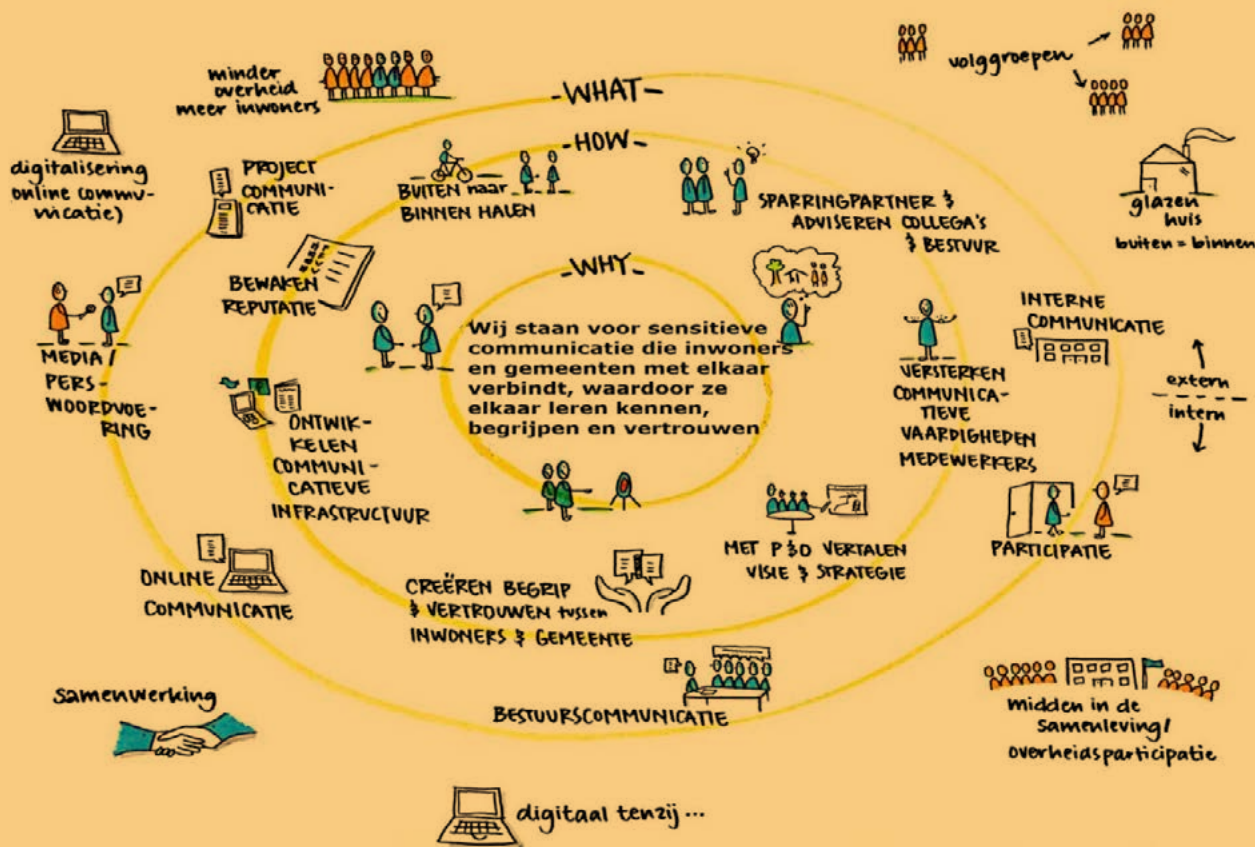


Communicatie-beleidsplan

2019-2022



Versie 13 november 2019

Colofon

Inhoud Team Communicatie

Redactie Renske Feikema

Ontwerp Merktuig

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	4
2.	De context	5
2.1.	Coalitieakkoord	5
2.2.	Identiteit	5
3.	Analyse van communicatie	7
3.1.	Inzichten op basis van enquête 2018	7
3.2.	Resultaten onderzoek 'Waarstaatjegemeente 2019'	8
4.	Missie, visie, doelstellingen van communicatie	9
4.1.	Missie	9
4.2.	Visie	9
4.3.	Doelstellingen communicatie	10
5.	Werkvelden communicatie	12
5.1.	Bestuurscommunicatie	12
5.2.	Projectcommunicatie	13
	5.2.1 De Omgevingsvisie	13
5.3.	Digitale communicatie	14
5.4.	Externe communicatie	16
	5.4.1. Perscommunicatie	16
	5.4.2. Arbeidsmarktcommunicatie	17
5.5.	Interne communicatie	18
6.	Verantwoording	19

1. INLEIDING

In dit communicatiebeleidsplan leest u de langetermijnvisie en de concrete doelstellingen en uitgangspunten tot en met 2022. Dit beleidsplan biedt de gemeentelijke organisatie een strategische koers en het biedt de raad kans om haar kaderstellende en controlerende rol uit te voeren.

Het communicatiebeleidsplan kwam mede tot stand met de input van 567 inwoners uit het digipanel. Zij deden mee aan de enquête van september 2018 over communicatie en participatie. In de bijlage leest u het rapport met de resultaten van het onderzoek. Daarnaast hebben raad en inwoners tijdens de beeldvormende avond op 11 oktober 2018 waardevolle input geleverd. Ook de aanbevelingen uit het rapport van de rekenkamercommissie zijn bij dit beleidsplan betrokken. Hetzelfde geldt voor de resultaten die relevant zijn voor communicatie binnen het onderzoek 'Waarstaatjegemeente 2019'. Tenslotte is met een werkgroep van raadsleden het communicatiebeleid afgestemd. Hun aanbevelingen zijn verwerkt in dit beleidsplan.

