

Uitvoeringsprogramma: richtlijnen voor communicatie

Wat willen we uitstralen?

De gemeente Brummen is een professionele en deskundige organisatie. Vriendelijk, begripvol en integer. En snel en adequaat handelend.

Hoe doen we dat?

- We denken mee met onze inwoners en informeren actief over zaken die van belang zijn.
- We zijn open en transparant. Dat wil zeggen: alle documenten zijn openbaar, tenzij... (conform de Wet openbaarheid van bestuur). Uitleg is duidelijk en ondubbelzinnig. De teksten zijn daarbij toegankelijk geschreven en daardoor dus prettig leesbaar.
- We zijn duidelijk over de kerntaken van de gemeente, over wat we wel en niet doen.
- We zijn duidelijk over de mate van inspraak, op basis van de participatiewijzer. Zo kunnen we verwachtingen goed managen.
- We handelen en communiceren vanuit het gemeentebelang, niet vanuit individueel belang.

Hoe laat je dit zien als medewerker?

- Wees je bewust van je communicatie: alles wat je doet én niet doet, is communicatie!
- Communiceer professioneel, tijdig en adequaat. Maak hierbij gebruik van onze huisstijl en overleg waar nodig met jouw communicatiecollega's.
- Als vakinhoudelijke specialist ben je zelf verantwoordelijk voor goede en tijdige communicatie over jouw project, beleidsterrein, product of dienst. Een adviseur van Team Communicatie adviseert en begeleidt je, op verzoek en soms ongevroegd.
- Wacht niet af, maar ga ook zelf op zoek naar de nodige informatie of vraag om advies.
- Stel prioriteiten, kom afspraken na en voorkom spoedklussen.

Wat doet Team Communicatie?

- Team Communicatie geeft gevraagd en ongevroegd advies over interne en externe communicatie.
- Team Communicatie coacht en ondersteunt collega's bij de uitvoering van de communicatie.
- Team Communicatie coördineert de berichtgeving naar de pers, in GemeenteThuis, op de website en social media en andere communicatiemiddelen. Ook de eindredactie ligt bij het team. Met als doel: onafhankelijke en zo objectief mogelijke berichtgeving.

Communicatie met de pers

- De gemeente treedt waar mogelijk proactief met informatie naar buiten. Dit gebeurt door het actief aanbieden van besluiten(lijsten), persberichten en persbijeenkomsten waarbij belangrijke collegebesluiten of ontwikkelingen toegelicht worden. Bij een persbijeenkomst is naast een communicatieadviseur meestal een collegelid en/of een vakspecialist aanwezig.
- Wij kiezen er voor dat Team Communicatie hét aanspreekpunt is voor alle media. Vragen van de pers worden doorverwezen naar Team Communicatie. Zo nodig schakelt de communicatieadviseur bestuurders of inhoudelijk betrokken vakspecialisten in voor meer informatie. Leden van het college zijn bestuurlijk verantwoordelijk, dus een belangrijke spreekbuis voor de gemeente, ook bij slecht nieuws.
- Team Communicatie bepaalt wie het woord voert: communicatieadviseur, bestuurder of inhoudelijk adviseur.
- Bij vragen van de pers verlenen alle medewerkers snelle medewerking, rekening houdend met de deadline van de pers. Dit geldt ook voor relevante vragen op sociale media.

Communicatietips

- Kies waar mogelijk voor persoonlijk contact. Persoonlijk, via de telefoon of tijdens een bijeenkomst. Gebruik ook de website en GemeenteThuis om je communicatie te ondersteunen. Vraag Team Communicatie zo nodig om de juiste mix.
- Communiceer niet alleen extern maar zorg ook dat collega's op de hoogte zijn. Bijvoorbeeld door een mailtje of via intranet.
- Maak gebruik van de huisstijl. We hebben veel vaste formats voor adviezen, brieven en presentaties. Dat zorgt voor een eenduidige uitstraling en werkt ook voor jezelf wel zo handig!
- Handel klachten snel en goed af.
- Bedenk steeds hoe inwoners en andere doelgroepen kunnen meedoen in bijvoorbeeld het opstellen van beleid of het vormgeven van een project. Maak hierbij gebruik van de participatiewijzer.