In de extra vergadering van de commissie Samenleving op 9 mei 2023, heeft wethouder Reckman toegezegd om een terugkoppeling te geven over de wijze waarop de gemeente invulling wil gaan geven aan meer gebruik maken van social media bij haar communicatie.

Vooraf willen we benadrukken dat social media slechts een middel is en geen doel op zich. Social media zijn onderdeel van de mix aan kanalen en middelen die we binnen de communicatiestrategie inzetten. In dit bericht plaatsen we daarom het onderwerp social media in de bredere context van communicatie. Vandaar ook dat we beginnen met een overzicht van de actieve communicatie vanuit de gemeente in de periode eind november 2022 tot heden; de periode waarin onrust rond stichting MFC en de bijbehorende wijkcentra is ontstaan. Aanleiding was het acute liquiditeitsprobleem waarmee de stichting MFC zich bij de gemeente meldde.

Communicatieactiviteiten

2022

23/11 I.s.m. stichtingsbestuur is er een kernboodschap en persstatement geformeerd n.a.v. het liquiditeitsvraagstuk. Deze is afgestemd en gedeeld met het stichtingsbestuur (als basis voor haar communicatie met huurders en gebruikers) en vervolgens verstuurd aan de media.

8/12 Brief opgesteld om bestuur, huurders en gebruikers nader te informeren. Deze brief is uiteindelijk niet verzonden, omdat gekozen werd voor een persoonlijke benadering: een gesprek tussen domeindirecteur Mens & Maatschappij Cees Klaassen en procesmanager Job Ike namens de gemeente Harderwijk en bestuur, huurders en gebruikers van MFC De Roef en MFC De Kiekmure.

15/12 Bijeenkomst directie gemeente Harderwijk en betrokken MFC's (zie voorstel 8/12).

28/12 Artikel n.a.v. bijeenkomst gepubliceerd op de gemeentepagina van de Harderwijker Courant om ook de Harderwijk samenleving te informeren.

2023

23/2 Persbericht opgesteld over het besluit rond de alcoholvergunning. Besloten dit twee weken later integraal mee te nemen in de veelheid aan stukken rond Stichting MFC.

24/3 I.p.v. diverse persberichten te verzenden is gekozen voor een persuur, om in direct contact met de media een bestuurlijke toelichting te geven op de stukken. Enerzijds om meteen aanvullende vragen te kunnen beantwoorden, anderzijds om eventuele onduidelijkheden of misvattingen weg te nemen gezien de omvang en complexiteit van het dossier.

9/5 Persbericht verzonden n.a.v. ontwikkeling rond vertrouwenskwestie en terugtreden bestuur stichting MFC.

Doorlopend: omgevingsanalsye op social media en het beantwoorden van persvragen

Communicatiestrategie
De gehele bovenstaande periode is er voortdurend overleg geweest tussen gemeente en bestuur van stichting MFC. Afgesproken werd om gezamenlijk en met hetzelfde doel (openhouden van de wijkcentra en vasthouden aan het concept Positieve Gezondheid bij De Roef) naar duurzame oplossingen te zoeken.

Direct, dus al bij de eerste signalen rond het acute liquiditeitsvraagstuk, is een communicatiestrategie bepaald. Een van de afspraken daarin was dat communicatie via de gemeente zou lopen en/of met de gemeente zou worden afgestemd. Om zo ook naar buiten toe de samenwerking en het gezamenlijke

doel uit te dragen en met één mond te spreken. Expliciet is afgesproken dat de gemeente contact met de media zou onderhouden.

Deze afspraak blijkt in de praktijk meermaals eenzijdig vanuit het bestuur niet te zijn nagekomen. Zo verschenen er diverse berichten in de media (zowel in de Harderwijker Courant als in De Stentor) gebaseerd op informatie die alleen bij het bestuur bekend was en ontving de gemeente meermaals persvragen o.b.v. uitspraken van de voorzitter van het bestuur. Ook kreeg de gemeente vanuit diverse media de vraag waarom het bestuur van de Stichting MFC 'zwijgplicht' en 'een spreekverbod' was opgelegd. Termen die we niet herkennen, omdat het een gezamenlijke afspraak betrof over de communicatie. Maar bovenal zijn het termen die ons inziens bepaald niet bijdragen aan het uitdragen van gezamenlijkheid.

Vertrouwensbreuk en reflectie
Mede door berichtgeving in de media en ondanks de communicatie vanuit de gemeente, is er de afgelopen maanden onrust ontstaan onder huurders en gebruikers. Die onrust nam snel toe toen het stichtingsbestuur op 26 april jl. eenzijdig een bericht besloot te communiceren op haar website en niet-geverifieerde/-geaccordeerde gesprekverslagen besloot rond te sturen naar o.a. raadsleden. Op dat moment ontstond ook een definitieve breuk in het vertrouwen vanuit de gemeente rond de samenwerking met het stichtingsbestuur.

De onrust werd extra duidelijk door de bijdragen van insprekers in de commissievergadering van afgelopen 9 mei. Een ontwikkeling die het college betreurt. Daarbij reflecteert ze ook op haar eigen rol en blijkt nu dat ze daar wellicht eerder zelf regie op had moeten nemen. Dat besef nemen we ook mee in het verdere verloop van dit proces. We gaan dan ook bewuster en steviger zelf inzetten op communicatie met en richting huurders, medewerkers en gebruikers van de wijkcentra. We nodigen deze groep daarbij nogmaals en nadrukkelijk uit om vragen, zorgen of andere signalen met ons te delen.

