

Communicatievisie gemeente Kaag en Braassem

Eerlijk, trots, duidelijk en bereikbaar

2021 - 2024

Betekenis 'communicatie'

Je hebt gezocht op het woord: communicatie.

com·mu·ni·cā·tie (de; v; meervoud: *communicaties*)

1 overdracht of uitwisseling van informatie; verbinding, verkeer

Inleiding

Onze samenleving verandert. Continue. Communicatie verandert mee. Ontwikkelingen volgen elkaar in een hoog tempo op. Kijk bijvoorbeeld naar onze mobiele telefoon. Ooit een hulpmiddel om iemand te bellen, maar inmiddels een complete computer waarmee je alles binnen handbereik hebt. We lezen de krant op onze mobiel, plannen onze reis, betalen rekeningen, lezen en zien wat er gebeurt in onze sociale omgeving. Via deze techniek zijn we 24/7 op de hoogte van actueel nieuws maar ook van meningen van iedereen om ons heen. Alles met diezelfde smartphone.

Maar communicatie is veel meer dan het gebruik van techniek en zenden en ontvangen. Het gaat over of we elkaar wel echt begrijpen: wat zijn feiten en wat zijn meningen? Over of we elkaar vertrouwen: wie zegt wat, wat is zijn/haar bron? Over identiteit en verwachtingen: wie ben jij en wat is jouw belang? En over hoe we ons met elkaar verbinden: welk rol heb jij en welke rol heb ik?

Dat zijn vragen die ook spelen in relaties tussen inwoners, organisaties, bedrijven, verenigingen en de gemeente Kaag en Braassem. Met dit kader in het achterhoofd zijn we onze communicatiereis gestart. Samen met kennis van collega's, raadsleden, samenwerkingsorganisaties en inwoners. Wat is belangrijk in onze communicatie? Wat verwachten we van elkaar? En wat is nodig om elkaar beter te bereiken, te begrijpen en te vertrouwen. Deze visie schetst onze gezamenlijke route. Het geeft aan waar onze focus ligt, wie welke rol heeft, waar verantwoordelijkheden liggen en wat we nodig hebben om dit alles te bereiken. Om die eerlijke, trotse, duidelijke en bereikbare gemeente te zijn.

Een gemeente die er is voor inwoners, ondernemers, instellingen, partners en alle anderen die contact willen met de gemeente. Die trots is en waar het goed wonen, werken, recreëren en ondernemen is. Die mét anderen werkt aan een mooie toekomst in en voor Kaag en Braassem.

Deze communicatievisie geeft ons richting in de komende jaren. Zo willen we werken als gemeente. Mét al onze collega's. Met inwoners, organisaties en bedrijven. Met elkaar.

Hoofdpijnen

Wat is nodig om die eerlijke, trotse, duidelijke en bereikbare gemeente te zijn? De volgende 8 hoofdpijnen vormen de basis voor onze visie en de uitvoering daarvan. De 8 hoofdpijnen vormen onze toets bij alle acties die we doen en inzetten. Intern, extern en met onze partners, om zo ons doel te bereiken! Elke hoofdpijn wordt vertaald naar acties voor de komende drie jaren. Deze worden uitgewerkt in een intern uitvoeringsplan.

Vooraf

De kernwaarden van onze organisatie op een rij:

- *Vertrouwen en verantwoordelijkheid*
- *Transparant en dichtbij*
- *Vernieuwen en ontwikkelen*
- *Verbinden en samenwerken*

Deze kernwaarden maken de inwoner duidelijk wat zij van de gemeente kunnen verwachten en zorgen ervoor dat wij als eenheid handelen. Kernwaarden die leidend zijn in alles wat wij doen.

Acht hoofdlijnen

In deze visie bouwen we op basis van de volgende 8 hoofdlijnen:



1. Intern beginnen
is extern winnen



2. De omgeving
als uitgangspunt



3. Minder zenden
meer dialoog



4. Samen met de inwoner



5. We informeren
op tijd en helder



6. In woord en beeld



7. Trots en laten zien



8. Optimaal online met aandacht
voor maatwerk en offline



1. Intern beginnen is extern winnen

De gemeente is een organisatie met veel verschillende doelstellingen, producten en diensten. Kaag en Braassem wil een gemeente zijn die midden in de samenleving staat. Bruggen bouwen, verbindingen leggen en voor goede informatie zorgen. Dit begint intern.