Participatie

Communicatie en participatie zijn nauw verweven begrippen die vaak door elkaar heen lopen. In Bloemendaal is een apart programma dat moet gaan zorgen voor de verdere professionalisering van participatie. Dit beleidsplan richt zich daarom exclusief op het communicatiebeleid en niet op het participatiebeleid. Participatie komt uiteraard wel aan bod, maar het gaat dan vooral over de bijdrage van het team Communicatie aan een goede uitvoering ervan in de praktijk.

Raadscommunicatie

In dit beleidsplan wordt de raadscommunicatie buiten beschouwing gelaten. De communicatie tussen organisatie en raad is belegd bij de griffie. De communicatie tussen raad en inwoners vraagt om een apart onderzoek en aanpak, die in de werkgroep 'bestuurlijke vernieuwing' besproken wordt.

Communicatie bij rampen/crisissen

Ook de communicatie bij een ramp, crisis of incident in de samenleving valt buiten de scope van dit beleidsplan. Dit type communicatie wordt in samenwerking met partners in regionaal verband gecoördineerd en uitgevoerd door de Veiligheidsregio Kennemerland (VRK). Vier medewerkers van het team Communicatie nemen deel in de regionale samenwerking van de VRK.

De organisatie van de communicatie

U leest over de samenwerking met Heemstede, het takenpakket van team communicatie, de tijdsbesteding en de budgetverdeling in Bijlage 1 "de organisatie van de communicatie".

Noodzaak en urgentie

De huidige samenleving vraagt meer en meer om verbinding; tussen inwoners onderling maar ook tussen inwoners en overheid. De uitdaging voor de gemeente is om samen met inwoners plannen voor de omgeving te maken. Goede communicatie vervult daarbij een sleutelrol. De urgentie om gemeentelijke communicatie te verbeteren is er daarom altijd. Goede communicatie leidt immers tot beter contact, beter draagvlak en betere samenwerking. Naast dat de Rekenkamer in haar rapport een langetermijnvisie aanbeveelt, benadrukt ook het college het belang van een communicatieve organisatie.

2. DE CONTEXT

Voor effectieve communicatie is het belangrijk om eenduidig en herkenbaar vanuit de gemeente te communiceren. De ambities uit het coalitieakkoord en de identiteit van de gemeente zijn de kapstok en het vertrekpunt voor alle communicatie-uitingen.

2.1. Coalitieakkoord

Het college bestaat uit een coalitie van VVD, D66 en CDA. De gemeenteraad telt 8 fracties met 19 leden. In het coalitieakkoord 2018 - 2022 'Maatwerk voor de Toekomst' staan 3 thema's centraal.

- 1 **Participatie:** De samenwerking van de gemeente met bewoners en betrokkenen bij ruimtelijke projecten moet verder verbeterd worden. We hechten aan actieve en vroegtijdige communicatie door de gemeente over projecten en ontwikkelingen. Wij staan hierbij voor het toepassen van heldere participatievormen, duidelijke kaders aan het begin van een project en afspraken hierover met betrokkenen.
- 2 **Zorg voor kwetsbare groepen:** Het terugdringen van eenzaamheid onder Bloemendalers, het organiseren van één toegang voor inwoners die zorg nodig hebben, aandacht voor preventie in jeugdzorg en hulp voor mensen met een laag inkomen. Dit zijn sociaal-maatschappelijke vraagstukken waarbij communicatie een belangrijke rol speelt.

- 3 **Energietransitie en duurzaamheid:** Als gemeente hebben we de regie op de keuze voor het alternatief voor aardgas in de bebouwde omgeving. Dit is een project dat decennia in beslag zal nemen als onderdeel van het Klimaatakkoord. Uiterlijk in 2021 stelt de gemeenteraad een transitievisie warmte vast, waarin duidelijk wordt welke wijken wanneer van het aardgas af gaan. Communicatie en participatie staan hierbij in het hart van het beleid.

2.2. Identiteit

Gemeente Bloemendaal is een prachtige, groene gemeente waar het fijn is om te wonen, te werken en te recreëren. Bloemendaal staat niet voor niets al jaren in de top 5 van beste gemeente om te wonen (Elsevier). De dienstverlening is van hoog niveau. Er zijn veel vrijwilligers en het verenigingsleven is groot. Bloemendaal is een gemeente in het gebied Zuid-Kennemerland en bestaat uit 5 dorpskernen; Aerdenhout, Bennebroek, Bloemendaal, Overveen en Vogelenzang. De dorpskernen liggen verspreid en hebben een totale oppervlakte van 4523 hectare. De gemeente Bloemendaal telt 23.410 inwoners (2019) en de mate van vergrijzing is hoog; 26% is ouder dan 65 jaar.

2. DE CONTEXT

Binnen de communicatie wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de verschillende identiteiten van dorpskernen en het leveren van maatwerk in participatie en communicatie.

Dorpskernen

Iedere dorpskern kent haar eigen (ruimtelijke) kenmerken, karakter, kwaliteiten en behoeften.

Aerdenhout kenmerkt zich door haar exclusieve, ruime, groene en rustige woonomgeving vlakbij de duinen en het strand. Van oudsher is er geen dorpscentrum aanwezig in Aerdenhout. De kern Aerdenhout ligt grotendeels in de landgoederenzone.

Bennebroek is een compact dorp, waar veel voorzieningen aanwezig zijn en kenmerkt zich als een veelzijdig forensendorp. De grenzen van Bennebroek zijn gemarkeerd door grote 'structuren' zoals de Leidsevaart en de Ringvaart. Bennebroek geniet landelijke bekendheid door speeltuin Linnaeushof.

