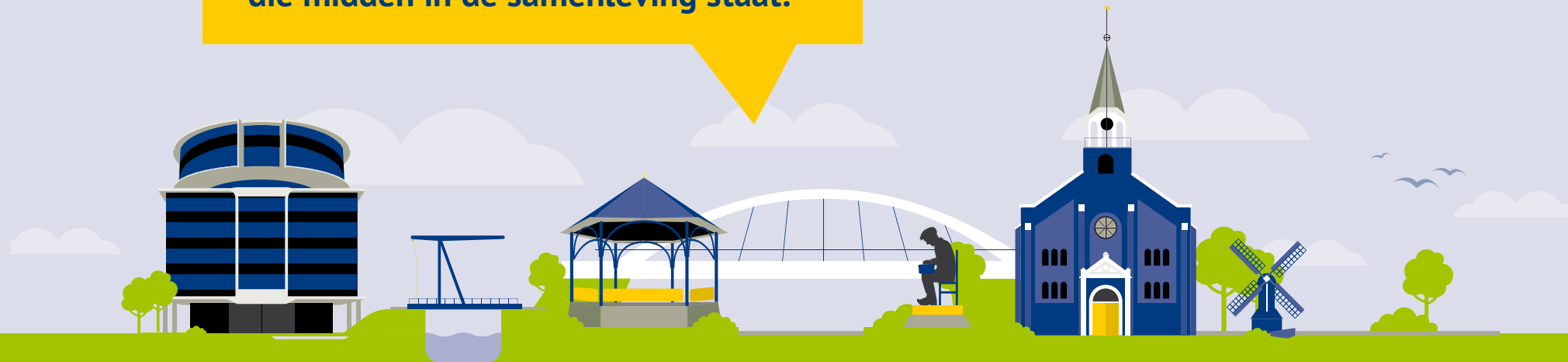


Communicatieraamwerk

Een bereikbare en trotse gemeente die midden in de samenleving staat!



Voor u ligt het communicatieraamwerk van de gemeente Papendrecht, met de communicatiestijl van ons huis. De gemeente Papendrecht is toegankelijk en staat midden in de samenleving; dat is waar we naar streven. Dit document geeft handvatten om te voldoen aan de ambitie om open, transparant, begrijpelijk en toekomstbestendig te zijn.

In dit document worden de bouwstenen toegelicht waarop dit kader is gebouwd. Het kader is een toetssteen voor alle mensen die betrokken zijn bij de gemeente. Van beleidsadviseurs tot dienstverleners, van juristen tot wijkteammedewerkers, van raadsleden tot de burgemeester. Met “we” en “ons” wordt dus iedereen bedoeld die werkt voor of namens de gemeente Papendrecht.

Communicatie is een belangrijk instrument voor de gemeente. Iedereen binnen de gemeente communiceert. Communicatie is niet alleen vertellen, maar ook luisteren en aandacht geven. En luisteren hoort minstens zo sterk bij de dialoog als spreken.

De uitgangspunten voor het communicatieraamwerk komen uit de verschillende beleidsstukken van de gemeente. Denk hierbij aan de begroting, omgevingsvisie, kwaliteitshandvest en organisatieontwikkeling. Wij willen een toegankelijke gemeente zijn. Een gemeente waar inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen goed de weg weten, begrijpelijk te woord gestaan worden en respectvol worden geholpen. Een gemeente die midden in de samenleving staat. Die luistert en samenwerkt. Een gemeente die ambitieus, en tegelijkertijd positief realistisch is voor de toekomst en daarnaar handelt. Papendrecht is een gemeente waar het goed wonen, werken en leven is. Dat zijn onze communicatieprincipes.

Deze principes zijn bepalend voor hoe wij met elkaar communiceren en naar de buitenwereld toe:

- **We zijn toegankelijk.** Dat wil zeggen dat we benaderbaar zijn voor inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen en anderen die contact met ons als college en als ambtelijk apparaat willen.
- **We staan midden in de samenleving.** We weten wat er leeft en houden daar rekening mee in onze communicatie.
- **We werken samen.** We bouwen met anderen aan Papendrecht, werken aan netwerken in Papendrecht en in de regio en zijn zichtbaar in de Drechtsteden/regio.
- **We zijn trots en dragen dat uit.** Bij ons is het goed wonen, werken, ondernemen en leven. Daar zijn we trots op en dat dragen we uit.

