



Betreft: rondvraag commissie BZ op 29 november 2012 over externe communicatie

Geacht college,

Digitale communicatie tussen burgers onderling en tussen burgers en allerlei instanties verloopt steeds sneller en via verschillende (social) media zoals Twitter. Dienstverlenende organisaties zoals banken, ziekenhuizen, providers maar ook het VNG maken hiervan in toenemende mate gebruik. Niet alleen in voorlichtende zin, maar ook ondersteunend, daar waar het vragen van consumenten betreft. Vaak kan men al via een zogenaamd interactief “webcare” account gerichte vragen stellen en daar snel antwoord op krijgen. Gebleken is dat een snelle terugkoppeling van informatie positief bijdraagt aan de externe beeldvorming rond die organisatie, en beantwoording van gelijklopende vragen vaak ondervangt.

In de laatst gehouden BZ commissievergadering hebben wij aandacht gevraagd voor de externe communicatie vanuit de gemeente. Wethouder Van Olden gaf in zijn bijdrage aan: “dat de gemeente aandacht heeft voor sociale media en digitale dienstverlening”.

Voor de digitale externe communicatie maakt de gemeente gebruik van haar website en een account op twitter: @shertogenbosch.

Uit reacties blijkt dat er geen consistentie zit in met name het gebruik van het twitteraccount. Ook blijkt er niet altijd een naadloze aansluiting te zijn tussen hetgeen dat wordt getwitterd en de bekendheid daarvan binnen de organisatie.

De website is informatief, maar door de loop der tijden wel overvol geraakt. Het is niet altijd gemakkelijk voor eenieder om daar de gevraagde info snel uit te verkrijgen.

De fractie van Rosmalens Belang hecht veel waarde aan een positieve uitstraling van de gemeente, onder andere door snelle en goede externe communicatie en dienstverlening, en heeft hierover de volgende vragen aan de portefeuillehouder:

- Hoe volgt het college de ontwikkelingen van digitale informatiekanaalen, en op welke wijze wordt hierop ingespeeld.
- Wat zijn de huidige doelstellingen met betrekking tot het gebruik van digitale informatiekanaalen zoals de website en Twitter.
- Is er een beleidsplan Externe Communicatie waarin die doelen zijn opgenomen en uitgewerkt naar het betreffende communicatiekanaal.

Namens de fractie van Rosmalens Belang,
Jos van Son