Bloemendaal is een uitgestrekt, groen en afwisselend dorp. Een deel is een ruim opgezette villawijk en een ander deel is het compacter gebouwd dorpscentrum. Bloemendaal heeft een levendige kern met een winkelstraat.

Overveen kenmerkt zich door haar karakteristieke en historische plekken. Overveen is van oudsher het bestuurscentrum van de gemeente Bloemendaal.

Vogelenzang heeft het karakter van een kleinschalig dorp, omringd door bollenvelden en weilanden. Een opvallend kenmerk van Vogelenzang is de hechte woongemeenschap (bron: Omgevingsvisie Bloemendaal 2019)

3. ANALYSE VAN DE COMMUNICATIE

3.1 Inzichten op basis van enquête 2018

Via het digipanel vroegen we inwoners in september 2018 hoe ze betrokken willen worden en hoe ze willen communiceren met de gemeente. Op basis van de uitkomsten komen we tot de volgende inzichten voor ons communicatiebeleid:

Hoe willen mensen communiceren met de gemeente?

- Een goede balans tussen online en offline communicatie is belangrijk om zoveel mogelijk groepen inwoners te bereiken
- Communicatie is maatwerk. Dat betekent aandacht voor de vraag via welke kanalen je relatie op verschillende momenten het best te bereiken is en welk type bericht het best overkomt.
- Een grote groep staat neutraal tegenover de communicatie van de gemeente omdat ze weinig communiceren met de gemeente. Hoe wordt de 'stille meerderheid' bereikt wanneer dat relevant is?
- In de dienstverlening naar inwoners is heldere communicatie belangrijk. De logica en behoefte van inwoners moeten daarom leidend zijn binnen de communicatiemiddelen die gebruikt worden (toptakensite, brieven, formulieren en voorlichtingsmateriaal en dergelijke)

Hoe willen mensen betrokken worden?

- Er is een grote groep die niet of nauwelijks deelnemen in participatietrajecten zoals een denktank of adviesgroep. Communicatie speelt een belangrijke rol om deze groep te bereiken.
- Onderwerpen zoals veiligheid, onderhoud en verkeer worden als verantwoordelijkheid van de gemeente gezien. Openbare ruimte, woningbouw en duurzaamheid zijn onderwerpen waar mensen graag over mee denken, zeker op buurtniveau.
- Communicatie is essentieel bij participatietrajecten. Dat start altijd met tijdige informatie en eindigt met een gemotiveerde terugkoppeling. Duidelijk moet zijn wat we doen met de input van inwoners.

Beeldvormende avond:

In de gesprekken tijdens de beeldvormende avond kwam naar voren dat de basis goed op orde moet zijn. Tijdige en duidelijke informatie waarbij alle belanghebbenden bereikt worden is essentieel voor de beoordeling en waardering van de communicatie door de gemeente.

3. ANALYSE VAN DE COMMUNICATIE

3.2. Resultaten onderzoek

'Waarstaatjegemeente 2019'

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt door de inwoners gewaardeerd met een 6,8. Voor communicatie zijn nog twee andere onderdelen uit de burgerpeiling Bloemendaal relevant:

- Het onderdeel Relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid. Het volgende valt op:
 - Stelling: inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren. 51% staat neutraal ten opzichte van deze stelling, 32% is het eens en 7% oneens.
 - Stelling: de gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. 41% staat neutraal ten opzichte van deze stelling, 31% is het eens en 28% oneens.
 - Stelling: de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners. 45% staat neutraal ten opzichte van deze stelling, 25% is het eens en 30% oneens.

Het percentage dat het eens is met de stellingen ligt wat lager (4-6%) dan in vergelijkbare gemeenten. Opvallend is dat een grote groep inwoners bij alle stellingen de neutrale categorie [niet eens/niet oneens] antwoordt. Dit zou kunnen betekenen dat veel inwoners geen duidelijke mening over dit thema hebben of hier geen kennis van of zicht op hebben omdat ze niet deel hebben genomen aan participatietrajecten.

- De gemeentelijke dienstverlening scoort in Bloemendaal een 8. Dat is hoger dan het gemiddelde van een vergelijkbare gemeente. Voor communicatie binnen de dienstverlening geldt:

75% of meer van de inwoners:

- Vindt dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was.

50% tot 75% van de inwoners geeft aan:

- Dat zij gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie konden komen.
- Dat de gemeente heldere taal gebruikt.

Goede informatievoorziening is essentieel voor de (beleving van de) dienstverlening van de gemeente. Het team Communicatie speelt een rol bij het beheer en actueel houden van volledige, heldere en goed vindbare informatie.

4. MISSIE, VISIE EN DOELSTELLINGEN VAN COMMUNICATIE

4.1. Missie

Wij staan voor communicatie die inwoners en gemeente met elkaar verbindt, waardoor ze elkaar leren kennen, begrijpen en vertrouwen.

De kernwaarden van waaruit de gemeente Bloemendaal communiceert zijn:

Klantgericht

In onze communicatie staat de inwoner centraal waarbij het communicatiekanaal/-middel en de boodschap aansluit op haar logica en behoefte. We schrijven daarom begrijpelijke taal.

Betrouwbaar

Een betrouwbare overheid betekent betrouwbare communicatie. Inwoners moeten er vanuit kunnen gaan, dat waarover de gemeente communiceert klopt. Daarnaast is het belangrijk om duidelijk uit te leggen waarom de gemeente bepaalde beslissingen neemt, wanneer plannen uitgevoerd worden en wat de impact voor betrokkenen is. Dit zijn cruciale voorwaarden voor draagvlak en begrip.

