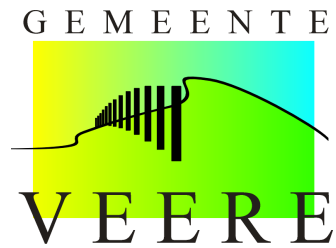


Rekenkamercommissie Veere



*Veere in gesprek met bewoners,
bedrijven en organisaties*

Het onderzoek is in opdracht van
de Rekenkamercommissie Veere
uitgevoerd door Partners+Pröpper
te Vught
Datum: 15 augustus 2012
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Kern	2
1.1	Aanleiding	2
1.2	Vraagstelling.....	2
1.3	Aanpak	3
1.4	Leeswijzer	3
2	Ervaringen van bewoners, bedrijven en organisaties	4
2.1	Een open en constructieve dialoog	4
2.2	Onduidelijkheid over gespreksagenda's, invloed en spelregels	4
2.3	Weinig transparantie over verwerking van inbreng	5
2.4	Onvoldoende communicatie wanneer de gemeente doorpakt	6
3	Verklaringen voor de opgetekende ervaringen	7
3.1	Het formele communicatiebeleid.....	7
3.2	Verankering van het communicatiebeleid	8
3.3	Gemeentelijke inzet en communicatie in de praktijk.....	8
4	Conclusies en aanbevelingen.....	11
4.1	Conclusies.....	11
4.2	Aanbevelingen.....	12
Bijlage 1	Korte beschrijving van de vijf cases.....	15
Bijlage 2	Geraadpleegde bronnen.....	17
Bijlage 3	Correspondentie.....	19

1 Kern

1.1 Aanleiding

Net als in andere gemeenten staat goede communicatie met en participatie van burgers in Veere hoog op de agenda. In het Coalitieprogramma 2010-2014 wordt uitgesproken dat het college bij besluitvorming zoveel mogelijk rekening wil houden met de opvattingen van burgers:

“Voorafgaande aan relevante besluiten zal actief en planmatig contact worden gezocht met vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties, dorps- en stadsraden, denktanks, klankbordgroepen, ondernemersverenigingen, brancheorganisaties, besturen, etc.. Waar dat mogelijk is zullen deze burgeradviezen bij besluitvorming worden betrokken. Waar dat niet mogelijk is zal dit worden beargumenteerd.”¹

Dit is aanleiding voor de rekenkamercommissie Veere om een onderzoek uit te voeren naar het communicatiebeleid van de gemeente Veere. De commissie wilde weten hoe de gemeente Veere in verschillende fasen van de beleidscyclus communiceert met burgers, bedrijven en organisaties uit Veere en hoe zij dat ervaren. Het onderzoek is nadrukkelijk gericht op leren: de rekenkamercommissie wil de gemeenteraad, maar ook het college en ambtelijke organisatie concrete handreikingen doen om de communicatie in de toekomst te verbeteren waar nodig.

1.2 Vraagstelling

De rekenkamercommissie heeft de volgende centrale vraagstelling en deelvragen geformuleerd:

Hoe ervaren burgers de communicatie van de gemeente Veere bij de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid en wat kan de gemeente hiervan leren voor de toekomst?

- 1 Hoe ervaren bewoners, bedrijven en organisaties de communicatie? (Wat vinden zij belangrijk? Waar spreken zij de gemeente op aan? Voldoet de gemeente hieraan?)
- 2 Hoe zijn de ervaringen van bewoners, bedrijven en organisaties te verklaren en te begrijpen?
 - Hoe ziet het communicatiebeleid van de gemeente Veere er in grote lijnen uit?
 - Hoe wordt de communicatie in de praktijk georganiseerd en vormgegeven?
 - Zijn er andere factoren die de opgetekende ervaringen kunnen verklaren?
- 3 Wat kan de gemeente leren voor de toekomst?
 - Wat gaat er al goed en hoe kan de gemeente Veere dat vasthouden?
 - Wat gaat er minder goed en wat zijn aanknopingspunten voor verbetering?

¹ Gemeente Veere, *Coalitieprogramma 2010-2014*, p6.

1.3 Aanpak

In aansluiting bij de vraagstelling heeft de rekenkamercommissie gekozen voor een onderzoeksaanpak waarin de ervaringen en beleving van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties centraal staat en in eerste instantie zo onbevangen en open mogelijk worden opgetekend door de onderzoekers. Hiertoe is een beperkt aantal beleidsdossiers geselecteerd (zie bijlage 1 voor een beknopte beschrijving van ieder van de vijf dossiers).

De vijf dossiers

- 1 Bestemmingsplan Dishoek
- 2 Evaluatie kleinschalig kamperen
- 3 Nieuwbouw basisschool Domburg
- 4 Reconstructie Middelburgsestraat
- 5 Visie Veere Anno

De vijf beleidsdossiers zijn onderzocht met als doel lessen voor de toekomst te inventariseren, niet om een representatief beeld te krijgen van de gehele communicatiepraktijk van de gemeente Veere. Daarom is voor ieder dossier een selecte groep betrokken en belanghebbende burgers, bedrijven en organisaties uitgenodigd om deel te nemen aan een rondetafelgesprek. Er is bewust gekozen voor deze kleinschalige aanpak om ruim diep in te kunnen gaan op de ervaringen en beleving van de respondenten. Vervolgens is naar duiding gezocht door het huidige communicatiebeleid van de gemeente Veere te analyseren, de beleidsprocessen en projecten in de vijf dossiers te analyseren en groepsgesprekken te houden met betrokken ambtenaren.

1.4 Leeswijzer

De opbouw van dit rapport is weergegeven in figuur 1.



Figuur 1: onderzoeksmodel en opbouw van dit rapport.

De ervaringen en beleving van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties zijn opgetekend in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 komen verklaringen voor deze ervaringen aan de orde. De bevindingen in hoofdstukken 2 en 3 vormen de basis voor de conclusies en aanbevelingen. Deze zijn opgenomen in hoofdstuk 4 van het rapport.

2 Ervaringen van bewoners, bedrijven en organisaties

Om de ervaringen van bewoners, bedrijven en organisaties met de communicatie van de gemeente te kunnen optekenen, heeft onderzoeksbureau Partners+Pröpper vijf rondetafelgesprekken georganiseerd. Het doel van deze gesprekken was om de ervaringen van betrokkenen zo open en onbevangen mogelijk op te tekenen, zonder deze direct te relateren aan het communicatiebeleid en inzet van de gemeente Veere. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van deze ervaringen. Ze zijn geordend naar vier thema's die als rode draad in de vijf rondetafelgesprekken naar voren kwamen.

2.1 Een open en constructieve dialoog

Bewoners, bedrijven en organisaties die in de vijf dossiers hebben meegedacht of –gedaan met de gemeente, ervaren de dialoog met de gemeente over het algemeen als open en constructief.

