

Communicatiebeleid

**Wij communiceren respectvol,
open, transparant en begrijpelijk.**



Voor u ligt het communicatiebeleid van de gemeente Papendrecht. De gemeente Papendrecht is toegankelijk en staat midden in de samenleving; dat is waar we naar streven. Dit plan geeft richting aan de uitvoering van de communicatiestijl van het huis.

In het beleid staat beschreven hoe we als gemeente informeren, het gesprek voeren met de samenleving en toegankelijke dienstverlening bieden. Duidelijke keuzes hierin zorgen voor focus en uitvoeringskracht. Het plan is een handvat voor het verder professionaliseren van de gemeentelijke communicatie.

In dit document worden de bouwstenen toegelicht waarop het communicatiebeleid is gebouwd. Het beleid geeft handvatten en kaders voor de communicatie vanuit de gemeente. Het zijn de kaders voor iedereen bedoeld die werkt voor of namens de gemeente Papendrecht, van ambtenaar tot burgemeester en wethouders.

Dezelfde communicatiestijl voor de hele organisatie

De communicatiestijl van de gemeente Papendrecht valt uiteen in een tekstuele en een beeldtaal. Deze zijn uitgewerkt in de schrijfwijzer en het huisstijlhandboek van de gemeente Papendrecht. Door overal dezelfde stijl te gebruiken, is bij al onze uitingen direct duidelijk dat de gemeente Papendrecht de afzender is.

Professioneel communiceren betekent ten eerste dat we ons respectvol opstellen. In persoonlijk en telefonisch contact en in onze tekstuele uitingen. Daarom gebruiken we meestal de u-vorm. Soms maken we daar een uitzondering op. Bijvoorbeeld als een brief of mail alleen gericht is aan kinderen of jongeren. Ook in onze houding en gedrag stellen we ons professioneel en respectvol op. We hebben als ambtenaren en bestuurders een open houding en zijn benaderbaar voor onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.

In het huisstijlhandboek staan de regels voor het gebruik van het gemeentelogo, de huisstijlkleuren en opmaak. De schrijfwijzer bevat de afspraken over de opbouw van brieven en e-mails, de benadering van lezers en de schrijfstijl van de gemeente Papendrecht.

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!

Bestuurscommunicatie

Burgemeester en wethouders van de gemeente Papendrecht zijn hét gezicht van het gemeentelijk beleid. Zowel voor inwoners als richting ondernemers en vertegenwoordigers van Papendrechtse stichtingen en verenigingen. Zij vertegenwoordigen Papendrecht en de regio op regionaal en landelijk niveau en zijn het boegbeeld van de gemeente in de lokale, regionale en ook landelijke (nieuws)media. De thema's uit het collegeprogramma bepalen waar de focus in de bestuurscommunicatie ligt. Zo laten we in de bestuurscommunicatie zien hoe datgene dat bereikt is past in de doelen van het collegeprogramma. Burgemeester en wethouders geven zo invulling aan het college dat zij willen zijn.

De gemeenteraad van Papendrecht is het hoogste bestuursorgaan van de gemeente, met een volksvertegenwoordigende, kaderstellende

en controlerende taak. Zij hebben met de griffie een eigen ambtelijke ondersteuning onder leiding van de griffier. Er is een raadscommunicatieplan dat richting geeft aan de communicatie van de gemeenteraad.

Communicatie bij participatie

We zien participatie niet als apart middel, maar als een manier van werken. Het is onderdeel van de beleidscyclus en beleidsuitvoering om samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen te werken aan beleid en uitvoering. Medewerkers zijn in staat om samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen op te trekken. Er wordt participatiebeleid en een handboek gemaakt waardoor de kennis en de tools beschikbaar zijn voor de organisatie. Dit draagt bij aan het verankeren van participatie in de organisatie en een meer consistente uitvoering van het participatiebeleid.

Voor communicatie bij participatie geldt het uitgangspunt dat we, conform het communicatiebeleid, actief en in duidelijke taal over alle stappen in participatietrajecten communiceren. Dat gaat zowel over de inhoud als het proces. Communicatie is essentieel bij participatie.

Het communicatiebeleid bestaat uit een aantal onderdelen, terug te vinden in zeven beleidsuitvoeringslijnen. Elk van deze lijnen is uitgewerkt in een actieplan. Daarin staan concrete acties benoemd waarmee meteen zichtbaar is wat er moet gebeuren om de doelstellingen te behalen.

