Gemeente Texel

.txl

Communicatievisie 2025 - 2029



Een toegankelijke, duidelijke en verbindende gemeente

Oktober 2024

Inhoudsopgave

1. Voorwoord **3**

2. Inleiding

Een wereld in beweging 4
In verbinding met het eiland 4
Communicatie brengt balans 4
Ontwikkelthema's 5

3. Onze deur staat altijd open **6**

Betrouwbaar en veilig 6
Begrijpelijk in taal en beeld 6
Authentiek 6
Persoonlijk contact 6

4. Met elkaar in gesprek **8**

Het gesprek faciliteren 8
Luisteren: de basis voor elke dialoog 8
Participatie: omgevingsbewustzijn 8

5. Buiten winnen is binnen beginnen **9**

Onze communicatieprincipes 9
Integraal gebruik 9
Communicatiebewustzijn 9
Ambassadeurs van de gemeente 9

6. Van visie naar uitvoering **10**

Naar concrete resultaten 10
Continu in beweging 10
Middelen en begroting 10

1. Voorwoord

Gemeente Texel wil toegankelijk, duidelijk en verbindend zijn. In deze communicatievisie 2025–2029 verwoorden we hoe we die ambitie willen realiseren in communicatie met elkaar en met onze omgeving (inwoners, belanghebbenden en samenwerkingspartners).

De visie geeft handvatten voor het dagelijks werk van alle mensen die betrokken zijn bij de gemeente. Van beleidsadviseurs, juristen, Boa's, collega's van de Gemeentewinkel tot bestuurders. Iedereen communiceert per slot van rekening.

Dit document is tot stand gekomen op basis van geraadpleegde informatie van het Rijk (o.a. trendonderzoek), de Burgerpeiling 'waar staat je gemeente', andere gemeenten, in gesprek met specialisten, managers, feedback uit de organisatie en onze eigen ervaringen en tot slot input van wethouder Kieft namens het college.

2. Inleiding

Communicatie is meer dan een instrument of een vakterm. Goede communicatie maakt menselijke connecties mogelijk, stelt ons in staat om te leren, te groeien en vooruit te gaan. Dat is niet enkel het vakgebied van de afdeling Communicatie. Iedereen binnen de gemeente communiceert. Communicatie is meer dan vertellen en het produceren van middelen. Het gaat ook en vooral om luisteren en aandacht geven. Alleen dan ontstaat een dialoog.
Dat moeten we dus allemaal iedere dag doen, in verbinding met elkaar en met iedereen waarmee we vanuit de gemeente contact hebben. Het is de rol van communicatieadviseurs om richting te geven, te interpreteren, duiding te brengen en om handvatten te geven. Alleen samen staan we optimaal in verbinding met iedereen op ons eiland.

Een wereld in beweging

We leven in een onrustige wereld. Nieuwsfeiten buitelen over elkaar heen, ontwikkelingen volgen elkaar snel op, onzekerheid groeit. Hoewel we op Texel het voordeel hebben van een overzichtelijke en betrokken samenleving, werken deze ontwikkelingen ook door op het eiland. Dat vraagt om een gemeente die midden in de samenleving staat, die zorgen serieus neemt en die toegankelijk is voor alle inwoners.

Voor onze inwoners en voor toekomstige generaties moet Texel een fijne plek zijn om te wonen, te werken, op te groeien en oud te worden. De uitdagingen zijn groot. Veel Texelaars hebben grote moeite om aan betaalbare woonruimte te komen en hun energierekening te betalen. Vrijwel alle sectoren hebben tekort aan personeel. De balans tussen toeristische druk en prettig leven op Texel staat onder druk. De opdrachten van het Rijk en andere uitdagingen, bijvoorbeeld op het gebied van klimaat, energie, zorg en veiligheid, worden steeds ingewikkelder.

