

Aan de gemeenteraad

datum 12 oktober 2022
zaaknr. 42222
uw brief van
uw kenmerk
behandeld door L. Nieuwenhuizen
onderwerp Update communicatievisie / uitvoeringsplan
bijlage(n)

Geachte leden van de raad,

Wij hebben toegezegd u jaarlijks te informeren over de voortgang in de uitvoering van de communicatievisie en het uitvoeringsplan communicatie. Met deze brief geven wij u deze update.

Over het team

Team Communicatie werkt met 3 communicatieadviseurs (2,7 fte) en met 1 webmaster / online specialist (0,77 fte). Het team houdt zich bezig met communicatieadvies aan bestuur, in de crisisorganisatie, in projecten en zorgt voor toegankelijke digitale dienstverlening. Ook web- en online care is een verantwoordelijkheid van het team. Het team staat continu in verbinding met bestuur, organisatie en inwoners.

Communicatievisie

In juni 2021 heeft uw raad de communicatievisie vastgesteld. Aan deze vaststelling ging een uitgebreid participatietraject vooraf, waarin inwoners, organisaties, de interne organisatie en raadsleden betrokken waren.

Uitvoeringsplan communicatie 2021-2024

Op basis van deze visie heeft het college in oktober 2021 het uitvoeringsplan communicatie vastgesteld. In dit plan worden acties beschreven die bijdragen aan het realiseren van de hoofdlijnen van de communicatievisie, worden de effecten van deze acties benoemd en wordt aangegeven welke acties extra inzet / formatie vragen. U heeft dat destijds ter informatie ontvangen.

In dit plan is een 3-deling gemaakt:

1. Uitvoeringsacties die met de huidige formatie gerealiseerd kunnen worden. Het communicatiebudget is daarmee vanaf 1 januari 2022 structureel verhoogd naar 50.000 euro per jaar (dat was 21.000 euro).
2. Uitvoeringsacties die we graag oppakken (en ook noodzakelijk vinden) maar die niet binnen de huidige formatie te realiseren zijn; uitbreiding van het team met 0.9 fte in de vorm van een communicatiemedewerker maakt deze acties mogelijk. Hiervoor komt een voorstel richting de raad.
3. Wensen en ambities die benoemd zijn in het voortraject (gesprekken met raad, organisaties en collega's), maar niet direct uit onze visie voortvloeien. De noodzaak tot realisatie van deze acties moet onderzocht worden. Een voorbeeld daarvan is een nieuwsbrief of krant die bij iedere inwoner op de mat valt. Een digitale vorm willen we al in gaan zetten (zie uitvoeringsacties hieronder). We onderzoeken dit nader op haalbaarheid en behoefte. Een andere ambitie is de inzet van raadscommunicatie om de raad en besluitvorming van de raad nadrukkelijker te positioneren.

Wat is er al opgepakt uit het uitvoeringsplan? (1)

Inmiddels werken we een jaar met het uitvoeringsplan. Daarin hebben we voortgang geboekt op de volgende acties:

- Aandacht voor snel en zorgvuldig communiceren met inwoners; met het nieuwe zaaksysteem maken we collega's beter bewust van het belang daarvan.
- Opleiding rond de factor C-methode; daarbij komt beleid tot stand samen met de omgeving. Doel is de projectcommunicatie te verbeteren. De communicatieadviseurs zijn opgeleid; de methodiek wordt in 2024 uitgerold in projecten.
- Toegevoegde waarde van het team intern positioneren; wat kan wel en wat kan niet. Doel is daarmee vroeg aan tafel te zitten bij nieuwe projecten. Daar zijn stappen in gemaakt met de rol van communicatie in de stafoverleggen.
- Intensivering contact Klant Contact Centrum; met het instellen van een structureel overleg bespreken we signalen die bij het KCC binnenkomen en signalen die we vanuit communicatie zien. Daarmee spelen we sneller in op informatiebehoefte van inwoners. Dat levert snellere, gerichtere communicatie op.
- Professionalisering monitoring sociale media; met de tool Coosto monitoren we beter wat er gebeurt en kunnen we gericht signalen uit onze omgeving volgen. Daarmee is de organisatie eerder op de hoogte van ontwikkelingen die om actie vragen.
- Ontwikkelen schrijfwijzer; heldere en begrijpelijke communicatie met onze inwoners moet naar een hoger niveau. De nieuwe schrijfwijzer is daarvoor in ontwikkeling. In het komende jaar trainen we de organisatie daarin.
- Betere verbinding communicatie en participatie; deze twee vakgebieden verbinden we steeds nadrukkelijker om hierin optimaal te kunnen inzetten. Dit sluit aan op de richting uit het raadsakkoord.
- Perscontacten; er is inmiddels een betere structuur ontwikkeld in bekendmaking van stukken, zodat helder is wanneer pers en inwoners kunnen beschikken over

de stukken. Dat kan via het raadsinformatiesysteem. Daarmee is een duidelijke lijn ontstaan in informatievoorziening.

- Digitale nieuwsbrief; er is software aangeschaft om dit in projecten te kunnen inzetten. We gaan hier begin 2023 in een aantal projecten mee starten en monitoren hoe deze ontvangen wordt.
- Eind 2021 is de nieuwe website live gegaan. Toegankelijkheid is daarbij heel belangrijk. Die toetsing vanuit de overheid heeft laten zien dat we heel hoog scoren als het gaat om digitale toegankelijkheid. Doel is vanzelfsprekend om dit op hoog niveau te houden.

Ontwikkelingen in het vakgebied

Communicatie blijft zich ontwikkelen. Het vakgebied verandert snel. Een aantal zaken die daarbij opvallen en zorgen voor extra inzet zijn intensieve trajecten als de covidpandemie, vluchtelingen Oekraïne, grote projecten uit het raadsprogramma, de ontwikkelingen op het gebied van sociale media en de communicerende inwoner met de actie en reactie die daaruit voortkomt en de ondersteunende rol in participatie. Dat maakt dat er nu geregeld keuzes gemaakt worden in wat wel en geen prioriteit heeft en wat wel en niet haalbaar is.

In de komende periode blijven wij u informeren over de ontwikkelingen en de voortgang in het uitvoeringsplan. Dat doen we via de jaarlijkse planning & controlcyclus. Daarnaast staan we open voor ontwikkelingen en signalen vanuit de raad die we mee kunnen nemen in onze uitvoering.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,
R. van Zijl A. Heijstee-Bolt

