

Strategisch communicatieplan gemeente Waalre

2018 – 2020

Bouwen aan vertrouwen en verbinding



Januari 2018, Team Communicatie



1. Inhoudsopgave

Inleiding	P 3
Ambitie en toekomstvisie communicatie	P 5
Van dromen naar doen	P 5
De kloof dichten	P 7
Wat gaan we samen doen?	P 8
Waar staan we over drie jaar?	P 9
Aanpak 2018-2020	P 11
Transformatie team communicatie	P 13
Randvoorwaarden	P 16

2. Inleiding

Voor u ligt het strategisch communicatieplan 2018-2020 van de gemeente Waalre. Hierin wordt beschreven hoe communicatie de komende jaren kan bijdragen aan het realiseren van de ambitie van de gemeente Waalre. Deze ambitie is vastgelegd in de toekomstvisie: De kracht van Waalre.

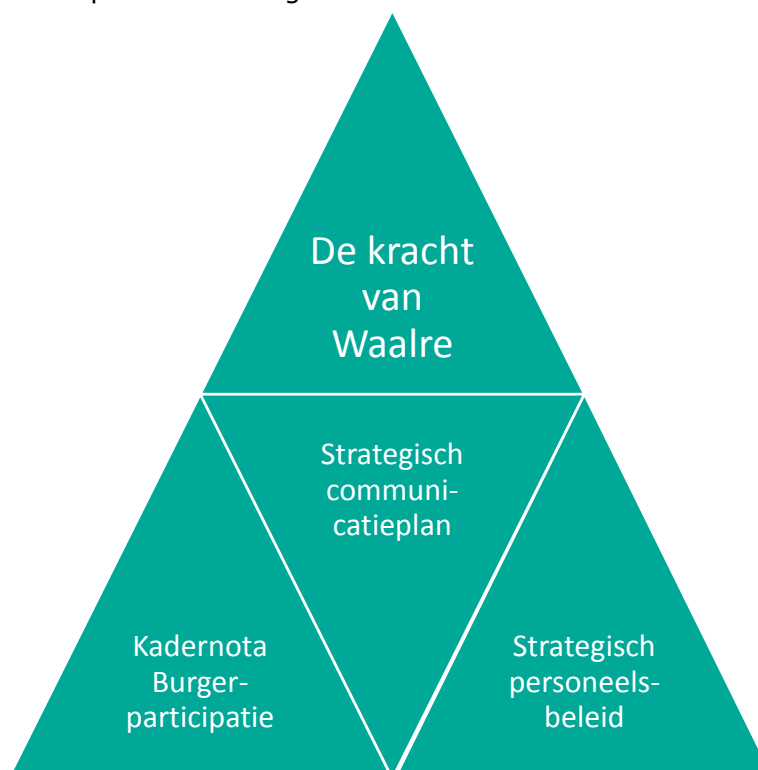
In 2016 heeft de gemeenteraad het visiedocument de Kracht van Waalre vastgesteld. Hierin worden twee richtingen aangegeven waarin de gemeente zich ontwikkelt:

1. intensief en effectief samenwerken in de regio en 2. een diepgaandere samenwerking als gelijkwaardige partner met haar inwoners. De wij-zij houding moet nog meer veranderen in een 'wij' gevoel. Waalre is een unieke gemeente die er voor haar inwoners is, maar die ook door haar inwoners wordt gemaakt.

Dit wordt benadrukt in de uitgangspunten van het visiedocument waarin het primaire uitgangspunt de kracht van de inwoners zelf is. Daarnaast moet er ruimte zijn voor inwoners om zich te ontplooiën en een bijdrage te leveren aan de samenleving. Nieuwe initiatieven en werkvormen worden gestimuleerd.

Om de visie van de Kracht van Waalre te realiseren, is het ook van belang dat de gemeente een visie ontwikkelt op burgerparticipatie, communicatie en strategisch personeelsbeleid. De visie op communicatie vindt u in dit document. Ook heeft u de kadernota Burgerparticipatie ontvangen en wordt er momenteel gewerkt aan strategisch personeelsbeleid. Al deze plannen hebben dezelfde doelstelling: De Kracht van Waalre ondersteunen en realiseren.

Het strategisch communicatieplan is kaderstellend en kan gebruikt worden als toetsinstrument voor communicatie. Het fungeert ook als onderlegger voor het communicatieadvies en de prioriteitstelling.





Een andere relatie tussen de overheid en de samenleving heeft andere overheidscommunicatie nodig. Het college van B&W gaf opdracht om strategisch communicatiebeleid te maken dat aansluit bij de ambities die we nastreven en de rol die we als gemeente willen aannemen.

Inwoners verlangen een luisterende en communicatieve organisatie. Organisaties die voortdurend werken aan hun legitimatie, stelselmatig bouwen aan de verbinding met de omgeving en 24/7 verbonden zijn met wat er echt leeft, hebben de toekomst. Belangrijk zijn sensitiviteit, responsiviteit en reactiesnelheid. Ook de gemeente Waalre wil een organisatie van de toekomst zijn. Communicatie wordt dan ook steeds meer een primair proces van iedereen en verandert van met name zenden/informereren naar vooral betrokkenheid creëren. Luisteren naar de omgeving, samen met hen plannen maken en in de volgende fase ook samen de uitvoering realiseren. Dat is de ambitie van de gemeente Waalre.