Een goede interne communicatie draagt bij aan de onderlinge samenwerking tussen medewerkers en teams. Het is goed om van elkaar te weten waar we mee bezig zijn en wat er speelt in de samenleving. Op die manier kunnen we de juiste verbindingen leggen en efficiënter werken. Zo versterken we elkaar en stralen we dat als gemeente ook uit naar de samenleving. Als we intern niet (goed) van elkaar weten wat we doen, hoe kunnen we dan extern goed communiceren? Uitvoering van onze organisatievisie vraagt veel aandacht voor interne communicatie. Niet alleen met alle medewerkers, maar ook tussen ambtelijke organisatie, college van B&W en gemeenteraad. Voor de inwoners zijn we tenslotte één gemeentelijke organisatie: één gemeente, met één taak.

Elkaar intern goed weten te vinden en (sneller) op de hoogte brengen is een must om ook onze samenleving goed te kunnen informeren en betrekken.



2. De omgeving als uitgangspunt

Inwoners staan centraal bij de acties die wij doen. Bij alles wat de gemeente doet, moeten we ons de volgende vragen stellen:

- Wat willen we hiermee bereiken, met wie en hoe?
- Wat is de impact van ons plan of project op de omgeving?
- Hoe slaan we een brug naar de ander?
- Is er behoefte aan wat we van plan zijn?

Om vervolgens de afweging te maken welke rol communicatie daarin heeft en welke middelen we inzetten. Op deze manier staat de omgeving, ofwel de inwoner, centraal bij ons handelen. Daar stemmen we de communicatie op af. Omgevingsbewustzijn en communiceren vanuit de behoefte van de ander staan daarbij voorop (overheidscommunicatie Factor C).

Van buiten naar binnen

Bij klassieke communicatiemodellen wordt uitgegaan van overtuigen en het verspreiden van informatie. Bij communicatie 'van nu' draait het om het 'binnenhalen' van wat er speelt. Bijvoorbeeld via sociale media, maar ook via onze netwerken. We werken 'van buiten naar binnen', dat betekent luisteren, continu monitoren en actief reageren en waar nodig preventief handelen. We gaan dan ook op zoek naar inzichten, gevoelens, drijfveren en beelden die leven bij inwoners. Het helpt om daarbij 'op pad te gaan' en ook tussen onze inwoners te zijn.



3. Minder zenden meer dialoog

Door veranderingen in de maatschappij, verandert ook de manier waarop we met onze inwoners communiceren. De samenleving is gelijkwaardiger maar ook individualistischer geworden. Mensen delen vaker hun meningen en ervaringen binnen hun eigen netwerken. En ze verwachten dat de overheid ook een andere rol pakt in deze netwerken. Dit betekent een verschuiving van de klassieke informerende overheid (zenden) naar een overheid die luistert en deelneemt aan het gesprek. Dat gebeurt op een open en eerlijke manier, zowel on- als offline. Soms als initiatiefnemer en soms als deelnemer. Iedereen communiceert!

Mede door (digitale) ontwikkelingen is direct contact tussen de gemeente en samenleving gemakkelijker te leggen dan in het verleden. Dit schept ook verwachtingen. Dat betekent dat we ons bewust moeten zijn van deze verwachtingen en de behoefte aan gelijkwaardigheid. Onze inwoners moeten gezien en gehoord worden.

Het draait daarbij niet meer alleen om de feitelijke informatie, maar ook om de onderlinge relatie. Welke gevoelens en verwachtingen leven er bij de andere partij(en)? Hoe voeren we het gesprek met onze inwoner? De dialoog geeft de gemeente een gezicht en versterkt het gevoel van toegankelijkheid (transparantie). Dat betekent voor ons minder informatie zenden en meer in dialoog. Dat versterkt het vertrouwen (geloofwaardigheid) in de gemeentelijke organisatie.