De deelnemers aan de totstandkoming van de **Visie Veere Anno** zijn zeer positief over de manier waarop de gemeente het proces had ingericht en de wijze waarop het is begeleid. Er was veel waardering voor het grote aantal partijen dat de gemeente heeft weten te bereiken en de gelegenheid om open met elkaar en met de gemeente in discussie te gaan.

“Het proces was constructief, interessant en sprankelend. Een voorbeeld van hoe de gemeente in alle gevallen zou moeten opereren.”

De vertegenwoordigers van de kampeerboeren en de grote campings die hebben deelgenomen aan de **Evaluatie van het kleinschalig kamperen** hebben veel waardering voor de gekozen opzet van de evaluatie waarbij alle typen kampeerboeren in alle gebieden in de gelegenheid zijn gesteld om bij te dragen aan de evaluatie. Het overleg met het college en ambtenaren hebben zij als open en prettig ervaren. Ook de leden van de denktank bij de **Reconstructie Middelburgsestraat** spreken over constructief overleg met de gemeente.

2.2 Onduidelijkheid over gespreksagenda's, invloed en spelregels

Bij drie van de vijf dossiers bestond er voor deelnemers onduidelijkheid over de gespreksagenda (welke onderwerpen wel en welke nadrukkelijk niet besproken konden worden), de invloed die men had en de spelregels die golden.

Bij de **Reconstructie Middelburgsestraat** konden bewoners en bedrijven van de Middelburgsestraat plaatsnemen in een denktank. De denktank kreeg de opdracht zoveel mogelijk zelf met een ontwerp voor de reconstructie te komen. Gaandeweg ontstaat er voor de deelnemers onduidelijkheid over hun precieze rol, zo geven zij aan. Deze onduidelijkheid had betrekking op twee zaken:

- Voor de deelnemers was onduidelijkheid in hoeverre zij nu echt zelf het eindontwerp mochten bepalen en onder welke voorwaarden de gemeente zelf met een ontwerp zou komen. Dit was onder andere ingegeven door het optreden van de externe voorzitter, die in de beleving van bewoners teveel aanstuurde op bepaalde oplossingen of compromissen.

- Voor vooral de bewoners in de denktank was onduidelijk wat er van hen verwacht werd in het geven van uitleg en het verantwoorden van gemaakte kennis aan andere bewoners van de Middelburgsestraat.

Deelnemers aan **Evaluatie kleinschalig kamperen** geven aan dat vooraf niet duidelijk was wat de agenda was voor de gesprekken met de gemeente en op welke onderwerpen wel of geen invloed kon worden uitgeoefend. De discussie spitste zich in de praktijk vooral toe op de uitbreiding van het maximaal aantal kampeereenheden op de kampeerboerderijen. Andere onderwerpen werden echter niet expliciet afgekaart. Hierdoor was het de deelnemers onduidelijk hoe er met inbreng op andere punten zou worden omgegaan. Ook was voor hen niet duidelijk of en in welke mate raad en college al standpunten hadden ingenomen. In de gesprekken met college en ambtenaren was er evenwel geen strikt afgebakende agenda: in principe kon alles ter tafel komen.

Bij de **Nieuwbouw basisschool Domburg** heeft de gemeente een groep bewoners de gelegenheid gegeven om onder leiding van een externe voorzitter een advies uit te brengen over de inpassing van het nieuwe schoolgebouw in de omgeving. Op voorhand was echter onduidelijk welke invloed bewoners nog konden uitoefenen en wat de status zou zijn van het advies. Uit de groeps gesprekken met ambtenaren blijkt dat betrokkenen het gevoel hebben dat er weinig is gedaan met het advies. Zij zouden uit frustratie vervolgens niets meer hebben ondernomen tegen het bouwplan.

2.3 Weinig transparantie over verwerking van inbreng

Wanneer de gemeente aan de slag gaat met inbreng van bewoners, bedrijven en organisaties en vervolgstappen zet in de besluitvorming, is voor betrokkenen vaak niet transparant hoe die stappen er precies uitzien en hoe hun inbreng wordt verwerkt in de besluitvorming. We zien dit bij drie van de vijf dossiers.

Bij **Reconstructie Middelburgsestraat** hebben de leden van de denktank terugkoppeling gemist over hoe hun laatste inbreng in het definitieve ontwerp is verwerkt. Het eindontwerp dat in de dorpsraadvergadering aan alle inwoners is gepresenteerd, week af van het ontwerp dat in de laatste vergadering van de denktank voorlag. Ook hebben de leden de indruk dat er nog andere overwegingen en inbreng van andere partijen het uiteindelijke ontwerp hebben beïnvloed. Welke wijzigingen er nog in het eindontwerp zijn aangebracht, was dus niet transparant voor de leden van denktank en zij hebben dit als vervelend ervaren.

Ook bij de **Evaluatie kleinschalig kamperen** hebben vertegenwoordigers van de kampeerboeren en grote campings een verantwoording gemist van de wijze waarop hun inbreng in het conceptbeleid is verwerkt. Zij hebben eveneens goede verslaglegging van de gesprekken met college en ambtelijke organisatie gemist. De deelnemers benadrukken overigens wel tevreden te zijn met het nieuwe beleid.

“Niet duidelijk was welke punten wel en niet zijn gehonoreerd. Het is in dit ‘hoofdpijndossier’ ook moeilijk om een beleid op te stellen waar iedereen tevreden over is. Het stuk dat er nu ligt zit goed in elkaar.”

Bij de totstandkoming van de **Visie Veere Anno** spreken deelnemers juist van een heel transparante verwerking van inbreng. Men is erg tevreden over de manier waarop de inbreng is verwerkt in verschillende scenario's en deze in besluitvorming door de gemeenteraad tegen elkaar zijn afgewogen. In de uitwerking van één van de deelgebieden die in de visie is benoemd, Oostwatering, geeft één van de verenigingen uit het gebied aan moeilijk in gesprek te komen met de gemeente over de invulling van de plannen voor het gebied. Vertegenwoordigers geven aan dat zij op verzoek van de gemeente samen met andere partijen die in het gebied actief zijn een plan hebben uitgewerkt voor de invulling van het gebied. De gemeente Veere heeft het ingediende plan niet overgenomen en hierover naar het oordeel van betrokken partijen onvoldoende het gesprek gevoerd. Van gesprekken die later op initiatief van de vereniging zijn gevoerd met de gemeente zijn geen verslagen gemaakt. De betreffende vereniging geeft aan dat voor hen onduidelijk is wat de voornemens van de gemeente zijn en welke plaats de ideeën van de vereniging daarin krijgen.

2.4 Onvoldoende communicatie wanneer de gemeente doorpakt

In twee dossiers zien we situaties dat de gemeente Veere ervoor kiest om 'door te pakken': er is dan weinig gelegenheid voor bewoners, bedrijven en organisaties om nog invloed uit te oefenen. In die twee dossiers zien we dat betrokkenen zich overvallen voelen door de gemaakte politieke keuzes en vinden dat de gemeente hier te weinig over communiceert.

