

## Het communicatiebeleidskader 2019 @gembrummen

### 1. Een update voor het communicatiebeleid

De communicatiebeleidsnota van de gemeente Brummen is van 2011. Sinds die tijd is er het nodige veranderd. In de samenleving, op het gebied van communicatiemiddelen en in onze organisatie. Communicatiebeleid blijft een belangrijk kader, zowel voor het bestuur als voor de medewerkers van de gemeente. Met het aanbreken van een nieuwe bestuursperiode is het dan ook tijd voor een update van de communicatiebeleidsnota.

### 2. Waar staan we?

Brummen is een laagdrempelige en open gemeente, die actief communiceert. Wij werken op veel beleidsterreinen al samen met inwoners aan een prettige leefomgeving, zowel bij fysieke projecten in de openbare ruimte als in het sociale domein. Team Communicatie adviseert en ondersteunt bij de communicatieaanpak. Een goede uitvoering van de communicatie ligt bij alle medewerkers en bestuurders van de gemeente. In deze hernieuwde nota en het bijbehorende uitvoeringsprogramma geven we de kaders en richtlijnen voor een open, actieve communicatie.

Het communicatie-bewustzijn is de laatste jaren sterk gegroeid. Bij besluiten, dienstverlening of samenwerkingsprojecten wordt communicatie regelmatig genoemd als belangrijk onderdeel. Onder andere via onderzoek onder inwoners peilen we hoe zij onze informatievoorziening en samenwerking ervaren. Uit het meest recente onderzoek onder inwonerspanel Brummen Spreekt (voorjaar 2017) blijkt dat alle gemeentelijke communicatiekanalen (ruime) voldoende scores. Ook in het contact van inwoners met bestuurders en beleidsambtenaren overheerst tevredenheid. Bij belangrijke veranderingen en uitdagingen is vroege en goed doordachte communicatie cruciaal. Houding, vaardigheden en gedrag van bestuurders en medewerkers zijn hierbij steeds belangrijker. Anno 2019 moeten zij steeds meer zelf communiceren. Een relatief klein team van communicatiemedewerkers kan hen daarbij adviseren en helpen.

### 3. Wat willen we bereiken? Onze ambitie en visie

De gemeente Brummen is een organisatie die haar medewerkers ruimte geeft voor eigen beslissingen, zelfontwikkeling en eigen verantwoordelijkheid. We werken samen met onze inwoners en ondernemers aan een duurzame gemeente waar het prettig wonen, werken en recreëren is. Natuurlijk moeten we daarbij wel rekening houden met wet- en regelgeving, bestuurlijke kaders en het geld dat beschikbaar is. Medewerkers hebben een professionele houding, zijn trots op hun gemeente en dragen dit actief uit.

Kernwaarden hierbij zijn bewust, dichtbij, samen en aandacht. We realiseren ons dat de gemeente bestuurd wordt door en voor inwoners. Een tijdige en begrijpelijke communicatie is daarbij cruciaal. We betrekken inwoners, ondernemers en andere (belangen)organisaties actief bij belangrijke vraagstukken. We geven tijd aan wanneer en in welke mate zij invloed kunnen uitoefenen op de uitvoering van taken en het nemen van democratische beslissingen. Hierbij maken we gebruik van spelregels die we hebben afgesproken. Zoals de participatiewijzer, inspraakverordening, huis- en schrijfstijlafspraken en de uitgangspunten voor communicatie in dit document.

## 4. Wat gaan we doen? Onze communicatiestrategie

Om de ambitie en visie waar te kunnen maken, moet onze communicatie voldoen aan een aantal uitgangspunten. Daarnaast gaan we natuurlijk uit van (landelijke) spelregels die zijn afgesproken, bijvoorbeeld in de Wet openbaarheid van bestuur, Gemeentewet, Algemene wet bestuursrecht, privacywetgeving (AVG) en Omgevingswet. De gemeente communiceert op de eerste vanuit haar rol als regisseur in de samenleving. Maar ook als promotor van Brummen als aantrekkelijke gemeente en uiteraard als publiek orgaan die verantwoordelijk is voor allerlei wettelijke taken en diensten. We onderscheiden in onze communicatiestrategie zes kernelementen.