Verbindend

We zijn een gemeente die actief onze inwoners, bedrijven en instellingen betreft bij het maken en uitvoeren van beleid. Wij geven van te voren aan wat zij van ons kunnen verwachten en wat wij van hen verwachten.

4.2 Visie

De omgeving en de organisatie zijn continu in beweging. Communicatie sluit daarbij aan. Dat betekent vaak andere taken, nieuwe rollen en strategieën. Er zijn drie ontwikkelingen waar communicatie zich komende drie jaar op richt:

1. communicatie is een verantwoordelijkheid van iedereen,
2. de digitale gemeente en
3. participatie.

Communicatie is een verantwoordelijkheid van iedereen

De zorg voor goede communicatie binnen, over en namens de bestuurlijke en ambtelijke organisatie ligt niet alleen bij het team Communicatie, maar is een opdracht voor alle medewerkers van de gemeente. Team Communicatie richt zich dan ook op het omgevingsbewust en communicatief maken van de hele organisatie met als doel communicatief vaardige medewerkers.

De digitale gemeente

De verschuiving van offline naar online communicatie is al langer gaande. Inwoners van de gemeente staan midden in de digitale netwerksamenleving. Zij verwachten snel, overal en altijd digitaal te kunnen communiceren en zaken te doen met de gemeente. Inwoners willen vergunningen digitaal aanvragen en bijvoorbeeld via een app melden dat de stoep gerepareerd moet worden.

4. MISSIE, VISIE EN DOELSTELLINGEN VAN COMMUNICATIE

De gemeente regelt haar communicatie, participatie en dienstverlening steeds meer digitaal. Als digitale gemeente maken we volop gebruik van toptaken-websites, WhatsApp, sociale media en andere online platformen. Team Communicatie adviseert over, ontwikkelt, monitort en beheert deze digitale vormen van informatievoorziening en dienstverlening. Hierbij zorgen we ervoor dat we alle groepen binnen Bloemendaal blijven bereiken. Want een deel van onze inwoners, waaronder bijvoorbeeld sociaal kwetsbare groepen, zijn minder digitaal vaardig. We combineren digitale middelen dan ook met offline communicatiemiddelen. Vertrouwen en verbinden zijn belangrijke waarden voor de gemeente, persoonlijke contact is daarbij essentieel. Digitaal gemak én goed menselijk contact is daarom het motto.

Participatie

Om betere en gedragen plannen te realiseren en het vertrouwen van inwoners in de overheid te vergroten, is participatie belangrijk. Daarbij horen heldere spelregels, kaders, adequate en tijdige communicatie en goed verwachtingsmanagement over en weer. Daarnaast is een goed werkende participatieaanpak in de praktijk belangrijk om omgevingsbewust te werken. In Bloemendaal is een apart programma dat zorgt voor de verdere professionalisering van participatie. Daarbij wordt gezocht naar vormen die de kloof tussen de inwoners en de gemeente verkleint. Bij elk project of beleid vraagt dat om goed in beeld te hebben hoe het krachtenveld eruit ziet (welke belanghebbenden in welke mate geïnformeerd dan wel betrokken moeten worden) en daar vervolgens goed op in te spelen.

4.3. Doelstellingen communicatie

Op basis van de analyse (zie hoofdstuk 3) en de visie zijn in deze beleidsnota algemene doelstellingen voor communicatie geformuleerd. Daarnaast gelden specifieke communicatiedoelstellingen binnen het grote aantal projecten waarbij communicatie ingezet wordt. In algemene zin gaan deze doelstellingen dan om de bijdrage die communicatie moet leveren aan het beoogde projectresultaat.

De algemene doelstellingen (peiljaar 2022) zijn onderverdeeld in extern- en intern gerichte doelstellingen:

Extern gericht:

- Inwoners beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 7 (nu 6,8).
- Inwoners, bedrijven en instellingen kunnen gemeentelijke informatie die zij zoeken gemakkelijk vinden. Zowel fysiek als digitaal en oordelen zij hier positief over en waarderen deze met een 7,5 (nu 7,2).
- Inwoners voelen zich betrokken bij de besluitvorming over hun omgeving.

Stelling: inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren. 40% staat neutraal ten opzichte van deze stelling, 45% is het eens en 5% oneens.

Stelling: de gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. 35% staat neutraal ten opzichte van deze stelling, 40% is het eens en 25% oneens.

Stelling: de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners.

35% staat neutraal ten opzichte van deze stelling, 35% is het eens en 30% oneens.

- Inwoners worden tijdig en klantvriendelijk geïnformeerd over de afhandeling van meldingen. In 2020 doen we een 0 meting. In 2022 wordt dit beoordeeld met een voldoende.

4. MISSIE, VISIE EN DOELSTELLINGEN VAN COMMUNICATIE

Intern gericht:

- Medewerkers binnen de organisatie voelen zich goed geïnformeerd, weten waar de organisatie voor staat en voelen zich betrokken.
In 2022 beoordeelt 60% van de medewerkers de interne communicatie als 'goed'.
- Communicatie en participatie is een vanzelfsprekend vast onderdeel bij het maken van beleid, het uitvoeren van projecten en in de verschillende processen. In 2022 beoordelen 70% van de (project) betrokken en externe doelgroepen de participatie en communicatie als 'goed'.

De wijze waarop de hierboven genoemde doelstellingen worden gemeten staat beschreven in hoofdstuk 6 Verantwoording.

5. WERKVELDEN COMMUNICATIE

De werkzaamheden die door het team Communicatie worden uitgevoerd zijn in te delen naar verschillende werkvelden. In onderstaande hoofdstukken wordt de rol van communicatie en bijbehorende uitgangspunten toegelicht.