In verbinding met het eiland

Voor verbinding tussen overheid en eiland in het tegemoet treden van de uitdagingen, bepleit het coalitieakkoord open en slim samenwerken: “We zijn een kleine gemeente, maar daar zit juist ook onze kracht. We weten elkaar goed te vinden, de lijnen zijn kort. De coalitie ziet het als een belangrijke opdracht die eilandkracht ruimte te geven en te versterken.”
Het coalitieakkoord geeft richting aan hoe over die verbinding wordt gedacht: “We willen al onze inwoners goed informeren en betrekken bij wat er speelt. We willen beter communiceren. We willen weten hoe onze inwoners over belangrijke zaken denken. We willen weten wat er leeft. We willen werken aan vertrouwen. Er is behoefte om bij grote, belangrijke dossiers de inbreng van onze inwoners te krijgen en om jeugd te betrekken. We streven naar een verbetering van de digitale bereikbaarheid zodat gemeentelijke informatie sneller, makkelijker en toegankelijk is voor elke inwoner. De mogelijkheid van face to face gesprekken blijft mogelijk. Ook willen we beter in contact en verbinding zijn met de samenleving.”

Communicatie brengt balans

Het communicatiespeelveld wordt steeds complexer en minder overzichtelijk. Het aantal communicatiekanalen groeit en versnippert waardoor het regisseren van communicatie steeds moeilijker wordt. Naast journalistieke bronnen winnen niet-journalistieke bronnen aan belang, (des)informatie verspreidt zich sneller. Toename van maatschappelijk onbehagen en polarisatie en een afbrokkelend vertrouwen in met name overheden zijn inmiddels een vast gegeven. Boodschappen van de overheid worden kritisch gewogen aan de hand van andere, al dan niet juiste, informatie. Ook de komst van AI speelt een toenemende rol.

In die huidige wereld is geen ruimte voor onduidelijkheid, verborgen belangen of motieven. Alle communicatie moet oprecht en authentiek zijn. Zeker vanuit overheden. Het verbinden van gemeente en inwoners en andere belanghebbenden in deze complexe wereld vraagt om een sterke communicatievisie die balans brengt tussen ontwikkelingen en signalen uit de samenleving, beleid van de gemeente en de vertaling naar concrete plannen en acties met meetbare resultaten.

Ontwikkelthema's

Deze visie reikt tot 2029. Maar we beginnen natuurlijk niet op nul. De afgelopen jaren zijn grote stappen gezet in de ontwikkeling van de communicatiefunctie binnen de gemeente. Maar we zijn er nog niet. Juist omdat communicatie van iedereen is, is het een grote factor van belang vooraan in ieder proces. Als beleid gemaakt wordt, als plannen wijzigen, als er crisis dreigt, als de opgaven groot zijn. Het is onze overtuiging dat juist dan communicatie het verschil kan maken. Om die overtuiging te laten landen in de organisatie, moet nog werk verricht worden.

Daarom vertalen we onze communicatievisie voor de komende jaren in drie ontwikkelthema's. Deze thema's geven richting aan onze plannen en activiteiten en zijn toetssteen voor de keuzes die we maken in communicatie met elkaar en met onze inwoners en samenwerkingspartners.

De thema's zijn:
- Onze deur staat altijd open
- Met elkaar in gesprek
- Buiten winnen is binnen beginnen

3. Onze deur staat altijd open

Het gemeentehuis is fysiek niet 24/7 open. Maar omdat het onze taak is onze inwoners tijdig en zo goed mogelijk te informeren en betrekken, moet onze dienstverlening te allen tijde en voor iedereen toegankelijk, makkelijk vindbaar, begrijpelijk, betrouwbaar en herkenbaar zijn. Of het nu om producten, diensten, plannen, projecten, werkzaamheden in de openbare ruimte, inspraakmogelijkheden, bestuurlijke besluitvorming of beleidswijzigingen gaat, er is letterlijk en figuurlijk geen drempel om in contact te komen met de gemeente. Niemand staat ooit voor een dichte deur.

Daar hebben we nog wel wat stappen in te zetten. Zeker als het gaat om het vinden van de balans tussen online en offline contact. De wisselwerking tussen die twee wordt steeds complexer en vraagt onze constante aandacht. Steeds meer zoeken mensen hun heil in online informatiebronnen. Iedereen kan zo al snel een expert zijn. Maar waar blijft dan de menselijke maat en de individuele duiding? Juist daarin willen we als gemeente ook persoonlijk blijven.

Inspraak en invloed helder

Wij communiceren duidelijk hoe de gemeente kan faciliteren bij het ontwikkelen en realiseren van plannen en/of ideeën van inwoners of belangengroepen. We zijn duidelijk over wat wel en niet mogelijk is. Wetgeving en vastgestelde kaders, zoals Texelprincipes en Texelse Kernwaarden zijn hierbij belangrijke richtlijnen.