- **Klantgericht en toegankelijk**

We willen dat inwoners tevreden zijn over onze dienstverlening en stellen daarom de vraag van onze inwoner/klant centraal. Digitaal, Dichtbij, Deregulering en Durf zijn kernbegrippen in onze visie over onze dienstverlening. Bij een toegankelijke en klantgerichte overheid hoort 'heldere taal'. Onze woordkeus is daarin belangrijk en sluit aan bij de klant. In hoofdzaak communiceren we wat we doen, maar als het nodig is laten we ook weten wat we niet doen. We voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen van vandaag, maar dit blijven we in de toekomst doen.

- **Eigentijds en proactief**

Elke medewerker en bestuurder communiceert proactief. We kiezen voor eigentijdse communicatieacties en -middelen die passen bij de wensen en gebruiken van onze inwoners en andere doelgroepen. Dus: digitaal en interactief, met optimaal gebruik van website en social media. Denk ook aan digitale formulieren en de meldingapp Fixi. Als onderwerp of doelgroep erom vragen, gebruiken we ook meer traditionele kanalen zoals brieven of huis-aan-huismedia zoals de gemeentelijke pagina's GemeenteThuis. Dit vanuit het besef dat we zoveel mogelijk daadwerkelijk in contact willen komen met onze inwoner/klant. Team Communicatie coacht, regisseert, faciliteert en bewaakt de communicatie.

- **Open en transparant**

Met onze ambities is het vooral belangrijk om een betrouwbare partner te zijn. Daarbij is het delen van informatie en het tijdig en oprecht betrekken van anderen erg belangrijk. Een houding bij bestuur en organisatie die mede door de uitgangspunten van dit communicatiebeleid onderstreept wordt. In deze lijn zien we ook de lokale en regionale media als een belangrijke doelgroep. Juist de media kunnen een aanvullende en ook kritische rol vervullen in het informeren van inwoners en organisaties over gemeentelijke besluiten en activiteiten.

- **Duurzaam en kleinschalig**

Met onze communicatie stralen we uit dat Brummen een aantrekkelijke, duurzame en kleinschalige gemeente is waar je prettig kunt wonen, werken en recreëren. We doen lokaal wat lokaal kan en leveren ook zelf een actieve bijdrage aan een lokale samenleving waar we 'samen goed voor elkaar' zijn. De gemeente heeft nog een extra rol op het gebied van arbeidscommunicatie: we laten zien dat we een aantrekkelijke werkgever zijn voor proactieve mensen, die graag midden in en met de samenleving samenwerken.

- **Samenwerkingsgericht**

De gemeente is steeds meer regisseur van beleid. Waar mogelijk werken we samen in de vorm van inwonerparticipatie. We scheppen kaders en verzamelen en faciliteren de juiste partijen bij de uitwerking en uitvoering van initiatieven. We willen minder beheersen en controleren en staan open voor nieuwe ontwikkelingen. Daarbij wijzen we partijen ook op het collectief belang en eventuele formele besluitvormingstrajecten. Zoveel mogelijk bij het begin van dergelijke ontwikkelingen geven we helderheid over onze rol en verantwoordelijkheid.

- **Eenduidig en professioneel**

Er is maar één gemeente Brummen. We streven naar eenduidige communicatie en een professionele uitstraling. Onze diensten en besluiten van het gemeentebestuur staan centraal.

## 5. Wanneer zijn we tevreden: monitoring en evaluatie

Begin 2017 hebben we via het inwonerspanel gepolst hoe inwoners de communicatie van de gemeente ervaren. Om de 3 jaar voeren we een soortgelijk onderzoek uit. Zo krijgen we een objectief beeld of we aan onze communicatiedoelen en -uitgangspunten voldoen. Ook via social media houden we een vinger aan de pols. Daarnaast is er maandelijks portefeuillehoudersoverleg tussen burgemeester en communicatie. Signalen vanuit de politiek, organisatie en de samenleving komen hier aan de orde.

## 6. Begroting

Communicatie vraagt inspanning van alle medewerkers. Regulier advies, ondersteuning en uitvoering van Team Communicatie betalen we vanuit de beschikbare uren en middelen. Bij grote projecten overleggen we vooraf of dit toereikend is en zoeken we samen naar een oplossing. Daarnaast wordt bij grotere projecten altijd een apart communicatiebudget geraamd.

