



gemeente  
**Neder-Betuwe**

## Bijlagen behorend bij het communicatiebeleidsplan Neder-Betuwe

<b>Bijlage 1</b>	<b>Participatieladder - overzicht van de 'treden' van burgerparticipatie</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Kwaliteitshandvest Neder-Betuwe</b>	<b>Pag. 3 t/m 5</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Stappen in communicatie-uitvoeringsplan</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>Personele consequenties</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Bijlage 5</b>	<b>Overzicht geïnterviewde personen en geraadpleegde bronnen</b>	<b>Pag. 6</b>

## Bijlage 1

### Participatieladder - overzicht van de 'treden' van burgerparticipatie

Treden voor deelname door inwoners ca	Inwoners/belanghebbenden:	De gemeente:	Uitkomst proces en mate van invloed:
<b>Trede 1:</b> Informeren	- ontvangen informatie	- geeft informatie	Het doel is dat doelgroepen zijn geïnformeerd.
<b>Trede 2:</b> Raadplegen	- geven hun mening of delen hun kennis rondom een beleidsonderwerp	- wil de mening van inwoners weten en houdt hiermee rekening in de besluitvorming	De mening van inwoners is bekend en daarmee wordt rekening gehouden in de besluitvorming.
<b>Trede 3:</b> Adviseren	- dragen ideeën en oplossingen aan en geven een goed advies binnen een beleidsthema	- geeft vooraf het beleidsthema aan en neemt het advies serieus in overweging	De uitkomst is een advies van de doelgroep aan het bestuur over de richting die deze groep wil uitgaan. Het bestuur geeft argumenten waarom een advies al dan niet is overgenomen.
<b>Trede 4:</b> Coproductie	- werken nauw samen met de gemeente aan beleid of plannen; zij zijn partners	- werkt nauw samen met de participanten; zij zijn partners; laat het resultaat van de samenwerking zwaar wegen in de besluitvorming	Samen met een andere partij komt het voorstel inhoudelijk/financieel tot stand.
<b>Trede 5:</b> Meebeslissen	- zijn medeverantwoordelijk voor beslissingen	- laat de beslissingen of een deel daarvan over aan de inwoners	Vooraf is afgesproken van welke (deel)processen de uitkomsten worden overgenomen.
<b>Trede 6:</b> Zelf organiseren	- organiseren en voeren zelf projecten uit	- ondersteunt en faciliteert	Het bepalen van de uitkomst is aan de inwoner ca. De gemeente stelt niet meer bij.

## Bijlage 2

### Kwaliteitshandvest gemeente Neder-Betuwe

Gemeente Neder-Betuwe vindt de kwaliteit van de dienstverlening aan haar inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties heel belangrijk. Daarom zijn door de gemeente servicenormen opgesteld die duidelijk aangeven wat klanten mogen verwachten. De servicenormen in dit kwaliteitshandvest zijn concrete beloften over de producten en diensten van de gemeente. Als de gemeente deze beloften niet waarmaakt, mag de klant ons daarop aanspreken. Wij stellen, waar mogelijk, onze werkwijzen dan bij.

#### De contactkanalen

*Telefonie: 140488*

Als iemand belt naar ons centrale nummer 14 0488, dan nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op. Wij verbinden de beller maximaal twee keer door. Als de medewerker waarvoor gebeld wordt, niet aanwezig is, zorgen wij voor een terugbelafpraak.

#### *Balie*

De wachttijd aan de balie is maximaal vijftien minuten.  
Heeft u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal vijf minuten.

#### *Brieven*

Wij beantwoorden een brief inhoudelijk binnen zes weken na ontvangst.  
De afzender ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven:  
- dat beantwoording binnen zes weken zal plaatsvinden;  
- de behandelend medewerker of afdeling.

Als behandeling binnen zes weken niet mogelijk blijkt, dan ontvangt de afzender binnen vijf weken een brief waarin staat:  
- de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen zes weken niet mogelijk is;  
- de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden;  
- de behandelende medewerker of afdeling.

