

Communicatie is belangrijk voor hoe onze organisatie werkt en contact heeft met inwoners, bedrijven en organisaties. Het is geen taak van één team, maar van de hele organisatie. Daarom maken we onderscheid tussen de organisatiebrede communicatievisie en hoe het communicatieteam werkt. Dit vraagt een eigen aanpak, focus en sturing. In deze infographic leggen we dit verder uit.

Communicatie, participatie en dienstverlening

Pijler 1
Communicatie

Pijler 2
Participatie

Pijler 3
Dienstverlening

Visies in ontwikkeling
De organisatie werkt ook aan visies op inwonerp participatie en dienstverlening. In 2026 wordt een participatieonderzoek uitgevoerd, waarbij ook het onderdeel communicatie wordt meegenomen.

Organisatiebrede
communicatievisie

Communicatie als vaardigheid voor alle bestuurders en medewerkers van de gemeente

De visie organisatiebrede communicatie gaat over de manier waarop we als organisatie als geheel communiceren. Zowel intern, als extern.

Uitgangspunten

- 1 Principes van goede communicatie in onze dienstverlening
- 2 Communicatie is van iedereen
- 3 Nabij en betrokken
- 4 Digitaal én persoonlijk
- 5 Samen met inwoners
- 6 Vertrouwen en verantwoording

1 Principes van goede communicatie in onze dienstverlening

- Open en duidelijke communicatie
- Begrijpelijke taal, geen jargon
- Tijdige en eerlijke informatie
- Aandacht voor wat inwoners zeggen
- Iedereen kan meedenken en meedoen

2 Communicatie is van iedereen

- Communicatie is van iedereen
- We investeren in goede communicatievaardigheden
- Cluster Communicatie bewaakt de kwaliteit

3 Nabij en betrokken

- Nabijheid is onze kracht
- We communiceren persoonlijk en laagdrempelig
- Digitaal bereikbaar, met een menselijk gezicht
- We praten met mensen, niet over mensen

4 Digitaal én persoonlijk

- We gebruiken digitale middelen optimaal
- We blijven persoonlijk in contact
- Digitale toegankelijkheid staat voorop
- Niet óf-óf, maar én-én

5 Samen met inwoners

- Betrekken bij beleid en plannen
- Duidelijke en uitnodigende communicatie
- We laten zien wat er met input gebeurt

6 Vertrouwen en verantwoording

- Communicatie versterkt vertrouwen
- We zijn eerlijk over dilemma's en fouten
- We leggen uit waarom we doen wat we doen

Visie op het cluster
Communicatie

Communicatie als vak van communicatieprofessionals

De visie van het cluster Communicatie gaat over hoe het communicatieteam het vak invult binnen de organisatie.

Vanuit de organisatie- en communicatievisie ondersteunt cluster Communicatie zowel bij de interne als externe communicatie.

Cluster Communicatie

- Aansturingspunt van de organisatie, duidelijke rollen en processen
- Proactief en samenwerkend met andere afdelingen
- Coacht collega's en professionaliseert communicatiestijl
- Draagt bij aan organisatiebrede visie en cultuurverandering

Strategisch communicatieplan

- Bijdragen aan belangrijke maatschappelijke opgaven
- Communiceren wat echt belangrijk is voor de samenleving
- Gerichte keuzes door beperkte capaciteit van het cluster
- Rekening houden met gemeentebrede maatschappelijke uitdagingen

Werkwijze

- Communicatiespeerpunten, afwegingskader, en standaarden
- Mijlpalen-/contentkalender en impactanalyse voor overzicht en effect