Dit komt onder andere naar voren in het gesprek dat we voerden over **Bestemmingsplan Dishoek**. De betrokken bewoner (het ging om één respondent) geeft aan de plannen voor het bouwen van een hotel in Dishoek vernomen te hebben via publicatie van bouwvergunningaanvraag van de projectontwikkelaar. Bij de tervisielegging van het ontwerpbestemmingsplan was er nog de gelegenheid een zienswijze in te dienen. In de communicatie hierover werd volgens betrokkene de schijn gewekt dat nadere discussie nog mogelijk was, terwijl ingediende zienswijzen vervolgens voor het overgrote deel niet werden gehonoreerd onder verwijzing naar eerder gemaakte afspraken met de projectontwikkelaar. Betrokkene betreurt dat de eerder gemaakte politieke keuzes niet expliciet duidelijk werden.

“Mij werd duidelijk dat de pap allang gestort was. We waren duidelijk te laat. Het was prettig geweest als de gemeente vooraf kleur had bekend en had aangegeven dat de belangenafweging in het voordeel van de projectontwikkelaar was uitgevallen.”

Uit de interviews blijkt dat bewoners zich overvallen hebben gevoeld door de **nieuwbouw van de basisschool** in hun buurt. De keuze voor de locatie voor de nieuwbouw op de betreffende plek is door de gemeente aan de bewoners medegedeeld. In de beleving van betrokkenen heeft de gemeente te weinig uitleg gegeven over de keuze voor de locatie en de achtergronden van het bouwplan.

3 Verklaringen voor de opgetekende ervaringen

In dit hoofdstuk komen verklaringen voor de opgetekende ervaringen van bewoners, bedrijven en organisaties aan de orde. Deze verklaringen zijn gebaseerd op een analyse van het formele communicatiebeleid van de gemeente Veere als de organisatie en inzet van communicatie in de praktijk van de vijf dossiers. De bevindingen zijn gebaseerd op schriftelijke stukken en groepsgesprekken met betrokken ambtenaren die onderzoeksbureau Partners+Pröpfer heeft gevoerd.

3.1 Het formele communicatiebeleid

Het communicatiebeleid van de gemeente Veere ligt vast in twee kerndocumenten: de Communicatienota 2007-2010 en de Uitvoeringsnota Interactief Beleid. Daarnaast zijn er interne richtlijnen opgesteld voor het gebruik van sociale media.

Uitgangspunt van het beleid is dat de gemeente een voorbeeldfunctie heeft als het gaat om goede communicatie en dat tijdige, eenduidige en begrijpelijke communicatie met bewoners, bedrijven en organisaties blijvend en zorgvuldige aandacht moet krijgen van alle ambtenaren en bestuurders. Het communicatiebeleid gaat verder uit van maatwerk: dat betekent dat in iedere situatie vooraf alle mogelijke doelgroepen in kaart moeten worden gebracht en dat daar de communicatie op moet worden afgestemd.

Met het formele communicatiebeleid legt de gemeente Veere een eerste basis voor effectieve communicatie:

- Communicatie wordt beschouwd als essentieel en vanzelfsprekend onderdeel van modern bestuur en is daarmee de verantwoordelijkheid van alle collegeleden en ambtenaren.²
- Het communicatiebeleid stelt dat de gemeente in iedere situatie moet zorgen voor duidelijkheid over randvoorwaarden.
- De Uitvoeringsnota Interactief Beleid bevat een afwegingskader. Dit bestaat uit een participatieladder met een aantal treden aan te geven welke invloed bewoners, bedrijven en organisaties hebben en een redeneerschema om te bepalen welke trede van toepassing is.³
- De Communicatienota bevat een basale checklist communicatie die bij plannen en nieuw beleid kan worden gebruikt.⁴

Tegelijkertijd constateren we dat het communicatiebeleid op een aantal punten kan worden verbeterd en zo nog betere voorwaarden kan bieden voor effectieve communicatie:

- Zowel de Communicatienota als de Uitvoeringsnota Interactief Beleid bevatten geen scherpe en duidelijke doelstellingen die richting geven aan de inzet van communicatie en interactieve beleidsvorming in concrete dossiers.
- Het redeneerschema dat in de Uitvoeringsnota Interactief Beleid is opgenomen, heeft het karakter van een ‘afvinklijstje’ dat suggereert dat er één trede op de ladder moet worden gekozen en dat tot een keuze kan worden gekomen door de vragen af te lopen. Het

² Gemeente Veere, *Communicatienota 2007-2010*, zonder datum, p1.

³ Gemeente Veere, *Uitvoeringsnota Interactief beleid*, zonder datum, p2/3.

⁴ Gemeente Veere, *Communicatienota 2007-2010*, zonder datum, p7.

redeneerschema sluit daarmee onvoldoende aan bij de maatwerkgedachte die in de uitvoeringsnota wordt voorgesteld.

- Er zijn geen praktische tools of handreikingen die medewerkers kunnen gebruiken om een interactieve aanpak of een communicatiestrategie voor hun dossier te kunnen doordenken en bepalen.

3.2 Verankering van het communicatiebeleid

Uit de interviews met medewerkers blijkt dat het formele communicatiebeleid wel op hoofdlijnen wordt gekend, maar in de praktijk niet actief wordt toegepast en gebruikt. Het gaat daarbij met name om het maken van zorgvuldige en bewuste afweging van de mate van interactiviteit en het expliciet kiezen van een trede op de participatieladder. In geen van de plannen van aanpak van de vijf dossiers wordt het begrippenkader uit het formele communicatiebeleid expliciet gebruikt.⁵ Medewerkers geven zelf aan dat het hierdoor soms voorkomt dat men ambtelijk “de oren en ogen maximaal open zet” in een vroege fase van een beleidsproces, maar bij verwerking van de inbreng toch minder keuzeruimte blijkt te zijn dan aanvankelijk aan deelnemers is gecommuniceerd. Het besluit dat vervolgens wordt genomen, kan dan toch als een verrassing komen.

3.3 Gemeentelijke inzet en communicatie in de praktijk

OPEN HOUDING

Uit interviews komt naar voren dat het college en ambtelijke organisatie in beginsel een open houding hebben naar de samenleving. Zij zijn gericht op het luisteren naar, betrekken en meekrijgen van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Ambtenaren geven in interviews aan goede communicatie met partijen uit de samenleving belangrijk te vinden en belanghebbenden en andere doelgroepen actief op te zoeken. In de rondetafelgesprekken herkennen deelnemers deze open houding ook.

Deze open houding – als basisvoorwaarde voor effectieve voorwaarde – blijkt onder meer uit:

- een ruimhartige actorenanalyse⁶ in een aantal plannen van aanpak van de vijf dossiers waarin doelgroepen en hun belangen in kaart worden gebracht als basis voor een communicatiestrategie;
- de gelegenheid die de gemeente Veere de partijen uit de samenleving biedt om zelf tot een visie te komen. **Visie Veere Anno** is hiervan het meest sprekende voorbeeld;
- de serieuze wijze waarop de gemeente Veere in verschillende van de vijf dossiers is omgegaan met de inbreng van partijen uit de samenleving. Zo zien we bij **Visie Veere Anno** en **bestemmingsplan Dishoek** een systematische verwerking van inbreng en verantwoording van de manier waarop dit is gedaan.⁷

⁵ Gemeente Veere, *Plan van aanpak Middelburgsestraat Koudekerke*, zonder datum; Gemeente Veere, *Projectvoorstel Evaluatie beleid kleinschalig kamperen*, 3 februari 2011.