5.1. Bestuurscommunicatie

Bestuurscommunicatie richt zich op het ondersteunen van het college zoals het afstemmen van de communicatie op de belevingswereld van de samenleving, zichtbaar maken van activiteiten en het uitleggen van beleid. Team Communicatie adviseert bestuurders over de communicatieve aspecten van hun portefeuille-onderdelen, hun publieke optredens en (sociale) media. In overleg met beleidsadviseurs en projectleiders bepalen en realiseren we de gewenste output van de communicatie.

De volgende uitgangspunten zijn van toepassing:

- Communicatie moet bijdragen aan wederzijds vertrouwen tussen bestuur en inwoners.
- Communicatie legt accenten op de 3 belangrijke thema's uit het collegeakkoord (participatie, zorg kwetsbare groepen, energietransitie & duurzaamheid)
- Bij persberichten en woordvoering namens het bestuur van de gemeente zijn feitelijkheid, relevantie, nieuwswaarde en openheid toetsstenen.
- De beeldvorming over de gemeente Bloemendaal is een zaak van de hele ambtelijke en bestuurlijke organisatie. Een goede reputatie moet verdiend worden. Een communicatieve organisatie draagt daar aan bij.
- Het reageren op gevoelige issues en crisissen vraagt om een weloverwogen aanpak waarbinnen zicht op de feiten, volledigheid en het tijdig reageren voorop staan.

5. WERKVELDEN COMMUNICATIE

5.2. Projectcommunicatie

Hierbij gaat het om de communicatie over het grote aantal projecten die de gemeente uitvoert op het gebied van onder andere ruimtelijke ordening, weg- en waterbeheer, het sociaal domein en over het programma Omgevingsvisie. Als onderdeel van de ambtelijke training 'Projectmatig Denken en Doen' adviseert en faciliteert team Communicatie afdelingen met behulp van onder andere de methode 'Factor C'. De C staat voor communicatie en het is een methode die helpt om in alle fases van een traject weloverwogen aan de slag te gaan met communicatie (zie bijlage 1). Daarbij vormt het in kaart brengen van de omgeving en het daarop afstemmen van de communicatie een belangrijk onderdeel.

Uitgangspunten

- De gemeente gaat de dialoog aan met de omgeving en verwerkt input in haar aanpak en communicatie
- Bij elk project wordt per projectfase het krachtenveld in kaart gebracht. Hierdoor ontstaat inzicht wie intern en extern betrokken zijn. Op basis van deze analyse wordt vervolgens bepaald hoe en in welke mate betrokkenen mee kunnen denken of doen. De afweging wordt gemaakt of mensen geïnformeerd en/of betrokken moeten worden in bijvoorbeeld de voorbereidingsfase of het besluitvormingsproces. Of dat de participatie nog een stap verder moet gaan en bewoners zelf oplossingen kunnen aandragen.
- De gemeente communiceert open over het proces, niet alleen over de inhoud. Procesinformatie wordt actief gedeeld met de omgeving.

5.2.1. De Omgevingsvisie

In 2021 treedt de nieuwe Omgevingswet in werking. Dat vereist een andere werkwijze voor de gemeentelijke organisatie. Voor inwoners, bedrijven en overheden, moet het een stuk makkelijker worden om plannen gerealiseerd te krijgen. De gemeente Bloemendaal stelt als eerste stap een Omgevingsvisie op: een strategische visie voor de lange termijn voor de hele fysieke leefomgeving. Onder de titel 'Samen werken aan onze leefomgeving' is voor de invoering van de Omgevingswet een apart programma ingericht. Naast de Omgevingsvisie wordt ook het Omgevingsplan samen met inwoners, gemeenteraad en andere belanghebbenden opgesteld. Heldere communicatie en participatie nemen daarbinnen een belangrijke rol in. Daarbij worden onder andere enquêtes, interviews en ontwerpateliers ingezet.

5. WERKVELDEN COMMUNICATIE

5.3 Digitale Communicatie en online dienstverlening

Communicatie, participatie en dienstverlening vanuit de overheid verloopt steeds vaker digitaal. Deze onderdelen moeten goed, makkelijk en snel zijn. De gemeente Bloemendaal maakt gebruik van verschillende websites en online platforms. Via de toptakensite (www.bloemendaal.nl) kunnen inwoners producten en diensten afnemen. De wekelijkse bekendmakingen zijn onder andere beschikbaar via de gratis app 'OmgevingsAlert' en 'Over uw buurt'. Email-nieuwsbrieven worden ingezet voor het volgen van gemeentelijke thema's en projecten (zoals veiligheid en eenzaamheid) en voor het online platform BloemendaalSamen.nl waarmee de gemeente de verbinding tussen inwoners wil stimuleren. Ook aan Bloemendaalzetstappen.nl is een email-nieuwsbrief gekoppeld voor informatie over slim en duurzaam wonen. Het digipanel wordt ingezet om inwoners zo vroeg mogelijk te betrekken bij beleid, plannen en veranderingen in de gemeente.

Uitgangspunten:

■ Digitale inclusie:

Het uitgangspunt voor de gemeente is dat iedereen meedoet. Daarom moeten alle inwoners op makkelijke wijze toegang hebben tot de dienstverlening en informatie, zowel in de online als fysieke wereld (balies). Het streven is dat de gemeentelijke websites voldoen aan de landelijke webrichtlijnen en daarmee geschikt zijn voor mensen met een visuele of auditieve beperking of lage taalvaardigheid.