Interne communicatie

De doelstelling van interne communicatie is primair het creëren van een adequate informatiestroom (beleids-, taak- en procesinformatie) om zowel het bestuur als organisatie in staat te stellen om hun werk te kunnen doen en elkaar te motiveren. Interne communicatie draagt bij aan het goed laten functioneren van de organisatie.

Gemeente Papendrecht ziet interne communicatie ook als basis voor een optimale communicatie met externe doelgroepen en gaat daar in een aantal opzichten aan vooraf. Medewerkers informeren elkaar daarom altijd tijdig, volledig, begrijpelijk en uitnodigend. Zij weten van elkaar wat ze doen en zijn altijd bereid het gesprek te voeren en staan open voor ideeën en standpunten van anderen.

Er wordt ingezet op het versterken van de communicatieve vaardigheden van de organisatie. Dit past in het medewerkersprogramma, als onderdeel van de organisatieontwikkeling.

Goede interne communicatie zorgt ook voor de informele verbinding tussen medewerkers onderling en draagt bij aan enthousiaste, gemotiveerde, betrokken en trotse medewerkers.

Pers- en mediabeleid

Het pers en mediabeleid draagt bij aan het imago van een open, betrouwbare, toegankelijke en communicatieve gemeente. We onderhouden een goede relatie met de pers. Persvragen worden altijd - waar mogelijk - snel, volledig en accuraat beantwoord. We zijn goed bereikbaar voor de lokale/regionale/landelijke pers en media, en geven - in principe - altijd antwoord op vragen van de pers. Speerpunten collegeprogramma vormen ook de accenten en speerpunten in het pers- en mediabeleid

Gemeentelijke communicatiemedia en sociale media

De gemeente heeft diverse eigen media-kanalen, zoals de website www.papendrecht.nl, het Gemeentenieuws in huis-aan-huis weekblad Het Kontakt en het jaarlijkse Gemeentemagazine. Het zijn media waarbij de gemeente zelf de (eind)redactie voert en dus volledig bepaalt wat er gepubliceerd wordt en op welke manier. We gebruiken deze media voornamelijk om te informeren en voor het bieden van toegankelijke (online) dienstverlening.

Een bijzondere positie hebben sociale media-platforms. Veel inwoners van Papendrecht lezen het (lokale) nieuws via sociale media en voeren op deze platforms het gesprek met andere Papendrechtters. De gemeente Papendrecht is daarom ook aanwezig op sociale media-platforms met eigen gemeente Papendrecht-accounts.

Als gemeente plaatsen we content die qua vorm en inhoud specifiek is afgestemd op het sociale medium waar het op wordt geplaatst en die uitnodigt tot een gesprek/interactie. We gebruiken sociale media voornamelijk om het gesprek met de samenleving aan te gaan. De uitkomsten daarvan zijn eventueel ook te gebruiken bij het maken, bijstellen en evalueren van beleid.

Issue en crisiscommunicatie

Bij acute crisis binnen de gemeente of regio zijn er goede afspraken over de crisiscommunicatie met de veiligheidsregio en intern. Hiervoor zijn binnen veiligheidsregio en gemeente draaiboeken beschikbaar.

Voor lokale incidenten en/of mogelijke dreigende incidenten, issues, die mogelijk maatschappelijke onrust met zich meebrengen ligt dat anders. Dan is de gemeente aanzet al dan niet samen met maatschappelijke partners. Bij maatschappelijke onrust spelen verschillende behoeften, belevingen en belangen een rol. Per incident of mogelijke issue wordt met betrokken teams het krachtenveld en betrokkenen in kaart gebracht. Adequate advisering aan bestuurder en omgevingsanalyses zijn hierbij belangrijk.

In de uitvoering worden de volgende communicatie uitgangspunten gehanteerd:

- Betekenisgeving: bij maatschappelijke onrust is betekenisgeving het meest cruciale aspect in de communicatie.
- Informatievoorziening: denk aan algemene informatie, achtergrondinformatie, toelichtingen op keuzes en dilemma's.
- Handelingsperspectieven en instructies bieden. Hierbij is het van belang om de onrust te erkennen, maar tegelijkertijd ook om deze onrust met gerichte maatregelen ook te beperken.

