonlijk contact veel duidelijk gemaakt; fouten worden door de gemeente rechtgezet. Zie het onderstaande voorbeeld rondom een Fixi-melding. Alle onderstaande voorbeelden zijn op basis van gesprekken die zijn gevoerd met inwoners in het kader van dit onderzoek.

ERVARING VAN EEN INWONER MET EEN FIXI-MELDING

Een inwoner doet een melding in de Fixi-app. Hij/zij kreeg maar geen antwoord en hij/zij besluit nog maar eens te vragen, maar weer geen reactie van de gemeente. Betrokkene geeft bij de gemeente aan dit ontzettend en heel vervelend te hebben gevonden. Hij/zij volgde het juiste proces, maar werd naar zijn/haar idee niet serieus genomen doordat er weer geen reactie kwam. Vervolgens kreeg betrokkene uit het niets de melding dat de zaak administratief was gesloten.

Ondertussen was betrokkene bij een gemeentelijke bijeenkomst met burgers in een gemeenschapshuis. Op deze avond sprak hij/zij iemand van de gemeente over het verloop van zijn/haar Fixi-melding. Diegene was heel duidelijk: 'daar moeten ze echt op reageren'. Daardoor heeft betrokkene daarna, overduidelijk geïrriteerd en boos, wederom gereageerd naar de gemeente. Hij/zij wachtte echt op een antwoord; zoals hij/zij in het interview met de onderzoeker aangeeft: 'Elk antwoord zou goed zijn geweest'. Maar er kwam niets. Daarna stuurde betrokkene wederom twee maal via de Fixi-app vragen waarom hij/zij niets hoorde. Dit is ondertussen twee maanden na de oorspronkelijke vraag.

Vervolgens weer een paar weken later deed betrokkene een tweede officiële Fixi-melding over hetzelfde onderwerp. Deze keer werd er wel gereageerd. Er werd per telefoon contact opgenomen. Er werd een afspraak gemaakt en de ambtenaar kwam zelf kijken. Hij nam de zaak volgens de inwoner goed op, hij luisterde goed. Hij vroeg: 'Bent u geholpen als we daar een paaltje neerzetten?'. Het paaltje stond er binnen een paar dagen. Voor het tweede deel van dit traject kan betrokkene volop zeggen: "Prima gedaan, ik geef een 9".

Betrokkene geeft als suggestie dat het voor de beleving van inwoners belangrijk is om op de hoogte te worden genomen van de te nemen stappen, ook als een en ander langer duurt. Wat nu blijft hangen in de beeldvorming is de negatieve ervaring van het eerste deel.

ERVARING VAN EEN INWONER MET EEN KLACHT

Een inwoner wilde de gemeente er alleen op wijzen dat er blijkbaar een fout zat in de website, dat de interne processen niet op orde waren: zijn/haar handtekening was namelijk voor een ander doel gebruikt door de gemeente dan dat de gemeente aangaf op de website. Betrokkene geeft aan dat de klacht zeer netjes, zeer correct en boven verwachting is afgehandeld. Hij/zij wist niet dat zijn klacht/bericht zo hoog opgenomen zou worden. Betrokkene is door het hoofd juridische zaken persoonlijk een aantal keren gebeld en deze nam het allemaal zeer serieus. Ook werd er door het hoofd juridische zaken persoonlijk telefonisch teruggekoppeld dat er een aanpassing is gedaan in het systeem en dat de zaak nu geregeld was. Vervolgens is dit alles is een e-mail naar betrokkene teruggekoppeld. Betrokkene noemt het een goed samenspel tussen hem/haar (als inwoner) en de gemeente.

ERVARING VAN EEN INWONER MET EEN BEZWAAR

De bezwarenprocedure is wat de bezwaarmaker betreft niet optimaal verlopen. Het bezwaar verliep in beginsel volgens procedure: bezwaar ingediend, een ontvangstbevestiging ontvangen, fysiek gehoord door de bezwarencommissie. Echter, er kwam maar geen besluit, waardoor de uiterlijke termijn van de beslissing van de bezwarencommissie was verlopen. Betrokkene heeft op een gegeven moment digitaal de vraag ingediend waar het besluit bleef en heeft daarbij de gemeente direct in gebreke gesteld. Niet lang daarna kwam het besluit, met een financiële schadeloosheid voor het feit dat de gemeente te laat is geweest met het besluit. Dit had betrokkenen niet verwacht, het was hem/haar niet te doen om deze vergoeding. Maar dit is nu eenmaal een wettige regel. Het traject heeft hem/haar wel gefrustreerd want de uitkomst was niet in zijn/haar voordeel.

Het taalgebruik in de brieven van de gemeente vindt betrokkene goed te begrijpen, dit wijdt betrokkene mede aan het feit omdat hij/zij hoogopgeleid is.

ERVARING VAN EEN AANVRAGER VAN EEN SUBSIDIE DOOR EEN INSTANTIE

De subsidieaanvragen verlopen altijd zonder problemen. Daarover is betrokkene heel positief. De gemeente wordt door de subsidieaanvrager gekenmerkt als goed benaderbaar, duidelijk en transparant. Inhoudelijk wordt gesproken met de portefeuillehouder en met de beleidsadviseur. Heen en weer kunnen verwachtingen goed besproken worden. Hij/zij ervaart wel dat medewerkers van de gemeente moeilijk rechtstreeks telefonisch te benaderen zijn. Men moet het algemene nummer bellen, een mail sturen of een terugbelverzoek achterlaten. Verder ervaart subsidieaanvrager een groot verloop van personeel bij de gemeente. Dat draagt niet bij aan de continuïteit.

3.2 Realisatie van ambities en doelen van de gemeente

Zoals eerder genoemd heeft de gemeente Oisterwijk uitgangspunten vastgesteld voor de dienstverlening en wat die betekenen voor de communicatie met inwoners. We beschouwen deze uitgangspunten als de belangrijkste ambities en doelen van de gemeente met betrekking tot communicatie, te weten de communicatie is: Passend, Overzichtelijk, Betrouwbaar, Respectvol en Eigentijds.

Deze ambities en doelen zijn kwalitatief van aard. Om te bepalen in hoeverre deze worden gerealiseerd bestaat binnen de gemeente geen meetlat. Het vraagt om een kwalitatieve evaluatie van casussen (bij voorkeur met inwoners) en het gesprek hierover voeren. In deze paragraaf vatten de punten samen die zijn genoemd in gesprekken in het kader van dit onderzoek. We richten ons daarbij op worstelpunten die worden genoemd en om verdere doorontwikkeling vragen voor de realisatie van ambities en doelen op het terrein van communicatie.

3.2.1 Participatie

Passende dienstverlening

Participatietrajecten worden op maat gesneden. Dat blijkt uit de analyse in hoofdstuk 2 en wordt ook bevestigd in gesprekken in het kader van dit onderzoek. Voor complexere vraagstukken wordt een stakeholdersanalyse uitgevoerd en per stakeholder en fase van het participatietraject wordt bepaald wat het doel is van participatie en welke rol een stakeholder daarbij heeft.

In gesprekken in het kader van dit onderzoek wordt aangegeven dat hoe inwoners het participatietraject beleven sterk afhankelijk is van de impact van een project op de leefomgeving. Zo heeft bijvoorbeeld de casus Flexwonen direct invloed op de leefomgeving van inwoners. Dat is goed te zien in de verschillen tussen de kernen van Oisterwijk.

Hoewel in de verschillende kernen exact hetzelfde participatieproces is doorlopen is in Haaren het proces en de uitkomst goed ontvangen, in Oisterwijk juist niet.¹⁸ Met betrekking tot de ontwikkeling van een visie op het buitengebied speelde de aansluiting op kernen, wijken of doelgroepen minder een rol. De visie op het buitengebied gaat iedereen aan.

“Bij projecten met impact zijn er voorstanders en tegenstanders. De tegenstanders zijn het dan inhoudelijk niet eens met de uitkomst en dat werkt door op hun beleving van het proces. Zij geven dan al snel aan dat er veel mis is aan het door de gemeente ingerichte proces van communicatie en besluitvorming.”

De media speelt hierbij ook een rol. Prikkelende koppen (oneliners) maar ook onjuiste berichtgeving zijn dan beeldbepalend en het kost de ambtelijke organisatie daarna heel veel energie en inspanning om dit beeld te repareren. Internet speelt hierbij ook een rol waarin ongenueanceerde beelden al snel de weg vinden naar inwoners.

Overzichtelijk

Bij de visie op het buitengebied speelde de vraag of de gemeente niet teveel vroeg van inwoners. Een visie is een abstract onderwerp en dat vraagt aandacht om het ook behapbaar en concreter te maken. Hiertoe zijn verschillende thema's van elkaar onderscheiden, per thema is samen met stakeholders bepaald wat de gespreksonderwerpen kunnen zijn. Dat is verder gefaciliteerd met een discussienotitie om een start te maken voor een goed dialoog. Het participatietraject rondom de visie op het buitengebied wordt gezien als een voorbeeld van hoe dit goed kan gaan.

Daarbij is het wel de les dat participatie een middel om doelen te realiseren. Het probleem is echter dat over deze doelen geen gedeeld beeld is, wat is een goed eindproduct van participatie? Omdat er geen gedeeld en goed gericht doel is, is er bij de raad al snel de wens om zoveel als mogelijk inwoners te betrekken. Dat is, naast de vraag of dit doeltreffend is, niet realistisch en daarmee organiseert de gemeente haar eigen teleurstellingen.

Eigentijds

Een punt wat speelde in het traject visie op het buitengebied is dat het participatietraject in coronatijd liep en de lange doorlooptijd van tussenstappen en besluitvorming. Bij een lange doorlooptijd is het moeilijk om het momentum te behouden. In het begin is er veel interesse maar langzamerhand raakt een steeds kleinere groep betrokken. Het wordt dan steeds lastiger om input op te halen. De inzet van online werkvormen was daarbij behulpzaam. Zo is het participatietraject rondom de visie op het buitengebied van tevoren opgezet (incl. factor C-sessie e.d.). Tijdens het project kwam Corona. Dit leidde er toe dat in plaats van fysiek bij elkaar komen er overgestapt is naar webinars. Met webinars was een groot doelgroepenbereik mogelijk en kon ook via chats en appjes snel worden gereageerd.

Tot slot: genoemde ontwikkelpunten

- > De selectie van doelgroepen is cruciaal en moet verbonden worden met het doel dat de gemeente voor ogen heeft met participatie. Probleem is echter dat rondom het doel geen gedeeld en gedragen beeld is binnen de raad. De reflex is dan om maar iedereen te betrekken.
- > Aansluiting bij de cultuur, leefstijlen en bevolkingssamenstelling van de kernen, wijken en buurten is belangrijk (omgevingsbewustzijn). Hiertoe is het nodig om relaties op te bouwen en gebiedsregisseurs en dorpsraden meer en beter in te zetten. Hier zit wel een spanningsveld, enerzijds is maatwerk nodig en anderzijds wil de gemeente iedereen gelijk behandelen.

¹⁸ Bron: interviews

- > Het pittige gesprek met inwoners wordt als spannend ervaren en er is dan ook enige terughoudendheid bij medewerkers om dat te doen, vooral bij nieuwe collega's. In dat geval kan ook een meer senior en ervaren ambtenaar worden ingezet of een onafhankelijke gespreksleider.
- > Verder toepassen en innoveren van online werkvormen, naast de inzet van fysieke bijeenkomsten. Met online werkvormen zijn specifieke doelgroepen beter bereikbaar en het werkt efficiënt.
- > De gemeente vraagt veel van zichzelf maar mag ook wat vragen van de inwoners. Inwoners hebben zelf ook een haal- en brengplicht.

3.2.2 Reactieve communicatie

Passende dienstverlening

Als het gaat om reactieve communicatie is schriftelijke communicatie niet altijd voldoende. Het is belangrijk om ook de telefoon te pakken, dan ontstaat interactie en kan de juiste toon gevonden worden. Daarbij kan ook spanning ontstaan tussen een dienstbare houding naar het persoonlijk belang van betrokkene en het bewaken van het algemeen belang. Dit is een punt waar ambtelijk medewerkers weleens mee worstelen.

Er wordt veel gebruik gemaakt van standaardbrieven en -teksten. De ambtelijk medewerkers hebben nu eenmaal niet de tijd om alle brieven op maat te snijden. Wel worden de standaardbrieven en -teksten regelmatig tegen het licht gehouden, zo wordt er momenteel gewerkt aan de beschikkingen voor jeugdhulp en -zorg.

Niet bij alle ambtenaren is er voldoende besef dat een deel van de inwoners niet goed kan lezen en schrijven en formulieren kan invullen. Daar wordt in de trainingen nog niet voldoende aandacht aan besteed. Wel kunnen via het Loket Wegwijs (onderdeel van het sociaal domein) inwoners ondersteund worden met het lezen van brieven.

Betrouwbaar

Het is belangrijk dat de gemeente rechtmatig handelt en daartoe ook besluiten goed onderbouwt. Worstelpunt is dan waar de nadruk op ligt in een brief: een juridisch waterdichte onderbouwing dat niet voor iedereen begrijpelijk is en ook afstandelijk kan overkomen versus een toegankelijke persoonlijke benadering?

Respectvol

In het Sociale domein is veel aandacht voor 'lastige burgers', bijvoorbeeld in het geval van agressieve klanten. De vraag is dan hoe je op een respectvolle wijze de negatieve lading eraf kan halen. Binnen het sociaal domein is hiertoe een training gepland begin 2024. Ook bestaat er binnen de gemeente een zogeheten 'interventieteam' die ondersteuning kan bieden. Dat is echter niet bij iedereen bekend.

Tot slot: genoemde ontwikkelpunten

- > Het zorg dragen voor passende dienstverlening vraagt ook om enige mate van vrijheid van handelen. Het is niet altijd helder hoeveel ruimte daarvoor is.
- > Tegelijkertijd worden de kaders gesteld vanuit wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid. Besef dat inwoners van deze kaders niet op de hoogte zijn. Deze zijn ook 'hoog over' terwijl iets kleins heel belangrijk kan zijn voor een inwoner. Hoe kun je iets kleins op een goede wijze verbinden met de 'hoog over' kaders?
- > Omgaan met emoties van inwoners, met name negatieve emoties zoals agressie. Is het mogelijk om hiertoe trainingen organisatiebreed open te stellen?

