

Onderwerp Beantwoording vragen ex art. 38 RvO door SP over
bezorging Gezinsbode
N. Pinkster
Steller



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 9327 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk



Datum 4-11-2020

Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doen wij u toekomen ons antwoord op de door de SP, de heer W. Koks gestelde vragen ex art. 38 RvO over bezorging Gezinsbode. De brief van de vragensteller treft u als bijlage aan.

1. Heeft u zicht op de daadwerkelijke verspreidingsgraad van de Gezinsbode. Zo ja? Hoe hoog is die? Voldoet die hoogte aan de afspraken met de Gezinsbode in het kader van uw positie als betalende adverteerder? Indien u geen zicht heeft op de verspreidingsgraad hoe controleert u dan of de Gezinsbode zich aan zijn verplichtingen jegens de gemeente houdt? Doet u zelfstandig onderzoek naar de mate van verspreiding en klachtenafhandeling?

De gemeentelijke informatie publiceren we in drie periodieken (Gezinsbode, Harener Weekblad en Noorderkrant), uitgegeven door de NDC Mediagroep. Het gezamenlijk verspreidingsgebied van deze titels omvat de hele gemeente Groningen. De Gezinsbode wordt verspreid in een oplage van 90.100 exemplaren, het Harener Weekblad 9.100 exemplaren en de Noorderkrant 25.300 exemplaren.

Bezorgklachten worden geregistreerd en verwerkt in een centraal klachtensysteem waarmee zowel de uitgever als verspreider Santibri van de weekbladen werkt. Wij hebben als gemeente ook toegang tot dit systeem en zo kunnen we de klachtenafhandeling op de voet volgen.

Wij delen met u het belang voor onze burgers van een goede bezorging van de huis-aan-huisbladen in onze gehele gemeente. U vindt ons aan uw zijde en wij blijven de bezorging goed monitoren.

2. Bent u op de hoogte van de genoemde klachtensite? De veronderstelling is reëel dat dit het topje van de ijsberg is van hetgeen aan klachten leeft. Wat vindt u van het aantal bezorgklachten en de wijze waarop deze afgehandeld worden?

De genoemde klachtensite is geen onderdeel van het gebruikte klachtensysteem. Inwoners van gemeente Groningen kunnen bezorgklachten inzake de genoemde weekbladen op 2 manieren aan uitgever en verspreider doorgeven:

- a. Via het klachtenformulier op de website van elke periodiek (i.c. te vinden op <http://www.gezinsbode.nl/service>);
- b. Telefonisch via voice respons (te vinden op de website en in het colofon).

Het online klachtenformulier bevat verplichte velden zoals postcode, huisnummer en soort klacht en biedt de mogelijkheid voor het aanvinken goedkeuring (AVG) om contact op te nemen met de klachtgever. Bovendien wordt de klacht meteen ingevoerd in het centrale klachtensysteem waarmee ook de verspreiders werken. De klachtgever ontvangt een bevestigingsmail waarin een link naar de digitale krant is opgenomen.

Klachten worden continu gemonitord door NDC Media en de verspreider Santibri. Elke bezorgklacht wordt handmatig verwerkt en krijgt binnen 2 dagen een terugkoppeling in het klachtensysteem. Er staan dus nooit klachten langer dan 2 dagen open. Bij ernstige herhaalklachten of andere klachten wordt, indien mogelijk en toegestaan, altijd contact gezocht met de klachtgever.

Onder bezorgklachten vallen alle klachten over bezorging. Dus niet alleen meermalige niet-bezorging, maar ook bezorging bij nee/nee stickers of meerdere exemplaren tegelijk. In de periode half april-half oktober 2020 zijn er gemiddeld 40 klachten per week ingediend. In de wetenschap dat niet iedereen met een klacht deze ook zal melden, geeft het *percentage* klachten wat ons betreft op dit moment nog geen aanleiding tot ingrijpen onzerzijds, maar gaan we wel in overleg met NDC Media. De gemeente Groningen, de afdeling Communicatie, voert periodiek overleg met NDC Media over o.a. (het verbeteren van) de bezorging van de huis-aan-huisbladen. Wij hebben deze week met NDC Media afgesproken dat zij burgers beter wijzen op de mogelijkheden voor het indienen van een (bezorg)klacht. Want het melden van klachten door burgers zelf is noodzakelijk om goed zicht te krijgen op de bezorging.