⁶ Onder actorenanalyse wordt verstaan een analyse waarbij de functionele rol van de doelgroepen en hun belangen worden bepaald, per fase van beleid, omdat dit kan verschuiven tijdens het beleidsproces.

⁷ Zie bijvoorbeeld Gemeente Veere, *Evaluatierapport beleid kleinschalig kamperen 2008-2011*, 18 augustus 2011 en Bureau INBO, *Participatieverslagen ontwerpateliers Visie Veere Anno*, 2007.

DOORDENKING EN UITWERKING VAN COMMUNICATIESTRATEGIEËN

De onduidelijkheid over gespreksagenda's, invloed en spelregels die deelnemers in een aantal dossiers ervaren, komt voort uit onvoldoende doordinking en precieze uitwerking van de communicatiestrategie vooraf.

- Bij de **Reconstructie Middelburgsestraat** was het uitgangspunt dat de denktank in principe zelf het ontwerp voor de reconstructie mocht bepalen indien de denktank tot consensus wist te komen. De spelregels voor de situatie waarin de denktank daar niet in slaagt, zijn echter zodanig globaal uitgewerkt dat deze niet duidelijk maken in welke situatie college en ambtelijke organisatie het ontwerp afmaken en hoe het proces dan loopt.⁸
- Het dossier **Nieuwbouw basisschool Domburg** is zonder een vooraf uitgewerkte communicatiestrategie van start gegaan.⁹ Toen omwonenden protest aantekenden tegen de nieuwe locatie heeft de gemeente hen uitgenodigd een adviesgroep te vormen en een advies uit te brengen over het bouwplan. Het bouwplan was echter al ver uitgewerkt en er was op voorhand weinig ruimte meer voor het advies om door te werken. De open opdracht aan de bewoners strookte dus niet met de keuzeruimte die er nog was.
- Bij de **Evaluatie kleinschalig kamperen** was er voor de evaluatiegesprekken geen duidelijke agenda waarin het doel van de evaluatie en de gespreksonderwerpen uitgewerkt waren. De evaluatiegesprekken zijn in de beleving van de gespreksdeelnemers én betrokken ambtenaren weliswaar goed verlopen, maar hadden beter kunnen aansluiten bij de (politieke) keuzes die in het dossier voorlagen.¹⁰

AANDACHT VOOR VERWACHTINGENMANAGEMENT BIJ LANGER LOPENDE PROCESSEN

De opgetekende ervaringen zijn deels te begrijpen uit het feit dat verwachtingenmanagement¹¹ in een aantal dossiers meer aandacht kan krijgen.

Bij **Bestemmingsplan Dishoek** speelt de lange looptijd van het proces een rol: de eerste kaders voor de ontwikkeling van Dishoek werden al in 2004 door de gemeenteraad vastgesteld.¹² Vanaf dat moment zijn diverse processtappen gezet tot de ter inzage legging en vaststelling van het bestemmingsplan in september 2010. Bijzondere omstandigheden zijn hier de lange looptijd van het proces en het feit dat in Dishoek veel recreatiewoningen staan waardoor veel inwoners maar een gedeelte van het jaar in Dishoek verblijven. Juist vanwege de grote impact van de bouwplannen, zou het verstandig zijn (geweest) herhaaldelijk over het gelopen proces te communiceren. In uitnodigingen voor informatieavonden wordt bijvoorbeeld beperkt aandacht besteed aan processtappen tot dan toe.¹³ Betrokken medewerkers onderkennen dat blijvende communicatie in die fase van de planvorming meer aandacht had kunnen krijgen.

⁸ Gemeente Veere, *Plan van aanpak Middelburgsestraat Koudekerke*, zonder datum, p4.

⁹ Bron: groepsgesprekken met ambtenaren.

¹⁰ Gemeente Veere, *Projectvoorstel Evaluatie beleid kleinschalig kamperen*, 3 februari 2011.

¹¹ Er is sprake van goed verwachtingenmanagement als betrokkenen partijen uit Veere op ieder moment weten hoe een proces eruit ziet, wat de stand van zaken is en wat hun rol, inbreng en invloed is.

¹² Gemeente Veere, *Raadsvoorstel bestemmingsplan Dishoek*, 22 juli 2010, p2.

¹³ Bouwfonds Ontwikkeling B.V., *Uitnodiging informatieavond ontwikkelingen Dishoek 8 april 2010*, 18 maart 2010.

Bij het project Oostwatering – onderdeel van **Visie Veere Anno** – constateren we dat er heel verschillende beelden bestaan over het feitelijk verloop van de planvorming voor het gebied Oostwatering bij één van de verenigingen uit het gebied enerzijds en de gemeente Veere anderzijds, zonder daarbij een uitspraak te willen doen over welk beeld klopt en door wie of wat het verschil in beelden veroorzaakt. Duidelijk is dat het om een complexe gebiedsontwikkeling gaat. Hierbij is een groot aantal exploitanten en belanghebbenden met uiteenlopende grondposities betrokken. Er is sprake van een lange looptijd waarin langs verschillende sporen overleg en onderhandeling heeft plaatsgevonden (in de periode van 2006 tot nu). Gedurende deze looptijd is een nieuw college aangetreden en hebben ook bij de vereniging bestuurswisselingen plaatsgevonden. Mogelijk is hierdoor een verschil in informatiepositie ontstaan. Zowel de gemeente als de vereniging hadden meer kunnen investeren om dit verschil weg te werken.¹⁴

¹⁴ Gemeente Veere, *Ambtelijke toelichting op het project Oostwatering*, 7 mei 2012; Groepsgesprekken met ambtenaren.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

De bevindingen uit hoofdstukken 2 en 3 zijn beknopt weergegeven in figuur 2.



Figuur 2: beknopte weergave van de bevindingen.

HOE ERVAREN BEWONERS, BEDRIJVEN EN ORGANISATIES DE COMMUNICATIE?

Over het algemeen ervaren bewoners, bedrijven en organisaties die meedenken of –doen met de gemeente de dialoog met de gemeente als open constructief. Bij drie van de vijf onderzochte dossiers ervaren zij onduidelijkheid, bijvoorbeeld over wat het doel en de agenda van het gesprek dat de gemeente wil voeren, over de exacte invloed die zij (nog) kunnen uitoefenen of spelregels. Daarnaast is tegen het einde van processen – als de gemeente toewerkt naar een definitief besluit – niet altijd duidelijk hoe inbreng wordt verwerkt. In een aantal gevallen voelen burgers zich overvallen als de gemeente besluiten neemt zonder daarbij veel invloedsmogelijkheden te bieden aan burgers: gemaakte keuzes worden in de beleving van betrokkenen dan onvoldoende uitgelegd.