4 De rol van de raad

In dit hoofdstuk wordt de deelvraag 10 beantwoord.

Deelvragen

- 10 Hoe wordt de raad in staat gesteld zijn kaderstellende en controlerende rol in te vullen ten aanzien van de communicatie van de gemeente naar en met inwoners?

4.1 Kaderstellende rol

- 10 Hoe wordt de raad in staat gesteld zijn kaderstellende in te vullen ten aanzien van de communicatie van de gemeente naar en met inwoners?

Participatie van inwoners is een belangrijk speerpunt in het programma 'Oisterwijk Bouwt' en daar is ook een raads werkgroep voor ingericht. De raad wil inwoners zo vroeg als mogelijk, al aan de voorkant van het proces van beleids- of planontwikkeling, meenemen. Het programma gaat uit van doen en leren: al doende proberen en tot ontwikkeling komen. De raads werkgroep richt zich specifiek op het programma en er is ook een voortrekkersgroep waaraan een raadslid, een wethouder en ambtenaren (waaronder de gemeentesecretaris en griffier) deelnemen. Het programma heeft inmiddels ook veranderingen teweeg gebracht in de raad. Zo is het vergadermodel veranderd. Het bestaat nu uit drie soorten bijeenkomsten:

- > het raadsplein;
- > de raadsvergadering;
- > de raadsontmoeting.

Op het **raadsplein** staan raadsvoorstellen centraal. Inwoners kunnen het raadsplein bezoeken, zich laten informeren en in gesprek gaan met raadsleden. Onderwerpen die in de eerstvolgende raadsvergadering aan bod komen, worden tijdens het raadsplein besproken aan een besprektafel. Inwoners mogen meepraten, hun mening en ideeën over het raadsvoorstel geven. Tijdens de **raadsvergadering** debatteert de raad over de raadsvoorstellen en neemt besluiten. Inwoners kunnen gebruik maken van het insprekrecht. Tijdens de **raadsontmoeting** verkent de raad onderwerpen die (nog) niet op de raadsagenda staan. Dit kan op initiatief van de raad, het college én van inwoners en organisaties. Inwoners of organisaties kunnen een thema aandragen voor een gesprekstafel, krijgen een podium om een onderwerp toe te lichten en kunnen de raad ook uitnodigen voor een werkbezoek.

Uit een eerste evaluatie blijkt dat de eerste ervaringen zeer positief zijn. De raadspleinen en raadsontmoetingen worden goed bezocht door inwoners en organisaties en zij hebben een actieve rol aan de gesprekstafels. De meeste geïnterviewde inwoners zijn tevreden over de nieuwe mogelijkheden. Maar ook voor de betrokkenheid en participatie van inwoners geldt dat er nog ontwikkelpunten zijn. De raads werkgroep doet de aanbeveling om dit in de nieuwe raadsperiode verder op te pakken. Aandachtspunten daarbij zijn o.a. meer aansluiting zoeken bij het participatieproces vanuit het college en ambtelijke organisatie (doorlopende lijn), terugkoppeling na de raadsbijeenkomsten over het vervolg, betrokkenheid van groepen inwoners die minder de weg naar de raad vinden en mogelijkheden voor andere vormen van participatie, zoals digitale platformen.

Participatieplannen voor specifieke opgaven of vraagstukken worden (nog) niet vooraf afgestemd met de raad of vastgesteld door de raad. In de huidige raadsperiode wil de griffie en de raad wel meer inzoomen op een werkwijze voor majeure thema's. De raad wil meer aan de voorkant zelf de regie voeren.

Zo is onlangs een nieuwe werkwijze met plus- en topdossiers ingevoerd en heeft de raad de eerste plus- en topdossiers benoemd. Met name rondom de topdossiers wil de raad een actieve rol in de verkennende fase van het vraagstuk of opgave dat voorligt. Dus niet wachten op een voorstel van het college, maar zelf ook actief verkennen en onderzoeken. Daarbij is er aandacht voor het gehele proces van inwonersparticipatie, bijvoorbeeld rondom de hoe om te gaan met zienswijzen op voorgenomen plannen. Inwoners vragen zich namelijk vaak af: wat is er precies met mijn inbreng gebeurd geven dat ook aan tijdens een raadsbijeenkomst?¹⁹

Het bepalen van de doelgroepen die betrokken moeten worden in participatietrajecten blijft nog een lastige voor de raad, alsmede het bereiken en enthousiasmeren van deze groepen om ook daadwerkelijk mee te doen:

- > Een voorbeeld is het traject voor een bestaand lokaal wijkcentrum. Het plan was om in dat wijkcentrum het jongerenwerk een plek te geven. Alle direct omwonenden zijn uitgenodigd voor een informatieavond. De vraag die bij de raad speelde is of niet alle inwoners van de hele wijk hadden moeten worden uitgenodigd.
- > Rondom het traject voor Flexwonen zijn inwoners per kern uitgenodigd, de opkomst was bijzonder hoog. Voor Flexwonen zijn direct omwonenden met een brief uitgenodigd en is een algemene uitnodiging via reguliere communicatiekanalen gepubliceerd. Onder de inwoners ontstond discussie wanneer je een direct omwonende bent. De gemeente heeft woningen grenzend aan de locaties geselecteerd, maar meer inwoners vonden dat zij direct omwonend waren.

4.2 Controlerende rol

Participatietrajecten worden ambtelijk geëvalueerd maar daarover wordt (nog) niet gerapporteerd naar de raad.²⁰

Uit een gesprek met een afvaardiging van de raad blijkt bij raadsleden veel frustratie over de kwaliteit van communicatie met inwoners. Dit wordt met name gevoed door klachten die raadsleden direct ontvangen van inwoners. Er ligt verder geen inwonerstevredenheidsonderzoek of ander structureel onderzoek aan ten grondslag.

De voor dit onderzoek gesproken raadsleden geven aan dat zij keer op keer constateren dat in participatietrajecten niet alle relevante doelgroepen worden bereikt, mede doordat in hun ogen niet de juiste communicatiekanalen worden ingezet. Zij noemen de casus Flexwonen als een illustratief voorbeeld waarbij dit in hun ogen niet goed is gegaan. Zij geven aan dat de raad hier al verschillende malen met het college over heeft gesproken, echter zonder resultaat.²¹ De gesproken raadsleden geven verder aan dat het nieuwe vergadermodel ook niet leidt tot het bereiken van een brede doelgroep. Over het algemeen bezoeken de inwoners die tegen een plan van de gemeente zijn de raadsbijeenkomsten, de voorstanders zijn dan niet vertegenwoordigd.

De gesproken raadsleden geven de volgende aandachtspunten voor verbetering mee:

- > Aan de voorkant is een meer bewuste en heldere afweging nodig wie wanneer betrokken moet worden in het proces;
- > Vervolgens kunnen dan passende communicatiekanalen worden gekozen om deze inwoners te bereiken. Daarbij kan het digitale kanaal nog beter worden benut;

¹⁹ Bron: interviews

²⁰ Bron: interviews

²¹ Bron: interviews

- > Daarbij is het belangrijk helder te communiceren wat de gemeente als doel heeft voor een bijeenkomst en wat de verwachtingen zijn ten aanzien van ieders rol in het proces.

3

De Bijlagen

Bijlage 1 Beoordeling van de casussen participatie

Beoordeling

Hieronder volgt de beoordeling van de kwaliteit van communicatie per hoofdnorm van de behoorlijksnormen van de Nationale Ombudsman. Allereerst een beoordeling met een breinaald door alle drie casussen en contactmomenten heen. Daarna volgt een beoordeling per casus in de tabellen verderop.

IS DE COMMUNICATIE OPEN EN DUIDELIJK?

In het algemeen is er sprake van een open en duidelijke communicatie, want:

- > Zo is het voor inwoners duidelijk waar de raadsontmoeting over gaat, waar en wanneer het plaats zal vinden (contactmoment 2, casus Arbeidsmigranten).
- > Dat is ook het geval voor de digitale informatiemarkt (contactmoment 4, casus Arbeidsmigranten). Aanleiding, doel, datum en tijdstip zijn helder.
- > Tijdens contactmoment 4 van de casus Visie Buitengebied staat het beantwoorden van gestelde vragen van inwoners centraal. De communicatie tijdens dit contactmoment is open en duidelijk. Bij het beantwoorden van de gestelde vragen zijn alle vragen eerst herhaald. Vervolgens is in het antwoord onderscheid gemaakt in het beantwoorden van de vraag en de conclusie hiervan. Dit geeft de lezer een helder beeld. Daarbij merken we op dat het herhalen van de gestelde vragen nog meer verhelderend kan werken.
- > Er wordt in de contactmomenten over het algemeen motiverend geschreven. Een voorbeeld van een motiverende afsluiting is: *'We kijken uit naar uw reactie!'*.

Een participant die wij hebben gesproken in het kader van dit onderzoek bevestigde het bovenstaande beeld: *"Alle betrokkenen konden hun input geven en de gemeente was open en duidelijk, luisterde goed en was transparant"*.

Tegelijkertijd zien we een aantal punten voor verbetering:

- > Voor de digitale informatiemarkt (contactmoment 4) wordt verwezen naar de klankbordgroep: *'U kunt zich nog aanmelden voor de 'Klankbordgroep Huisvesting Arbeidsmigranten'. De eerste (digitale) bijeenkomst vindt plaats op 21 april van 19.30-21.30 uur. Aanmelding kan door een mail te sturen naar arbeidsmigranten@oisterwijk.nl onder vermelding van 'klankbordgroep'.* Dit kan ons inziens verwarrend zijn voor de lezer. Om verwarring te voorkomen is het beter om met kopjes te werken in de e-mail of het onderwerp klankbordgroep in een aparte e-mail onder aandacht te brengen;
- > Voorzie een programma altijd van een begin- en eindtijd;
- > Volgens de Quick Scan Lokale Democratie is er nog ruimte voor verbetering bij het duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebestuur. Dit verdient nog steeds de aandacht.
- > Gebruiken van termen die mogelijk onbekend zijn voor de lezer. Dit is zowel te zien bij contactmomenten van de casus Visie Buitengebied als de casus Flexwonen. Voorbeelden van termen: bestuursakkoord, kavelpaspoort, omgevingsdialoog en een B-team. Dit kan beter, door op het B2-taalniveau te formuleren.
- > In de oproep voor de klankbordgroep (casus Arbeidsmigranten) geeft de gemeente half april als deadline aan. Dat is niet duidelijk voor de lezer. Het is beter een concrete datum te gebruiken (19 april).

IS DE COMMUNICATIE RESPECTVOL?

"Er werd op een respectvolle en fatsoenlijke manier met de klankbordgroep omgegaan", aldus een participant van de casus Arbeidsmigranten.

In het algemeen is er sprake van een respectvolle communicatie. De contactmomenten verlopen fatsoenlijk en respectvol. Dit blijkt uit vier factoren:

- 1 Uitgebreide beantwoording van vragen van inwoners met een bijbehorende conclusie (Visie Buitengebied, contactmoment 4);
- 2 Eerlijke communicatie. Dit blijkt uit contactmoment 6 (Arbeidsmigranten), waarbij de gemeente toegeeft dat er tot nu weinig goede en veilige huisvestingslocaties voor arbeidsmigranten zijn. Ook blijkt dit uit contactmoment 2 van de casus Visie Buitengebied, waarbij er vermeld is wat wel en niet meegenomen wordt in het onderzoek. Dit geldt ook voor contactmoment 3 van de casus Flexwonen, waarbij de gemeente toegeeft dat de inwoners al een tijd niets van de gemeente gehoord hebben;
- 3 Ieder contactmoment wordt enthousiast en respectvol gestart en geëindigd;
- 4 In contactmoment 4 (Arbeidsmigranten) wordt naar ZOOM verwezen, met een extra uitleg in een pdf-bestand.

Tegelijkertijd zien we een aantal punten voor verbetering:

- > Het fatsoenlijk communiceren verdient de aandacht in de oproep voor de klankbordgroep (contactmoment 6, Arbeidsmigranten). Dit luidt uit *'naast inwoners kunnen ook arbeidsmigranten, huisvesters, uitzendbureaus en ondernemers deelnemen.'* Door expliciet eerst de inwoners te benoemen en daarna de arbeidsmigranten, huisvesters, uitzendbureaus en ondernemers, kan het worden beleefd dat sommige groepen op de tweede of derde plek staan en minder welkom zijn dan de groep die op de eerste plaats staat;
- > Kies in alle contactmomenten een andere schrijfstijl, die een actieve deelname van inwoners stimuleert;
- > Contactmoment 2 van de casus Visie Buitengebied kan als beledigend overkomen bij de lezer. *"U noemt hierbij argumenten voor de locatie aan het Brieltje terwijl u vlak bij de Scheerman woont, begrijpelijk vanuit uw perspectief"*, dit kan een gevoel van sarcasme of onbegrip wekken. De lezer kan door deze uitspraak het gevoel krijgen dat de gemeente de inwoner niet serieus neemt.

IS DE COMMUNICATIE OPLOSSINGSGERICHT EN ZORGT HET VOOR BETROKKENHEID?

In het algemeen is de gemeente Oisterwijk 'betrokken en oplossingsgericht', want:

- 1 Inwoners en betrokkenen worden zichtbaar serieus genomen door hun voorgestelde suggesties ook daadwerkelijk te verwerken;
- 2 Voor de contactmomenten wordt nagedacht over oplossingen om inwoners zoveel als mogelijk te betrekken. Zo staat in contactmoment 6 (casus Arbeidsmigranten) dat wanneer een fysieke bijeenkomst niet mogelijk is, er overgeschakeld gaat worden naar een digitale bijeenkomst. Dit wordt ook ondersteund in een gesprek met een inwoner. Hij/zij geeft als algemeen oordeel dat de communicatie goed is verlopen: *"Het algemene oordeel over de communicatie is goed. Het project startte in de coronaperiode en ook online was alles goed op orde"*;
- 3 In contactmoment 4 (casus Arbeidsmigranten) wordt de lezer goed betrokken door het delen van een planning. Dit wordt overigens niet in alle contactmomenten gedaan.

Tegelijkertijd zien we een aantal punten voor verbetering:

De rol van de inwoners in het proces is niet altijd goed toegelicht in de contactmomenten. Dit blijkt uit contactmoment 3 van de casus Flexwonen. In dit contactmoment worden verschillende locaties onderscheiden: a) Moergestelseweg in Oisterwijk en Gildepad in Haaren b) Scheerman-Zuid in Moergestel en c) Nicolaas van Eschstraat.