Toegankelijk, midden in de samenleving staan, samenwerken en trots zijn. Dat kan op vele manieren. Ons communicatieraamwerk is de uitwerking voor de Papendrechtse wijze.

Het aankomende jaar wordt gewerkt aan de strategische visie voor Papendrecht en daarvan afgeleid wordt ook een communicatievisie opgesteld die richting geeft aan de lange termijn ambities van de gemeente. In dit communicatieraamwerk hebben we naast de beleidsstukken ook gekeken naar landelijke trends en ontwikkelingen om op basis van een viertal hoofdlijnen het communicatieraamwerk voor de aankomende jaren uit te werken.

Communicatiestijl van het huis

Bij alles wat we doen zijn we toegankelijk. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen staan centraal. Dat vraagt een open houding ten opzichte van hen en van elkaar als collega's. We communiceren in begrijpelijke taal. We willen een betrouwbare en toekomstbestendige overheid zijn. We werken zo efficiënt mogelijk en staan midden in de samenleving. We zijn trots op Papendrecht en dragen dat uit!

Ons communicatieraamwerk laat zich vertalen in vier lijnen waar we onze inzet op richten. Hierop baseren we de keuzes die we maken in het contact met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.

Deze vier lijnen zijn: 'Wat je binnen niet bent, kun je buiten niet zijn', 'In Papendrecht is het fijn wonen, werken en leven', 'We zoeken actief het gesprek met de samenleving' en 'Toegankelijke dienstverlening en informatievoorziening'.

1. Wat je binnen niet bent, kun je buiten niet zijn

Uitvoering van ons communicatieraamwerk vraagt veel aandacht voor interne communicatie. Niet alleen binnen het ambtelijke organisatie, maar ook tussen ambtelijke organisatie, college van B&W en gemeenteraad. Goede interne communicatie is een voorwaarde voor goede externe communicatie.

Inwoners, bedrijven en instellingen zien de gemeente als één loket. Om goede communicatie met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen te garanderen is goede interne afstemming en coördinatie van groot belang. Ook voor het vertrouwen in de gemeente. Wij informeren elkaar daarom altijd tijdig, volledig, begrijpelijk en uitnodigend. We weten van elkaar wat we doen. We zijn altijd bereid het gesprek te voeren en staan open voor ideeën en standpunten van anderen.

Daarvoor moeten wij onze basis op orde hebben. Daar begint het mee. Bij onze dienstverlening, of dat nu aan de balie is of op een andere wijze waarbij we in contact komen met inwoners en ondernemers van Papendrecht, streven we naar het label 'excellent'. We werken intern en extern gemakkelijk samen, waarbij de grenzen tussen organisaties en organisatieonderdelen niet belangrijk zijn, maar de opgave telt.

– Plan van aanpak organisatieontwikkeling, januari 2022

2. In Papendrecht is het fijn wonen, werken en leven

Papendrecht is een hechte gemeente met veel actieve inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen. We hebben een actief verenigingsleven op sport- en cultuurgebied. Het voorzieningenniveau is hoog met een gevarieerd aanbod. Ook heeft Papendrecht actieve ondernemers in het MKB en ook op grotere schaal, met bijvoorbeeld Boskalis en Fokker als internationaal toonaangevende bedrijven. De gemeente is een fijne plek om te wonen, te werken en te leven. Daar zijn we trots op en dat dragen we dan ook uit. Papendrecht heeft veel te bieden en dat vertellen we actief.

De gemeente heeft haar sociale basis goed op orde. De gemeente streeft naar een gezond, veilig, sterk, sociaal en inclusief Papendrecht, waarin mensen zorgen voor zichzelf en voor elkaar. Papendrecht stimuleert en faciliteert de zelf- en samenredzaamheid van inwoners en zorgt daarnaast voor passende ondersteuning, zodat zoveel mogelijk mensen zelfstandig kunnen wonen en meedoen aan de samenleving.