■ Kanaalsturing:

De gemeente Bloemendaal wil excellente (online) dienstverlening bieden richting inwoners. Waarbij het uitgangspunt geldt: 'digitaal waar het kan,

persoonlijk waar het moet'. Belangrijk is dat inwoners zelf kunnen bepalen welk kanaal zij willen gebruiken. Om klantvragen efficiënt en gericht te sturen wordt uitgegaan van de 'click-call-face'-benadering. Inwoners worden gestimuleerd om eerst op de website te kijken (click). Komen ze er via de website niet uit, dan kunnen zij telefonisch contact opnemen (call). Mocht de telefoon ook onvoldoende uitkomst bieden, dan is hij/zij van harte welkom aan de publieksbalies in Overveen of Bennebroek (face).

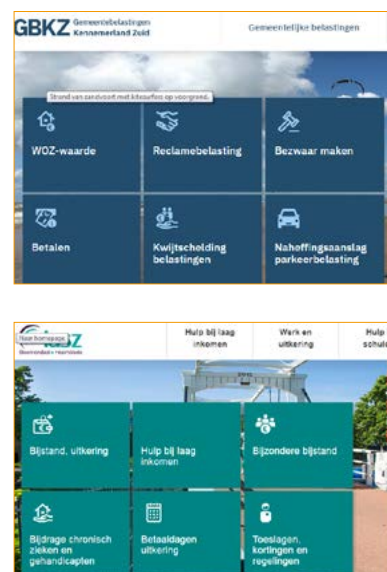
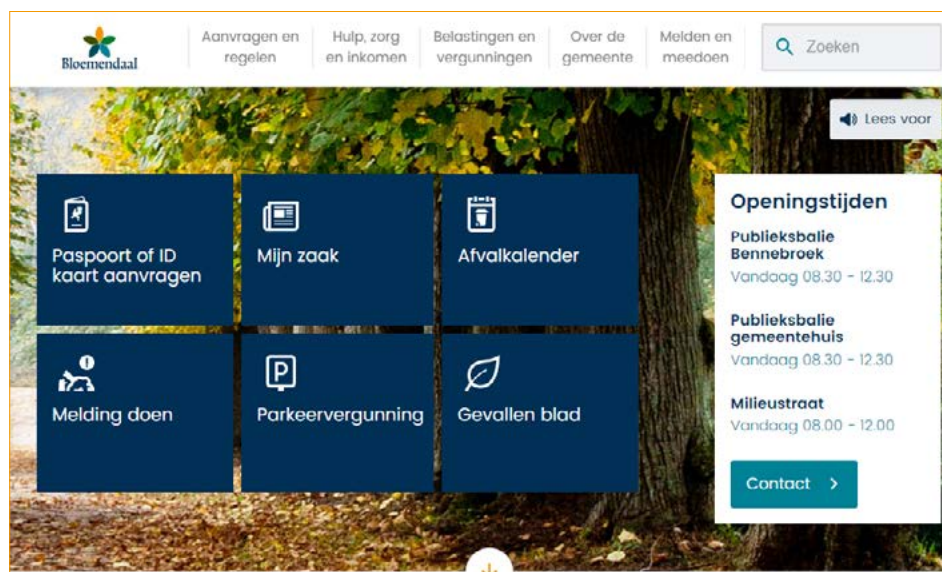
■ Afgestemd op behoefte en logica inwoners:

De websites en platforms van de gemeente zijn continu in ontwikkeling. Het websitebezoek wordt gemeten en er vindt regelmatig afstemming plaats met het telefoonteam. Op deze wijze wordt gemonitord welke onderwerpen belangrijk zijn voor de Bloemendalers. En wordt de dienstverlening en informatievoorziening zo goed mogelijk afgestemd op hun logica en behoefte. In de toekomst wordt de klanttevredenheid gemeten en worden 'klantreizen' ingezet om de dienstverlening nog klantgerichter te maken. Met als doel goed vindbare, toegankelijke en veilige websites.

■ Aansluiten bij socialmediakanalen die inwoners het meest gebruiken:

Dit zijn Facebook, Twitter, Instagram en WhatsApp. Het Online team luistert naar de Bloemendalers en reageert op snelle wijze op hun vragen en opmerkingen. Waar mogelijk wordt deze input gebruikt om de informatievoorziening en dienstverlening te verbeteren.

VOORBEELDEN DIGITALE COMMUNICATIE EN ONLINE DIENSTVERLENING



Over het Digipanel

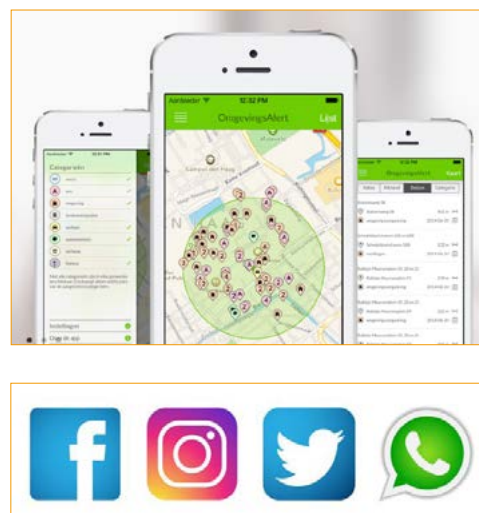
[Aanmelden Digipanel](#)

Uw straat, uw wijk, uw dorp

De gemeente Bloemendaal wil inwoners zo vroeg mogelijk betrekken bij beleid, plannen en veranderingen in de gemeente. Uw idee, ervaring en mening vinden wij belangrijk.