- > *Moergestelseweg in Oisterwijk en Gildepad in Haaren:* Uit berichtgeving van de gemeente is het volstrekt helder dat omwonenden en belanghebbenden benaderd gaan worden voor een dialoog maar hun rol is niet helder.

- > *Scheerman-Zuid in Moergestel*: Uit de berichtgeving blijkt dat het traject zich in de verkennende fase bevindt. Echter, de direct omwonenden en belanghebbenden worden niet op de hoogte gesteld wanneer ze welke rol gaan hebben in het traject en hoe;
- > *Nicolaas van Eschstraat*: Hiervoor geldt hetzelfde als Scheerman-Zuid in Moergestel. De direct omwonenden en belanghebbenden worden niet op de hoogte gesteld wanneer ze een rol krijgen en op welke manier.

IS DE COMMUNICATIE EERLIJK EN BETROUWBAAR?

Om betrouwbaar over te komen is, naast het geven van eerlijke informatie, een goede voorbereiding en organisatie belangrijk. Met betrekking tot voorbereiding en organisatie is het algemene beeld goed:

- 1 Over het algemeen worden contactgegevens van een ambtenaar (e-mailadres en telefoonnummer) gedeeld met inwoners voor als er vragen zijn;
- 2 In een aantal gevallen, zoals contactmoment 2 van de Arbeidsmigranten, wordt verwezen naar een website. Zo kunnen inwoners *up-to-date* kunnen blijven bij wijzigingen voor de raadsontmoetingen. Ook in contactmoment 3 (Flexwonen) staat een link naar een website, zodat de direct omwonenden en belanghebbenden op de hoogte kunnen blijven;
- 3 Hiermee kunnen inwoners zich voorbereiden op contactmomenten en blijven zij betrokken in het proces.

Tegelijkertijd zien we een aantal punten voor verbetering:

- > Door de mogelijkheid te bieden een link aan te klikken voor aanmelding, waarmee het aanmelden eenvoudiger wordt;
- > Niet in alle gevallen is de datum weergegeven voor contactmomenten. Bijvoorbeeld bij contactmoment 2, Visie Buitengebied;
- > De gemeente komt niet altijd betrouwbaar over omdat de input van inwoners, bij eenmaal vastgesteld beleid, voor inwoners niet herkenbaar is verwerkt in dat beleid. Het is niet navolgbaar wat er precies met de input is gedaan. Een inwoner heeft daar gemengde gevoelens over en geeft dit ook aan in een gesprek in het kader van dit onderzoek:
"Of de gemeente uiteindelijk betrouwbaar heeft gehandeld, daar heb ik gemengde gevoelens over. Na alle input is er beleid gemaakt en vastgesteld. Echter, daarin stond niet helemaal wat men samen had afgesproken. Niet alles was duidelijk en transparant. Het beleid week af van de input. Ik kwam dat toevallig te weten, omdat ik daarover in een andere setting met iemand sprak."

Casus Arbeidsmigranten

Fase 2: Raadsontmoeting		
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (normen vet gedrukt) en Ruimte voor verbeteringen op het terrein van Communicatie, volgens de Quick Scan Lokale Democratie (schuin gedrukt)		Beoordeling
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren. > Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebeleid. > Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebeleid zijn.	Bron: raadsontmoeting bijlage 8. +20 februari organiseert de raad een raadsplein. Meteen duidelijk wanneer het is. -Geen informatie over hoe lang het duurt.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	Bron: raadsontmoeting bijlage 8. +E-mail is fatsoenlijk en respectvol. -De lezer wordt niet geactiveerd.

Betrokken en oplossingsgericht	<u>Aandachtspunten uit een eerdere evaluatie</u> > Levert maatwerk > Werkt goed samen <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk. > Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties. > Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. via een buurtplan, een buurtpanel, wijkaandelen).	
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Professionele normen	Bron: raadsontmoeting bijlage 8. +Neem voor meer informatie contact op met de griffie via het mailadres griffie@oisterwijk.nl of bel (013) 529 13 11 (vraag naar een medewerker van de griffie). +Let op: de tijden kunnen veranderen. Actuele informatie over programma, tijden en locaties staan op de website oisterwijk.raadsinformatie.nl. Betrokkenen kunnen zo up-to-date blijven. -‘Tijdens het raadsplein doen inwoners, organisaties en andere geïnteresseerden gewoon mee’. Op welke manier?

Fase 5: Digitale informatiemarkt

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (normen vet gedrukt) en Ruimte voor verbeteringen op het terrein van Communicatie, volgens de Quick Scan Lokale Democratie (schuin gedrukt)		Beoordeling
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren. > Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebelid. > Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebelid zijn.	Bron: Uw deelname aan de digitale informatiemarkt huisvesting arbeidsmigranten 15 april 19.30-21.00. ++Titel is allesomvattend. ++Datum en tijd goed aangegeven. ++Aanleiding duidelijk; U heeft zich eerder aangemeld voor de digitale informatiemarkt over verschillende thema's die samenhangen met goede huisvesting voor arbeidsmigranten. -- 'Tot slot: u kunt zich nog aanmelden voor de 'Klankbordgroep Huisvesting arbeidsmigranten'. De eerste (digitale) bijeenkomst vindt plaats op 21 april van 19.30-21.30 uur. Aanmelding kan door een mail te sturen naar arbeidsmigranten@oisterwijk.nl onder vermelding van 'klankbordgroep'. Te weinig informatie.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	Bron: Uw deelname aan de digitale informatiemarkt Huisvesting arbeidsmigranten 15 april 19.30-21.00 ++Respectvolle mail. ++In een apart document wordt gebruik van ZOOM uitgelegd, omdat het in deze mail benoemd wordt.

Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk. > Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te > motiveren om mee te praten over lokale kwesties. > Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. via buurtplan, buurtpanel, wijkaandelen).	Bron: Uw deelname aan de digitale informatiemarkt huisvesting arbeidsmigranten 15 april 19.30-21.00 ++Lezer wordt meegenomen in de planning.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Professionele normen	Bron: Uw deelname aan de digitale informatiemarkt huisvesting arbeidsmigranten 15 april 19.30-21.00 ++Naam van de projectleider benoemd met zijn gegevens.

Fase 7: Klankbordgroep

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman
(normen vet gedrukt)

en

Ruimte voor verbeteringen op het terrein van Communicatie, volgens de Quick Scan Lokale Democratie (schuin gedrukt)

Beoordeling

Open en duidelijk

Transparant

Goede informatie

Motiveert

Luistert

Aandachtspunten uit eerdere evaluatie

- > Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren.
- > Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebeleid.
- > Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebeleid zijn.

Bron: bijlage 3: Oproep klankbordgroep

-*'De gemeente Oisterwijk gaat half april van start met een klankbordgroep Huisvesting arbeidsmigranten.'* De datum is al bekend, namelijk 19 april.

--Ambtelijke taal: klankbordgroep, de raad, het college, het beleid en draagvlak.

+Wij kijken uit naar uw reactie! Motiverend.

-Het is niet duidelijk wat de rol van de mensen die uitgenodigd worden zal zijn in deze 'samenwerking'.

E-mail vierde bijeenkomst klankbordgroep Huisvesting arbeidsmigranten, 6 juli 19.30-21.30 uur

++De titel omschrijft de bedoeling goed met de bijbehorende dag en tijd.

+Doel van bijeenkomst wordt duidelijk omschreven.

-Term klankbordgroep: wat is dat precies?

Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	Bron: bijlage 3: Oproep klankbordgroep - <i>'Naast inwoners kunnen ook arbeidsmigranten, huisvesters, uitzendbureaus en ondernemers deelnemen.</i> Door gebruik van het woord 'naast' lijkt het net alsof arbeidsmigranten, huisvesters, uitzendbureaus en ondernemers minder belangrijk zijn. + <i>Op dit moment zijn er bijvoorbeeld nog te weinig goede en veilige huisvestingslocaties voor arbeidsmigranten.</i> Ze geven het eerlijk toe. - <i>Uiterlijk begin april ontvangt u bericht over de opzet en werkwijze. Wat is begin april?</i> + Er wordt op een respectvolle manier geschreven. E-mail vierde bijeenkomst klankbordgroep Huisvesting arbeidsmigranten, 6 juli 19.30-21.30 uur ++ <i>'We plannen deze keer een fysieke bijeenkomst in. 'Als u zich hierdoor beperkt voelt, laat het ons dan uiterlijk maandag 28 juni weten. Dan passen wij de organisatie hierop aan'.</i> Er wordt hiermee rekening gehouden met mensen die niet fysiek aanwezig kunnen zijn. ++ Hopelijk tot snel!
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk. > Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties. > Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. via een buurtplan, een buurtpanel, wijkaandelen).	Bron: bijlage 3: Oproep klankbordgroep - Verwijst naar de website.

Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Professionele normen	Bron: bijlage 3: Oproep klankbordgroep -Er wordt geen tijdstip genoemd. -Er staat niet met wie ze contact op kunnen nemen (een naam). E-mail vierde bijeenkomst klankbordgroep Huisvesting arbeidsmigranten, 6 juli 19.30-21.30 uur + 'Mocht een fysieke sessie door coronamaatregelen alsnog niet kunnen, dan schakelen we uiteraard over op een digitale bijeenkomst.'
-----------------------------------	---	--

Casus Visie Buitengebied

Fase 2: Raadsontmoeting en sessie met stakeholders voor het bepalen van de thema's		
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (normen vet gedrukt) en Ruimte voor verbeteringen op het terrein van Communicatie, volgens de Quick Scan Lokale Democratie (schuin gedrukt)		Beoordeling
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert <i>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</i> > Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren. > Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebeleid. > Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebeleid zijn.	Bron 1: E-mail 20210519 Visie Buitengebied Groslijst thema's -Er worden ambtelijke woorden gebruikt, die voor de inwoner wellicht niet duidelijk zijn (bestuursakkoord, visie, stakeholders). Hierdoor is de e-mail niet helder. -Geen tijd weergegeven voor de sessie. -De uitnodiging is door gebrek aan tijdsinformatie en helderheid over de woorden niet motiverend. Bericht kan enthousiaster geschreven worden. -Op de website wordt vermeld om de startnotitie te bekijken, dit is wel een drempel. Een kleine samenvatting had opgenomen kunnen worden met wat het beleid is en waarom men deze uitnodiging krijgt.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	+Er wordt aangegeven dat de gemeente met mensen wil spreken om van gedachte te wisselen. Dit kan wel in aan actiever vorm geschreven worden <i>'Op 8 juni willen we graag samen met stakeholders en belangstellenden (digitaal, via Teams) van gedachten wisselen over welke onderwerpen (thema's) in de Visie Buitengebied aan de orde moeten komen.'</i>

Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk. > Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties. > Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. via een buurtplan, een buurtpanel, wijkaandelen).	+Geïnteresseerden en betrokkenen worden enerzijds op de hoogte gebracht en anderzijds worden ze in de gelegenheid gebracht om te reageren. Bericht kan op een motiverender manier geschreven worden.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Professionele normen	-Geen telefoonnummer vermeld. -Link voor inschrijven was beter geweest en professioneler. -Gebrek aan tijd. -Bericht wordt niet geëindigd met dat men contact op kan nemen bij vragen.

Fase 3: Per gekozen hoofdthema wordt één werksessie georganiseerd met alle stakeholders

Geen stukken ontvangen

Fase 4: Concept ambities delen met stakeholders

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (normen vet gedrukt) en Ruimte voor verbeteringen op het terrein van Communicatie, volgens de Quick Scan Lokale Democratie (schuin gedrukt)		Beoordeling
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie:</u> > Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren. > Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebestuur. > Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebestuur zijn.	Bron: Persbericht 20220824 Visie Buitengebied -De term 'visie' wordt gebruikt zonder uitleg. +Datum staat aangegeven en ook met wie de visie tot stand is gekomen. +Verloop van het totstandkoming van de visie is goed omschreven. -Term 'discussienota' niet voor iedereen direct begrijpelijk. -Term 'Interim Omgevingsverordening' is niet voor iedereen direct begrijpelijk. 'In plaats daarvan worden de regionale waterbergingsgebieden en reserveringsgebieden uit de Interim Omgevingsverordening Noord-Brabant opgenomen als huidige en toekomstige overstromingsgebieden'. Moeilijke zin. +Vragen worden herhaald. +In het antwoord is onderscheid gemaakt in beantwoording en conclusie.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	+Alle vragen worden serieus genomen en uitgebreid beantwoord. +Bij veel vragen (a t/m h) wordt dezelfde structuur aangehouden in het beantwoorden van de vragen.

Betrokken en oplossingsgericht	Leverd maatwerk Werkt goed samen <u>Aandachtspunten uit een eerdere evaluatie</u> > Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk. Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties. > Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. via een buurtplan, een buurtpanel, wijkaandelen).	+Vragen van inwoners/betrokkenen zijn serieus genomen en uitgebreid beantwoord. +Door het verwerken van voorgestelde suggesties ontstaat een samenwerking: <i>'Gezien de noodzaak om de beekdalen beter te gaan benutten voor waterberging is het inderdaad wenselijk ook ten noorden van Moergestel het beekdal als zodanig aan te duiden en ook de beekherteltrajecten op te nemen'.</i>
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Professionele normen	-Geen mogelijkheden vermeld voor eventuele vragen en/of opmerkingen. +Goede voorbereiding is zichtbaar: antwoorden zijn uitgebreid beargumenteerd. Vervolgens is er een conclusie geformuleerd voor alle opsommingen: <i>'Naar aanleiding van het bovenstaande is de ambitie voor wat betreft de toeristische potentie en toegankelijkheid/bereikbaarheid van het buitengebied, alsook de ambitie voor wat betreft evenementen enigszins aangescherpt.'</i> +Kaders worden gebruikt in het beantwoorden van de vragen: <i>'Voor wat betreft nieuwe landgoederen zijn wij gehouden aan de provinciale kaders waarin er een directe koppeling is tussen de realisatie van landgoed-woningen en natuurontwikkeling, vandaar dat het hier als zodanig benoemd is'.</i>

Casus Flexwonen

Fase 2: Gemeente heeft tien locaties voorgelegd aan de inwoners, die twee weken de gelegenheid kregen om te reageren met aandachtspunten en/of kansen.	
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (normen vet gedrukt) en Ruimte voor verbeteringen op het terrein van Communicatie, volgens de Quick Scan Lokale Democratie (schuin gedrukt)	Beoordeling
Open en duidelijk Transparant Goede informatie Motiveert Luistert <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren. > Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebestuur. > Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebestuur zijn.	Bron 1: E-mail: Locaties voorleggen aan omwonende en belanghebbenden; outlook 3 +Over het algemeen open en duidelijke leesbare taal -Het woord 'omgevingsdialoog' wordt gebruikt, geen B2-niveau. -Gebrek aan een datum: 'In Haaren, Oisterwijk en Moergestel hebben we locaties voorgelegd aan omwonenden en belanghebbenden via omgevingsdialogen.' Bron 2: Mailwisseling n.a.v. 12 juli Moergestel, Flexwonen Scheerman; (mailwisseling 2) +Duidelijk: gemeente krijgt vragen in een genummerde volgorde en de gemeente houdt zich aan die volgorde tijdens het geven van antwoorden. Zo komen alle punten duidelijk en helder aan bod. +Term 'kavelpaspoort' wordt gebruikt en ook toegelicht. +Duidelijke antwoorden en heldere uitleg op de gestelde vragen. -De gestelde vragen worden niet consequent herhaald.

Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk	+Respectvol: In u-vorm en de mail start met dat de gemeente de geïnteresseerden en betrokkenen op de hoogte willen brengen. Reden van benaderen wordt benoemd. Ook de mogelijkheid wordt benoemd om geen mailtjes meer te ontvangen. +Respectvol: reactie start met een dankwoord. -Sommige redeneringen kunnen verschillende gevoelens opwekken, zoals sarcasme: <i>'U noemt hierbij argumenten voor de locatie aan het Brieltje, terwijl u vlak bij de Scheerman woont, begrijpelijk vanuit uw perspectief'.</i> - Geen goede afsluiting aan het einde van een bericht. Denk bijvoorbeeld aan: we zien graag uw reactie tegemoet of neem gerust weer contact op bij vragen. +Erkenning dat er iets gedaan wordt met de doorgegeven punten <i>'Bedankt voor uw aanvullende toelichting. Dit zijn kansen die wij mee kunnen nemen bij de kavelpaspoorten, ik ga ze doorgeven'.</i>
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > <i>Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk.</i> <i>Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties.</i> > <i>Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. via een buurtplan, een buurtpanel, wijkaandelen).</i>	Bron 1: E-mail locaties voorleggen aan omwonende en belanghebbenden; outlook 3 +Geïnteresseerden en betrokkenen worden enerzijds op de hoogte gebracht en anderzijds worden ze in de gelegenheid gebracht om te reageren tot 26 juli. Bron 2: Mailwisseling n.a.v. 12 juli Moergestel, Flexwonen Scheerman; (mailwisseling 2) +De gemeente stelt oprechte vragen om meer informatie los te krijgen en die mee te kunnen sturen naar het college en de raad voor zij een locatiekeus maken. Gemeente vraagt verder uit om een helder beeld te creëren om dit mee te kunnen nemen.

Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Eerlijke gang van zaken Goede voorbereiding Goede organisatie Professionele normen	Bron 1: E-mail: Locaties voorleggen aan omwonende en belanghebbenden; outlook 3 + Eerlijke reactie : <i>"Ik besef me dat het onderdeel van de scouting daarbij buiten beschouwing is gelaten in het document met nazendingen".</i> +Transparant: de gemeente geeft aan dat de reacties tot 26 juli niet meer worden verwerkt in het verslag, maar wel meegenomen wordt in de lijst met aandachtspunten, die ook naar het college en de raad gaat voor de locatiekeuze. Verder worden er meerdere links gedeeld om meer informatie aan de lezer te geven. Contactgegevens worden weergegeven voor eventuele vragen.
------------------------	---	---

Fase 3:

In gesprek met de ontwikkelaar wordt een uitgewerkt plan voorgelegd aan direct omwonenden en belanghebbenden

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (normen vet gedrukt) en Ruimte voor verbeteringen op het terrein van Communicatie, volgens de Quick Scan Lokale Democratie (schuin gedrukt)	Beoordeling
Open en duidelijk Transparant Goede informatie Motiveert Luistert <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie</u> > Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren. > Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebelid. > Duidelijker maken wat de resultaten van gemeentebelid zijn.	Bron 1: Outlook 1 -Niet open en duidelijk: de term 'omgevingsdialoog' is te abstract. Ook worden termen gebruikt die vragen opwekken zoals 'B-team', 'Brabantse Milieu Federatie', 'kavelpaspoort'. -Contactgegevens van de gemeente zijn wel zichtbaar, maar niet wie de projectleider is en hoe hij/zij heet. Dit kan voor een zoektocht zorgen voor de inwoner als deze de projectleider zou willen benaderen.

Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk	Bron 1: Outlook 1 +Gemeente geeft aan dat ze al een tijd niets hebben gehoord.
Betrokken en oplossingsgericht	Leverd maatwerk Werkt goed samen <u>Aandachtspunten uit eerdere evaluatie:</u> > <i>Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk.</i> > <i>Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties.</i> > <i>Inwoners meer laten meebeslissen over wat de gemeente doet in hun buurt of wijk (bijv. via een buurtplan, een buurtpanel, wijkaandelen).</i>	Bron 1: Outlook 1 +Maatwerk en samenwerking: Moergestelseweg in Oisterwijk en Gildepad in Haaren: de woningbouwcorporaties benaderen in het voorjaar de direct omwonenden en belanghebbenden voor een omgevingsdialoog. -Scheerman-Zuid in Moergestel: nog in de verkennende fase. Geen bericht over of en/of wanneer de direct omwonende en belanghebbende ook betrokken worden voor een dialoog. -Nicolaas van Eschstraat : nog in de verkennende fase. Geen bericht over of en/of wanneer de direct omwonende en belanghebbende ook betrokken worden voor een dialoog.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Eerlijke gang van zaken Goede voorbereiding Goede organisatie Professionele normen	Bron 1: Outlook 1 +Eerlijk en betrouwbaar: inwoner wordt op de hoogte gesteld van waar de gemeente nu staat in het proces. +Goede en professionele organisatie: er is een website gemaakt, zodat alle inwoners op de hoogte kunnen zijn van het proces. De website wordt met de inwoners gedeeld.

Bijlage 2 Beoordeling casussen reactieve communicatie

Beoordeling

Hieronder volgt de beoordeling van de kwaliteit van communicatie per casus langs de hoofdnormen van de behoorlijksnormen van de Nationale Ombudsman. Daarna volgen verdere details in de tabellen verderop.

Fiximeldingen casus 1

Is de communicatie open en duidelijk?

Er is in het algemeen sprake van open en duidelijk en vooral korte communicatiemomenten.

Is de communicatie respectvol?

Uit de fixirapportages blijkt dat de melder serieus wordt genomen en beleefd wordt benaderd: *'Bedankt voor het maken van uw melding'.* *'We hopen u zo voldoende te hebben geïnformeerd'.*

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

De gemeente laat zich in een casus zien als betrokken en oplossingsgericht. In korte tijd heeft de gemeente de melding opgepakt, opgelost en heeft direct daarna de uitkomst teruggekoppeld aan de melder: *'Wij hebben de eigenaar van de aanhanger aangesproken en de aanhanger is verwijderd'.*

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

De gemeente komt hier beslist over als eerlijk en betrouwbaar.

Fiximeldingen casus 2

Is de communicatie open en duidelijk?

In eerste instantie wordt de melding, zo blijkt uit schriftelijke stukken, intern niet goed opgepakt. Daardoor krijgt de inwoner diverse malen helemaal geen antwoord. Doordat de melding intern niet goed gaat, komt de gehele melding onder druk te staan wat betreft goede communicatie naar de inwoner. In tweede instantie (drie maanden na de oorspronkelijke melding) pakt een ambtenaar de telefoon en maakt concrete afspraken met de inwoner. Er volgt een huisbezoek en er worden afspraken gemaakt. Uit het telefonisch interview met de melder blijkt dat dit door de inwoner als open en duidelijk werd ervaren.

Is de communicatie respectvol?

In het eerste bevestigingsbericht wordt door de gemeente *'jouw melding'* gebruikt. Wij vragen ons af of het een keuze is van de gemeente te tutoyeren in fiximeldingen. Dit kan bij een groep inwoners als niet respectvol overkomen.

De inwoner ontvangt een bevestiging van de gemeente dat de melding is ontvangen. Dat is in beginsel respectvol. Echter, de inwoner wordt vervolgens niet respectvol behandeld doordat er niet meer wordt gereageerd op zijn/haar vragen om contact. Dit uit hij ook in de fixi-app. Hij is boos geworden en uit dit over een periode van twee maanden:

'Hallo. Tot op heden nog geen terugkoppeling gehad'. *'Hallo gemeente, zijn jullie amateurs?'* *'Waarom krijg ik geen reactie'.*

In tweede instantie (drie maanden na de oorspronkelijke melding) wordt de inwoner gebeld door de gemeente. Er volgt een huisbezoek en er worden afspraken gemaakt. Uit het telefonisch interview

met de melder blijkt dat dit door de inwoner de houding van de ambtenaar als zeer respectvol heeft ervaren. Hij/zij geeft hierbij de ambtenaar het cijfer 9.

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

In eerste instantie stuurt de gemeente een standaard bericht terug naar de melder. Hierin staat onder andere: *'Om deze reden wordt de melding administratief door ons afgehandeld'*. Dit komt niet betrokken en oplossingsgericht over, omdat er voor de inwoner nog niets is veranderd. Dat een melding administratief wordt afgehandeld is voor een inwoner niet interessant. In tweede instantie (drie maanden na de oorspronkelijke melding) blijkt uit het telefonische interview met de inwoner dat hij/zij zich gehoord heeft gevoeld. De gemeente heeft zich betrokken en oplossingsgericht getoond.

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

In eerste instantie stuurt de gemeente het volgende bericht: *'Bedankt voor jouw melding, Een reactie op deze melding ontvang je via een apart mailbericht van de behandelaar. Naar verwachting zie je dit bericht binnen 4 weken tegemoet'*. Een termijn benoemen waarin een reactie van de gemeente verwacht kan worden komt als eerlijk en betrouwbaar over. In deze casus kreeg de melder echter meerdere malen geen reactie van de gemeente op zijn vragen. In tweede instantie (drie maanden na de oorspronkelijke melding) wordt na het huisbezoek door de gemeente een samenvattende e-mail gestuurd met daarin de gemaakte afspraken. Ook worden excuses gemaakt vanuit de gemeente. De gemeente handelt nu betrouwbaar. De melder reageert op zijn/haar beurt erg enthousiast en bedankt de ambtenaar.

Bezwaren

Is de communicatie open en duidelijk?

In een reactiebrief van de gemeente aan een bezwaarmaker staat de volgende zin: *'...het bezwaarschrift op de door ons voorgeschreven wijze in te dienen via de elektronische weg (dat wil zeggen via een op de gemeentelijke website beschikbaar gesteld formulier, waarvoor inloggen met DigiD is vereist, zie <https://www.oisterwijk.nl/bestuur-enpolitiek/klachten-en-bezwaar>) of het bezwaarschrift te ondertekenen en alsnog op niet elektronische wijze in te dienen'*. Bovenstaande is een lange zin met veel informatie en mogelijk niet door iedereen te begrijpen. Daardoor zal deze zin niet voor alle inwoners duidelijk zijn.

De gemeente heeft een aantal keren telefonisch contact gehad met een bezwaarmaker. Daarna volgt een bevestigende e-mail die erg open en vriendelijk gesteld is. Er is duidelijke taal gebruikt, echter met een aantal zinnen die minder toegankelijk zijn voor niet juridisch onderlegden: *'...is het aan de rechtbank om te bepalen of u ontvankelijk bent'*. *'Dit heeft een negatieve invloed op onze dienstverlening'*. *'...het behoort tot de verantwoordelijkheid van de procespartijen'*. In deze voorbeelden is de communicatie op een bepaalde manier niet open en duidelijk te noemen, omdat er jargon in de zinnen gebruikt wordt.

Is de communicatie respectvol?

Een bezwaarschrift blijkt niet ondertekend ingediend te zijn door de inwoner. De inwoner krijgt hiervoor langer de tijd van de gemeente. Hiermee blijkt dat de gemeente meedenkt met de bezwaarmaker; er wordt fatsoenlijk en hulpvaardig gehandeld.

In de brief wordt gemeld dat het *'verzuim kan worden hersteld'*. Dit is ambtelijke taal en kan vriendelijker geformuleerd; het woord *'verzuim'* komt over alsof de inwoner dit expres heeft gedaan.

De gemeente stuurt uit eigen beweging nog een informatieblad mee. Daarmee laat de gemeente zien respectvol om te gaan met de inwoner; zo kan de inwoner de bestaande procedurele kansen benutten. Het informatieblad is over het algemeen duidelijk voor de gemiddelde lezer, echter er worden wel moeilijke woorden/begrippen gebruikt als: *'bestuursorgaan', 'verwijtbare onrechtmatigheid', 'gemotiveerd advies', 'globale ontvankelijkheidstoets', 'toets voor kennelijke ongegrondheid'*. Deze begrippen zijn beslist niet voor iedereen duidelijk. Hier is de norm 'respectvol' niet helemaal aan de orde.

De gemeente biedt, voorafgaand aan een hoorzitting, mogelijkheid voor contact als zaken mogelijk toch niet compleet zijn en schrijft in een brief: *'Voor zover in het verweerschrift wordt verwezen naar bijlagen, ga ik ervan uit dat deze in uw bezit zijn. Mocht dit niet zo zijn, dan kunt u voor inzage contact met mij opnemen'*. Dit is een respectvolle en hulpvaardige manier van werken door de gemeente.

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

Een bezwaarschrift blijkt niet ondertekend ingediend te zijn door de inwoner. De inwoner krijgt hiervoor langer de tijd van de gemeente. Hiermee blijkt dat de gemeente meedenkt met de bezwaarmaker; er wordt een betrokken en oplossingsgerichte houding aangenomen.