We hebben oog voor onze kwetsbaarheden. Binnen de gemeente en de regio willen we, samen met onze partners, nog beter één verhaal vertellen over Papendrecht en de Drechtsteden en elkaar daarin versterken. We zetten vooral in op een betere verbinding van de ondernemers, onderwijs en overheid. We vestigen met een wervend, eenduidig verhaal de aandacht op ons, en werken daarbij goed samen met onze partners.

“Voor de toekomst gaan we voor een duurzaam Papendrecht. Een plek waar mensen willen wonen, werken en verblijven, nu en in de toekomst. We kiezen voor een krachtige gemeenschap waar de kwaliteit van het leven wordt behouden en versterkt. Een gemeenschap met oog voor het welzijn en de ontwikkeling van haar inwoners. Goede voorzieningen en een toereikend activiteiten aanbod zijn hierin essentieel.”

– Omgevingsvisie Papendrecht, juni 2021

3. We zoeken actief het gesprek met de samenleving

Wij zetten in op een open en transparant contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen, zoals in het collegeakkoord is opgenomen. We betrekken de samenleving en onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen actief bij onze beleidsvorming en –uitvoering en projecten. We bieden volop ruimte om zelf initiatieven te nemen. Participatie en eigen initiatief zijn sleutelwoorden.

De samenleving is aan zet en de overheid faciliteert. Dat betekent in de praktijk meer luisteren en het gesprek aangaan. Participatie is onderdeel van onze manier van communiceren. Dit vraagt echter wel om specifieke vaardigheden waarbij de kunst wordt verstaan om een goed gesprek te voeren, te luisteren (ook tussen de regels door) en aan te sluiten.

“Papendrecht kiest voor meer openheid in het samenspel tussen samenleving, raad, college en ambtelijke organisatie. We kunnen complexe vraagstukken van deze tijd niet meer alleen oplossen en inwoners willen vaker meepraten en meebeslissen over wat er in hun leefomgeving gebeurt. Daarnaast wordt als gevolg van veranderende wet- en regelgeving ruimte gegeven aan (groepen) inwoners bij eigen initiatieven om hun leefomgeving mooier te maken.”

– ‘Programmabegroting 2024-2028 Gemeente Papendrecht’

4. Toegankelijke dienstverlening en informatievoorziening

Een gemeente heeft de wettelijke taak haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zo goed mogelijk te informeren. Zij moeten informatie van de gemeente op tijd ontvangen en goed kunnen begrijpen. Informatie moet relevant zijn, eenvoudig te vinden zijn en het moet makkelijk zijn om erop te reageren. We zijn goed bereikbaar en benaderbaar en dus op de juiste plek, tijd en wijze voor iedereen. Deze basis moet op orde zijn om de gemeentelijke ambities te kunnen waarmaken.

We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Dat betekent bijvoorbeeld terugbellen als dat is beloofd. Maar ook binnen redelijke termijn terugkoppelen wat er met de inbreng van inwoners en partners gebeurt. We zijn daarbij duidelijk over wat wel en niet kan.

Goede informatievoorziening is de basis. Die is altijd toegankelijk, open, transparant, proactief, begrijpelijk, tijdig en volledig. Ook is herkenbaarheid belangrijk. In de communicatie is de gemeente herkenbaar in beeld en tekst.

Maar hiermee zijn we er niet. Wij moeten nog meer van ‘vertellen aan’ naar ‘in gesprek gaan met’. In verbinding zijn dus. Daar zetten we ons voor in. Ook als het gaat om crisissituaties, blijft goede en toegankelijke informatie de basis.

“Wij staan als gemeente Papendrecht voor een transparante, professionele en correcte dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat afspraak ook daadwerkelijk afspraak is en staan u vriendelijk te woord. Als u voorstellen heeft hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren, dan staan wij hier altijd voor open. Op deze manier werken wij samen met u aan een gemeente die er voor u toe doet.”

– ‘Onze beloften aan de samenleving over gemeentelijke werkwijzen en wat zij daarin mag verwachten’, Kwaliteitshandvest gemeente Papendrecht