Wel plaatsen we hierbij een kanttekening. Over bepaalde besluiten, bijvoorbeeld op het gebied van handhaving en veiligheid, is het aan de gemeente om te informeren. Daarom is het extra belangrijk om een realistisch beeld te geven in de communicatie. Kunnen inwoners meedenken? Of zijn er wettelijke zaken waardoor dat op onderwerpen niet mogelijk is. Verwachtingsmanagement is hierbij van belang om teleurstelling te voorkomen en een gelijkwaardige relatie met inwoners aan te gaan.



4. Samen met de inwoner

De gemeente Kaag en Braassem is er om de (sociale) samenleving te ondersteunen. Waarin inwoners solidair zijn met elkaar en zelf aan de slag gaan om dingen te organiseren. Inwoners, organisaties en bedrijven voeren de regie over hun eigen bestaan. We werken samen met onze inwoners, maar bewaken daarin ook een goede balans tussen onze gemeentelijke rol en de samenleving.

Bij het bouwen aan vertrouwen draait het er in de eerste plaats om dat met de juiste argumenten een besluit genomen wordt en dat het wordt uitgevoerd als afgesproken. Hierbij is het belangrijk dat inwoners, instellingen en bedrijven steeds op tijd betrokken worden bij de totstandkoming, besluitvorming en uitvoering van ideeën en plannen.

Inwoners betrekken op dorpsniveau

We betrekken de inwoners, organisaties en bedrijven nauw bij de ontwikkeling en uitvoering van projecten en beleid. Hierbij leggen we de focus op deelnemen op het niveau van de dorpen en kernen. Kortom: dicht bij huis. Daar ligt de betrokkenheid van onze inwoners, zoals blijkt uit de resultaten van het inwonerspanel. Daaruit komt ook naar voren dat het helder aangeven van rollen een belangrijke succesfactor voor participatietrajecten is. Heldere communicatie is een essentieel onderdeel in de gemeentelijke participatietrajecten. Communicatie pakt die ondersteunende rol.

Luisteren en in gesprek

We luisteren naar inwoners, bedrijven en organisaties en blijven in gesprek. We denken en communiceren met betrokkenen in mogelijkheden. Bij voorkeur op locatie en van mens tot mens. Ook online kunnen we de inwoner nog beter betrekken en deelname van de samenleving nog verder uitbreiden. Bijvoorbeeld door een andere inzet van online media en door het digitale inwonerspanel 'Kaag en Braassem Spreekt' vaker in te schakelen. Met name voor onderwerpen waarover de inwoner heeft aangegeven graag mee te willen denken en doen.



5. We informeren op tijd en helder

Als gemeente is het onze plicht om inwoners zo goed mogelijk te informeren. Denk hierbij aan producten en diensten, maar ook aan (ruimtelijke) plannen, projecten, werkzaamheden buiten, inspraakmogelijkheden, agenda's van de gemeenteraad, bestuurlijke besluiten en wijzigingen van beleid. Het is daarbij van belang dat inwoners, bedrijven en instanties op een heldere en toegankelijke manier én op tijd worden geïnformeerd en in de juiste volgorde. Ook moet informatie eenvoudig te vinden zijn en moet het makkelijk zijn om er op te reageren.

Tijdig informeren voorkomt ruis. Er is dan gelegenheid voor interactie waarmee je draagvlak creëert. Ook is er dan nog ruimte voor het eventueel bijsturen van de plannen. Dus niet alleen achteraf informeren over een besluit, maar ook tijdens het beleidsproces de stappen toelichten. Dat betekent proactief informeren in plaats van reactief.

Een heldere schrijfstijl

We hebben speciale aandacht voor een heldere en begrijpelijke schrijfstijl in de communicatie met onze inwoners. Dat geldt voor alle uitingen: van website tot een persoonlijke brief of e-mail. Het overheidsproject 'Direct Duidelijk' kan hierin ondersteunen.