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

Overall worden de onderzochte bezwaren op een professionele en secure manier aangepakt, en toont de gemeente zich een betrouwbare partner. In het algemeen kan nog wat extra aandacht geschonken worden aan taalgebruik/vakjargon.

Uit een interview met een bezwaarmaker blijkt dat het traject hem/haar wel heeft gefrustreerd, omdat het besluit van de bezwarencommissie maar uit bleef zodanig dat de uiterlijke termijn van de beslissing van de commissie was verlopen. Uiteindelijk is alles wel weer volgens de regels verlopen.

Klachten

Is de communicatie open en duidelijk?

De gemeente heeft direct telefonisch contact opgenomen met de inwoner. Daardoor werd meteen duidelijk dat het niet om een formele klacht ging, maar dat de inwoner de gemeente wilde wijzen op het feit dat er processen op de website niet in orde waren. Door de persoonlijke reactie van de gemeente en adequate interne acties, is een officiële klacht voorkomen en is de inwoner tevreden.

De gemeente noemt in een afsluitende e-mail: *'Met uw klacht heeft u ons gewezen op een onjuistheid in de onze communicatie, en heeft u ons in de gelegenheid gesteld dit te corrigeren. Daarmee draagt u bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarvoor wil u namens de organisatie bedanken. Ook wil u bedanken voor het prettige gesprek dat wij hier vanmiddag over hadden'*. De gemeente geeft openheid over dat een proces niet helemaal goed is afgedekt.,

Is de communicatie respectvol?

In een afsluitende e-mail van de gemeente wordt de inwoner voor zijn/haar inbreng bedankt voor het prettige gesprek. In het telefonisch interview voor dit onderzoek geeft de inwoner aan dat zijn/haar klacht zeer netjes, zeer correct en boven verwachting is afgehandeld. Alles is daarna door de gemeente uitgebreid in e-mail aan de inwoner teruggekoppeld. De inwoner noemt dat het een goed samenspel is geweest tussen hem/haar (als inwoner) en de gemeente.

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

Gemeente geeft aan hoe het bezwaarschrift op een juiste wijze alsnog kan worden ingestuurd. De officiële termijn is verstreken, deze wordt deze verlengd voor bezwaarmaker om bezwaarschrift

compleet en juist te kunnen ondertekenen. Gemeente stuurt ongevraagd het Informatieblad Bezwaarschriften mee met de brief.

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

De gemeente maakt in een afsluitende e-mail duidelijk er uiteindelijk intern is aangepast: *'Naar aanleiding van uw klacht heb ik de afdeling Belastingen geadviseerd het formulier aan te passen in die zin dat er wordt vermeld dat het taxatieverslag per e-mail toegezonden wordt, met een mogelijkheid om te verzoeken om toezending per post. De inwoner kan dan op basis van juiste informatie zijn eigen keuze maken.'* Hierin geeft de gemeente aan dat de fout is hersteld; de gemeente laat hier deskundigheid en betrouwbaarheid zien.

Subsidieaanvraag van een instantie

Is de communicatie open en duidelijk?

Er is een duidelijke ontvangstbevestiging met alle info die aanvrager nodig heeft.

Is de communicatie respectvol?

Een duidelijke en volledige subsidieverleningsbrief.

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

Niet beoordeeld.

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

Gebruikte taal is passend voor een instantie die gewend is subsidieaanvragen te doen.

Subsidieaanvraag coronaherstel

Is de communicatie open en duidelijk?

Een e-mail met ontvangstbevestiging: prima voor korte bevestiging. Korte duidelijke zinnen. Zaaknummer wordt genoemd, waarmee aanvrager sneller geholpen kan worden.

In een korte e-mail met een vooraankondiging van de afwijzing: *'U heeft een subsidieaanvraag ingediend'*. Niet vermeld wordt om welke subsidieaanvraag het gaat. In het onderwerp van de e-mail wordt alleen een zaaknummer genoemd. Dit kan vollediger, want misschien heeft iemand wel meerdere subsidieaanvragen lopen.

De afwijzingsbrief:

De brief met de afwijzing is een inhoudelijk complete brief. Echter, in de brief wordt erg vaak genoemd dat er geen subsidie wordt verleend. Dit is wat *'veel van het goede'*:

*'Wij hebben besloten om aan u **geen subsidie te verlenen**'.*

*'In deze brief informeren wij u over onze beslissing om aan u **geen subsidie te verlenen**'.*

*'Wij hebben besloten aan u **geen subsidie te verlenen** omdat de aanvraag niet voldoet aan regels die zijn gesteld om voor subsidie in aanmerking te komen'.*

*'Daarom zijn wij tot de beslissing gekomen om u geen **subsidie te verlenen**'.*

'U voldoet niet aan het criterium 2a waarin wordt gevraagd om tenminste met 1 andere organisatie een subsidieaanvraag in te dienen'. **Criterium** zou kunnen vervangen worden door **voorwaarden**.

*'Daarnaast komen **criterium** 2b en 2c niet **specifiek** naar voren in de subsidieaanvraag'.*

Dit zou anders geformuleerd kunnen worden, bijvoorbeeld: 'Daarnaast komen de voorwaarden van de punten 2b en 2c niet naar voren in uw subsidieaanvraag'.

Mogelijkheid tot bezwaar wordt standaard onderaan de brief benoemd. Deze tekst is duidelijk, zonder moeilijk taalgebruik.

Is de communicatie respectvol?

Na een telefonisch overleg met de aanvrager volgt een e-mail van de gemeente: *'Wij vragen u op basis van deze regeling aan te geven welke bijdrage uw evenement heeft om bovenstaande doelstellingen te bereiken'*. Doelstellingen benoemen: dit is mogelijk een moeilijke opgave voor een laag opgeleid persoon om dit begrijpen en/of schriftelijk te formuleren.

Uit de volgende tekst lijkt het dat de aanvrager minder geschoold is/de taal minder beheerst. Naast taalfouten loopt de zin van de aanvrager niet: *'We willen doormiddel van de nostalgische kermis de kinderen en hun ouders en overgroot ouders een leuk evenement dat laag toegankelijk is voor iedereen we hebben met ze alle de laatste twee jaar niet kunnen doen door COVID 19'*.

In een volgende korte e-mail met een vooraankondiging van de afwijzing: *'U heeft een subsidieaanvraag ingediend'*. Niet vermeld wordt om welke subsidieaanvraag het gaat. In het onderwerp van de e-mail wordt alleen een zaaknummer genoemd. Dit kan vollediger, want misschien heeft iemand wel meerdere subsidieaanvragen lopen.

In de aanhef staat *'Geachte heer of mevrouw'*, terwijl de gemeente weet dat het om een mijnheer gaat en welke achternaam daarbij hoort. De aanhef kan in zo'n geval persoonlijker gericht worden. Bij de afsluiting staat: *'Met vriendelijke groet, (voor- en achternaam ambtenaar), Gemeente Oisterwijk'*. Is wel persoonlijk en passend in dit geval.

De subsidieaanvrager en ambtenaar kennen elkaar al telefonisch, toch deze onpersoonlijke afsluiting (standaard) van de brief:

'Voor informatie over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen met de in de aanhef van deze brief genoemde behandelend ambtenaar, gemeente@oisterwijk.nl, telefoon 013-5291311.'

Vervolgens wel een persoonlijke afsluiting:

'Met vriendelijke groet, namens het college, (voor- en achternaam), Beleidsmedewerker Samenleving'.

Bovenstaande tekst van de gemeente zou eventueel simpeler kunnen worden door:

'Voor informatie over de inhoud van deze brief kunt u contact met mij opnemen.'

'Met vriendelijke groet, namens het college, (voor- en achternaam), Beleidsmedewerker Samenleving. (persoonlijk e-mailadres), telefoon (eventueel persoonlijk tel. nummer).'

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

E-mail met ontvangstbevestiging: goede toon en vriendelijk. Zaaknummer wordt genoemd, waarmee aanvrager sneller geholpen kan worden. Echter: geen afdeling of contactpersoon genoemd. Dit komt dan weer minder betrokken en afstandelijk over.

Na een telefonisch overleg met de aanvrager volgt een e-mail van de gemeente:

'Hallo meneer (achternaam)': komt vriendelijk over, passend, want ambtenaar en aanvrager hebben elkaar al telefonisch gesproken. De gemeente geeft in deze e-mail aan wat de gemeente nodig heeft om aanvraag correct te kunnen beoordelen. De subsidieregeling is als bijlage meegestuurd.

In de e-mail zelf benoemd de gemeente twee regels apart in de e-mail uit de bijlage; dit zijn eigenlijk de twee regels die de aanvrager nodig heeft de aanvraag goed te kunnen doen. Dat is proactief helpend voor iemand die mogelijk niet goed (lastige) hele teksten kan lezen.

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

Overall: er wordt betrouwbaar en betrokken samengewerkt met de subsidieaanvrager. Echter: is er voldoende zicht geweest op mogelijk laaggeletterdheid bij aanvrager en het vermogen om een goede aanvraag te doen? (Los van de uitkomst van de aanvraag).

Aanvraag Jeugdhulp en casusregie

Wij merken in het algemeen op dat wat betreft de schriftelijke communicatie vanuit de backoffice nog onvoldoende oog is voor de (stressvolle) situatie en eigenschappen van de aanvrager.

Is de communicatie open en duidelijk?

Wij zien in de stukken van deze casus dat de schriftelijke communicatie tussen ouders en de casusregisseur van de gemeente open en duidelijk, respectvol, betrokken, oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar is. Echter, bij toekenning van hulp volgen bevestigende officiële brieven van de backoffice die inhoudelijk wel kloppen, maar qua toon en woordkeuze niet passen bij de ouders en hun zieke dochter:

- > *'Geachte ouder(s)/verzorger(s)': waarom niet de namen van ouders benoemen? Er is intensief contact met deze ouders en de gemeente weet dat het in deze casus om ouders gaat en niet om verzorgers.*
- > *'Uw dochter krijgt deze voorziening(en) als hulp in natura op grond van de Jeugdwet en het daarop gebaseerde gemeentelijk beleid'. Waarom niet bijvoorbeeld een simpeler tekst: 'Uw dochter krijgt hulp van GGZ Oost-Brabant.'*

Is de communicatie respectvol?

Wij zien in de stukken van deze casus dat de schriftelijk communicatie tussen ouders en de casusregisseur respectvol is.

Een klein voorbeeld van een respectvolle benadering werd gevonden in een uitnodigingsmail aan ouders voor een multidisciplinair overleg: *'Allereerst gefeliciteerd met de verjaardag van (voornaam kind). Hopelijk kunt u er samen een fijne dag van maken'.*

Echter, bij toekenning van hulp volgen bevestigende officiële brieven van de backoffice die inhoudelijk wel kloppen, maar qua toon en woordkeuze niet passend zijn voor ouders met een ziek kind. De backoffice stuurt de volgende tekst aan de ouders: *'...U bent namelijk verplicht om uit eigen beweging of op ons verzoek alle feiten en omstandigheden te melden, waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze van invloed (kunnen) zijn voor het recht op een of meer voorzieningen'.* Deze tekst is afstandelijk en vanuit de organisatie geformuleerd en bedacht. Het zou wat vriendelijker en simpeler kunnen: *'.....dan kunnen wij samen met u overleggen en onderzoeken of uw kind misschien andere hulp nodig heeft'.*

Ook in een door de backoffice meegestuurde bijlage zien wij deze formele taal. De mogelijkheid tot bezwaar is benoemd. Inhoudelijk klopt het. Het volgende taalgebruik valt ons op in de bijlage:

- > *'....toekenning van een of meerdere voorzieningen'.* Dit is heel veelomvattend. Waarom niet b.v.: *'....toekenning van Jeugdhulp'.*
- > *'Uw maatwerkvoorziening of individuele voorziening wordt beëindigd bij overlijden of verhuizing naar een andere gemeente'.* Waarom niet b.v.: *'De toegekende Jeugdhulp via de gemeente Oisterwijk stopt als...'*
- > *'Uw recht op een voorziening heeft een begin- en einddatum'.* Waarom niet bijvoorbeeld: *'Het recht op deze Jeugdhulp heeft een begin- en einddatum'.*

'Denk er aan om zelf om verlening van de huidige voorziening of een nieuwe voorziening te vragen. Doe dit tenminste acht weken voor het einde van bovenstaande periode. Doet u dit niet? Dan houdt de ondersteuning automatisch op'.

Bovenstaande past niet bij een situatie van een kind met een ingewikkelde psychiatrische stoornis waarvan het verloop grillig kan zijn.

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

Wij zien in de stukken van deze casus dat de schriftelijk communicatie betrokken en oplossingsgericht is. Een voorbeeld vinden wij in een e-mail naar ouders waarin een duidelijk stappenplan voor ouders, wat te doen, wanneer wie te bereiken tijdens escalaties 's avonds of in de weekenden. De diverse partijen zijn reeds op de hoogte gebracht door gemeente: b.v. GGZ, GGZ crisisdienst en het CIT. Ook de huisartsenpost en 1-1-2 worden genoemd. Uit de e-mail blijkt dat dit al telefonisch met ouders is besproken.

De e-mail wordt afgesloten met:

'Ik hoop voor u en (voornaam kind) dat u een weekend kunt hebben waarbij u bovenstaand niet nodig heeft'. Geeft een menselijke en betrokken houding aan en is passend bij de situatie.

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

Wij zien in de stukken van deze casus dat de schriftelijk communicatie tussen ouders en de casusregisseur van de gemeente eerlijk en betrouwbaar is. Wij hebben een enkele opmerking. In een brief met bijlage over verlenging van de jeugdhulp zien wij dat deze is geadresseerd aan de jeugdige zelf en niet aan de ouders. Dit zal een incidentele fout zijn, maar is niet zorgvuldig.

Aanvraag Wmo

Is de communicatie open en duidelijk?