## 7. Aan de slag: communicatie in de praktijk

Alle medewerkers en bestuurders spelen een rol in de communicatie van de gemeente. Iedereen heeft op zijn of haar manier contact met inwoners en andere doelgroepen. Zij vervullen verschillende communicatiefuncties:

- **Antennefunctie**  
Luister naar wat speelt in de samenleving en waaraan inwoners behoefte hebben. Kijk door de ogen van de klant naar de organisatie, toets of dit beeld gewenst is en spiegel naar collega's.
- **Dialoog bevorderen**  
Bouw een goede relatie op met de samenleving en laat zien dat Brummen open staat voor suggesties en initiatieven. Zorg dat mensen kunnen reageren en benut kansen om in gesprek te gaan.
- **Pro-actief informeren**  
Zorg dat mensen op de hoogte (kunnen) zijn van beleid en uitvoering. Dus: geef informatie en zorg dat deze beschikbaar en bereikbaar is voor de relevante doelgroepen.
- **Promotie**  
Werk samen met inwoners en andere partijen in Brummen aan de promotie van de afzonderlijke dorpen en de gemeente als geheel. Benut het kleinschalige en authentieke, zonder het eigentijdse teniet te doen.

### Digitale toegankelijkheid

Onze digitale communicatiekanalen worden steeds belangrijker. Hier moeten we begrijpelijke en klantgerichte informatie geven. Ook de digitale toegankelijkheid is een belangrijk aandachtspunt. Sinds 1 juli 2018 geldt het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid. Dit verplicht ons om de toegankelijkheid van de website(s) en mobiele applicaties te waarborgen voor mensen met een beperking (vooral zicht en gehoor). Vóór 23 september 2020 moeten we hieraan voldoen. Bij de invoering van de nieuwe website in 2017 zijn de toen bekende en geldende webrichtlijnen meegenomen. Wij willen zo snel mogelijk voldoen aan de eisen van DigiToegankelijk.nl. Hiervoor ontwikkelen we een aanpak op digitale toegankelijkheid. Via een toegankelijkheidsverklaring op onze website laten we weten dat we aan de verplichtingen van het Tijdelijk Besluit voldoen. En dat daarmee dus onze website onder andere gebruiksvriendelijker en beter toegankelijk voor verschillende doelgroepen is.

### **Team Communicatie als coach**

Team Communicatie zet zich in voor actieve en professionele communicatie door medewerkers en bestuurders te coachen, adviseren, ondersteunen en faciliteren. Belangrijke taken hierbij zijn:

- Stimuleren dat medewerkers hun antenne opsteken en elkaar aanspreken op wat beter kan
- Introduceren, onderhouden en eindredactie van communicatiemiddelen
- Sparringpartner op strategisch beleidsniveau
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van bestuur, management en medewerkers
- Onderhouden van perscontacten
- Bieden van richtlijnen en handvatten voor uniforme, professionele communicatie
- Bijhouden van sentimenten in de samenleving, onder andere via sociale media en daar waar nodig actie op ondernemen
- Signaleren waar de communicatie beter kan
- Uitvoering geven van crisiscommunicatie bij rampen en calamiteiten

### **Communicatiemix**

We zetten interne en externe communicatiemiddelen samenhangend in. Ze verwijzen naar elkaar en versterken elkaar. Crossmediale communicatie dus. Digitaal is het hoofdkanaal: website, intranet, e-mail, social media. Traditionele middelen als brieven, folders en gemeentepagina blijven voorlopig nog een belangrijke aanvulling hierop. Dit vanwege het grote(re) bereik ervan. Ook eigentijdse representatiemiddelen horen bij een volwaardige communicatiemix. We realiseren ons dat beeldmateriaal in het huidige informatietijdperk een belangrijke communicatiedrager is.

### **Verdere uitwerking**

Het college van burgemeester en wethouders werkt dit communicatiebeleidskader verder uit in concrete richtlijnen en handvatten. Denk hierbij aan algemene communicatierichtlijnen voor bestuurders en medewerkers en redactie-richtlijnen die als uitgangspunten dienen voor alle communicatieproducties.