

Aan de gemeenteraad

datum	2 juli 2024
behandeld door	E. Heijna
ons kenmerk	2024-0059928
doorkiesnummer	
Onderwerp	Communicatieraamwerk & -beleid

Geachte mevrouw, heer,

Voor een effectieve communicatie, participatie en dienstverlening zijn uitgangspunten van belang. Afgelopen periode is er gewerkt aan een communicatieraamwerk en communicatiebeleid voor de gemeente Papendrecht.

Communicatie is niet alleen van het team communicatie, maar van de gehele ambtelijke organisatie, directie en collegeleden. Communicatie draagt direct bij aan de dienstverlening, beleidsontwikkeling en – uitvoering en de plek die de gemeente inneemt in de samenleving. Het college heeft de behoefte uitgesproken om de communicatie van de gemeente te professionaliseren en te laten aansluiten bij de behoefte en verwachtingen van onze inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners, het bestuur en ambtelijke organisatie.

Het Communicatieraamwerk en het Communicatiebeleid geven richting aan de communicatiefunctie van de gemeente. Daarnaast geeft het handvatten om de communicatiefunctie van de gemeente door te ontwikkelen en te verbeteren. Graag delen wij deze documenten met u ter kennisname.

Onderzoek communicatiefunctie gemeente Papendrecht

Er heeft in januari een onderzoek uitgestaan naar de communicatiefunctie van de gemeente. Wij verwachten de uitkomsten van dit onderzoek het derde kwartaal met u te delen. Het onderzoek beschouwen wij als nulmeting. Om de communicatie van de gemeente te monitoren, wordt dit onderzoek elke drie jaar uitgezet.

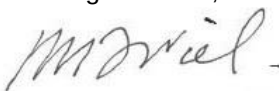
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Papendrecht,
de secretaris,



J.M. Ansems

de burgemeester,



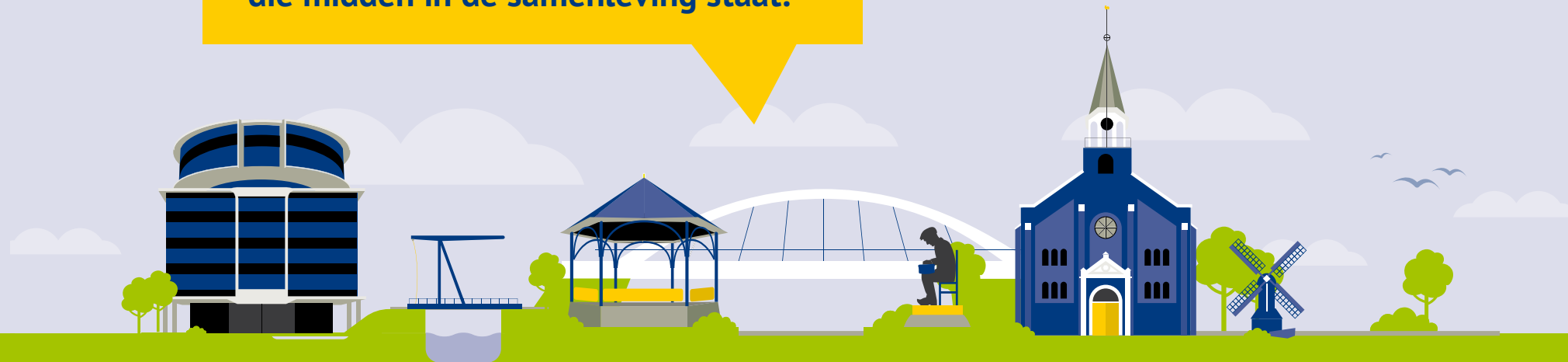
M.J.M. van Driel

Bijlage

1. Communicatieraamwerk Gemeente Papendrecht april 2024
2. Communicatiebeleid Gemeente Papendrecht april 2024

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



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.