#### *Contact via e-mail*

De klant krijgt binnen vijf werkdagen een inhoudelijk antwoord.

De afzender ontvangt binnen twee werkdagen een behandelingsbericht, waarin wij aangeven:  
- dat beantwoording binnen vijf werkdagen zal plaatsvinden;  
- de behandelend ambtenaar of afdeling.

Als behandeling van een e-mail binnen vijf werkdagen niet mogelijk is, vermelden wij in het behandelingsbericht:  
- de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen vijf werkdagen niet mogelijk is;  
- de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden;  
- de behandelende medewerker of afdeling.

Formele verzoeken moeten wij soms als brief behandelen. In dat geval krijgt de afzender binnen zes weken een inhoudelijk antwoord. Of dit het geval is, verneemt de klant binnen twee werkdagen per e-mail.

### *Website*

De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.

De indieningsvereisten voor omgevingsvergunningen staan op [www.omgevingsloketonline.nl](http://www.omgevingsloketonline.nl); op onze website staat een link hiernaar.

Wij zorgen ervoor dat onze website toegankelijk is.

### **Dienstverlening op maat**

#### *Privacy*

Als meer privacy door de klant gewenst is, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

#### *Niet 'van het kastje naar de muur'*

Indien nodig, krijgt de klant de gelegenheid tot een (al dan niet telefonisch) gesprek met één van onze vakspecialisten.

Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe.

### **Aanspreekbaarheid in geval van klachten**

#### *Wij nemen klachten serieus*

Als iemand niet tevreden is over onze dienstverlening, dan horen wij dit graag. Dit helpt ons om onze prestaties te verbeteren.

Is de klant daarna nog steeds niet tevreden, dan kan deze persoon mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente. Wij geven per contactkanaal duidelijk aan hoe en waar de betreffende persoon een klacht kan indienen.

Bij klachten ontvangt de klant binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven:

- dat de interne klachtbehandeling binnen vier weken zal plaatsvinden (het bestuursorgaan kan deze termijn met ten hoogste vier weken verdagen, dit wordt schriftelijk meegedeeld);
- de behandelend ambtenaar of afdeling.

Als de klant vervolgens van mening is dat de klacht intern niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan hij of zij een verzoekschrift indienen bij de gemeentelijke ombudscommissie. Deze is onafhankelijk en de lokale variant van de Nationale Ombudsman.

### **Veel voorkomende vergunningaanvragen**

#### *Omgevingsvergunning*

Wij nemen binnen acht weken na indiening van de aanvraag voor een eenvoudige omgevingsvergunning een beslissing, tenzij er met redenen omkleed verdaagd is met de in de wet opgenomen termijnen.

Bij een complexe procedure nemen wij binnen 26 weken na indiening van een aanvraag een beslissing, tenzij er met redenen omkleed verdaagd is met de in de wet opgenomen termijnen.

#### *Drank- en horecavergunning*

Binnen twaalf weken na indiening van de aanvraag voor een drank- en horecavergunning, nemen wij een beslissing, tenzij er met redenen omkleed verdaagd is met de in de wet opgenomen termijnen.

#### *Evenementenvergunning*

Wij hanteren standaardtermijnen voor het verlenen van een evenementenvergunning en publiceren die op onze website. Meldingsplichtige (dat zijn kleine) evenementen 6 weken; overige 10 weken.

Als van deze termijn wordt afgeweken, dan ontvangt de klant daarover tijdig bericht. (als we binnen de termijn geen antwoord op een aantal zaken kunnen geven).

## Meldingen

### *Meldingen openbare ruimte*

Uiterlijk binnen twee werkdagen melden wij terug wat er met een melding gebeurt.

In geval van gevaar, kans op schade en/of letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen, ook buiten kantooruren.