Integrale Vraaganalyse (IVA): Er wordt met een gestandaardiseerd document gewerkt, dat geeft duidelijkheid en overzicht voor betrokkenen. Er wordt begrijpelijke taal gebruikt en hier en daar wordt de letterlijke uitspraak van de inwoner benoemd: *'U geeft aan steeds meer een "meubelloper" te zijn (u houdt zich vast aan meubels)'.*

Brief van de backoffice: Dit is een korte, duidelijke brief. Er is wel een die voor verwarring kan zorgen. Het gaat om de IVA en het PvA: *Verzoek de stukken ondertekend binnen 14 dagen aan mij te retourneren'* en *'De integrale vraaganalyse is voor uw eigen administratie en kunt u houden'.* Einde brief is duidelijk en helpend: *'Heeft u uitleg nodig? Neem dan contact met mij op. U kunt mij dagelijks bereiken tussen 9 en 12 uur via telefoonnummer (algemeen telefoonnummer) Liever via mail? Mijn mailadres is (directe mailadres)'.* Heel duidelijk, naam en tijden van bereikbaarheid ambtenaar erbij. Het geeft de inwoner keus. Echter: er is gekozen voor een direct e-mailadres, en een algemeen, indirect telefoonnummer te noemen in de brief.

Is de communicatie respectvol?

Brief van de backoffice: Toekenning van de aanpassing in de woning: Dit is een zakelijke, gestandaardiseerde brief met goede en volledige informatie. De afsluiting is zoals beschreven in de vorige onderzochte brief. Het onderdeel *'Nieuwe feiten en omstandigheden'* is erg formeel gesteld en niet passend voor deze casus. Juridisch klopt het, maar de inwoner om wie het gaat is al oud en chronisch ziek. Deze zal beslist niet meer beter worden. *'Verandert uw situatie? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. U bent namelijk verplicht om uit eigen beweging of op ons verzoek alle feiten en omstandigheden te melden, waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze van invloed (kunnen) zijn voor het recht op een of meer voorzieningen'.*

Is de communicatie betrokken en oplossingsgericht?

De inwoner heeft zelf al marktonderzoek gedaan en heeft twee aanbiedingen gevonden voor aanpassing in huis. Dit wordt genoemd in het stuk en de bedragen zijn opgenomen in de IVA,

waardoor inwoner zich gehoord zal voelen. Ook heeft hij/zij zijn voorkeuren kunnen doorgeven aan de gemeente. Dat geeft blijk van samenwerking tussen de gemeente en de inwoner.

Is de communicatie eerlijk en betrouwbaar?

De schriftelijke communicatie tussen ouders en de casusregisseur van de gemeente is eerlijk en betrouwbaar.

Fiximelding 1

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Beoordeling
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	+ 'Wij hebben de eigenaar van de aanhanger aangesproken en de aanhanger is verwijderd'.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	+ 'Wij hebben de eigenaar van de aanhanger aangesproken en de aanhanger is verwijderd'. 'Bedankt voor het maken van uw melding'. 'We hopen u zo voldoende te hebben geïnformeerd'.
Betrokken en oplossingsgericht	Leverd maatwerk Werkt goed samen	+ 'Wij hebben de eigenaar van de aanhanger aangesproken en de aanhanger is verwijderd'.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen	+ 'Bedankt voor het maken van uw melding'. 'Wij hebben de eigenaar van de aanhanger aangesproken en de aanhanger is verwijderd'. 'We hopen u zo voldoende te hebben geïnformeerd'.

Fiximelding 2

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Contacten	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Fiximelding 5 nov.2022	'Er is een kort stuk bij ons voor de deur/oprit waar mensen denken een auto te kunnen parkeren. Als men dat doet blokkeert dat een deel van onze oprit en maakt oprijden op onze oprit moeilijk. Kunnen jullie dit svp voorkomen door een paal te plaatsen o.i.d?'
		Fiximelding opnieuw 13 nov 2022	'Vandaag weer iemand die groot deel van de oprit blokkeert. Wat gaan jullie hieraan doen?'

		Reactie gemeente 14 nov 2022	- <i>'Bedankt voor jouw melding, Een reactie op deze melding ontvang je via een apart mailbericht van de behandelaar. Naar verwachting zie je dit bericht binnen 4 weken tegemoet. Om deze reden wordt de melding administratief door ons afgehandeld.'</i> Bedanken komt positief over. Vier weken wachten kan lang zijn voor een inwoner. Maar: vervolgens helemaal niets horen, komt niet goed over. Dat een melding administratief wordt afgehandeld is voor een inwoner niet interessant (overbodig). Gehele (standaard)bericht komt niet goed over als gemeente al heeft verzuimd snel te reageren. En: 'jouw' melding': is het een keuze te tutoyeren in fiximeldingen?
		Fiximeldingen opnieuw 5 jan 2023 13 jan 2023 23 jan 2023	<i>'Hallo. Tot op heden nog geen terugkoppeling gehad'.</i> <i>'Hallo gemeente, zijn jullie amateurs?'</i> <i>'Waarom krijg ik geen reactie'.</i>
		Gemeente belt met inwoner feb en maart 2023	+ Volgens interne rapportage <i>twee keer telefonisch contact geweest</i> om het probleem en de mogelijke oplossing te bespreken. Goed aangepakt om inwoner, die ondertussen al erg boos is geworden, telefonisch te spreken
		Persoonlijk bezoek van ambtenaar aan inwoner	++ Ambtenaar maakt afspraak met inwoner bij huisadres om situatie te beoordelen. Inwoner neemt vrij van zijn werk hiervoor. <i>Ambtenaar komt niet opdagen. Blijkt later dat de ambtenaar in een ongeluk terecht was gekomen.</i> Er is opnieuw een afspraak gemaakt met inwoner.
		Reactie gemeente april 2023	++ <i>'Beste (achternaam),</i> <i>U heeft op 5 november (2022) een melding gemaakt over het feit dat uw oprit regelmatig wordt geblokkeerd. Wij hebben destijds contact gehad over uw melding. Mijn excuses voor de late reactie. In deze mail geef ik antwoord op uw vraag. Om te voorkomen dat uw inrit nogmaals geblokkeerd wordt, plaatsen we tijdelijk een paaltje op de strook naast het plantvak, gelegen bij uw oprit.</i>

		Reactie inwoner	<i>Dit maakt de situatie duidelijker en zal voorkomen dat uw oprit geblokkeerd wordt. Binnen een termijn van twee weken van dit bericht plaatsen wij een paaltje.</i> <i>In 2024 staat onderhoud gepland voor uw straat. Bij dit onderhoud wordt gekeken naar de inrichting van de straat en zal een structurele oplossing worden gezocht.</i> <i>Ik vertrouw erop u zo voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van deze mail dan kunt u mij bereiken via gemeente@oisterwijk.nl.</i> Is een goede mail, is een goede samenvatting van wat er reeds in persoonlijk contact is gezegd. Er waren persoonlijk al excuses gemaakt, maar schriftelijk nogmaals. Dat komt zorgvuldig en betrokken over. <i>Hi (voornaam ambtenaar),</i> <i>Hopelijk is het uiteindelijk een beetje meegevallen en goed gekomen na je ongeluk?</i> <i>Het paaltje is ondertussen geplaatst en zijn we blij dat het er nu staat.</i> <i>Dank je wel! Greetzzzzz (voornaam inwoner).</i> Zie hier hoe, als zaken intern mis zijn gelopen en inwoner meerdere keren geen antwoord heeft gekregen op zijn vraag, boos is geweest, de inwoner toch een goed gevoel over heeft aan zijn/haar contacten met de gemeente. Dit komt door betrokken en persoonlijk contact van een gemeenteambtenaar.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Vanaf het moment dat de ambtenaar in februari 2023 telefonisch contact opneemt met de inwoner.
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+ Vanaf het moment dat de ambtenaar in februari 2023 telefonisch contact opneemt met de inwoner.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie		+ Vanaf het moment dat de ambtenaar in februari 2023 telefonisch contact opneemt met de inwoner. + Paaltje wordt geplaatst, en ambtenaar geeft achtergrondinformatie aan inwoners dat er nog grotere plannen zijn voor de straat in de toekomst.

	Goede normen		
--	--------------	--	--

BEZWAAR_TEGEN KAPPEN BOOM

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document Brief 25 april 2023	Score /info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	1 ^e reactie op bezwaar. Titel: Herstel verzuim. Inclusief: Informatieblad Bezwaarschriften.	+ Brief: Alhoewel het bezwaarschrift is niet op de juiste manier is ingediend, toch biedt de gemeente kans om dit nogmaals op de juiste manier te doen. Termijn wordt '<i>opgeschort</i>', wat op zichzelf wel weer een afstandelijk woord is. (3e persoon). Alles wordt benoemd, zij het erg formeel. Doordat het bezwaar abusievelijk is niet is ondertekend, en niet elektronisch is ingediend, kan het '<i>verzuim worden hersteld</i>'. Kan vriendelijker geformuleerd, verzuim klinkt alsof inwoner dit expres heeft gedaan. Gemeente stuurt ongevraagd het Informatieblad Bezwaarschriften mee met de brief. Positief. +Informatieblad: Over het algemeen duidelijk voor de gemiddelde lezer, echter wel moeilijke woorden als: '<i>bestuursorgaan</i>', '<i>verwijtbare onrechtmatigheid</i>', '<i>gemotiveerd advies</i>', '<i>globale ontvankelijkheidstoets</i>', '<i>toets voor kennelijke ongegrondheid</i>'. Vanuit organisatie gedacht.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Brief: -'<i>het bezwaarschrift op de door ons voorgeschreven wijze in te dienen via de elektronische weg (dat wil zeggen via een op de gemeentelijke website beschikbaar gesteld formulier, waarvoor inloggen met DigiD is vereist, zie https://www.oisterwijk.nl/bestuur-enpolitiek/klachten-en-bezwaar) of het bezwaarschrift te ondertekenen en alsnog op niet elektronische wijze in te dienen</i>'. Dit is een heel verhaal, waarom niet: <i>....alsnog met een ondertekende brief?</i> -<i>ons te voorzien van een controleerbaar en verifieerbaar stuk waaruit uw vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt (zoals bijvoorbeeld statuten of een ondertekende machtiging)</i>': heel formeel en moeilijk taalgebruik. Gemeente stuurt ongevraagd het Informatieblad Bezwaarschriften mee met de brief.

Betrokken en oplossingsgericht	Lever maatwerk Werkt goed samen		+ Gemeente geeft aan hoe het bezwaarschrift op een juiste wijze alsnog kan worden ingestuurd. De officiële termijn is verstreken, deze wordt verlengd voor bezwaarmaker om bezwaarschrift compleet en juist te kunnen ondertekenen. Gemeente stuurt ongevraagd het Informatieblad Bezwaarschriften mee met de brief.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Gemeente stuurt ongevraagd het Informatieblad Bezwaarschriften mee met de brief.
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document E-mail aan bezwaarmaker 12 mei 2023	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	E-mail n.a.v. telefonisch contact: er is nog geen juiste (wettige) ondertekening van het bezwaar (door inwoner namens instantie)	+ Nadat er veel heen en weer is geschreven, nu een telefonisch contact van ambtenaar naar bezwaarmaker voor mondelinge uitleg. Goed dat dit gedaan is, maar was in eerder stadium handiger geweest. Veel heen en weer schrijven is voor inwoner niet prettig en schept afstand. Goed dat gesprek schriftelijk wordt bevestigd. In de e-mail begrijpelijke taal gebruikt, de toon is persoonlijk, maar onderstaande kan beter. Is vanuit de organisatie geschreven: "....is het aan de rechtbank om te bepalen of u ontvankelijk bent" is juridische taal. 'Dit heeft een negatieve invloed op onze dienstverlening'. Formele taal. '...het behoort tot de verantwoordelijkheid van de procespartijen...' Formele taal.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Door het eerst telefoongesprek en later de e-mail geeft de ambtenaar aan de bezwaarmaker tegemoet te willen komen.
Betrokken en oplossingsgericht	Lever maatwerk Werkt goed samen		+ Idem als hierboven

Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Idem als hierboven '....Daarnaast kan ik u ook niet meer adviseren dan ik nu heb gedaan'. Persoonlijke en duidelijke taal, ambtenaar geeft aan alles te hebben gedaan wat in zijn/haar macht ligt om inwoner te helpen. Ondertekend met 'Met vriendelijke groet met naam en functie': Vriendelijk en passend na een persoonlijk telefonisch gesprek.
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (Normen vet gedrukt)		Document: brief 16 mei 2023, bijgaand bij verweerschrift	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Van college aan bezwaarmaker, ter voorbereiding op hoorzitting (verweerschrift zelf zit er niet bij).	+ Korte bijgaande brief. Duidelijk. 'Voor zover in het verweerschrift wordt verwezen naar bijlagen, ga ik ervan uit dat deze in uw bezit zijn. Mocht dit niet zo zijn, dan kunt u voor inzage contact met mij opnemen. : Gemeente biedt voorafgaand aan de hoorzitting mogelijkheid voor contact als zaken mogelijk toch niet compleet zijn
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Idem als bovenstaand
Betrokken en oplossingsgericht	Leverd maatwerk Werkt goed samen		+ Idem als bovenstaand
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Idem als bovenstaand

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: Brief 2 mei 2023	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Uitnodiging hoorzitting op 30 mei 2023	+ Alle benodigde informatie info staat in de brief.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Formele, zakelijke brief. Wel begrijpelijke taal.
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+ Geeft bezwaarmaker de mogelijkheid om na de uitnodigingsbrief nog informatie in te sturen.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Alle benodigde informatie info staat in de brief.

KLACHT

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: e-mail aan indiener klacht 25 april 2023	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert		+ <i>'U heeft op 10 maart 2023 een klacht ingediend bij de gemeente Oisterwijk via het e-mailadres Belastingen@oisterwijk.nl. Nadat reactie uitbleef, heeft u uw klacht opnieuw ingediend via gemeente@oisterwijk.nl. Wij spraken elkaar vandaag telefonisch over uw klacht. Met deze e-mail bevestig ik wat wij besproken hebben'.</i> Het werkt goed om de inwoner nadat een klacht niet goed is 'geland' bij de gemeente, telefonisch contact op te nemen met de inwoner. De inwoner voelt zich gehoord en geen nummer, ondanks dat inwoner twee keer de klacht heeft moeten insturen.

Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ In kopje: 'Tot slot' <i>Met uw klacht heeft u ons gewezen op een onjuistheid in de onze communicatie, en heeft u ons in de gelegenheid' gesteld dit te corrigeren. Daarmee draagt u bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarvoor wil u namens de organisatie bedanken. Ook wil u bedanken voor het prettige gesprek dat wij hier vanmiddag over hadden'. De gemeente geeft aan dat een proces niet helemaal goed is afgedekt , bedankt inwoner voor zijn inbreng en bedankt hem voor het prettige gesprek.</i> De brief wordt afgesloten met: <i>'Voor nu wens ik u alvast een fijne Koningsdag'.</i> Dit doet een mens goed, er zit een mens achter de e-mail.
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+ In kopje: Afhandeling klacht: <i>'U heeft aangegeven dat u met uw klacht met name de gemeente heeft willen wijzen op de onzorgvuldigheid in de communicatie. Naar aanleiding van uw klacht heb ik de afdeling Belastingen geadviseerd het formulier aan te passen in die zin dat er wordt vermeld dat het taxatieverslag per e-mail toegezonden wordt, met een mogelijkheid om te verzoeken om toezending per post. De inwoner kan dan op basis van juiste informatie zijn eigen keuze maken. De gemeente heeft reeds intern en proactief tussen afdelingen het probleem aangekaart, om op te lossen.</i> <i>U heeft aangegeven dat u met uw klacht vooral wilde bereiken dat de gemeente zich bewust was van de onjuiste informatie op het betreffende formulier, en hier actie op ondernam. U gaf aan dat de klacht verder niet in een formele klachtprocedure behandeld hoefde te worden. Ik beschouw uw klacht daarom als afgehandeld en zal het dossier.....'. Hiermee is een officiële klacht voorkomen en inwoner is tevreden.</i>
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ In de e-mail naar inwoner staat met duidelijke kopjes en duidelijke uitleg vermeld wat er te vermelden is over de klacht: <i>'Uw klacht', 'Uitleg proces', 'beoordeling klacht', 'tot slot'.</i> Geeft overzicht.

SUBSIDIEAANVRAAG BIBLIOTHEEK

Behorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: ontvangstbevestiging aanvraag 31 oktober 2022	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Ontvangstbevestiging aanvraag	+ Duidelijke info: wanneer wordt uiterlijk gereageerd, naar wie (naam ambtenaar) is de aanvraag doorgestuurd, hoe werkt het intern als e-mails bij gemeentelijk punt binnenkomen.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Idem als boven
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+ Idem als boven
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Idem als boven
Behorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: bevestigingen meldingen in digitale portaal	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Emails 'Kladblokversies' 1: geen datum 2: 31 oktober 2022	+ 1 Kort maar duidelijk. Altijd fijn een ontvangstbevestiging te ontvangen van een officiële instantie. Zaaknummer erbij genoemd. Als zaaknummer genoemd wordt, 'kunnen wij u sneller helpen.' + 2: Dezelfde info als in de brief van 31 oktober 2022. Prima.

Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ idem
Betrokken en oplossingsgericht	Levering maatwerk Werkt goed samen		+ idem
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ idem
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: brief aan aanvrager 23 november 2022	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Subsidieverlening aan bibliotheek over kalenderjaar 2023	+ Heel duidelijke brief.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Er wordt goed uitgelegd hoe en wanneer de bibliotheek in tussenstappen kan aanleveren/moet doen. Standaard onderaan de brief wordt mogelijkheid tot bezwaar en voorlopige voorziening gegeven: <i>'Bent u het niet eens met dit besluit?....enz.'</i>
Betrokken en oplossingsgericht	Levering maatwerk Werkt goed samen		+ Kopje: 'De activiteit wordt niet uitgevoerd' <i>Indien de activiteit niet door u wordt uitgevoerd, dan dient u dat zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Voor het melden moet u gebruik maken van het subsidieportaal, te vinden op de website van de gemeente'. Dit impliceert dat de gemeente op tijd betrokken wil worden en kan overleggen wat nu.</i> Verder: De brief is ondertekend met de naam en contactgegevens van de behandelend ambtenaar. Daardoor hoeft aanvrager niet te zoeken wie de brief heeft gestuurd als hij contact wil. Is persoonlijk en helpend.

Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Zie alles hierboven
------------------------	---	--	--------------------------

SUBSIDIEAANVRAAG CORONAHERSTEL

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: Ontvangstbevestigingen	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Twee digitale ontvangstbevestiging subsidieaanvraag 1 2 dd. 6 apr 2022 (Kladblokversie)	+ 1 Goede toon, vriendelijk, prima voor korte bevestiging. Korte duidelijke zinnen. Zaaknummer wordt genoemd om sneller geholpen te kunnen worden. Echter: geen afdeling of contactpersoon genoemd, waardoor het bericht wat persoonlijker zou kunnen worden naast een zaaknummer. 2 Zelfde als boven, nu wel een behandelend ambtenaar genoemd.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ 1 + 2 idem als boven.
Betrokken en oplossingsgericht	Leverd maatwerk Werkt goed samen		1 + 2 n.v.t.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ 1 idem als boven

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: e-mail met extra informatie na telefonisch overleg incl. antwoord aanvrager	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	21 apr 2022: Gemeente geeft extra informatie aan aanvrager om aanvraag correct te kunnen beoordelen, subsidieregeling meegestuurd naar aanvrager	+ -e-mail aanhef gemeente: <i>"Hallo meneer (Achternaam)":</i> komt vriendelijk over, passend, want ambtenaar en aanvrager kennen elkaar al. In een e-mail kan dat wel. -antwoord e-mail aanhef subsidieaanvrager: <i>"Beste Debbie"</i>. Uit de volgende tekst lijkt het dat de aanvrager minder geschoold is/de taal minder beheerst. Naast taalfouten loopt de zin van de aanvrager niet: <i>"We willen doormiddel van de nostalgische kermis de kinderen en hun ouders en overgroot ouders een leuk evenement dat laag toegankelijk is voor iedereen we hebben met ze alle de laatste twee jaar niet kunnen doen door COVID 19"</i>.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ Gemeente neemt telefonisch contact op met aanvrager, om duidelijkheid te krijgen/te verschaffen. In de e-mail aan aanvrager: <i>"Wij vragen u op basis van deze regeling aan te geven welke bijdrage uw evenement heeft om bovenstaande doelstellingen te bereiken"</i>. Is mogelijk te moeilijke opgave voor een kermisexploitant (laag opgeleid?) om dit begrijpen en/of te formuleren.
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+ Gemeente stuurt naast de complete subsidieregeling (bijlage, gehele document), benoemd hieruit twee regels apart in de e-mail, zodat de aanvrager direct ziet waar het om gaat om de aanvraag goed te kunnen doen. Dat is helpend voor iemand die niet makkelijk moeilijke teksten leest en/of die lappen tekst niet kan lezen.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		o Er wordt betrouwbaar en betrokken samengewerkt met aanvrager, echter: is er voldoende zicht geweest op mogelijk laaggeletterdheid bij aanvrager? (Los van de uitkomst van de aanvraag).

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document E-mail voor inwoner, met bijlage brief afwijzing subsidie	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	25 april 2023 Korte e-mail aan aanvrager met drie zinnen	o "U heeft een subsidieaanvraag ingediend". Niet vermeld wordt om welke subsidieaanvraag het gaat, in het onderwerp van de e-mail wordt alleen een zaaknummer genoemd. Kan duidelijker, want misschien heeft iemand wel meerdere subsidieaanvragen lopen. "In de bijlage leest u waarom". Mooie, korte, duidelijke zin.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		- In de aanhef "Geachte heer of mevrouw", terwijl de gemeente weet is dat het om een mijnheer gaat en welke achternaam daarbij hoort. Kan persoonlijker gericht worden. + E-mail afsluiting: "Met vriendelijke groet, (voor- en achternaam ambt.), Gemeente Oisterwijk": Is wel persoonlijk.
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		n.v.t.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document: Brief met afwijzing subsidieaanvraag	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	25 april 2023	+ Alle benodigde info staat er in. Wel wordt er in de brief vaak genoemd dat er geen subsidie wordt verleend (waarschijnlijk met goede bedoelingen maar komt wel heftig over....):

		1- "Wij hebben besloten om aan u geen subsidie te verlenen". 2- "In deze brief informeren wij u over onze beslissing om aan u geen subsidie te verlenen". 3- "Wij hebben besloten aan u geen subsidie te verlenen omdat de aanvraag niet voldoet aan regels die zijn gesteld om voor subsidie in aanmerking te komen". 4- "Daarom zijn wij tot de beslissing gekomen om u geen subsidie te verlenen". "U voldoet niet aan het criterium 2a waarin wordt gevraagd om tenminste met 1 andere organisatie een subsidieaanvraag in te dienen'. Criterium zou kunnen vervangen worden door voorwaarden. "Daarnaast komen criterium 2b en 2c niet specifiek naar voren in de subsidieaanvraag". Anders geformuleerd b.v.: 'Daarnaast komen de voorwaarden van de punten 2b en 2c niet naar voren in uw subsidieaanvraag'.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	+ Mogelijkheid tot bezwaar en voorlopige voorziening standaard onderaan gemeld de: deze tekst is duidelijk, zonder te moeilijke taal.
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen	o Subsidieaanvrager en ambtenaar kennen elkaar al telefonisch, toch deze onpersoonlijke afsluiting (standaard) van de brief: 'Voor informatie over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen met de in de aanhef van deze brief genoemde behandelend ambtenaar, gemeente@oisterwijk.nl, telefoon 013-5291311. Met vriendelijke groet, namens het college, voor- en achternaam, Beleidsmedewerker Samenleving". Zou vervangen kunnen worden door: 'Voor informatie over de inhoud van deze brief kunt u contact met mij opnemen, (persoonlijk e-mailadres), telefoon (persoonlijk tel. nummer). Met vriendelijke groet, namens het college, voor- en achternaam, Beleidsmedewerker Samenleving'.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen	+

JEUGDHULP EN CASUSREGIE

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document 6 dec 2021	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Brief toekenning voorziening(en) (door backoffice) Bijlage bij brief als onderdeel van het besluit	+ Duidelijke brief met alle info, wel wat zakelijk terwijl het gaat om een ziek kind. o <i>"Uw dochter krijgt deze voorziening(en) als hulp in natura op grond van de Jeugdwet en het daarop gebaseerde gemeentelijk beleid. Uw dochter krijgt hulp van GGZ Oost-Brabant. Voor een uitgebreide beschrijving van de resultaten en de voorziening(en) wordt u verwezen naar het bijgevoegde Plan van Aanpak en het Beknopt Jeugdplan. Deze bijlagen maken onderdeel uit van dit besluit".</i> Waarom niet b.v.: <i>'Uw dochter krijgt hulp van GGZ Oost-Brabant. In de bijgevoegde bijlagen Plan van Aanpak en het Beknopt Jeugdplan vindt u hierover verdere informatie. Deze bijlagen maken onderdeel uit van het besluit'.</i> + Inhoudelijk duidelijke bijlage waar ouders zich aan moeten houden. Ook mogelijkheid tot maken van bezwaar erbij. Echter, het lijkt op een standaard bijlage als onderdeel van een besluit (wordt deze standaard bijlage misschien ook door gemeente gebruikt voor Wmo-voorzieningen? Zou zomaar kunnen.....) want: <i>"toekenning van een of meerdere voorzieningen".</i> Waarom niet b.v.: <i>'toekenning van Jeugdhulp'.</i> <i>"Uw maatwerkvoorziening of individuele voorziening wordt beëindigd bij overlijden of verhuizing naar een andere gemeente".</i> Waarom niet b.v.: <i>'De toegekende Jeugdhulp wordt.....'.</i> <i>"Uw recht op een voorziening heeft een begin- en einddatum".</i> Waarom niet: <i>' Het recht op deze Jeugdhulp heeft.....'.</i> (o.i.d.) <i>"Denk er aan om zelf om verlening van de huidige voorziening of een nieuwe voorziening te vragen. Doe dit tenminste acht weken voor het einde van bovenstaande periode. Doet u dit niet? Dan houdt de ondersteuning automatisch op".</i>

			Hoe kan dit met een kind met een complexe stoornis, 8 weken voor het einde aanvragen? En wat als ouders dat vergeten in alle stress? Is er dan een menselijke maat?
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken	Brief toekenning voorziening (door backoffice) Bijlage bij brief als onderdeel van het besluit	o "Geachte ouder(s)/verzorger(s)": waarom niet namen van ouders benoemen? Want het is bij de gemeente duidelijk dat het om ouders gaat, ook namen zijn bij gemeente bekend. o "Verandert de situatie van uw dochter? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. U bent namelijk verplicht om uit eigen beweging of op ons verzoek alle feiten en omstandigheden te melden, waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze van invloed (kunnen) zijn voor het recht op een of meer voorzieningen". Is afstandelijk geformuleerd: 'het recht op een of meer voorzieningen'. Vanuit organisatie gedacht. Kan het niet b.v. wat meer betrokken, geformuleerd, als: '.....dan kunnen wij samen met u overleggen en kunnen wij onderzoeken of uw dochter misschien meer/andere hulp nodig heeft'. + Mogelijkheid tot bezwaar maken is op een duidelijke manier benoemd in de bijlage.
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen	Brief (door backoffice) Bijlage bij brief als onderdeel van het besluit	+ Inhoudelijke opmerking: Ouders moeten zelf de looptijd van de Jeugdhulp (voorziening genoemd) in de gaten houden. Is dat reëel om aan alle ouders te vragen (denk: laag opgeleiden, laaggeletterden, licht verstandelijk beperkten, allochtonen die de taal niet machtig zijn). Is daar voldoende oog voor, naast alle regels en procedures?

Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document 23 dec 2022	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Brief verlenging Jeugdhulp (door backoffice) + bijlage bij de brief als onderdeel van het besluit	- Brief dat einddatum 'voorziening' is verlengd. Waarom niet 'jeugdhulp'? - Brief is geadresseerd en gericht aan jeugdige zelf en niet aan ouders? Niet zorgvuldig. Verder dezelfde score als bij brief 6 dec 2022.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+ "Verandert de situatie van u? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. U bent namelijk verplicht om uit eigen beweging of op ons verzoek alle feiten en omstandigheden te melden, waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze van invloed (kunnen) zijn voor het recht op een of meer voorzieningen". Anders dan in de brieven van 6 dec 2021 wordt nu geen termijn van 8 weken genoemd. Beter.
Betrokken en oplossingsgericht	Leverd maatwerk Werkt goed samen		
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		- Brief is geadresseerd en gericht aan jeugdige zelf en niet aan ouders. Niet zorgvuldig.
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document 23 feb 2023	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	E-mail aan ouders wat te doen bij escalaties thuis in avonden of weekeinden	+ Heel duidelijk in stappenplan voor ouders genoemd en wat wanneer wie te bereiken tijdens escalaties 's avonds of in de weekenden. Blijkbaar op papier wat al telefonisch met ouders is besproken.

Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document 8 maart 2023	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	E-mail aan ouders met uitnodiging voor online overleg met GGZ Breburg en GGZ NHN	+
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+

WMO AANVRAAG_AANPASSING IN WONING, INWONER TEVREDEN

Behorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document 07-12-2022	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Integrale Vraaganalyse (IVA)	+ Er wordt volgens een gestandaardiseerd document gewerkt, dat geeft duidelijkheid en overzicht. Er wordt begrijpelijke taal gebruikt en soms de letterlijke uitspraak van de inwoner benoemd: ' <i>U geeft aan steeds meer een "meubelloper" te zijn (u houdt zich vast aan meubels)</i> '.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+ Inwoner heeft zelf al marktonderzoek gedaan en heeft twee aanbiedingen gevonden voor aanpassing. De bedragen zijn opgenomen in de IVA. Dit wordt genoemd in het stuk, daardoor zal inwoner zich gehoord voelen.
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+
Behorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document 15-12- 2022	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Beschikking van backoffice aan aanvrager voor Integrale vraaganalyse en plan van aanpak	+ Korte, duidelijke brief, niet lang, niet veel tekst. - Verwarring in de brief over twee stukken: ' <i>verzoek de stukken ondertekend binnen 14 dagen aan mij te retourneren</i> ' en ' <i>de integrale vraaganalyse is voor uw eigen administratie en kunt u houden</i> '.

Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+
Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Einde brief: <i>'Heeft u uitleg nodig? Neem dan contact met mij op. U kunt mij dagelijks bereiken tussen 9 en 12 uur via telefoonnummer (algemeen telefoonnummer) Liever via mail? Mijn mailadres is directe mailadres'</i>. Heel duidelijk, naam en tijden van bereikbaarheid ambtenaar erbij. Het geeft de inwoners keus. Echter: er is gekozen voor een direct e-mailadres, en een algemeen, indirect telefoonnummer.
Behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman		Document 11-01-2023	Score/info
Open en duidelijk	Transparant Goede informatie Motiveert Luistert	Brief van Backoffice Sociaal domein aan inwoner: Toekenning woonvoorziening	+ Zakelijke, gestandaardiseerde brief. Goede en volledige informatie. - Onderdeel <i>'Nieuwe feiten en omstandigheden'</i> erg formeel en niet helemaal geschikt voor deze casus want aanvrager is op leeftijd en situatie zal zeker niet meer verbeteren: <i>'Verandert uw situatie? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. U bent namelijk verplicht om uit eigen beweging of op ons verzoek alle feiten en omstandigheden te melden, waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze van invloed (kunnen) zijn voor het recht op een of meer voorzieningen'</i>.
Respectvol	Actieve deelname Fatsoenlijk Eerlijke gang van zaken		+
Betrokken en oplossingsgericht	Levert maatwerk Werkt goed samen		+ In een ander, hier niet genoemd document mailt de aanvrager een aantal mogelijke installaties die hij op het oog heeft. Blijkbaar heeft hij mogen kiezen.

Eerlijk en betrouwbaar	Betrouwbaar Goede voorbereiding Goede organisatie Goede normen		+ Er wordt in brief genoemd dat als er vragen zijn, gebeld of gemaïld kan worden. Heel duidelijk, naam en tijden van bereikbaarheid ambtenaar erbij. Het geeft de inwoners keus. Echter: er is gekozen voor een direct e-mailadres van de ambtenaar, en een algemeen, indirect telefoonnummer.
---------------------------	--	--	--

Bijlage 3 Respondenten- en bronnenlijst

Respondenten

Dhr.mevr, Voorletter(s)	Naam	Functie	Gemeente
Afvaardiging college van B&W en griffier			
Dhr. D.	Dankers	Portefeuillehouder: inwonersparticipatie, dienstverlening	Oisterwijk
Dhr. H.	Janssen	Burgemeester en portefeuillehouder communicatie	Oisterwijk
Mw. D.	Robijns	Griffier	Oisterwijk
Afvaardiging van de raad			
Dhr. R. van den	Berselaar	Raadslid Partij Gemeente Belangen	Oisterwijk
Dhr. J.	Coumans	Raadslid PRO	Oisterwijk
Mw. M.	Das-Schellekens	Raadslid PRO	Oisterwijk
Dhr. R.	Mallens	Raadslid VVD	Oisterwijk
Mw. M.	Ooms	Commissielid D66	Oisterwijk
Mw. F.	Pijnenburg	Raadslid Partij Gemeente Belangen	Oisterwijk
Dhr. P.	Simons	Raadslid VVD	Oisterwijk
Raadswerkgroep Oisterwijk Bouwt!			
Dhr. J. van	Ginneken	Raadslid D'66, lid werkgroep	Oisterwijk
Mw. M.	Moorman	Raadslid Partij Gemeente Belangen, lid werkgroep	Oisterwijk
Ambtelijke organisatie			
Dhr. A.	Aly	Kwaliteitscoördinator Wmo/ Jeugd	Oisterwijk
Mw. S.	Bijsterveld	Juridisch adviseur en secretaris Bezwaarschriften-commissie	Oisterwijk
Dhr. R.	Brandhorst	Casemanager Omgevingsvergunningen	Oisterwijk
Mw. M.	Denissen	Adviseur inwonersparticipatie	Oisterwijk
Mw. D. van	Giersbergen	Beleidsadviseur Samenleving (t/m 30 juni 2023)	Oisterwijk
Dhr. J. ter	Haar	Beleidsmedewerker Verkeer	Oisterwijk
Mw. A.	Heesemans	Communicatieadviseur	Oisterwijk
Mw. C. van der	Heijden	Senior medewerker Publiekszaken	Oisterwijk
Mw. L. van	Ierland	Beleidsadviseur Cultuur	Oisterwijk
Mw. L. van	Kempen	Beleidsmedewerker Groen, landschap en platteland, Visie Buitengebied	Oisterwijk
Mw. T.	Kleijwegt	Projectleider Flexwonen	Oisterwijk
Mw. A.	Könst	Domeinoverstijgend projectleider	Oisterwijk
Mw. A.	Krul	Senior Wmo-consulent	Oisterwijk
Mw. J.	Nyst	HR-adviseur	Oisterwijk
Dhr. W.	Rombouts	Juridisch medewerker Advies, Ondersteuning en Veiligheid	Oisterwijk
Mw. E. van	Wel	Senior beleidsmedewerker communicatie	Oisterwijk
Inwoners			
1 inwoner/betrokkene bij project Arbeidsmigranten (participatieve communicatie)			Oisterwijk
4 inwoners/betrokkenen (reactieve communicatie)			Oisterwijk

Geraadpleegde schriftelijke bronnen

S	Volg-nr.	Jaar	Maand	Titelbeschrijving
Algemeen				
SA	1	2021	9	Rijksuniversiteit Groningen, vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde, onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Nationale Ombudsman, <i>Zorgvuldige procedures, eerlijke beslissingen en respectvolle bejegening</i> , eindrapport, september 2021
SA	2	2022	10	Gemeente Oisterwijk, <i>Begroting 2023</i> , november 2022
SA	3	2022	4	Gemeente Oisterwijk, <i>Perspectiefnota 2023-2026</i> , 25 april 2022. Inclusief: raadsbesluit tot het vaststellen van de <i>Perspectiefnota</i> , 9 juni 2022
Beleid				
SB	1	?	?	Gemeente Oisterwijk, <i>Toolbox top- en plusroute</i> , bijlage 1 bij de notitie 'Werkwijze basis-, plus- en topdossiers', datum onbekend
SB	2	?	?	Gemeente Oisterwijk, quotes, <i>Aandachtspunten inwoners gemeente Oisterwijk voor visie Dienstverlening doen we samen</i> , zonder datum
SB	3	?	?	Gemeente Oisterwijk, interne memo, <i>Communicatie met de pers</i> , zonder datum
SB	4	2018	11	Gemeente Oisterwijk, <i>Burgerpanel gemeente Oisterwijk, resultaten onderzoek en (digitale) communicatie van de gemeente Oisterwijk</i> , onderzoek uitgevoerd door Het PON, november 2018
SB	5	2021	1	Gemeente Oisterwijk, sheets bezwarencommissie., <i>Overzicht gemaakte bezwaren 2021, 2022 en 2023</i>
SB	6	2021	1	Gemeente Oisterwijk, sheets, <i>Overzichten bezwarencommissie Sociaal domein 2021, 2022 en 2023</i>
SB	7	2021	1	Gemeente Oisterwijk, sheets, <i>Overzichten ingediende klachten 2021, 2022 en 2023</i>
SB	8	2021	10	Gemeente Oisterwijk, <i>Visie Dienstverlening doen we samen</i> , versie 1.1, 21 oktober 2021
SB	9	2021	10	Adviesraad Sociaal Domein, brief aan college met ongevraagd advies, <i>Visie op dienstverlening</i> , 25 oktober 2021
SB	10	2021	?	Gemeente Oisterwijk, <i>Verantwoording Plan van AANPAKKEN 2022, Dienstverlening doen we samen</i> , zonder datum
SB	11	2021	?	Gemeente Oisterwijk, <i>Plan van AANPAKKEN 2022, Dienstverlening doen we samen</i> , zonder datum
SB	12	2021-2023	1	Gemeente Oisterwijk, dashboards, <i>Fiximeldingen</i> , januari 2021, mei 2021, maart 2022, september 2022, januari 2023
SB	13	2021-2023	1	Gemeente Oisterwijk, <i>inhoudelijke sheets bezwarencommissie., overzichten 2021, 2022 en 2023</i>
SB	14	2021-2023	1	Gemeente Oisterwijk, <i>inhoudelijke sheets bezwarencommissie Sociaal domein, overzichten 2021, 2022 en 2023</i>
SB	15	2021-2023	1	Gemeente Oisterwijk, <i>inhoudelijke sheets klachten, overzichten 2021, 2022 en 2023</i>
SB	16	2022	11	Gemeente Oisterwijk, brief van begeleidingscommissie bij de aanbidding van de <i>Verbeteragenda Quick scan lokale democratie 2023</i> , aan inwoners, raadsleden, collegeleden en ambtenaren, 10 november 2022
SB	17	2022	12	Gemeente Oisterwijk, <i>Huisstijlinstructie</i> , format voor gebruikers, december 2022
SB	18	2022	3	Gemeente Oisterwijk, <i>Schrijfwijzer gemeente Oisterwijk</i> , versie 1, maart 2022
SB	19	2022	7	Gemeente Oisterwijk, <i>hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie</i> , 25 juli 2022. Inclusief: – tabellenbijlage, 25 juli 2022 – bijlage met open antwoorden inwoners, zonder datum
SB	20	?	?	Gemeente Oisterwijk, infographic, <i>Participatieladder gemeente</i> , zonder datum. Inclusief: interne memo, <i>Participatieladder</i> , zonder datum

S	Volg-nr.	Jaar	Maand	Titelbeschrijving
SB	21	2023	2	Gemeente Oisterwijk, <i>Plan van aanpak Strategisch communicatieplan 2023</i> , februari 2023. Inclusief: – infographic, <i>Visuele samenvatting Strategisch communicatieframe</i> , januari 2021
SB	22	2023	2	Gemeente Oisterwijk, <i>Huisstijlhandboek gemeente Oisterwijk</i> , februari 2023
SB	23	2023	3	Gemeente Oisterwijk, interne e-mail, <i>Het nieuwe dashboard digitale toegankelijkheid</i> , 28 maart 2023
SB	24	2023	3	Gemeente Oisterwijk, <i>Verbeteragenda Quick Scan Lokale Democratie 2023</i> , maart 2023. Inclusief: – interne memo, <i>Concept Verbeteragenda Quick Scan Lokale Democratie, versie 0.4</i> , zonder datum – infographic, <i>Verbeteragenda Quick Scan Lokale Democratie</i> , zonder datum – begeleidend stuk over <i>Verbeteragenda Quick Scan Lokale Democratie 2023</i> , zonder datum – <i>bijbehorend raadsvoorstel</i> ter bespreking op raadsvergadering 13 april 2023, zaaknummer 1003737, 7 maart 2023
SB	25	2023	?	Gemeente Oisterwijk, <i>Plan van AANPAKKEN 2023</i> , Dienstverleners doen we samen, zonder datum
SB	26	2023	?	Gemeente Oisterwijk, <i>Plan van AANPAKKEN 2023</i> , Participeren doen we samen, zonder datum
Stukken college, raad en raads werkgroep Oisterwijk Bouwt!				
SC	1	2020	?	Gemeente Oisterwijk en Oisterwijk Bouwt, <i>Vergaderwijze gemeenteraad Oisterwijk</i> , 2020
SC	2	2021	1	Gemeente Oisterwijk, raadsakkoord, <i>Gezamenlijk perspectief over grenzen heen</i> , 4 januari 2021
SC	3	2021	11	Gemeente Oisterwijk, collegevoorstel, <i>Visie Dienstverlening gemeente Oisterwijk</i> , 9 november 2021
SC	4	2021	12	Gemeente Oisterwijk, raadsvoorstel en -besluit, <i>Visie Dienstverleners doen we samen</i> , vastgesteld 16 december 2021
SC	5	2022	10	Gemeente Oisterwijk, Oisterwijk Bouwt, <i>Notitie werkwijze basis- plus- en topdossiers</i> , oktober 2022. Inclusief: bijlage 1, <i>Toolbox top- en plusroute</i> , zonder datum
SC	6	2022	11	Gemeente Oisterwijk, Oisterwijk Bouwt, memo aan raad, <i>Procesvoorstel: vervolg verbeteragenda Quick scan lokale democratie</i> , 10 november 2022
SC	7	2023	2	Gemeente Oisterwijk, raadsinformatiebrief, kennisnemen van <i>Strategisch communicatieplan 2023</i> , behandeld in collegevergadering 28 februari 2023
SC	8	2023	2	Gemeente Oisterwijk, collegevoorstel, <i>Vaststelling Strategisch communicatieplan 2023</i> , 28 februari 2023
SC	9	2023	4	Gemeente Oisterwijk, raadsvoorstel en -besluit, <i>Verbeteragenda Quick Scan Lokale Democratie 2023</i> , vastgesteld 13 april 2023