6. In woord en beeld

In de enorme informatiestroom die dagelijks voorbijkomt, is de impact van communicatie steeds meer afhankelijk van de verbeelding en de beleving. Er komt veel informatie op ons af en we maken daarin (onbewust) een selectie waar we ons op focussen. De voorkeur om informatie tot je te nemen verschilt van mens tot mens. De één kijkt hiervoor liever naar een filmpje of de tv. De ander leest bijvoorbeeld liever de krant of een folder. Om via een bericht iemand goed te bereiken, is het steeds belangrijker om oog te hebben voor communicatie gericht op diverse zintuigen en nieuwe technologieën. Aandacht voor mensen met bijvoorbeeld een visuele beperking is daarnaast belangrijk.

Video's, animaties, tekeningen en foto's

Als gemeente vinden we het belangrijk dat de informatie die wij willen overbrengen voor iedereen duidelijk en toegankelijk is en goed overkomt. Dit doen we niet alleen in taal, maar ook steeds meer in beeld en geluid. Denk daarbij aan filmpjes met ondertiteling, animaties, een getekende weergave van tekst (infographic) en foto's die de informatie in taal overnemen of versterken.

Voor mensen die meer moeite hebben met lezen kan het werken met afbeeldingen (bijvoorbeeld pictogrammen) bij teksten verhelderend zijn. Het project 'Direct Duidelijk' (begrijpelijke communicatie) van de rijksoverheid geeft hiervoor goede kaders.



7. Trots en laten zien

We dragen actief uit waar we als gemeente mee bezig zijn, welke keuzes worden gemaakt en hoe wij de dingen doen. Hierdoor ontstaat meer draagvlak en begrip voor de gemeente als organisatie. Denk bijvoorbeeld aan actieve publiciteit over de verkoop van bedrijfskavels samen met de ondernemer(s), inwonersinitiatieven, mooie maatschappelijke successen of een wijkshow.

Media spelen hierin een belangrijke rol spelen (free publicity). Het juiste verhaal in de media kan bijdragen aan meer begrip en een positieve beeldvorming. We investeren dan ook in een goede relatie met de pers.

We zijn over het algemeen bescheiden en vertellen niet snel waar ze trots op zijn. Als Kaag en Braassem mogen we meer van onszelf laten horen en zien. Zo creëren we focus, draagvlak en saamhorigheid.



8. Optimaal Online met aandacht voor maatwerk en offline

Optimale digitale dienstverlening en digitale informatievoorziening worden de norm richting inwoners en organisaties in onze gemeente. Wij werken samen. We verbinden en maken daarbij onze kennis en informatie eenvoudig toegankelijk. Zowel binnen het gemeentehuis als daarbuiten. We zijn geïnteresseerd in de leefwereld van onze inwoners, organisaties en bedrijven en sluiten daar met onze communicatiemiddelen op aan.

Online communiceren gaat snel, vraagt snelle reacties en acties. Communiceren gaat 24/7 door. Maar daarbij vergeten we offline zeker niet. We ervaren dat we bepaalde groepen beter bereiken door offline te communiceren. Dat vraagt keer op keer om een goede afweging.

Oog voor vernieuwing

De digitale technische ontwikkelingen ondersteunen ons daarbij. We blijven meegaan in ontwikkelingen om ons heen, streven naar vernieuwing en innovatie, stap voor stap. In contact zijn met onze inwoners en blijven, staat daarbij centraal.

We helpen de inwoner zo veel mogelijk zelf zijn zaken met de gemeente te regelen, tijd en plaats onafhankelijk. Wij ondersteunen als het nodig is en waar mogelijk om 'de digitale wereld' onder de knie te krijgen. Inwoners en medewerkers die minder zelfredzaam zijn in de digitale wereld, verliezen we daarbij niet uit het oog. Dat betekent dat we, waar nodig, ook offline blijven communiceren.

Optimaal online communicatie betekent voor de gemeente Kaag en Braassem: toegankelijk, persoonlijk en interactief. Ontwikkelingen in dienstverlening, communicatie en participatie vragen om informatie en contact met de inwoners beter op elkaar te laten aansluiten en de samenhang duidelijk te maken. Met speciale aandacht voor webtoegankelijkheid en inclusie (iedereen doet mee).