HOE ZIJN DE ERVARINGEN VAN BEWONERS, BEDRIJVEN EN ORGANISATIES TE VERKLAREN EN TE BEGRIJPEN?

- 1 Het formele communicatiebeleid van de gemeente Veere – bestaand uit de Communicatienota 2007-2010 en de Uitvoeringsnota Interactief Beleid – biedt een basis voor effectieve communicatie, maar kan aan zeggingskracht en nut winnen door:
 - het SMART formuleren van doelstellingen van het communicatiebeleid;
 - door een redeneerschema op te nemen dat communicatie op maat ondersteunt;
 - uitwerking in praktische tools en handreikingen die medewerkers in de praktijk kunnen gebruiken.
- 2 Het communicatiebeleid wordt in de praktijk niet systematisch toegepast en gebruikt. Totstandkoming van zorgvuldige en bewust afgewogen communicatiestrategieën is

daarmee vooral afhankelijk van eigen keuzes van betrokken medewerkers en niet van een gezamenlijke lijn en werkwijze die voortkomt uit het communicatiebeleid.

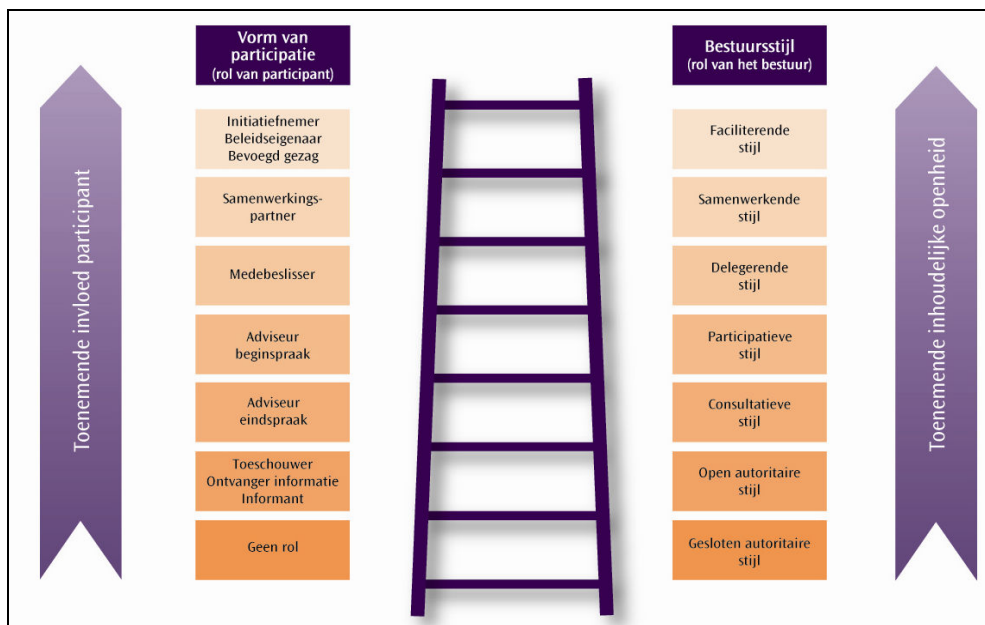
- 3 College en ambtelijke organisatie hebben open houding. Zij gaan bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid en plannen met oprechte belangstelling en een duidelijke informatiebehoefte het gesprek aan met burgers, bedrijven en organisaties. Dit is een belangrijke verklaring voor de open en constructieve dialoog die deelnemers ervaren.
- 4 Onduidelijkheid bij deelnemers over agenda, invloed en spelregels is vaak gekoppeld aan onvoldoende doordenking en precieze uitwerking van de communicatiestrategie die de gemeente zal volgen. Het gaat daarbij vooral om (1) een nauwgezette analyse van de opgave en de inhoudelijke keuzeruimte die er is en (2) het daar op afstemmen van de invloed die je als gemeente biedt aan bewoners, bedrijven en organisaties. De gemeente Veere geeft dan vooraf zelf geen juist antwoord op de vraag of de gekozen trede op de participatieladder (informerende, raadplegende, adviserende of meebeslissende) past bij de beleidsruimte die er is.
- 5 Een deel van de ervaringen van de bewoners, bedrijven en organisaties zijn te begrijpen vanuit onvoldoende aandacht voor verwachtingsmanagement door de gemeente. De aandacht voor verwachtingsmanagement schiet vooral tekort als dossiers een langere looptijd hebben en als er al meerdere processtappen geweest zijn en bij wisselingen van de wacht (na verkiezingen of door personele wisselingen bij externe partijen).

4.2 Aanbevelingen

De Rekenkamercommissie geeft de Raad in overweging, het college van burgemeester en wethouders uit te nodigen de volgende conclusies en aanbevelingen te onderschrijven en deze door het management in de organisatie te doen implementeren:

- 1 Formuleer een afwegingskader in het communicatiebeleid waarmee raad, college en ambtelijke organisatie in ieder dossier een communicatiestrategie op maat kunnen bepalen. Belangrijk onderdelen van dit afwegingskader zijn:
 - *De opgave*: een heldere en grondige analyse van de opgave waaruit blijkt wat er gerealiseerd moet worden met welk doel en ambitieniveau, hoe de opgave afgebakend is en wat belangrijke kaders zijn.
 - *Procesdoelen*: een heldere keuze voor de doelen van communicatie. Denk bijvoorbeeld aan inhoudelijke verrijking, het bevorderen van wederzijds begrip en vertrouwen, draagvlak of het realiseren van een hoger ambitieniveau.
 - *Kernvoorwaarden voor communicatie / interactief beleid*. Denk bijvoorbeeld aan beleidsruimte, de bereidheid om invloed te delen (bij het gemeentebestuur en anderen), de relatie tussen de gemeente en andere partijen en de beschikbare capaciteit en middelen.
 - *De participatieladder*: als hulpmiddel om de rol en invloed van bewoners, bedrijven en organisaties ten opzichte van de gemeente te bepalen en aan hen uit te leggen (zie figuur 3). Iedere trede van de participatieladder correspondeert met een bepaalde mate van invloed die burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties kunnen uitoefenen

op een gemeentelijk beleid of project. Hoe hoger op de ladder, hoe meer invloed de gemeente met hen deelt of aan hen afstaat.



Figuur 3: de participatieladder.

- 2 Voorzie – in het verlengde van het onder 1 genoemde afwegingskader – het communicatiebeleid van SMART-doelstellingen die als leidraad fungeren voor het gezamenlijk handelen van raad, college en ambtenaren. Dat wil zeggen: de doelstellingen moeten concreet aangeven waarover de gemeente in ieder beleidsdossier aan burgers, bedrijven en organisaties moeten communiceren. Binnen ieder dossier zou je moeten kunnen afvinken of deze algemene communicatiedoelstellingen vooraf goed zijn geformuleerd en achteraf ook bereikt zijn.

