

Aan de Adviesraad Sociaal Domein Nissewaard
A.M. Koopman-van Kouwen

**College van burgemeester en
wethouders**

datum	pagina	aantal bijlagen	betreft
31 augustus 2020	1 van 3		
uw kenmerk	ons kenmerk	afdeling	behandelaar
		Ontwikkeling en woordvoering	A. Sumaiku-Moerkerken

Geachte mevrouw Koopman-van Kouwen,

In februari ontvingen wij van u een ongevraagd advies aangaande de verspreiding van gemeentelijke informatie via Groot Nissewaard. In eerste instantie onze excuses voor deze verlate reactie en onze dank voor dit ongevraagd advies. Wij hebben al eerder aan de PvdA fractie een antwoord gegeven op een gelijk lijkende constatering. Wij voegen dit antwoord nog even voor de duidelijkheid bij.

De gemeente publiceert gemeentelijke informatie in het gratis huis-aan-huis blad Groot Nissewaard. U zegt dat de Adviesraad Sociaal Domein bij herhaling constateert, en over een lange periode, dat het periodiek Groot Nissewaard in delen van de gemeente, structureel dan wel met grote regelmaat, niet wordt bezorgd. U adviseert ons dringend te zoeken naar mogelijkheden om de bezorgingsgraad van het gratis huis-aan-huis blad Groot Nissewaard aanmerkelijk en structureel te vergroten. Daarnaast adviseert u om de gemeentelijke informatie beter en eenvoudig toegankelijk te maken ook voor digitaal minder vaardige inwoners, waarbij zoveel mogelijk wordt ingezet op een breng-service, met aanvullende haal-service.

Wij hebben contact gezocht met de uitgever van Groot Nissewaard om deze constatering aan ze voor te leggen. Om te achterhalen of er daadwerkelijk structureel niet bezorgd wordt, kunnen wij niet anders uitgaan dan van de cijfers die beschikbaar zijn. Wij hebben ze opgevraagd bij Groot Nissewaard, over een langere periode en hebben deze bijgevoegd.

Week 16: 21 Klachten
Week 17: 23 Klachten
Week 18: 19 Klachten
Week 19: 19 Klachten
Week 20: 16 Klachten
Week 21: 12 Klachten

Week 22: 15 Klachten
Week 23: 15 Klachten
Week 24 8 Klachten
Week 25: 9 Klachten
Week 26: 11 Klachten
Week 27: 12 Klachten

Adresgegevens kunnen niet verstrekt worden in verband met de wet op de privacy.

De uitgever van Groot Nissewaard bericht ons verder het volgende:

“Op basis van de klachten zitten we op een gemiddelde van 15 klachten per week op een oplage van 40.000 ex., waarbij opvalt dat er de laatste weken minder klachten zijn. De norm die we intern aanhouden is een klachtenpercentage van 0,05%. Dit aantal wordt bij Groot Nissewaard bereikt vanaf 21 klachten. Op basis van 15 klachten zitten we op een percentage van 0,038%. Het streven is uiteraard een foutloze bezorging, maar dit is met een oplage van 40.000 ex. een grote uitdaging. Het klachtenpercentage van 0,05% hebben we overgenomen van Spread-it. Hun software voor verspreiding draait op veel locaties door het land.”

Wij zijn van mening dat een gemiddelde van 15 klachten per week op een oplage van 40.000 erg laag is. Daarnaast is de krant gratis mee te nemen bij supermarkten in de diverse wijken en kernen. Ook ligt de krant elke week bij de bibliotheek, het stadhuis en diverse andere afhaalpunten. Daarnaast is de krant ook digitaal in te zien.

Nu horen wij vaker de klacht zoals u deze formuleert: *bij herhaling constateert, en over een lange periode, dat het periodiek Groot Nissewaard in delen van de gemeente, structureel dan wel met grote regelmaat, niet wordt bezorgd.*

Helaas kunnen wij zonder cijfers van uw kant geen vergelijk maken en alleen maar uitgaan van de cijfers die wij ontvangen van Groot Nissewaard. Wij vragen mensen dan ook altijd om een melding te maken bij Groot Nissewaard als de krant niet ontvangen is. Alleen zo kunnen wij meten hoeveel kranten er niet bezorgd worden. Wij plaatsen dit verzoek ook zo nu en dan in de krant en melden dit aan inwoners die ons telefonisch melden dat de krant niet bezorgd is.

Al eerder meldden wij dat het college er altijd naar streeft om met haar informatie inwoners te bereiken voor wie de betreffende informatie belangrijk is. Daarom worden verschillende kanalen, zowel in druk als digitaal, gezamenlijk ingezet om informatie van de gemeente te verspreiden. Daarnaast vindt het college dat inwoners zelf ook een haalplicht hebben. Bijvoorbeeld door zelf actief informatie te zoeken op de kanalen van de gemeente en door klachten over bezorging van het huis-aan-huisblad door te geven aan de verspreider, zodat deze krant nabezorgd kan worden.

datum
25 augustus 2020

ons kenmerk

pagina
3 van 3

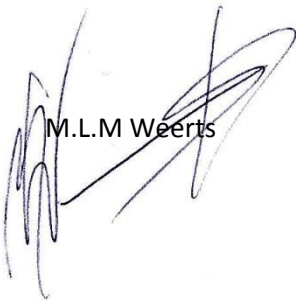
betreft

Het huis-aan-huis verspreiden op een andere manier dan via de huis-aan-huis krant zal een behoorlijke kostenpost met zich meebrengen en gezien het aantal huidige klachten, zullen wij hier dan ook niet vanaf wijken. Wij blijven echter graag met u in gesprek over dit onderwerp en zullen dit ook periodiek bij Groot Nissewaard onder de aandacht brengen.

Hoogachtend,

Namens de burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard,
de gemeentesecretaris

de burgemeester,



M.L.M Weerts



F. van Oosten