



gemeente
Het Hogeland

Beantwoording schriftelijke vraag/vragen

cf. art. 32 Reglement van Orde gemeenteraad

Onderwerp:	Bezorgklachten Noorderkrant
Portefeuillehouder:	Henk Jan Bolding
Datum beantwoording:	29 januari 2021
Datum indienen vraag/vragen:	20 januari 2021
Vragensteller:	J. van der Wal
Fractie:	CDA

Aan de gemeenteraad

De namens bovengenoemde fractie op grond van het reglement van orde van de gemeenteraad gestelde vraag/vragen betreffend bovenvermeld onderwerp beantwoorden wij als volgt.

Vraag 1: Het probleem met de bezorging loopt al enige tijd, er zijn veel klachten. Is het college bekend met deze klachten en wat denkt het college hier aan te doen?

Beantwoording

Ja, het college is bekend met de genoemde klachten, in het bijzonder in Uithuizermeeden. Bij team Communicatie kwamen tot nu overigens geen uitgesproken bezorgklachten vanuit Uithuizermeeden binnen. Niet via de telefoon (KCC) noch via de mail.

Ruim 100 bezorgers dragen zorg voor de wekelijkse verspreiding van 21.200 Noorderkranten, in meer dan 50 dorpen en kernen. De Noorderkrant wordt bezorgd in: Startenhuizen Saaxumhuizen Eppenhuisen, Niekerk, Stitswerd, Groot en Klein Wetsinge, Oldenzijl, Schouwerzijl, Oosternieland, Tinallinge, Zuurdijk, Vierhuizen, Rottum, Oudeschip, Rasquert, Mensingeweer, Houwerzijl, Eemshaven, Warfhuizen, Hornhuizen, Westernieland, Lauwersoog, Pieterburen, Den Andel, Adorp Zandeweer, Onderdendam, Kantens, Wehe-den Hoorn, Zuidwolde, Sauwerd, Zoutkamp, Roodeschool, Kloosterburen, Ulrum, Usquert, Eenrum, Leens, Baflo, Warffum, Uithuizermeeden, Hefswal, Oosteinde, Uithuizen, Winsum, Bedum.

Inwoners die niet in één van de bovengenoemde dorpen of kernen wonen kunnen iedere woensdag/donderdag een exemplaar van de Noorderkrant ophalen bij een afhaalpunt zoals bijvoorbeeld een supermarkt. We zullen in onze berichtgeving, in diverse media, duidelijk maken waar dat mogelijk is.

Een deel van Uithuizermeeden (7 straten) is vanaf medio november een 'open wijk'. Dit betekent dat er geen bezorger is. Ook in Westernieland mist al te lang een bezorger. Voor een structurele oplossing in de open wijk van Uithuizermeeden heeft Santibri vanaf december 2020 getracht een

nieuwe bezorger te werven. Desondanks is er nog steeds geen nieuwe geschikte bezorger in het dorp gevonden. In Westernieland is er al sinds oktober geen bezorger en zijn er verschillende wervingsacties gedaan (flyers in de brievenbus, aanbellen), helaas zonder resultaat.

Oplossing: Zo lang er geen nieuwe bezorger voor Uithuizermeeden is, wordt de betreffende open wijk in drieën opgesplitst. Bestaande bezorgers in Uithuizermeeden nemen met ingang van woensdag 9 februari ieder een extra deel van het dorp bij. Voor Westernieland overlegt de uitgever met de dorpsbelangenvereniging of een krantenbox in het dorp een mogelijkheid is.

Aanvullende actie: In de week van 1 februari 2021 verspreidt Santibri huis aan huis flyers (bezorgers gezocht) in Uithuizermeeden om de kwaliteit van bezorging in het dorp op korte termijn weer op normaal niveau te krijgen.

Vraag 2 Misschien zou het goed zijn een inventarisatie te laten doen bij Noorderkrant hoeveel wiken en gedurende welke periode deze vacant zijn voor bezorging. De krant is aangewezen als brenger van het Gemeentenieuws en op deze manier kunnen veel, vooral ouderen die niet handig zijn met social media dit niet meer tot zich nemen.

Is het college bereid een inventarisatie te doen?

Beantwoording

Vergelijken we het klachtenpromillage van de Noorderkrant in 2020 (0,7) met die van andere huis aan huis bladen van de uitgeverij, dan scoren zij rond het gemiddelde.

Ook registreren we hooguit 5 bezorgklachten per maand die binnenkomen via telefoon, mail én sociale media. Team Communicatie kreeg tot voor kort geen aanvullende signalen waardoor er geen aanleiding was tot extra alertheid.

Vanaf nu gaat team Communicatie extra monitoren op nieuwe geregistreerde klachten. Met NDC mediagroep hebben wij daarnaast de afspraak dat zij ons vanaf nu actief informeren wanneer bij Santibri door omstandigheden (quarantaine corona of andere redenen) geen verspreider in een dorp is. En om (samen) te kijken naar een oplossing.

Zowel het aantal klachten gemeld bij de Noorderkrant als de meldingen die ons direct bereiken geven op dit moment geen aanleiding om een inventarisatie uit te voeren. Wel houden wij voor 1 juni 2021 een integrale tevredenheid enquête waarbij ook aandacht zal zijn voor het gemeentenieuws en de bezorging van de Noorderkrant.

Ontvangt u na medio februari nog negatieve signalen over de bezorging van de Noorderkrant dan vragen wij u dit onmiddellijk te delen via newsroom@hethogeland.nl, o.v.v. straat en evt. huisnummer. Zo kunnen we samen een betere kwaliteit waarborgen.

Wij nemen aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

P.P.M. van Vilsteren,
Gemeentesecretaris

H.J. Bolding,
Burgemeester