In het kader geven we een voorbeeld van doelstellingen die horen bij **goed verwachtingenmanagement**. Er is sprake van goed verwachtingenmanagement als betrokkenen partijen uit Veere op ieder moment weten hoe een proces eruit ziet, wat de stand van zaken is en wat hun rol, inbreng en invloed is.

Communicatiedoelen m.b.t. goed verwachtingenmanagement

- Betrokkenen weten waarover zij wel /niet meepraten/ meedoen.
- Betrokkenen kennen de ‘beleidsruimte’ waarop zij inbreng kunnen leveren.
- Betrokkenen weten welke invloed zij hebben en wat hun rol is.
- Betrokkenen weten welke partijen bij de discussie zijn betrokken. Ze weten óók of en in welke mate de gemeente verschil maakt tussen deze partijen met betrekking tot hun invloed en de momenten waarop deze bij de discussie zijn betrokken.
- Betrokkenen kennen de stand van zaken in het proces, ze kennen de toezeggingen die tot heden wel/niet zijn gedaan.
- Betrokkenen kennen de spelregels die in het proces zijn afgesproken.

- 3 Investeer in de verankering en het feitelijk gebruik van dit afwegingskader door:
 - training;
 - bij belangrijke dossiers intern intervisie te organiseren over de te volgen communicatiestrategie;
 - vanuit het management actief te sturen op feitelijke toepassing van het afwegingskader in de praktijk;

- 4 Besteed bij de start van een communicatietraject zorgvuldig aandacht aan de rol- en taakverdeling, invloed en verantwoordelijkheden en spelregels. Controleer tussentijds regelmatig of de spelregels nog helder zijn, ook echt functioneren en eventueel bijgesteld moeten worden.

Voorbeelden van spelregels

Spelregels kunnen betrekking hebben op:

- openbaarheid van informatie;
- inhoudelijke informatie die deelnemers ontvangen en wanneer;
- het overleg dat van participanten verwacht wordt met hun achterban;
- het contact dat participanten tussentijds met de media hebben;
- de wijze waarop inbreng van participanten doorwerkt in besluitvorming;
- de voorbereiding die van participanten in de verschillende processtappen wordt gevraagd.

- 5 Zorg ook in langer lopende trajecten en in situaties met weinig invloedsruimte voor burgers, bedrijven en organisaties doorlopend voor goed verwachtingenmanagement (zie kader onder aanbeveling 3). Zorg in dat verband bij personele wisselingen en verkiezingen voor een 'warme overdracht'.

Bijlage 1 Korte beschrijving van de vijf cases

BESTEMMINGSPLAN DISHOEK

In 2010 is het nieuwe bestemmingsplan voor het buurtschap Dishoek vastgesteld. Het bestemmingsplan is in hoofdzaak conserverend van aard, maar maakt één nieuwe ontwikkeling mogelijk namelijk de realisatie van het nieuwe dorphotel Zeeduin op de percelen van voormalig hotel Zeeduin, voormalig pension-eetcafé Panaché en de Lovago locatie (nu braakliggend terrein). De planontwikkeling voor een nieuw dorphotel Zeeduin is in 2004 gestart. Toen koos de raad voor een nadruk op woon- en verblijfsrecreatieve ontwikkeling met een hoogwaardig verblijfsklimaat. Dat uitgangspunt is daarna in een projectplan en planologisch onderbouwd. Na ondertekening van samenwerkingsovereenkomst met enkele ontwikkelaars heeft het voorontwerpbestemmingsplan ter inzage gelegen in de periode mei-juni 2009 en het ontwerpbestemmingsplan in de periode maart-april 2010. Er zijn door de gemeente verschillende informatieavonden georganiseerd. Veel inwoners van Dishoek hebben bezwaren tegen de komst van het dorphotel en hebben de verschillende informatieavonden ruim bezocht en zienswijzen op het (voor)ontwerpbestemmingsplan ingediend. In dit rekenkameronderzoek is de communicatie van de gemeente over de realisatie van het dorphotel richting inwoners onderzocht.

EVALUATIE KLEINSCHALIG KAMPEREN

Nadat op 1 januari 2008 de Wet op de openluchtrecreatie is vervallen, kregen gemeenten de mogelijkheid via lokale regelgeving zelf sturing te geven aan het kampeerbeleid. De gemeente Veere heeft het beleid rond kleinschalig kamperen toen vastgelegd in de Beleidsnota kleinschalig kamperen 2008 en bijbehorende verordening. In 2011 is de nota uit 2008 geëvalueerd, met oog op het vaststellen van nieuwe beleidsuitgangspunten voor de periode 2012-2017. Bij de start van het traject was in ieder geval duidelijk dat de gemeente tot een vereenvoudiging van de regelgeving wilde komen, omdat de verlening van kampeervergunningen en –ontheffingen moeizaam verliepen. In het kader van de evaluatie heeft de gemeente gesprekken gevoerd met brancheorganisaties Recron, Vekabo en SVR, de provincie Zeeland, een aantal andere instanties en een aantal minicampinghouders (aselect gekozen in vier groepen). Het evaluatierapport vormde de onderlegger voor de kadernotitie Kleinschalig kamperen 2012-2017 die in december 2011 door de raad is vastgesteld. In dit rekenkameronderzoek is de communicatie tussen de gemeente en haar gesprekspartners binnen en over de evaluatie kleinschalig kamperen onderzocht.

NIEUWBOUW BASISCHOOL DOMBURG

In Domburg vindt in het kader van het project Singelgebied verschillende ruimtelijke ontwikkelingen plaats. Onderdeel van de plannen is de verplaatsing van Openbare Basisschool De Golfslag. Het oude schoolgebouw was tevens aan vervanging of groot onderhoud toe. Er is gekozen voor verplaatsing naar het Juffrouw van de Puttenplein. Samen met de Archipelscholen heeft de gemeente Veere gekozen voor school die voldoet aan de principes van Passief Bouwen en het Frisse Scholenlabel van de rijksoverheid, hetgeen een hoge duurzaamheid inhoudt. Er bestond onder de bewoners van het Juffrouw van de Puttenplein veel weerstand tegen het bouwplan. Veel van hen hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid een zienswijze in te dienen in het kader van de artikel 19-procedure die in het najaar van 2008 is gevolgd. Er

is naar aanleiding van de bezwaren nog een adviesgroep van bewoners geïnitieerd die een advies heeft uitgebracht over het bouwplan. Uiteindelijk is de bouw in september 2010 gestart. De nieuwe school opende in januari 2012. In dit rekenkameronderzoek is de communicatie tussen gemeente, Archipelscholen en inwoners onderzocht.

