

Communicatie

Communicatie tussen het CDA en de kiezers, maar zeker ook tussen de gemeente en haar inwoners, betekent voor ons: **“Zeggen wat je doet en doen wat je zegt!”**

Goede communicatie begint met een makkelijk toegankelijke informatievoorziening en dienstverlening. Het CDA ziet inwoners niet als klanten, maar als burgers. Burgers zijn er niet voor de gemeente; de gemeente is er voor de burgers en zal zich als ‘dienstverlener’ moeten opstellen.

Dit houdt bijvoorbeeld in dat de gemeente zich met avondopenstellingen aanpast aan de flexibele werktijden van mensen. Dat afspraken worden gemaakt op tijden die de burger schikken en dat als men fysiek niet in staat is om naar het gemeentehuis te komen, zij thuis worden bezocht.

Maar ook dat het college, de Raad en de ambtenaren zich oplossingsgericht opstellen. Daar waar burgers, ondernemers, verenigingen, instellingen etc. een probleem ervaren, moet positief worden meegedacht door de gemeente. Geen houding van nee, tenzij....., maar veel meer: ja, mits.....

Afdelingen, loketten moeten tijdens kantooruren (telefonisch) optimaal bereikbaar zijn om snel gewenste informatie te kunnen bieden. Daarom pleiten wij voor een bredere kennis bij en een multi-inzetbaarheid bij ambtenaren. Dit voorkomt dat bij ziekte of vakantie bepaalde vragen niet (kunnen) worden beantwoord.

In een tijd van steeds verdere oprukkende ‘social media’ dienen de mogelijkheden hiervan optimaal te worden benut. Dat neemt echter niet weg dat ook – en met name de voor ouderen - de bekende bereikbaarheid via de telefoon en balie blijft bestaan.

Digitale informatie en dienstverlening moet makkelijk vindbaar zijn ook voor mensen met een beperking. Om die reden dient een goede gemeentelijke website te voldoen aan het waarmerk ‘drempelvrij’.

Het CDA zou graag de invoering van het zogenaamde verwachtingsmanagement verwezenlijkt zien. Bij ontvangst van een verzoek, brief, bezwaarschrift etc. van een ondernemer, instelling of burger zou niet alleen een ontvangstbevestiging moeten worden verstuurd, maar tevens een indicatie moeten worden gegeven van de verwachte afhandelingsduur van een verzoek, brief of bezwaarschrift.

Het CDA Edam-Volendam kiest voor:

Communicatie:

- Zeggen wat je doet en doen wat je zegt / ruime openingstijden gemeentelijke loketten.
- Zorgen voor optimaal gebruik van de social media t.b.v. informatie aan inwoners / een website met het keurmerk ‘drempelvrij’.
- Goed informeren van de inwoners met gerichte informatie en campagnes, vooral waar het gaat om nieuwe wet- en regelgeving zoals de grote veranderingen op gebied van zorg, WMO-voorzieningen en participatie.
- Invoering van het zogenaamde verwachtingsmanagement.