

Aan: het College van Burgemeester en Wethouders,
Postbus 10.100
4870 GA Etten-Leur

Etten-Leur, 28 januari 2015

Betreft: **Ongevraagd advies inzake het gebruik van geluidsopnamen (Advies 2015-01)**

Geacht college,

Hierbij doen wij uw college onderstaand ongevraagd advies toekomen inzake het gebruik van geluidsopnamen naar aanleiding van het rapport van de National Ombudsman "Spelregels voor het maken van geluidsopnamen" van 27 november 2014 (rapportnummer 2014/166)*)

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens het AB van de Wmo-adviesraad Etten-Leur,

Elma Groen, voorzitter

Jan Hupkes, secretaris.

Kopie: leden van de gemeenteraad Etten-Leur.

*)zie voor het gehele rapport:

<https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/bijlage/Rapport%202014-166%20Spelregels%20geluidsopnamen%20%28printversie%29.pdf>

Ongevraagd advies inzake het gebruik van geluidsopnamen (Advies 2015-01)

Inleiding.

De Nationale Ombudsman heeft op 27 november 2014 voor gemeenten spelregels opgesteld voor het maken van geluidsopnamen, i.p.v. een schriftelijk gespreksverslag.

Zie voor genoemd rapport “Spelregels voor het maken van geluidsopnamen”:

<https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/bijlage/Rapport%202014-166%20Spelregels%20geluidsopnamen%20%28printversie%29.pdf>

Deze spelregels zijn passend binnen het Raadsprogramma 2014-2018 zoals door uw raad vastgesteld in mei 2014.

(Kern-) elementen in uw raadsprogramma zijn o.a. :

1. Het gaat om mensen .

De wensen en behoeften van onze inwoners staan centraal. We luisteren naar de wensen van de mensen en zetten actief in op het (nog) beter leren kennen van hun behoeftes.

2. Het gaat over samenwerking

We gaan slimme verbanden tussen diverse partners tot stand brengen. De vijf O's (Onze inwoners, Ondernemers, Onderwijs, maatschappelijke Organisaties en andere Overheden) zoeken en versterken, ieder vanuit de eigen kracht, deze samenwerking. Het gaat hierbij om het realiseren van een “win - win” situatie voor de betrokken partners waarbij kwaliteit wordt gehandhaafd of verbeterd, kwetsbaarheid wordt verminderd en kosten worden bespaard.

3. Het gaat om andere rollen

De rol van de overheid, en dus ook van de gemeente Etten-Leur, verandert sterk. We werken aan het tot stand komen van een andere verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen onze inwoners, gemeente, professionele instellingen en maatschappelijke organisaties.

Communicatie:

De gemeente Etten-Leur wil een gemeente zijn, waarin alle partners (de vijf O's) op gelijkwaardige wijze uitvoering geven aan de realisering van het raadsprogramma. Om dat te bereiken vinden wij een goede communicatie met de vijf O's van heel groot belang.

De gemeenteraad wil daarom binnen een jaar een communicatiebeleidsplan vaststellen waarin kaders worden afgesproken waaraan goede communicatie, zowel kwalitatief als kwantitatief, minimaal moet voldoen en waarin de rol van advies- en cliëntenraden wordt vastgelegd.

Publieksdienstverlening :

Het gaat erom, dat de vijf O's voelen dat ze echt welkom zijn bij de gemeente en dat het gemak voor hen vergroot wordt. De gastvrijheid van de gemeente wordt geïntegreerd in alle kanalen (fysiek, telefonisch en digitaal) van de gemeentelijke dienstverlening.

Administratieve lastenverlichting wordt verder doorgevoerd en overbodige regels worden geschrapt. Bij het vragen van gegevens is het uitgangspunt dat gegevens die al bij de gemeente en/of andere overheden bekend zijn niet nogmaals gevraagd worden.

Wanneer vertrouwen?

- ✓ Afspraken nakomen
- ✓ Burger betrekken waar nodig
- ✓ Geef antwoord
- ✓ Transparantie
- ✓ Openheid
- ✓ Doen wat je zegt en wat van je wordt verwacht
- ✓ Tijdigheid
- ✓ Geld wordt goed besteed
- ✓ Ruimte voor initiatieven

Adviezen.

Advies 01.

De Wmo-adviesraad in Etten-Leur onderschrijft het advies van de Nationale Ombudsman waarbij deze kiest voor een andere - duidelijker en transparantere - vorm van verslaglegging om een aantal redenen, te weten:

- Een transparante overheid : de overheid zou geluidsopnamen moeten toestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. Een alternatief wordt dan geboden. De spelregels komen op de website van de gemeente te staan.

Deze transparantie is complementair met het door het gemeenteraad vastgestelde raadsprogramma.

- Vergroting van wederzijds vertrouwen: de medewerker en de burger tekenen vooraf dat verspreiding van het verslag aan derden, of het in de openbaarheid brengen, niet gebeurt zonder toestemming van de betrokken partijen. Er wordt dus ook niet geknipt en geplakt in de opnamen.

Ook deze vorm van openheid, ruimte voor initiatieven en het goed besteden van geld (uren van medewerkers) staat in uw raadsprogramma.

- Het burgerbelang staat voorop: de inhoud is vaak veel omvattend en met een grote impact voor de burger. Doordat het gesprek na te beluisteren is kan beter en duidelijker de boodschap van de gemeente verstaan en begrepen worden. Het verslag kan opnieuw beluisterd worden om toelichtende vragen of verduidelijkende vragen te stellen.

Juist in deze tijd van de drie transities waarbij veel indicatie-(z.g. "keukentafel"-)gesprekken "face to face" plaatsvinden is het een zinvol moment om hiermee te starten. Dit sluit aan bij de eerste kernopdracht in uw raadsprogramma.

- Gemeentelijke organisatie kan efficiënter werken omdat de verslaglegging niet meer op papier verstrekt hoeft te worden. De uitvoering van de besluitvorming is ongewijzigd. Ook kan de gemeente eventueel aan de hand van steekproeven onderzoeken of aan de door de gemeenteraad gestelde kwaliteitseisen met betrekking tot communicatie wordt voldaan en dit kan leiden tot eventuele verbeteracties. Dit punt sluit aan bij de raadsopdracht om ruimte te bieden aan efficiëntere werken, ruimte voor initiatieven, openheid en transparantie.

Advies 02.

Wettelijk heeft een burger het recht tot het maken van geluidsopnamen. Fatsoen vraagt echter wel dat daar in alle openheid over gecommuniceerd wordt. De Wmo-adviesraad Etten-Leur zal burgers adviseren tot het maken van een geluidsopnameverslag gezien bovenstaande argumenten.

Advies 03.

Wij adviseren de gemeenteraad de spelregels van de Nationale Ombudsman te laten implementeren en daarmee de waarden van een transparante en dienstbare overheid te completeren.

Advies 2015-01, aldus vastgesteld door het AB van de Wmo-adviesraad Etten-Leur op 26 januari 2015.