RECONSTRUCTIE MIDDELBURGESTRAAT

In het meerjarenprogramma wegreconstructies uit 2005 is de reconstructie van de Middelburgsestraat in Koudekerke opgenomen, uit te voeren in 2009. De reconstructie zou ingrijpend zijn, omdat het doorgaande karakter van de weg is komen te vervallen door de ingebruikname van de rondweg om Koudekerke en de weg daarmee een erftoegangsweg zou worden. Bewoners en bedrijven aan en in de buurt van de Middelburgsestraat hebben de gelegenheid gekregen mee te denken over het ontwerp voor de weg door zitting te nemen in een denktank. In de dorpsraadvergadering van december 2008 is deze aanpak toegelicht en is een oproep gedaan aan inwoners om zich te melden voor de denktank. De denktank kon zelf met een ontwerp komen. Zolang het ontwerp voldeed aan de gestelde randvoorwaarden zou het college zich aan de uitkomst conformeren. Wanneer de denktank er niet gezamenlijk uit zou komen, zou het college zelf een oplossingsrichting uitwerken en zou de denktank een adviesrol hebben. Uiteindelijk is het definitief ontwerp in januari 2010 een dorpsraadvergadering gepresenteerd. De reconstructie is in november 2010 afgerond. In dit rekenkameronderzoek is de communicatie tussen de gemeente, de leden van denktank en andere belanghebbenden onderzocht.

VISIE VEERE ANNO

Het traject Visie Veere Anno is een uitvoerig interactief traject waarbij de gemeente Veere samen de inwoners van de stad Veere een visie heeft opgesteld die richting geeft aan de toekomstige ontwikkelingen in en rond Veere. Aanleiding voor het traject was dat gemeentelijke plannen en projecten vaak op onvoldoende draagvlak konden rekenen van de inwoners van Veere. Met een gedeelde visie als onderlegger zou dit in de toekomst beter moeten gaan. Onder begeleiding van een extern bureau zijn vier toekomstscenario's ontwikkeld die in december 2007 door de gemeenteraad zijn bediscussieerd. In maart 2008 heeft de raad voor het scenario 'Veelzijdig Veere' gekozen inclusief een omvattend projectenplan. In dit rekenkameronderzoek is de communicatie tussen gemeente en inwoners binnen het visietraject onderzocht en komt ook communicatie ten aanzien van één van de projecten uit het projecten – te weten het deelgebied Oostwatering – aan de orde.

Bijlage 2 Geraadpleegde bronnen

SCHRIFTELIJKE STUKKEN

Gemeente Veere, *Uitvoeringsnota Interactief beleid*, zonder datum.

Gemeente Veere, *Plan van aanpak Middelburgsestraat Koudekerke*, zonder datum.

Gemeente Veere, *Antwoordnota zienswijzen ontwerpbestemmingsplan Dishoek*, geen datum.

Gemeente Veere, Randvoorwaarden en uitgangspunten Veere Anno, 29 maart 2007.

Gemeente Veere, Raadsvoorstel toekomstscenario Veere 27 maart 2008.

Bouwfonds Ontwikkeling B.V., *Uitnodiging informatieavond ontwikkelingen Dishoek 8 april 2010*, 18 maart 2010.

Gemeente Veere, *Brief aangaande Oostwatering aan Watersportvereniging Arne*, 21 maart 2011.

Gemeente Veere, *Ambtelijke toelichting op het project Oostwatering*, 7 mei 2012.

Gemeente Veere, *Brief aangaande ontwikkelingen in Oostwatering aan het bestuur Watersportvereniging Arne*, 9 juni 2011.

Gemeente Veere, *Brief aangaande ontwikkelingen haven Oostwatering aan het Watersportverbond*, 11 augustus 2011.

Gemeente Veere, *Communicatienota 2007-2010*, zonder datum.

Bureau INBO, Participatieverslag startavond Visie Veere Anno, 26 april 2007.

Bureau INBO, Participatieverslag ontwerpatelier Visie Veere Anno, 21 mei 2007.

Bureau INBO, Participatieverslag ontwerpatelier Visie Veere Anno, 4 juni 2007.

Gemeente Veere, *Raadsvoorstel bestemmingsplan Dishoek*, 22 juli 2010.

Gemeente Veere, *Projectvoorstel Evaluatie beleid kleinschalig kamperen*, 3 februari 2011.

Gemeente Veere, *Evaluatierapport beleid kleinschalig kamperen 2008-2011*, 18 augustus 2011.

Gemeente Veere, *Communicatienota 2012-2014 (voorlopige versie)*, mei 2012.

GEÏNTERVIEWDE RESPONDENTEN

Naam respondent	Functie
De heer E. Alleman	Bestuurslid watersportvereniging Arne te Veere
De heer P. Baas	Beleidsmedewerker REO
Mevrouw C. Berg	Bewoner, deelnemer denktank Middelburgsestraat
De heer J. van Bijlevelt	Inwoner van Veere en voormalig lid van de Stadsraad Veere
De heer A. Boogaard	Bestuurslid Vekabo
De heer R. Bosman	Beleidsmedewerker openbare ruimte
De heer F. Bosselaar	Ondernemer, deelnemer denktank Middelburgsestraat
Mevrouw N. de Bruin	Afdelingshoofd REO
De heer A. Brunke	Beleidsmedewerker onderwijs
De heer P. Castenmiller	Voorzitter watersportvereniging Arne te Veere
De heer M. Dekker	Beleidsmedewerker REO
De heer A. van der Heijde	Afdelingshoofd Welzijn

De heer R.S.M. Heintjes	Gemeentesecretaris
De heer H. Kole	Eigenaar minicamping Kole
Mevrouw A. van de Koppel	Bewoner, deelnemer denktank Middelburgsestraat
De heer A.H. van Leeuwen	Vertegenwoordiger Stichting Vrije Recreatie
De heer P.L. Marinussen	Voorzitter Vekabo
De heer A. Menger	Beleidsmedewerker Archipel Scholen Walcheren
De heer J. Minderhoud	Waterschap Scheldestromen
De heer J. Mosmans	Ondernemer aan de Middelburgsestraat
De heer A.J. Pouwer	Bestuurslid Recron
De heer R. Rijken	Ondernemer aan de Middelburgsestraat
De heer J. van Roosendaal	Inwoner Dishoek
Mevrouw A. Rutten	Afdelingshoofd OA&CE
De heer A.J. Schietekatte	Beleidsmedewerker REO
De heer B. Slingenberg	Inwoner van Veere
De heer C. Verstraate	Bewoner, deelnemer denktank Middelburgsestraat
De heer H. van de Zande	Afdelingshoofd Openbare Ruimte
De heer R.J. van der Zwaag	Burgemeester

Bijlage 3 Correspondentie



VERZONDEN 17 AUG. 2012

gemeente Veere
t.a.v. De gemeentesecretaris
de heer R.S.M. Heintjes MCM

datum : 16 augustus 2012
uw brief van :
uw kenmerk :
ons kenmerk : /12U.13892
behandeld door : J.C. Waverijn
doorkiesnummer: 0118-555410
afdeling : Griffier



onderwerp: Ambtelijk horen rapport rekenkamercommissie Veere over het communicatiebeleid: In gesprek met bewoners, bedrijven en organisaties.

Geachte heer Heintjes,

De Rekenkamercommissie heeft het onderzoek gedaan naar de uitvoering van het communicatiebeleid. Het eindrapport: Veere in gesprek met bewoners, bedrijven en organisaties is nu afgerond.