Betrouwbaar en veilig

De gemeente is betrouwbaar. We komen onze afspraken na conform het Kwaliteitshandvest. We bellen terug als dat is beloofd. We koppelen binnen een redelijke termijn terug wat er met inbreng van inwoners en partners gebeurt. We zijn duidelijk wat wel en niet kan. Betrouwbaar zijn betekent ook dat inwoners moeten kunnen vertrouwen op een veilige gemeente. Wij zijn zorgvuldig bij de inzet van sociale media en andere digitale en op AI gebaseerde toepassingen. We hebben blijvend aandacht voor privacy en dataveiligheid. Inwoners hebben altijd het recht om te bepalen hoe de gemeente hun informatie raadpleegt en gebruikt.

Begrijpelijk in taal en beeld

Wij besteden aandacht en zorg aan een heldere en begrijpelijke schrijfstijl. Als uitgangspunt hanteren we de taalniveaus passend bij de doelgroepen (naar Rijksvoorbeeld). Daarnaast houden we rekening met nieuwe inwoners uit andere landen zoals de Oekraïense vluchtelingen. We ondersteunen onze taal steeds vaker en beter met herkenbaar en begrijpelijk beeld.

Authentiek

Altijd een open deur betekent ook dat we de taal van onze gesprekspartners spreken. En dat is al lange tijd niet meer formeel en afstandelijk. Mensen willen zien en horen dat hun gemeente hun taal spreekt en dat zij écht serieus genomen worden. Vage boodschappen worden niet geloofd omdat ze onvoldoende concreet en authentiek zijn. Dat betekent dat we continu moeten blijven uitleggen welke keuzes er gemaakt worden en waarom we iets beslissen of doen. Het adresseren en erkennen van gevoelens van ongenoegen en daarover in gesprek blijven met alle partijen is hierbij belangrijk.

Persoonlijk contact

Ons leven vindt voor een groot deel online plaats. Inwoners kunnen zo hun eigen keuzes maken hoe en wanneer ze willen communiceren of informatie tot zich nemen. Keerzijde is de mogelijke online overkill en het gevoel altijd ‘aan’ te moeten staan.

De gemeente is daar waar inwoners zijn en dit geldt ook voor de inzet van kanalen. Onze digitale dienstverlening verloopt veelal via texel.nl, de inzet van online nieuwsbrieven en social media. Naast online dienstverlening en communicatie is het belangrijk om voldoende aandacht te blijven geven aan offline contact. De klassieke communicatiemiddelen verdwijnen niet maar veranderen wel van karakter. Soms is persoonlijk contact beter en

effectiever. Het gaat hierbij niet alleen om mensen die niet online vaardig zijn, maar ook om mensen die behoefte hebben aan persoonlijk contact.

Dat geldt ook voor samenwerking binnen teams of organisaties en tussen organisaties onderling: online is handig, offline blijft belangrijk. Het inzetten van online media geeft geen garantie dat iedereen wordt bereikt en daadwerkelijk aandacht heeft voor getoonde uitingen. Wij zoeken daarom altijd de juiste balans tussen indirecte communicatie en persoonlijke communicatie, tussen klassieke en moderne media.

4. Met elkaar in gesprek

We zijn een kleine dynamische gemeente en staan dichtbij onze betrokken inwoners. We schuiven steeds verder op naar een faciliterende gemeente die sparringpartner is van de Texelse gemeenschap. We zijn niet enkel zender of ontvanger, we hebben een relatie met iedereen op het eiland. En zoals in elke (goede) relatie, draait het om de dialoog. In gesprek met elkaar, echt luisteren en dat ook laten zien en weten wat er speelt, dragen constructief bij aan verbinding. Met diverse participatie-initiatieven gaan we nog een stap verder.

Het gesprek faciliteren

We faciliteren het maatschappelijk gesprek over gemeentelijke thema's en zetten actief in op participatie. Hierbij is volop de ruimte om zelf initiatieven te nemen. We willen dat Texelaars en eilandgasten invloed hebben op wat er in hun leef- woon-, werk- of recreatiegebied gebeurt. We investeren tijd en energie in het zo breed mogelijk betrekken van de samenleving bij de onderwerpen die ertoe doen. We nodigen mensen actief uit om mee te doen, mee te denken en mee te praten. Maatwerk in de manieren waarop mensen kunnen participeren blijft belangrijk.