## Bijlage 3

### Stappen in communicatie-uitvoeringsplan

In het communicatie-uitvoeringsplan zijn de volgende paragrafen uitgewerkt:

- Analyse
- Doelgroepen
- Doelstellingen beleid
- Doelstellingen communicatie
- Boodschap
- Strategie
- Communicatiemiddelen
- Tijdsplanning
- Budget
- Evaluatie

## Bijlage 4

### Personele consequenties

In het communicatiebeleidsplan is naast het stellen van kaders ook een aantal voorstellen gedaan om de reguliere communicatietaken aan te passen. Het ambitieniveau moet hierbij in balans zijn of in balans worden gebracht met de personele capaciteit.

#### *Aanpassingen reguliere communicatietaken*

- Invoeren van de communicatiekalender van college en raad, in samenwerking met de griffie, voor een beter overzicht en spreiding van de communicatiemomenten. (In te passen in reguliere werk)
- Meer communicatie/uitleg over beleid via 'bestuurders aan het woord'. (Extra inzet noodzakelijk)
- Perscontacten intensiveren. (Is al in gang gezet/bij verdere uitbreiding extra uren noodzakelijk)
- Inwoners meer betrekken bij het werk van de raad (in samenwerking met de Commissie Bestuurlijke Vernieuwing). (Is afhankelijk van de plannen van de commissie Bestuurlijke Vernieuwing)
- Burgerparticipatie mee implementeren en helpen uitvoeren. (Extra inzet noodzakelijk)
- Onderzoeken begeleiden op het gebied van klanttevredenheid en eventueel 'Waar staat je gemeente'. (Afhankelijk van de werkwijze; eventueel via stagiaires regelen)
- Klantenpanel instellen. (Extra inzet noodzakelijk)
- Meer inzetten op sociale media en gebruik van app's. (Extra inzet noodzakelijk)
- Regelmatige communicatie naar de inwoners over 'het gemak van digitaal gebruik'. (In te passen in reguliere werk)
- Digitale nieuwsbrief. (Extra inzet noodzakelijk)
- Meer bekendheid geven aan Neder-Betuwe. (Afhankelijk van de keuzes/ambities)

## Bijlage 5

### Geïnterviewde personen

De volgende personen zijn geïnterviewd in verband met het opstellen van het communicatiebeleidsplan Neder-Betuwe 2015:

1. de heer N. van Wolfswinkel en de heer G.R. van Leeuwen (SGP)
2. mevrouw A.E.M. den Hartog en de heer J.H.A.M. Woldberg (PvdA)
3. mevrouw W.E.A. van Dijkhuizen (CDA)
4. mevrouw M.K. Gunther-van Eck en de heer W. Wilbrink (schriftelijk) (Gemeentebelangen)
5. de heer S.H.R. van Someren (VVD)
6. de heer C. van Hattum (ChristenUnie)
7. de heer J.C. Bouwman, griffier
8. de heer C.W. Veerhoek burgemeester
9. de heer J.W. Keuken wethouder
10. de heer V.M. van Neerbos wethouder
11. de heer H. Gerritsen wethouder
12. mevrouw M.G.J. Nijhuis-Quanjel, gemeentesecretaris a.i.
13. de heer E. van der Neut, directiesecretaris
14. de heer N. ten Bosch, afdelingsmanager
15. de heer R. van Mill, afdelingsmanager
16. mevrouw M. Gherbaz, afdelingsmanager
17. de heer T. Eekhoutte, afdelingsmanager
18. de heer N.A. de Groot, afdelingsmanager (schriftelijk)
19. de heer M. Pijl, vertegenwoordiger ondernemingsraad
20. de heer A. van der Staaij, vertegenwoordiger Gideonsbende
21. mevrouw M. Terpstra, journalist De Gelderlander
22. de heer M. Diepeveen, journalist Rhenense Betuwse Courant
23. de heer J. Kas, journalist Reformatorisch Dagblad (schriftelijk)

Bij het opstellen van het communicatiebeleidsplan zijn de volgende documenten geraadpleegd:

- Coalitieakkoord 2014-2018 '*Samenwerken aan een vitale samenleving*'
- Visie van de gemeente
- Concernplan 2015
- Communicatieuitvoeringsplannen