

Raadsavond	14 juni 2021
Zaaknummer	42222
Portefeuillehouder	P.C. van der Wereld-Verkerk
Opsteller	Linda Nieuwenhuizen, communicatie@kaagenbraassem.nl
Onderwerp	Acht hoofdlijnen communicatievisie

Beslispunten

Hoofdlijnen van de communicatievisie vaststellen:

1. Intern beginnen is extern winnen
2. De omgeving als uitgangspunt
3. Minder zenden meer dialoog
4. Samen met de inwoner
5. We informeren op tijd en helder
6. In woord en beeld
7. Trots en laten zien
8. Optimaal online met aandacht voor maatwerk en offline

Wat willen we bereiken

Met deze communicatievisie hebben we een document in handen dat ons richting geeft en dat ons helpt in het doorontwikkelen van communicatie in het cluster en in de organisatie. De uitgangspunten van de organisatievisie zijn als 'kapstok' gebruikt. Ook de doelen uit de Samenwerkingsagenda rond communicatie zijn meegenomen.

Wat gaan we daarvoor doen

Op basis van de communicatievisie gaat cluster Communicatie aan de slag met een uitvoeringsplan. Daarin worden de uitvoeringsacties omschreven die aansluiten op deze acht hoofdlijnen.

Inleiding

Het is 2021. Ontwikkelingen in de samenleving, bij de overheid en op het gebied van communicatie vragen om stil te staan bij de wijze waarop de gemeente Kaag en Braassem communiceert. Intern en extern met haar inwoners. Denk daarbij aan de ontwikkelingen rond digitalisering, het gemak om digitaal informatie en/of beelden uit te wisselen.

Nieuwsverslaggeving wordt niet meer alleen door de media gedaan, maar via sociale media kan iedereen 'nieuws' publiceren en duiden. Openheid en transparantie vanuit de overheid wordt daarbij steeds belangrijker, maar ook de snelheid van communiceren.

Als gemeente gaan we mee in deze ontwikkelingen, om te zorgen voor echt contact. Contact dat past bij 2021 en de jaren die volgen. Als gemeente passen we onze manier van communiceren aan om beter aan te sluiten op de ontwikkelingen en trends. Die veranderingen hebben een plaats in de voorliggende communicatievisie.

In deze visie bouwen we op basis van de volgende acht hoofdlijnen:

1. Intern beginnen is extern winnen
2. De omgeving als uitgangspunt
3. Minder zenden meer dialoog
4. Samen met de inwoner
5. We informeren op tijd en helder
6. In woord en beeld
7. Trots en laten zien
8. Optimaal online met aandacht voor maatwerk en offline

Verzoek aan u, de raad, is om de acht hoofdlijnen die we voor onze communicatievisie hebben opgesteld vast te stellen.

Onderbouwing

- De visie geeft ons richting en handvatten voor de komende jaren.
- De visie sluit aan op de resultaten van de gesprekken in de organisatie.
- De visie sluit aan op de gesprekken die we met raadsfracties gevoerd hebben.
- De visie sluit aan op de resultaten van contact met samenwerkingspartners.
- Met de uitvoering van de visie ontwikkelen we zaken die door onze inwoners genoemd worden in de onderzoeken via Kaag en Braassem spreekt over communicatie en dienstverlening.
- In de visie schetsen we wat we op de acht hoofdlijnen willen bereiken en hoe we daar komen. Dat wordt vervolgens vertaald in een intern actieplan communicatie.

Uitvoering

Kosten

Uiteraard brengen uitwerking en uitvoering van activiteiten die bijdragen aan deze acht hoofdlijnen deels ook kosten met zich mee. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de ontwikkeling of inkoop van trainingen en workshops, het meer werken met beeld en film en het ontwikkelen van andere communicatiemiddelen. Hoeveel deze kosten bedragen is nu nog niet geheel te overzien. In het interne uitvoeringsplan wordt een meerjarenbegroting opgenomen. In de begrotingen voor de komende jaren zullen hier voorstellen voor worden gedaan.

Participatie en tijdlijn

Voor het opstellen van deze communicatievisie hebben we zowel intern als extern informatie opgehaald. Daarbij hebben we een aantal sporen ingezet:

- Kennis en ervaring vanuit de collega's van het cluster communicatie; het cluster communicatie van de gemeente Kaag en Braassem ervaart iedere dag

weer wat er speelt, wat nodig is, waar kansen liggen, wat anders kan. Die kennis en ervaring heeft een nadrukkelijke plek gekregen in deze visie.