3 x per jaar houden we een digitale peiling

Het doel van de digitale peiling is om een eerste indruk te krijgen over hoe inwoners over bepaalde onderwerpen denken. De enquêtes gaan over onderwerpen die de hele gemeente aangaan. Voor onderwerpen op wijk of straatniveau zijn er ook nog thema-avonden, beeldvormende avonden, inwonersbijeenkomsten en klankbordgroepen.



5. WERKVELDEN COMMUNICATIE

5.4 Externe communicatie

Team Communicatie coördineert de content/informatie waarmee de gemeente in contact treedt met de inwoners van Bloemendaal en faciliteert de organisatie bij het maken hiervan. Dat geldt onder andere voor brieven, (digitale) nieuwsbrieven, persberichten, de gemeentepagina in Bloemendaals Weekblad, artikelen en berichten via sociale media. Het doel is om inwoners zo goed mogelijk te informeren en onderling en met de gemeente te verbinden. Team Communicatie werkt vanuit een contentstrategie voor het maken van relevante content en het selecteren en ontwikkelen van de meest effectieve communicatiemiddelen om doelstellingen op het gebied van kennis, houding en gedrag te bereiken.

Uitgangspunten:

- Brieven worden geschreven volgens de schrijfwijzer van Bloemendaal (heldere taal)
- Het doel is een maximaal bereik van de doelgroep(en) door een optimale inzet en mix van verschillende on- en offline communicatiemiddelen (krant, Bee-magazine, abri's, (digitale) nieuwsbrieven, sociale media, website)
- Als gemeente zijn we een herkenbare afzender: we gebruiken voor alle uitingen de huisstijl.
- We gebruiken als rode draad het begrip 'Karakter aan de Kust' om te verbinden en de inzet van inwoners uit verschillende dorpskernen zichtbaar te maken.
- De 3 thema's uit het collegeprogramma (participatie, energietransitie en zorg voor kwetsbare inwoners) zijn samen met dienstverlening de pijlers in onze voorlichting.

5.4.1 Perscommunicatie

De (online) krant speelt een belangrijke rol bij het geven van waardenvrije voorlichting aan inwoners over gemeentelijke onderwerpen en bij het inzichtelijk en transparant maken van de bestuurlijke besluitvorming. Heldere en eenduidige informatieverstrekking vanuit de gemeente aan de pers is daarom belangrijk. Team Communicatie ondersteunt bestuurders en de ambtelijke organisatie bij contacten met de pers en coördineert en organiseert persbijeenkomsten. Daarbij is een goede werkrelatie met de pers belangrijk.

De volgende richtlijnen en uitgangspunten worden gehanteerd:

■ Openheid en openbaarheid

Het algemeen belang van het recht op informatie en van het waarborgen van de publieke controle op overheidshandelingen brengt met zich mee dat de gemeente bij de informatieverstrekking aan de media een actieve en zo groot mogelijke openheid van zaken geeft.

■ Woordvoering:

Voor een professionele handelswijze, de kwaliteit van de informatievoorziening, een goede coördinatie van activiteiten en een adequate afstemming met betrokkenen, is het noodzakelijk dat alle contacten met de pers centraal verlopen via het team Communicatie. Bij politiek gevoelige onderwerpen wordt in samenspraak met de portefeuillehouder en het afdelingshoofd bepaald wie de woordvoerder is.

5. WERKVELDEN COMMUNICATIE

■ Persberichten:

Gemeentelijke persberichten over politiek-bestuurlijke relevante onderwerpen worden, voordat deze worden uitgestuurd, altijd geaccordeerd door het betrokken collegelid of het college.

■ Terugkoppeling:

De woordvoerder moet bij lopende of afgehandelde perscontacten van enige betekenis de gemeentelijke betrokkenen tijdig en adequaat informeren over de aard en de inhoud van deze perscontacten. Hierbij moet vooral gedacht worden aan direct betrokken collega's, collegeleden, afdelingshoofden en beleidsmedewerkers.

■ Anticiperen op mogelijke perscontacten

Team Communicatie, bestuursadviseurs en andere medewerkers moeten zoveel mogelijk anticiperen op eventuele perscontacten bij mediagevoelige ontwikkelingen of gebeurtenissen. Om te voorkomen dat de gemeente hierdoor wordt overvallen en alleen nog maar ad hoc kan reageren in plaats van er weloverwogen op te anticiperen, is een alerte houding van belang. Hierin heeft de organisatie een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

■ Onder embargo:

In specifieke gevallen ontvangt de pers informatie onder embargo. Een embargo wordt beschouwd als een afspraak tussen de journalist en de gemeente over het tijdstip van publicatie. Team Communicatie maakt een afspraak met de journalist over het tijdstip van publicatie of uitzending, de gesprekspunten en het recht om de schriftelijke tekst vóór plaatsing te corrigeren op feitelijke onjuistheden.

5.4.2 Arbeidsmarktcommunicatie

Om goed personeel te werven en te binden wil de gemeente Bloemendaal een organisatie zijn waar het prettig werken is. Zeker met de huidige krapte op de arbeidsmarkt is het voor werkgevers van belang zich te onderscheiden. Team Communicatie draagt bij aan het positioneren van de gemeente Bloemendaal als aantrekkelijke werkgever.

Uitgangspunten:

- Een aantrekkelijke website is nodig voor het werven van goed personeel. Team Communicatie ontwikkelt, beheert en publiceert op de 'Werken bij' website.
- Team Communicatie maakt en publiceert content voor sociale media zodat de juiste doelgroep bereikt kan worden.
- Beeld zegt meer dan woord. Team Communicatie ontwikkelt beeldmateriaal (foto's en films) over werken bij Bloemendaal.
- De eerste (inwerk) periode moet een positieve ervaring zijn. Team Communicatie draagt bij aan de invulling van het informatieplatform 'Appical'. Deze applicatie geeft nieuwe medewerkers allerlei praktische informatie en handige tips om een goede start te maken binnen de organisatie.