Stichtingsbestuur is primair in de lead
Uitgangspunt was echter, en zo hoort het ook te zijn, dat het stichtingsbestuur de primaire gesprekspartner is voor deze groepen. Het is immers de stichting MFC die de wijkcentra exploiteert en beheert en in direct contact staat met medewerkers, huurders, gebruikers en bezoekers. Gebleken is dat die communicatie onvoldoende en niet altijd zuiver en volledig is geweest.

Bestuur, directie en de afdeling communicatie van de gemeente Harderwijk hebben hierover wel signalen gekregen (bijvoorbeeld via de media). Omwille van de samenwerking, een constructieve voortgang en de gemaakte afspraken over de communicatie, is hier in de externe communicatie terughoudend op geacteerd. Overigens is achter de schermen en intern wel degelijk actief gecommuniceerd. Meermaals hebben over deze gang van zaken gesprekken plaatsgevonden met het stichtingsbestuur en meer expliciet met de voorzitter. Ook is contact opgenomen met de media indien artikelen suggestief waren, er geen wederhoor bij de gemeente was toegepast of feitelijke onjuistheden werden gepubliceerd. In dat laatste geval heeft dat ook geleid tot een rectificatie in de Harderwijker Courant. Maar doordat het bestuur zich omtrent communicatie niet aan de gemaakte afspraken hield, werd communicatie te vaak in een reactieve modus gedwongen. Nadeel is dat je wat betreft de beeldvorming bij een deel van het publiek dan al op achterstand staat.

Social media
Meer specifiek over social media kunnen we aangeven dat vanaf de start (eind november) door de afdeling communicatie actief een dagelijkse omgevingsanalyse is uitgevoerd op diverse zoektermen rond dit dossier. Daaruit bleek dat - op een kleine groep direct betrokken na - het sentiment op de diverse socialmediakanalen zeer mild was. Sterker nog, het onderwerp leefde niet breed in de samenleving en op de meeste dagen was het stil op social media. Dat is tot op de dag van vandaag niet veel anders.

De enkele opmerkingen die langs zijn gekomen, bleken ook hier grotendeels gebaseerd op onrust die is ontstaan vanuit communicatie door het stichtingsbestuur zelf. Bovendien kwamen ze van mensen die zeer nauw betrokken zijn bij de centra en/of het stichtingsbestuur. Rode lijn, die we overigens ook terugzagen bij de insprekers in de commissievergadering, was de onrust omtrent sluiting van de

wijkcentra dan wel zorg om continuïteit van de activiteiten. De gemeente heeft daarop gereageerd door voortdurend in de communicatie de kernboodschap te herhalen dat sluiting niet aan de orde is en dat activiteiten gewoon doorgang kunnen vinden. Daarbij is bovendien steeds weer onderstreept dat de gemeente de wijkcentra van groot belang acht en nog steeds volledig achter het concept Positieve Gezondheid staat.

Er is bewust voor gekozen om niet actief te reageren, zeker daar waar het niet onze eigen kanalen betreft. Aan de ene kant omdat we via onze eigen kanalen en in perscommunicatie steeds de bovenstaande boodschap hebben herhaald, aan de andere kant omdat het zelden of nooit handig is om via sociale media de discussie te voeren. In plaats daarvan hebben we steeds de koninklijke weg bewandeld door rechtstreeks het bestuur aan te spreken op hun verantwoordelijkheid hierin. En haar op te roepen de onrust weg te nemen of in ieder geval niet verder aan te wakkeren. Steeds weer is daarbij het belang onderstreept van gezamenlijk optrekken en een constructieve houding om te komen tot de beste oplossing voor de toekomst van de MFC's.

Voor de helderheid hierbij de kernboodschap die we als gemeente steeds hebben herhaald:

"De wijkcentra zijn voor de samenleving van groot belang. Vele inwoners vinden er hun sociale contacten en zijn betrokken bij activiteiten die er plaatsvinden. De Roef en De Kiekmure dragen nadrukkelijk bij aan algemeen en individueel welbevinden van onze inwoners. Ze zorgen bovendien voor meer cohesie, betrokkenheid en leefbaarheid in de wijk.

Voor wat betreft de exploitatie, de overname van het pand van de Kiekmure en de financiële situatie van de stichting wordt onderzoek verricht door een onafhankelijke accountant. Voor het eind van het jaar ontvangen we de uitkomsten van dit onderzoek. De nadere analyse en duiding verwachten we in het eerste kwartaal van 2023. Dat is het moment dat we de raad en onze inwoners kunnen informeren over de toekomst van (en nieuw perspectief bij) MFC Harderwijk."

Conclusie
Het leek ons goed om u met het bovenstaande te informeren over de gekozen communicatiestrategie, de hobbels die we gedurende het proces moesten nemen en de afwegingen die we gaandeweg hebben gemaakt. En om u mee te geven hoe we daar nu op terugkijken en welke lessen we hebben geleerd. Concluderend kunnen we toezeggen in het vervolg nadrukkelijker en proactiever ons eigen geluid uit te dragen en alerter te reageren op signalen uit de samenleving. Het is daarbij wel van belang op te merken dat we als gemeente verplicht zijn feitelijk en concreet te communiceren over gebeurtenissen en ontwikkelingen.