Luisteren: de basis voor elke dialoog

Voor een constructieve relatie met onze inwoners is het essentieel actief te luisteren. Alleen dan kan een waardevol gesprek plaatsvinden. Actief luisteren is niet enkel horen wat de ander zegt maar dat ook proberen te begrijpen. We zetten in op het vergroten van onze vaardigheid om actief te luisteren en verbindend en constructief samen te werken aan het Texel dat voor iedereen een prettige plek is om te wonen, werken en recreëren.

Participatie: omgevingsbewustzijn

Wij hebben niet de wijsheid in pacht. In een steeds complexer wordende samenleving zoeken we oplossingen en antwoorden vaker op het snijvlak tussen overheid en inwoners, groepen en organisaties. Samen invloed uitoefenen op en controle delen over collectieve vraagstukken die ons allemaal aangaan, leidt tot beter gedragen oplossingen.
Met de implementatie van de Texelse Aanpak van Burgerparticipatie (TAB) zijn al stappen gezet in participatief werken. Maar er is doorontwikkeling nodig. We zetten in op een steeds betere toepassing van deze aanpak en maken het onderdeel van bestaande (communicatie)werkwijzen en -processen.

Participatie is onlosmakelijk verbonden met communicatie en daarom rollen we de toepassing van de participatie-aanpak samen met de omgevingsgerichte communicatiemethode Factor C uit. Hiermee worden zowel interne als externe partijen naar noodzaak betrokken bij de totstandkoming van de communicatie- en participatiestrategie. De TAB biedt de structuur voor het bepalen van de participatieroute en het -traject, Factor C biedt de ondersteuning en de invulling ervan. De twee methodes versterken elkaar. Hiermee wordt participatie onderdeel van de communicatiestrategie en wordt de verdere implementatie van de TAB weer teruggebracht in de staande organisatie.

Belangrijk aandachtspunt bij participatie is ook dat de spelregels voor de inzet van bijvoorbeeld klankbord-, advies- en werkgroepen voor een ieder helder zijn. Wanneer worden deze ingezet, met welk doel en wat is hun rol. Voor zowel deelnemende partijen, de gemeenteraad alsook de inwoners dient dit transparant te zijn.

5. Buiten winnen is binnen beginnen

Gemeente Texel wil toegankelijk, begrijpelijk, verbindend en constructief zijn. We willen goed luisteren en goed samenwerken. Dat begint intern. Duidelijke interne communicatie is een voorwaarde voor goede externe communicatie. Door onze interne communicatiekracht te verstevigen, stralen we dit ook naar buiten uit.

Onze communicatieprincipes

Omdat communicatie van ons allemaal is, moeten we allemaal dezelfde taal spreken. Daarom werken we vanuit de volgende principes, noem het onze gebruiksaanwijzing. Deze helpt ons om onze ambities te realiseren:

- *Wij zijn benaderbaar* - In een wereld die continu in beweging is, brengen wij duiding en communiceren we in heldere taal. We zijn toegankelijk voor iedereen die contact met ons wil, on- én offline/persoonlijk.
- *Wij staan in verbinding met ons eiland* - We weten wat er leeft omdat we actief luisteren naar onze inwoners, vertalen dat door in onze plannen en beleid en houden daar rekening mee in onze communicatie.
- *Wij zetten onze eilandkracht in* - Op ons kleine eiland met korte lijnen zijn wij ons bewust van de bijdrage die wij kunnen leveren aan de Texelse ambitie om een dynamisch en voor iedereen leefbaar eiland te zijn.
- *Wij werken samen* - We verminderen de (perceptie van) afstand tussen inwoner en gemeente. We stimuleren en initiëren participatie en het maatschappelijk gesprek en bouwen met anderen aan netwerken, klankbordgroepen en andere dialoogvormen. Onze bijdrage is zichtbaar op ons eiland en in relevante regionale en landelijke netwerken.

Het is belangrijk dat deze gebruiksaanwijzing door iedereen in onze organisatie ingezet wordt. Alleen als we deze principes integraal toepassen en als het bewustzijn aanwezig is dat ‘communicatie van ons allemaal is’, kunnen we met recht ambassadeurs van onze organisatie genoemd worden. Onze communicatieadviseurs zullen deze principes continu en blijvend als handvatten onder de aandacht brengen en inzetten.