Het onderzoeksprotocol voorziet nu in een fase van ambtelijk hoor- en wederhoor. Dit hoor- en wederhoor is niet bedoeld voor een inhoudelijk oordeel over het rapport, maar is bedoeld voor het beoordelen van de juistheid en de volledigheid van de in het rapport opgenomen feiten.

Het concept rapport stuur ik daarom aan u toe met het verzoek het rapport feitelijk te beoordelen en eventuele onjuistheden of onvolledigheden te melden.

Een onderdeel van het onderzoek bestond uit het houden van gesprekken met afdelingshoofden en ambtenaren. Ik verzoek u in dezen een coördinerende rol te vervullen, door een gezamenlijke reactie te geven.

Uw reactie zie ik graag binnen een termijn van drie weken met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
De rekenkamercommissie Veere,
P.T. van de Steenoven.
De voorzitter,

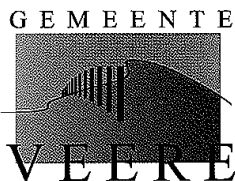
Voor deze,
J.C. Waverijn
De secretaris

correspondentie-adres:
Postbus 1000
4357 ZV Domburg

tel.: 0118-555444
fax: 0118-555433
e-mail: gemeente@veere.nl

BNG: 285074571
IBAN: NL73BNGH0285074571
BIC: BNGHNL2G

bezoekadres:
Traverse 1
Domburg



Rekenkamer gemeente Veere
t.a.v. De heer J.C. Waverijn

datum : 10 september 2012
uw brief van : 16 augustus 2012
uw kenmerk : /12U.13892
ons kenmerk : /12U.14578
behandeld door : Rudie Heintjes
doorkiesnummer: 0118-555382
afdeling : directie



|||
onderwerp: reactie rekenkameronderzoek

Beste leden van de rekenkamer,

Ik heb uw concept rapport "Veere in gesprek met bewoners, bedrijven en organisatie" met plezier gelezen. U vraagt mij te reageren op de feitelijke juistheid en/of volledigheid van dit rapport.

Rapport is juist en volledig.

Ik herken de lijn die in het rapport zit. Feitelijk klopt het wat er staat. Binnen de grenzen van de onderzoeksvraag is het rapport ook volledig.

Verdere afwikkeling.

Ik ben nieuwsgierig naar uw bevindingen. Uw bevindingen komen op een goed moment. De verwerking van uw adviezen ziet de gemeenteraad vrijwel onmiddellijk terug. Ze worden opgenomen in de communicatienota die door de gemeenteraad wordt vastgesteld.

Met vriendelijke groet,
Gemeentesecretaris/Algemeen Directeur,

Rudie Heintjes MCM

correspondentie-adres:
Postbus 1000
4357 ZV Domburg

tel.: 0118-555444
fax: 0118-555433
e-mail: gemeente@veere.nl

BNG: 285074571
IBAN: NL73BNGH0285074571
BIC: BNGHNL2G

bezoekadres:
Traverse 1
Domburg



12U.14732

G E M E E N T E



V E E R E

VERZONDEN 18 SEP. 2012

College van burgemeester en wethouders van
Veere
Postbus 1000
4357 ZV DOMBURG

datum : 17 september 2012
uw brief van :
uw kenmerk :
ons kenmerk : /12U.14732
behandeld door : J.C. Waverijn
doorkiesnummer: 0118-555410
afdeling : Griffier

onderwerp: Bestuurlijk hoor en wederhoor rapport rekenkamer - communicatie.

Geacht college,

De Rekenkamercommissie Veere heeft onderzoek gedaan naar het communicatiebeleid "Veere in gesprek met bewoners, bedrijven en organisaties". Het onderzoek is in opdracht van onze commissie uitgevoerd door Partners & Proppe te Vugt. Het onderzoek vond plaats aan de hand van de onderzoeksopzet die wij u eerder hebben toegezonden.

Het feitenonderzoek is voor ambtelijk hoor - en wederhoor toegezonden aan de algemeen directeur/gemeentesecretaris. Zijn reactie is als bijlage aan het rapport toegevoegd.

Aan de hand van dit feitenonderzoek heeft onze commissie de voorlopige conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Deze stukken leggen wij nu aan u voor met het verzoek uw reactie hierop te geven. Omdat nu nog sprake is van de voorbereiding van de definitieve rapportage, sturen wij bijgaand rapport vertrouwelijk toe.

Wij verzoeken u binnen een termijn van twee weken uw bestuurlijke reactie op het rapport aan ons toe te zenden. Het is de bedoeling het rapport tijdens de vergadering van 11 oktober 2012 aan de gemeenteraad aan te bieden.

Als u vragen heeft over de inhoud van deze brief of het meegezonden rapport dan kunt u die stellen aan de voorzitter van onze commissie de heer P. van de Steenoven. Hij is bereikbaar onder nummer 0118 - 635939.

Uw reactie zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
De Rekenkamercommissie Veere,
De voorzitter,
P.T. van de Steenoven

p/o de secretaris
Ron Waverijn

correspondentie-adres: Postbus 1000 4357 ZV Domburg	tel.: 0118-555444 fax: 0118-555433 e-mail: gemeente@veere.nl	BNG: 285074571 IBAN: NL73BNGH0285074571 BIC: BNGHNL2G	bezoekadres: Traverse 1 Domburg
---	---	---	---------------------------------------



rekenkamer gemeente Veere
t.a.v. De heer J.C. Waverijn

datum : 28 september 2012
uw brief van : 17 september 2012
uw kenmerk :
ons kenmerk : /12U.15596
behandeld door : Rudie Heintjes
doorkiesnummer: 0118-555382
afdeling : directie



onderwerp: bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek

Geachte leden van de rekenkamer,

In uw rapport "Veere in gesprek met bewoners, bedrijven en organisaties" schetst u voor ons een herkenbaar beeld. Een beeld waarin duidelijk is dat wij zowel bestuurlijk als ambtelijk de intentie hebben om in samenspraak met onze omgeving te ontwikkelen en te werken. Gelijktijdig geeft u verbeterkansen aan. Kansen die wij vooral vertalen als het beter verankeren van onze intenties zodanig dat betrokkenen duidelijk weten met welke insteek de participatie is georganiseerd.

Zoals u weet hebben wij de herziening van onze communicatienota mede vanwege uw onderzoek, even wat uitgesteld. Op die manier kunnen wij uw aanbevelingen direct daarbij betrekken. Gezien de resultaten van uw onderzoek passen uw aanbevelingen goed in de lijn van werken en denken, die wij voorstaan. Wij bedanken u voor uw onderzoek en het uitgebrachte rapport.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Veere,
de secretaris, de burgemeester,

correspondentie-adres:
Postbus 1000
4357 ZV Domburg

tel.: 0118-555444
fax: 0118-555433
e-mail: gemeente@veere.nl

BNG: 285074571
IBAN: NL73BNGH0285074571
BIC: BNGHNL2G

bezoekadres:
Traverse 1
Domburg