NDC Media voert zeer regelmatig overleg met verspreider Santibri. Dit gaat NDC op korte termijn nogmaals doen. Er zal een terugkoppeling van deze gesprekken aan de gemeente plaats vinden.

3. Deelt u onze indruk dat de Gezinsbode niet acceptabele gaten in de bezorging en klachtenafhandeling laat vallen? Zo ja wat gaat u daar aan doen? Zo nee waar komen dan die klachten vandaan?

Wekelijks worden de drie genoemde weekbladen van NDC Media zoveel mogelijk huis-aan-huis verspreid in de gemeente Groningen. In buitengebieden of op industrieterreinen is de huisbezorging niet altijd vanzelfsprekend. Verspreiden is mensenwerk en daarom gaat er wel eens iets mis. Dat is ook onze constatering. De bezorgers zijn jong, 13/14 jarigen die graag een centje willen bijverdienen maar nog niet mogen werken bij supermarkten of horeca. Of mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Voor nieuwe bezorgers is het soms lastig de brievenbus te vinden of te ontdekken dat één huis meerdere brievenbussen heeft. Ook lukt het niet altijd om direct vacatures in te vullen en kan er dus tijdelijk sprake zijn van een “open-wijk”. Alleen al de Gezinsbode heeft ca. 360 bezorgwijken waarvoor een zelfde aantal bezorgers nodig is. De druk vanuit de uitgever op de verspreider om eventuele opengevallen wijken “dicht” te krijgen is groot. Meestal lukt het om binnen 2 weken weer een bezorger te vinden.

Naast de huis-aan-huis bezorging is de Gezinsbode ook beschikbaar bij zo'n 30 afhaalpunten. Dit aantal neemt nog steeds toe. Verder is de krant digitaal beschikbaar via de website van de krant en kunnen inwoners zich abonneren op een mailservice die de krant automatisch per mail toestuurde. In onze ogen voldoet de werkwijze rondom distributie, en de continue monitoring en afhandeling van (bezorg)klachten aan wat redelijkerwijs van een uitgever en verspreider verwacht mag worden. Uiteraard onderschrijven wij het belang van een goede bezorging en uitgifte van ‘onze’ drie huis-aan-huis bladen in de gehele gemeente Groningen. Wij houden de vinger aan de pols.

4. In de website van de Gezinsbode staat dat het verspreidingsgebied binnen onze gemeente de vml. gemeente Groningen, Hoogkerk en Meerstad is. Op welke wijze wordt in de rol van de Gezinsbode voorzien in de overige delen van de gemeente?

We plaatsen de gemeentebereichten wekelijks in de Gezinsbode, het Harener Weekblad en de Noorderkrant. De verspreidingsgebieden van deze periodieken omvatten gezamenlijk de gehele gemeente Groningen.

5. Diverse delen van de gemeente kennen ook andere wekelijkse periodieken zoals de Westerkrant in de westelijke wijken. Heeft u wel eens overwogen om de rol van de Gezinsbode over te hevelen naar deze periodieken? Zo nee waarom niet?

De huidige werkwijze waarbij we in één keer publiceren in drie periodieken



die samen het hele grondgebied van de gemeente Groningen bestrijken, met daarachter een robuust klachtafhandelingssysteem, is in onze ogen voldoende effectief en efficiënt en geeft vooralsnog geen aanleiding tot volgen van een andere werkwijze. Tevens wordt ook de Westerkrant door dezelfde verspreider bezorgd, namelijk door Santibri.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.