- Kennis, ervaring en wensen vanuit de organisatie; de organisatie is een belangrijke opdrachtgever voor communicatie. Die interne kennis moet een belangrijke plek hebben in deze visie. Dat hebben we op de volgende manieren verankerd:
 - Voor de interne communicatie hebben we gebruik gemaakt van de resultaten van het MTO (medewerkerstevredenheidsonderzoek).
 - We hebben een sessie met het MT georganiseerd.
 - We zijn in gesprek gegaan met de portefeuillehouder Communicatie
 - De wensen van collega's hebben wij opgehaald met een enquête via mail en via het intranet.
 - We hebben gesprekken gevoerd met collega's van verschillende afdelingen.

Daarnaast hebben wij informatie verzameld van buiten de organisatie;

- Trends en ontwikkelingen op ons vakgebied; ontwikkelingen op het gebied van communicatie gaan snel. Daar moeten en willen we in mee, om zo voorlopig vooruit te kunnen.
- Inwoners; een belangrijke doelgroep. De belangrijkste. Want dat is de doelgroep waar we het uiteindelijk allemaal voor doen. Daar willen we contact mee. Daar willen we mee communiceren. Communicatie en dienstverlening zijn nauw aan elkaar verbonden. Daarom sluiten we voor de input van onze inwoners aan bij de enquête Dienstverlening via het inwonerspanel 'Kaag en Braassem Spreekt'. Hierin worden zowel keuzevragen als stellingen voorgelegd aan onze inwoners. In 2020 is een eerste (online) enquête Dienstverlening gehouden. Zo hebben we gevraagd hoe mensen geïnformeerd en betrokken willen worden.
- Raadsleden; we hebben gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van alle fracties.
- Samenwerkingspartners; we hebben contact gehad met verschillende samenwerkingspartners over de samenwerking op het gebied van communicatie, verwachtingen over en weer.

Tijdpad	Wat?	Wie?
14 juni 2021	Presentatie acht hoofdlijnen communicatievisie in visie & advies	Cluster Communicatie
28 juni 2021	Vaststellen acht hoofdlijnen communicatievisie	Raad
6/13 juli 2021	Vaststellen gehele communicatievisie en uitvoeringsplan	College
Na 6/13 juli 2021	In- en extern uitrollen plan	Cluster Communicatie

Vragen vanuit de raad over online en offline communicatie

Vanuit de raad is de vraag gesteld of en hoe wij naast online communicatie ook kunnen gaan voorzien in offline communicatie.

Optimaal online communicatie betekent voor de gemeente Kaag en Braassem: toegankelijk, persoonlijk en interactief. Ontwikkelingen in dienstverlening, communicatie en participatie vragen om informatie en contact met de inwoners beter op elkaar te laten aansluiten en de samenhang duidelijk te maken. Dat kan online, maar maatwerk en offline communicatie willen wij daarbij ook de benodigde aandacht geven. Dat kan in bepaalde projecten heel goed bijdragen aan het bereiken van zo veel mogelijk inwoners.

We zorgen voor meerdere en goede kanalen voor de inwoners, met het doel om inwoners volledig en laagdrempelig te informeren en te betrekken. Het is een valkuil om uit te gaan van het onderscheid 'jong, digitaal vaardig en online goed bereikbaar' versus 'oud, niet

digitaal vaardig en online slecht bereikbaar'. Zowel vaardigheden als bereik houden zich hier niet altijd aan.

Met het uitvoeringsplan geven we invulling aan de wijze waarop we dit gaan doen.

Risico's

Ontwikkelingen op het gebied van communicatie gaan snel. De doorontwikkeling van de communicatiethema's zoals geschetst in de visie, is noodzakelijk om de interactie met onze bewoners op niveau te houden en te verbeteren.

Regio

Het gaat om een lokale visie. Op een aantal thema's zoals crisis- en risicocommunicatie wordt samengewerkt binnen de veiligheidsregio. Daarnaast worden geregeld thema's in de regio opgepakt of afgestemd.

Duurzaamheid

Bij de keuzes die gemaakt worden is het van belang goed te kijken of deze passen in een duurzame wereld. Denk aan het gebruik van papier, het tegengaan van verspilling, etc. Een goed evenwicht daarin is belangrijk.

Evaluatie

De visie gaat over de periode 2021-2024. Waar tussentijds bijstellen nodig is, zullen we dat doen. Daarnaast bekijken we tussentijds met een meting via het inwonerspanel waar we staan en wat we bereikt hebben. Begin 2024 herijken we de visie.

Roelofarendsveen, 28 april 2021

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,

De gemeentesecretaris,

M.E. Spreij

de burgemeester,

K.M. van der Velde-Menting

Bijlagen behorend bij het voorstel

- communicatievisie in acht hoofdlijnen