



Gemeente Renkum

D66

## Schriftelijke raadsragen

Onderwerp

Communicatie vanuit gemeente

Programma/ product of paragraaf begroting

3A. Dienstverlening

Vragen

Datum 03/27/20

Fractie D66

Beantwoording door het college

Datum 04/07/20

Portefeuillehouder A. Schaap

Zaaknummer 116385

### Aanleiding/ overwegingen

De gemeente Renkum en de gemeenteraad communiceren over veel zaken, voor diverse doelgroepen, via diverse media. Een situatie zoals we die nu bijvoorbeeld rond het coronavirus meemaken vraagt continu om snelle, actuele, duidelijke en eenduidige communicatie vanuit de gemeente en de raad naar iedereen in de gemeente Renkum. Een goed initiatief is de nieuwsbrief voor ondernemers in het kader van de uitbraak van het Coronavirus vanuit de gemeente. Ook de informatievoorziening via diverse sociale media werkt in dat kader goed.

De veelheid aan belangrijke lokale informatie vanuit de gemeente en de raad voor de inwoners van Renkum, die ook nog eens via diverse kanalen (verschillend) wordt gecommuniceerd, kan echter leiden tot onduidelijkheid bij inwoners: Waar haal ik tijdig de juiste, meest actuele lokale informatie vandaan? Hoe ontvang ik niet alleen die informatie, maar waar, naar wie en hoe moet ik reageren als ik dat wil?

Zonder direct kritiek te hebben over de huidige inzet en intenties van alle partijen is het wel goed dat voortdurend bekeken wordt of de gemeente en de raad in de huidige multimediale, mondiale informatiestroom belangrijke lokale informatie nog wel op de juiste wijze verantwoord, snel, eenvoudig en eenduidig communiceren met alle inwoners van Renkum.

### Vragen<sup>1</sup>

*Vraag 1 Voor ondernemers is er een nieuwsbrief die vanuit de gemeente wordt verstuurd naar Renkumse ondernemers in het kader van de uitbraak van het Coronavirus. Heeft de gemeente overwogen om zo'n nieuwsbrief met actuele voorlichting over het virus ook voor haar inwoners op te stellen? Zo ja: waarom is deze dan nog niet verstuurd? Zo nee: wat waren de afwegingen om het niet te doen?*

Antwoord Ja, dat heeft het College overwogen. Vanuit de gemeente wordt actief en op andere manieren dan via een nieuwsbrief richting inwoners gecommuniceerd. We communiceren via het wekelijkse gemeentenuws in Rijn & Veluwe, via onze website en via onze eigen social mediakanalen. Daarnaast heeft de burgemeester een videoboodschap voor de inwoners gemaakt en twee keer een open brief aan de inwoners geschreven. Het College stuurt deze week bovendien een brief aan alle inwoners met de laatste ontwikkelingen ten aanzien van het coronavirus. Gemeente Renkum volgt de lijn vanuit de Rijksoverheid v.w.b. communicatie. Deze lijn wordt op lokaal niveau vertaald zodat

<sup>1</sup> Formuleer de schriftelijke vragen kort en duidelijk. Het antwoord volgt binnen 30 dagen nadat de vragen zijn ingediend bij de griffie.

## Schriftelijke raadsvragen

al onze inwoners op de hoogte zijn van de actuele ontwikkelingen. Zo kunnen we snel schakelen en worden de maatregelen die via de landelijke persconferenties worden afgegeven dezelfde avond nog gedeeld via onze socials en website.

*Vraag 2 Als er door meerdere partijen (college, gemeentelijke organisatie, raad) via veel verschillende media (gemeentelijke website, traditionele media, Facebook, Twitter, ...) wordt gecommuniceerd kan er onduidelijkheid ontstaan over belangrijke voorlichting of informatie en over wie nu precies wat aan het doen is? Dat kan weer leiden tot onverschilligheid of onbegrip bij inwoners voor wat er gebeurt vanuit de gemeente. Wat doet de gemeente tot nu toe om informatie en voorlichting richting burgers zodanig te synchroniseren dat er eenduidig en duidelijk vanuit één mond gecommuniceerd wordt?*

Antwoord De informatievoorziening vanuit Rijk, RIVM en VGGM is voor ons leidend en we sluiten daarbij aan. Het Gemeentelijk Beleids Team komt drie keer per week bij elkaar. Aan dit overleg neemt de burgemeester, de gemeentesecretaris, hoofd bedrijfsvoering, hoofd integrale veiligheid en communicatie deel. In dit overleg worden de actuele en reeds lopende zaken besproken zodat we eenduidig en vanuit één mond communiceren. Buiten dit overleg is er een constante lijn tussen het GBT en afdeling Communicatie. Deze lijn loopt 24/7 door.

*Vraag 3 In het kader van de vorige vraag: in de huidige samenleving vragen en ontvangen verschillende doelgroepen hun informatie en voorlichting graag op verschillende manieren. Welke mediakanalen gebruik de gemeente nu en hoe garandeert de gemeente dat zij alle informatie en voorlichting via het juiste medium met dezelfde inhoud bij alle inwoners krijgt? In het antwoord graag speciale aandacht voor groepen als ouderen, jeugd/jongeren en mensen met een beperking.*

Antwoord De gemeente beschikt over een website en eigen social mediakanalen zoals Facebook, Twitter, LinkedIn en een Instagram account voor de kinderborgemeester. Ook gebruikt de gemeente Renkum het gemeentenuws om informatie met haar inwoners te delen. Behalve via print zijn deze lokale media ook digitaal te volgen en te bekijken. De social mediakanalen monitoren we via Coosto (social media management software) en de website wordt onderhouden door de webredactie. Facebook is en blijft een populair en geschikt medium voor oudere inwoners en Instagram is hét medium voor de jeugd en jongeren.

*Vraag 4 Bij communicatie gaat het niet alleen om 'zenden' maar ook om 'ontvangen'. Hoe betreft de gemeente op dit moment (pro-actief) via de (social) media haar inwoners bij alles wat er speelt? Hoe worden inwoners, ongeacht het medium waar zij gebruik van maken, op dezelfde manier door dezelfde persoon/instantie/afdeling van dezelfde informatie voorzien en hoe kunnen die inwoners daarbij dan ook op een eenvoudige manier zelf input leveren?*

Antwoord Het eerder genoemde social media management software Coosto geeft de mogelijkheid om alle gebruikte social mediakanalen tegelijk te monitoren op zowel zenden als ontvangen. Opmerkingen, vragen, feedback en alles wat inwoners delen met de gemeente wordt via Coosto ontvangen en via ons webteam beantwoordt. Het zelf geven van input door bewoners kan op de verschillende social mediakanalen.