Integraal gebruik

Goede interne communicatie draagt bij aan onderlinge en integrale samenwerking tussen medewerkers en teams (diverse disciplines) en tussen organisaties. Het is nodig om van elkaar te weten waar we mee bezig zijn en wat er speelt in de samenleving. Zo kunnen we de juiste relationele en inhoudelijke verbindingen leggen en efficiënter, prettiger en succesvoller werken en communiceren. Medewerkers versterken elkaar zo en dat stralen we ook af op de samenleving. Dit geldt ook tussen het ambtelijk apparaat, het college van B&W en de gemeenteraad. We zijn allemaal het gezicht van de gemeente.

Communicatiebewustzijn

We blijven inzetten op het vergroten van het communicatiebewustzijn van ambtenaren. Voor een goede relatie met onze inwoners is het belangrijk te weten wanneer en wat (boodschap) het beste met wie gecommuniceerd kan worden via welk kanaal en hoe. Iedereen moet kunnen begrijpen wat er in een brief staat, in de samenvatting van het B&W advies en of in de gesprekken die je voert waarin verwachtingen over en weer helder zijn. Het gaat ook over rekening houden met verschillende belangen in de communicatie.

Ambassadeurs van de gemeente

Goede interne communicatie heeft bovendien een positieve invloed op medewerkers. Ze zijn meer betrokken, gemotiveerder en productiever. Omdat ze deel uitmaken van een organisatie waar ze zich thuis voelen en waar ze trots op zijn. Communicatie over plannen en projecten, het delen en vieren van successen en het uitwisselen van kennis dragen bij aan ons aller gevoel van trots op de bijdrage die we leveren aan een dynamisch en leefbaar eiland. Dit draagt ook bij aan het aantrekken van nieuw talent in deze krappe arbeidsmarkt.

6. Van visie naar uitvoering

Deze visie geeft richting aan de gemeentelijke communicatie. Het is niet alleen een leidraad bij de uitvoering van de communicatie maar geeft vooral ook richting aan hoe we gezamenlijk, bestuur en medewerkers, de mooie gemeentelijke ambities helpen waarmaken.

Naar concrete resultaten

Inmiddels wordt geleidelijk gewerkt in de lijn van deze visie. Om iedereen het gevoel te geven dat *onze deur altijd open staat*, werken we hard aan het op orde krijgen van onze dienstverlening en de informatiestromen daarover via verschillende mediakanalen. We vinden steeds beter de balans tussen on- en offline contact met onze doelgroepen. We bouwen onze digitale en begrijpelijke informatievoorziening steeds verder uit en zo ook onze visuele communicatie.

De nadruk in communicatie met iedereen op het eiland ligt steeds vaker op *gesprek, verbinding en participatie*. We halen actief informatie op bij inwoners zoals voor de Woonvisie of de herinrichting van de IJsbaan en de Mobiliteitsvisie. We faciliteren het gesprek en voeren hierin meer en meer maatwerk. We werken samen om de dialoog op maatschappelijke thema's te stimuleren of vorm te geven.

Om alle inspanningen bij elkaar opgeteld meer te laten zijn dan de som der delen, weten we steeds vaker *de weg van binnen naar buiten* te vinden. We delen en vieren lokale successen zoals de woningbouwprojecten. We werken steeds meer toe naar communicatie als integraal en essentieel onderdeel van beleidsvorming en projectontwikkeling. We haken met ons communicatie-uitvoeringsprogramma aan bij de cyclus van het coalitie-uitvoeringsprogramma. Zo maken we binnen waar wat we buiten beloven en andersom. Jaarlijks verifiëren we of er bijstelling nodig is en zo houden we koers.

Continu in beweging

We zijn er echter nog niet. Om communicatie echt integraal onderdeel te laten zijn van de processen is continu inspanning nodig. Daarom leggen we al onze inspanningen langs de meetlat van onze ontwikkelthema's en communicatieprincipes. Als een luis in de pels zorgen we zoveel mogelijk dat we ambtenaren meekrijgen in de inzet van deze thema's en principes zodat we meer en meer dezelfde taal gaan spreken en we daadwerkelijk kunnen spreken van een toegankelijke, duidelijke en verbindende gemeente.

Middelen en begroting

De afgelopen jaren is de toename aan communicatieondersteuning met 1,67 fte incidenteel opgelost. Voor de kwaliteit en continuering van de communicatie vragen we u deze uren structureel te maken. Dat brengt de totale formatie op 3,77 fte. Hiermee brengen we de basis van de communicatie inzet op orde.