5. WERKVELDEN COMMUNICATIE

5.5 Interne communicatie

Interne communicatie is alle communicatie die wordt gebruikt binnen een organisatie. Goede interne communicatie draagt bij aan het goed laten functioneren van de organisatie en zorgt voor:

- duidelijkheid over de strategie, missie, doelen en waarden van de organisatie
- betrokkenheid van medewerkers bij elkaar en de organisatie
- betere, effectieve, efficiënte samenwerking tussen medewerkers

Binnen het flexkantoor van de gemeente vraagt goede interne communicatie extra aandacht. Medewerkers hebben geen vaste werkplek en de informele informatievoorziening op afdelingsniveau is daardoor minder vanzelfsprekend. Naast het intranet zijn verschillende werkoverleggen tussen bestuurders, management en medewerkers belangrijk voor interne communicatie en verspreiding van informatie. Team Communicatie ontwikkelt en onderhoudt de communicatieve infrastructuur en trekt hierbij samen op met het team P&O. Bloemendaal heeft met 193 medewerkers een kleine ambtelijke organisatie. In 2018 zijn er 20 nieuwe medewerkers in dienst gekomen. De sfeer is informeel, medewerkers kunnen snel met elkaar schakelen en hebben korte lijnen met het college. De aansturing is vanuit het vertrouwen in het vakmanschap van medewerkers, met een hoge mate van eigen verantwoordelijkheid.

Uitgangspunten

- Realiseren van een communicatieve organisatie met communicatief vaardige medewerkers
De scheiding tussen binnen- en buitenwereld van de organisatie is dun. Mensen in de organisatie communiceren niet alleen met elkaar maar juist ook met allerlei groepen, inwoners en instellingen. Interne en externe communicatie smelten daardoor steeds meer samen. Team Communicatie heeft hierbij een coachende en faciliterende rol en biedt trainingen zoals klantgericht schrijven en omgevingsbewuste communicatie. Daarnaast is een actuele communicatietoolbox met checklists, formats en methodes ontwikkeld waarmee medewerkers hun eigen communicatie kunnen versterken.
- Duidelijkheid over strategie, doelen en waarden van de organisatie
Om de uitdagingen in de toekomst goed aan te kunnen, is organisatieontwikkeling een constante factor. Er komen steeds meer taken op de gemeente af, de voortschrijdende digitalisering gaat steeds sneller en de samenleving wil meedenken en meebeslissen waardoor de rol van de overheid verandert. Het is belangrijk dat medewerkers zo goed mogelijk ondersteund worden in veranderende taken en rollen, digitaal vaardig blijven, integraal samenwerken en blijven innoveren. Om duidelijkheid en draagvlak te creëren over de strategie, doelen en waarden van de organisatie, is samen met leidinggevenden en hun medewerkers de strategische visie opgesteld (praatplaat). Om deze daadwerkelijk te realiseren, zijn en worden er verschillende activiteiten georganiseerd zoals innovatiedagen en verschillende trainingen (participatietraining 'Open je blik', projectmatig werken en strategisch adviseren). Team Communicatie maakt deel uit van het projectteam dat zorgt voor de interne communicatie hierover.

6. VERANTWOORDING

Communicatie moet ook verantwoording afleggen. Naast het meten van resultaten bespreekt het team Communicatie periodiek met elkaar of het juiste advies gegeven is en de juiste beslissingen zijn genomen. Het meten van resultaten gebeurt zowel kwantitatief als kwalitatief. We zetten daarvoor de volgende middelen in:

(Online) dienstverlening:

- Met de resultaten uit het onderzoek 'Waarstaatjegemeente' meten we hoe de dienstverlening beoordeeld wordt en waar verbetering nodig is.
- We meten en analyseren gemeentelijke website(s) met behulp van het softwarepakket 'Siteimprove'. Wat zijn de meest gebruikte zoektermen, welke informatie zoekt men, waar wordt gestart en waar haakt men af?
- We analyseren 'klantreizen' en verbeteren daarmee het gebruikersgemak van de (digitale) dienstverlening.
- We analyseren webstatistieken en meten of het aantal bezoeken en telefoontjes aan de servicebalie afneemt als we het aantal online aanvragen vergroten
- Monitoring en webcare: we reageren op klantvragen die via social media en WhatsApp bij ons binnen komen en monitoren de reputatie van de gemeente.

Programma's en projecten:

- Met interne intake- en evaluatieformulieren worden communicatiedoelstellingen binnen projecten beschreven en onderzocht of die gehaald zijn.
- Met digitale enquêtes kunnen kwantitatieve en kwalitatieve resultaten worden gemeten onder respondenten die betrokken zijn bij bepaalde programma's of projecten.

Intern:

- We meten iedere 2 jaar de 'communicatieve organisatie' door middel van een interne enquête. We meten de kennis en verbinding met organisatie-doelen, de tevredenheid over de interne informatievoorziening en de kennis en toepassing van methoden om communicatief te werken.
- Iedere 3 jaar wordt er een medewerkers tevredenheidsonderzoek gehouden. In 2020 vindt dit onderzoek weer plaats. Hierin wordt ook de waardering voor (interne) communicatie gepeild.

Postadres**Gemeente****Bloemendaal**

Postbus 201

2050 AE Overveen

(023) 522 55 55

gemeente@bloemendaal.nl

www.bloemendaal.nl

Bezoekadres**Bloemendaal**

Bloemendaalseweg 158

2051 GJ Overveen



Bloemendaal