gemeente Terschelling

Addendum Raadsvoorstel

Onderwerp: **2e Bestuursrapportage**

Jaar/Nummer: **2023/**

Portefeuillehouder:

Toevoeging na bespreking in de raadscommissie

Tijdens de raadscommissie op 29 november zijn een tweetal vragen gesteld:

Vraag 1. Verduidelijking tekst inzake uitgaven communicatie

Beantwoording vraag 1
Tijdens de coronaperiode en ziekte van onze communicatieadviseur schakelden we vervanging in. We maken hiervoor gebruik van de inzet van een communicatieadviseur/communicatiebureau. Mede door het onderzoek naar de publieksdienstverlening zetten we flink in op het verhogen van de kwaliteit van onze communicatie.

Doelen communicatie
Met communicatie hebben we een aantal doelen:

1. Verbeteren van communicatie over de taken en verantwoordelijkheden van gemeente Terschelling
   (Waar kun je als inwoner of ondernemer voor bij de gemeente Terschelling terecht, en hoe doe je dat?)

2. Verbeteren van communicatie over projecten van gemeente Terschelling
   (Aan welke projecten werkt de gemeente en hoe zorgen we voor draagvlak om die projecten uit te voeren?)

3. Bijdragen aan het vergroten van het positieve imago van gemeente Terschelling
   (Hoe dragen we met alle communicatie bij aan het imago van de gemeente?)

We werkten aan grote projecten zoals het programma Wonen +135+, duurzaamheid en omgevingswet:

- De nieuwe website | Het bureau zorgde voor het (her)schrijven van alle teksten, het maken van de juiste indeling en vervolgens het vullen van de website met het juiste materiaal.

- Intranet | Het bureau werkte aan het vullen van ons nieuwe intranet.

- Communicatieplan | we maakten een communicatieplan met daarin ook een duidelijke strategie voor social media. We informeren inwoners bijna dagelijks via Facebook. Dit doen we met behulp van een contentkalender.

- Arbeidsmarktcampagne | om nieuwe collega's te werven ontwikkelden we een arbeidsmarktcampagne. Sinds de lancering van deze campagne solliciteren er bewijsbaar meer mensen bij Terschelling dan eerder. Dit is belangrijk om onze organisatie in stand te houden.

- OOV | Samen met de OOV-ers zetten we flink in op onderwerpen die te maken hebben met veiligheid. Het gaat bijvoorbeeld om vogelgriep, droogte / rook en stookverbod en de communicatie rondom toerisme en horeca.

- Crisiscommunicatie | afgelopen jaar waren op verschillende momenten crisiscommunicatie nodig, bijvoorbeeld tijdens het incident met de watertaxi. Communicatie zorgt op dat moment voor de perswoordvoering, nieuwsberichten en de 'nazorg' in het natraject.

- Perswoordvoering algemeen | Alle vragen die we krijgen, komen binnen bij communicatie. Het gaat bijvoorbeeld over de opvang van Oekraïners of over de komende verkiezingen.

- Museum | Afgelopen jaar werd de website van het Behouden Huys volledig vernieuwd met de inzet van het communicatiebureau. Ook kwam er een strategie voor social media.

Waarom een bureau inhuren?
We huren een bureau in die alle facetten van communicatie in huis heeft. Het communicatiebureau heeft één aanspreekpunt, een strategisch adviseur die tegelijkertijd onze crisiscommunicatie doet en ook de perswoordvoering. Zij schakelt voor de taken waarvan zij de expertise niet in huis heeft haar collega's in: bijvoorbeeld voor vormgeving of fotografie.

Naast bovenstaande taken doet het bureau het volgende voor ons:
- teksten (schrijven teksten voor (digitale) nieuwsbrieven en nieuwskranten, persberichten, flyers, sociale media artikelen, website (webredactie) blogs, video's, animaties)
- communicatie adviezen (Redigeren adviezen, training, klare taal, communicatie strategie, arbeidsmarkt communicatie)
- sociale media (introductie, beheer, communicatie en ontwerp sociale media zoals Facebook, Instragram, X, internet en intranet, content analyses)
- grafische vormgeving (flyers, posters, folders, brochures, visitekaartjes, boeken, tijdschriften, (Raam)bestickering)
- project- en crisiscommunicatie (publieksdienstverlening, duurzaamheid, arbeidsmarktcommunicatie, Wonen +135+, project havenfront, plannen & control, communicatie bij crisissituaties)
- vervanging bij ziekte

Gezocht is naar een bureau dat de nodige expertise in huis heeft en de benodigde capaciteit. Gekozen is voor een klein regionaal communicatiebureau dat al deze facetten onder een dak heeft, die korte lijnen heeft met de organisatie en die inmiddels goede kennis heeft van de lokale situatie.

Vraag 2. Heeft de communicatie effect is het zichtbaar dat er meer mensen bij bijvoorbeeld bijeenkomsten komen dan voorheen.

Beantwoording vraag 2

Effecten van communicatie
De vraag naar de effecten van communicatie is ingewikkeld: we hebben immers geen nulmeting gedaan toen we startten met communicatie. Daarnaast is de opkomst bij bijeenkomsten geen graadmeter van wat goede of slechte communicatie is (dit hangt niet alleen af van de uitnodiging die verstuurd is, maar ook (of eigenlijk: vooral) van de onderwerpen die op de agenda staan.

Wat kunnen we dan zeggen over wat we merken wat er gebeurt op het gebied van communicatie?

Website / digitale aanvragen
We maakten een website waarop mensen gemakkelijker en begrijpelijkere informatie kunnen vinden. Dat is onder andere te merken in de aanvragen / de vragen die bij de publieksbalie binnenkomen.

Intranet / communicatie onderling
We lanceerden een ‘social intranet’, waarbij we makkelijker (en helemaal vanaf afstand) met elkaar communiceren. We delen informatie en afspraken waar collega’s op terug kunnen vallen. Dit is merkbaar in de processen.

Socials
We zijn continu aanwezig op social media. Van bijna geen berichten online, plaatsen we nu wekelijks minstens 4 berichten. Met deze communicatie informeren we mensen over alle projecten en ook over ad-hoc situaties. We hebben een heel groot bereik op Facebook, waarbij we óók reageren op vragen. We zien niet alleen in cijfers dat de berichten goed ontvangen worden (dit kunnen we dus ook laten zien), maar merken ook dat inwoners erop rekenen dat we ze informeren via deze weg.

Arbeidsmarktcommunicatie
In arbeidsmarktcommunicatie merken we dat we aanzienlijk meer sollicitaties krijgen sinds de campagne.

Datum behandeling in college
Terschelling, 5 december 2023

Het college van de gemeente Terschelling,

H. de Jong,	C.M. van de Pol
secretaris	voorzitter