

Aan de leden van de raad van de gemeente Dantumadiel
Postbus 22
9104 ZG Damwâld

Ons kenmerk: 2024-019445

Behandeld door: College van burgemeester
en wethouders

Datum college: 30 januari 2024

Onderwerp: Toezegging met betrekking tot bezorging Nieuwe Dockumer Courant in Dantumadiel

Geachte raad,

Tijdens het vragenhalfuur van 15 november stelde de fractie van Sociaal Links vragen over de huis-aan-huis bezorging van Nieuwe Dockumer Courant. Volgens de fractie hoort de dekking 100% te zijn wat betekent dat alle adressen, inclusief buitengebied, de krant moeten ontvangen. Ook werd aangegeven dat bij de afhaalpunten niet voldoende exemplaren liggen.

Het college is op de hoogte dat er af en toe klachten zijn over de bezorging van Nieuwe Dockumer Courant. We vinden het erg belangrijk dat onze inwoners via de gemeentepagina op de hoogte worden gebracht van zaken die spelen in de gemeente. Daarom hebben we regelmatig contact met uitgever Mediahuis Noord (waar Nieuwe Dockumer Courant onder valt) over het contract, de samenwerking en eventuele klachten met betrekking tot bezorging.

Bezorging

Wekelijks wordt Nieuwe Dockumer Courant zoveel mogelijk huis-aan-huis verspreid in de gemeente Dantumadiel en Noardeast Fryslân. In opdracht van Mediahuis Noord wordt de verspreiding van de krant verzorgd door FRL Verspreidingen welke ook De Westereender verspreidt.

Verspreiding op industrieterreinen

Er is een beperkte tot geen verspreiding op industrieterreinen. Omdat bezorging van de krant veelal gedaan wordt in de namiddag, vroege avond zijn terreinen van bedrijven dan al afgesloten. Daarnaast is het niet veilig om (jonge) bezorgers te laten bezorgen op een verlaten industrieterrein. Een en ander is echter afhankelijk van de ligging van het industrieterrein en het aantal particuliere brievenbussen.

Verspreiding in het buitengebied

Ook is er een beperkte tot geen verspreiding in het buitengebied (=adressen buiten de komborden). Een en ander is afhankelijk van de locatie van de brievenbussen (aan de weg of bij inrit), afstand tussen de woningen en de bereikbaarheid per fiets. In 2023 heeft Mediahuis Noord geen klachten ontvangen van adressen in het buitengebied inzake het niet ontvangen van Nieuwe Dockumer Courant.

Nee/nee stickers

Tot slot, om redenen van duurzaamheid stijgt het aantal nee/nee stickers ook in de gemeente Dantumadiel. Dit betekent niet dat deze bewoners de krant niet lezen. Ze halen een exemplaar op bij een afhaalpunt of lezen de digitale krant van Nieuwe Dockumer Courant. Gemiddeld wordt deze wekelijks gelezen door ca. 700 personen.

Verspreiden is mensenwerk en daarom gaat er wel eens iets mis. Veel van de bezorgers zijn jong, 13/14 jarigen die graag een centje willen bijverdienen of mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Voor nieuwe bezorgers is het soms lastig de brievenbus te vinden of te ontdekken dat een op het oog één woning meerdere brievenbussen heeft. Daarnaast is het algemeen bekend dat het aantrekken van personeel voor

veel branches tegenwoordig bijzonder lastig is. Dit geldt ook voor de bezorgorganisatie. Goede en gemotiveerde bezorgers zijn schaars, met tot gevolg dat het niet altijd lukt tijdig een nieuwe bezorger te vinden.

Bezorgklachten en afhandeling hiervan

Inwoners uit Dantumadiel kunnen bezorgklachten op 2 manieren doorgeven:

1. Via het klachtenformulier op mediahuisnoord.nl/nieuwe-dockumer-courant-gemist/
2. Telefonisch via voice respons 088- 800 2002

Om efficiency redenen worden inwoners gestimuleerd het klachtenformulier op de site in te vullen. Mensen die een klacht indienen ontvangen een ontvangstbevestiging met daarin een link naar de digitale krant van Nieuwe Dockumer Courant. Klachten worden continu gemonitord door Mediahuis Noord en de verspreider. Elke klacht wordt handmatig verwerkt en krijgt binnen 2 dagen een terugkoppeling in het klachtensysteem. In de terugkoppeling staat de oplossing of reden waarom geen krant is bezorgd. Bij ernstige herhaalklachten of andere klachten wordt, indien mogelijk, altijd contact gezocht met klachtgever.

Klachten die bij de gemeente binnenkomen (via het KCC of de afdeling communicatie) worden doorgegeven aan het Mediahuis Noord. De uitgever neemt contact op met de klachtgever en registreert de klacht in hun systeem.

In de bijlage het totaal overzicht van het door Mediahuis Noord ontvangen en geregistreerde klachten 2023 voor de gemeente Dantumadiel.

Open wijken

Het vinden van voldoende bezorgers lukt niet altijd. Op dit moment, week 3 2024, zijn er geen open wijken in Dantumadiel ten behoeve van de bezorging van Nieuwe Dockumer Courant.

Afhaalpunten

Om de huis-aan-huis bezorging te ondersteunen en voor de inwoners in het buitengebied zijn er afhaalpunten ingericht. Onderstaand een overzicht van de afhaalpunten van Nieuwe Dockumer Courant in Dantumadiel. Dit overzicht is ook online te raadplegen op www.mediahuisnoord.nl/nieuwe-dockumer-courant-gemist/

Gemeentehuis Damwald	Hynstebloem 4	Damwâld
Primera	Conradi-Veenlandstrjitte 34	Damwâld
Bibliotheek De Westereen	Badhúswei 1	De Westereen
Primera Jousma	Ljurkstrjitte 51	De Westereen
Plus	Lysterstrjitte 19	Feanwâlden
Plus	Ljurkstrjitte 63	De Westereen
Poiesz	Foarstrjitte 49	De Westereen
Spar	Mûnewei 17	Damwald

De afgiftepunten weten de uitgever te vinden en indien het aantal exemplaren ontoereikend is wordt dit aantal opgehoogd. Indien het langere tijd niet lukt een bezorger te vinden in een dorp waar geen supermarkt is wordt contact gezocht met dorpsbelangen voor het creëren van een afhaalpunt bijvoorbeeld op een erf of langs de weg.

Digitale krant

De digitale krant van Nieuwe Dockumer Courant is te vinden op <https://krant.nieuwedockumercourant.nl/>
Wanneer mensen zich aanmelden voor de digitale nieuwsbrief van LC en Nieuwe Dockumer Courant ontvangen zij de digitale krant wekelijks op woensdag per e-mail.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Dantumadiel,

R.G. Dijksterhuis
Secretaris