Initiatieven, zoals de Burgerpeiling (november 2017) waarop een hoge respons is behaald en de gemeente inzicht geeft in de prioriteiten van de inwoners, bieden kansen om gezamenlijk de focus te bepalen.

Daarnaast is van belang dat we ons duidelijk profileren en de gewenste betekenis krijgen in de gedachtewereld van onze inwoners en samenwerkingspartners. Wat maakt Waalre uniek en bijzonder? Waar staan en gaan wij voor?

Uit het identiteits- en imago-onderzoek 'De gemeente Waalre zijn we samen' komen voor de gemeente Waalre de volgende sterke punten naar voren:

- Groene woongemeente;
- Middenin de Brainportregio;
- Kracht door lokale verbondenheid en samenwerking.

3. Ambitie en toekomstvisie communicatie

Hoe ziet de communicatie van de gemeente Waalre er in de toekomst uit? Hieronder vindt u de ambitie, gekoppeld aan de Kracht van Waalre.

De gemeente Waalre gaat structureel de **dialogoog** aan met haar inwoners en samenwerkingspartners. We staan écht **open** voor de ander. Door het gesprek aan te gaan, te **luisteren** en niet zelf al in te vullen, achterhalen we wat er leeft en onderzoeken we met elkaar de **mogelijkheden**.

We zijn een **relatie-gedreven** organisatie en leggen **verbindingen**. **Samen** met de Waalrese gemeenschap en onze samenwerkingspartners geven wij invulling aan de **uitdagingen** waar we ons voor gesteld zien. Dit doen we mede op basis van een helder een vooruitstrevend beleid op het gebied van **burgerparticipatie**.

De gemeente Waalre is een **communicatieve** organisatie, waarin de medewerkers (en managers) zelf **eigenaarschap** voor communicatie dragen. Ze dragen zelf actief bij aan het versterken van onze **profilering** en **reputatie** op basis van de uitgangspunten in deze communicatievisie en zijn zich **bewust** van hun rol.

In de interactie met de omgeving hebben ze een open positieve **houding** waarin ze **stimuleren en faciliteren**, hebben ze **vertrouwen** en **interesse** in de ander en maken ze **verbindingen**. Hiermee winnen wij steeds meer de hoofden en harten van de Waalrese gemeenschap en onze samenwerkingspartners en realiseren we de verbindingen die nodig zijn.

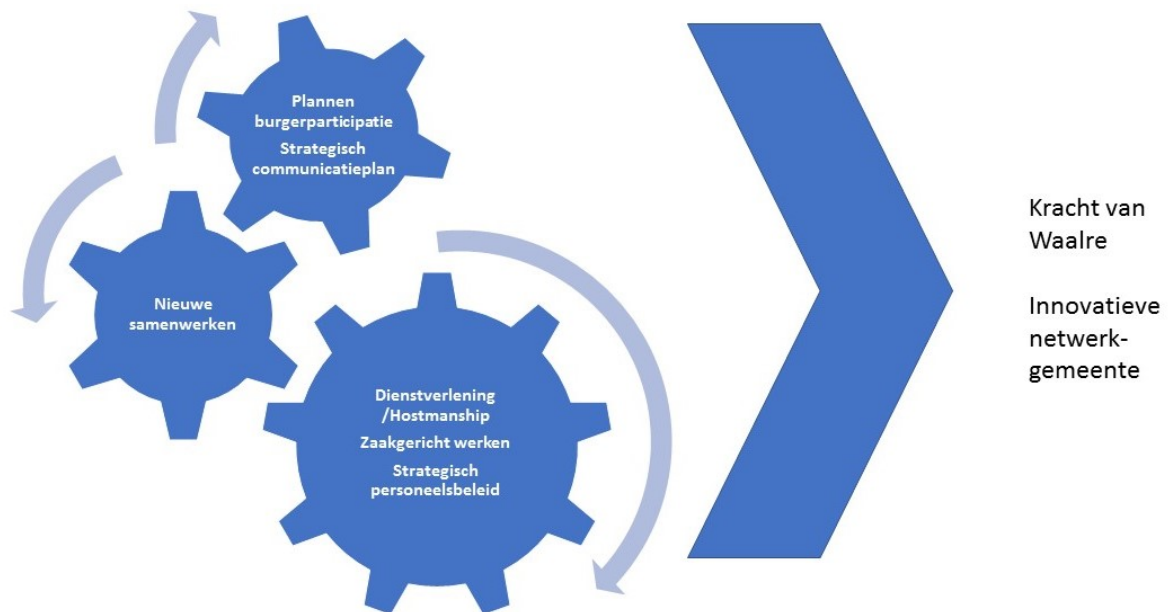
Waalre als transparante en betrouwbare gemeente, die daadwerkelijk open staat, de dialoog aangaat en van harte samenwerkt

Kernwoorden voor communicatie:

- Interactief
- Snel
- Open
- Transparant
- Begrijpelijk
- Gericht op de behoefte van de inwoners
- Luisteren
- Empathie
- Betrouwbaar gedrag

4. Van dromen naar doen

De toekomstvisie: De Kracht van Waalre is sinds de vaststelling in 2014 doorvertaald binnen de organisatie. Zo introduceerde de organisatie **Het Nieuwe Samenwerken**, het nieuwe **Dienstverleningsconcept (Hostmanship)** en het **Zaakgericht Werken**. Allemaal initiatieven om bovenstaande ambitie te kunnen realiseren. Ook is er gewerkt aan beleid op het gebied van **burgerparticipatie** en is in dit **strategisch communicatieplan** beschreven welke beweging communicatie gaat maken om de toekomstvisie van Waalre te ondersteunen en uit te dragen. Op korte termijn wordt ook strategisch personeelsbeleid ontwikkeld waarmee ingespeeld gaat worden op de benodigde competenties voor de toekomstvisie. Het is van belang om al deze processen in samenhang te blijven bezien, omdat ze allemaal dezelfde ambitie en doelstelling hebben en allemaal een onmisbare schakel vormen in het geheel.



Met communicatie leveren we een bijdrage aan deze toekomstambitie door:

- Het versterken van een duidelijk profiel van de gemeente Waalre;
- Het herkenbaar maken van de gemeente Waalre als relevante en gewaardeerde samenwerkingspartner;
- Het faciliteren van het aangaan van nieuwe verhoudingen en krachtige vormen van samenwerking (die effectief zijn voor het doel en de doelgroep op dat moment)

Dus:

- Inwoners weten wat we doen als gemeente
- Ze ervaren onze meerwaarde
- Zijn trots op wat er bereikt wordt
- En zijn daar ook zelf onderdeel van

Alleen het introduceren van processen, zoals het zaakgericht werken, is niet voldoende om de manier van denken te veranderen. De toekomstvisie en strategie moeten doorleefd worden en er moet naar gehandeld worden.

Er is transitie nodig: van 'wij zijn er om de gemeente en het college te ondersteunen' naar 'wij (organisatie en bestuur) zijn er om de inwoners van Waalre te ondersteunen'.

Om van dromen (de Kracht van Waalre) naar doen te gaan, is het noodzakelijk dat de gemeente haar inwoners proactief betreft, inspireert en faciliteert. Daar hoort een open positieve houding, vertrouwen, onderlinge interesse en het stimuleren en faciliteren van nieuwe initiatieven en werkvormen bij. Belangrijk is, zoals staat geschreven in de Kracht van Waalre, dat ambtenaren inwoners niet slechts als klant zien, maar veel vaker als gelijkwaardige partner, geen wij-zij gevoel meer, maar een wij-mentaliteit.

Om dit te bewerkstelligen werkt de gemeente aan de volgende competenties: empathie, flexibiliteit, gezamenlijk problemen oplossen, solidariteit, gezamenlijkheid, terughoudend zijn met macht, commitment, betrouwbaar gedrag, strategische blik en verbindend vermogen. Hierin gaat een nieuw strategisch personeelsplan voorzien. Met zicht op de ontwikkelingen op het gebied van burgerparticipatie, ontwikkelen de ambtenaren zich tot netwerkambtenaren.

Uit verschillende onderzoeken op het gebied van de identiteit en het imago van de gemeente Waalre blijkt dat er ook op het gebied van communicatie een duidelijke beweging noodzakelijk is. In de huidige situatie herkennen inwoners nog onvoldoende de gemeente die we in de toekomstdroom van de Kracht van Waalre beschreven hebben.

Zo blijkt dat er nog te veel inwoners zijn die zich niet (tijdig) geholpen of gehoord voelen. Het resultaat hiervan is dat dit deel van de ondervraagden zich niet serieus genomen voelen, inlevingsvermogen missen vanuit de gemeente of ervaren dat ze schijninspraak krijgen. Dit versterkt het beeld van een gesloten en niet-transparante organisatie. Opmerkelijk hierbij is dat algemene beeld van de inwoners van Waalre over de gemeente relatief positief is en ook voor een groot deel blanco. Een mooie uitgangspositie om de reputatie en profilering van de gemeente Waalre verder vorm te geven en te versterken op basis van de droom die we gezamenlijk hebben: De kracht van inwoners en samenwerkingspartners versterken. Om te borgen dat de visie van de Kracht van Waalre handen voeten krijgt, is een raads werkgroep De Kracht van Waalre en een klankbordgroep met inwoners in het leven geroepen. De laatste groep heeft ook dit Strategisch Communicatieplan inhoudelijk aangevuld en feedback gegeven. Ook de uitkomsten van de onlangs gehouden Burgerpeiling geven inzicht in wat we kunnen verbeteren als gemeente, zowel op communicatiegebied als breder.

5. De kloof dichten

Hoe realiseren we samen de communicatie ambitie voor 2020? Wij zien dat de volgende beweging nodig is:

- De buitenwereld binnen halen
- Van dromen naar doen
- Van regels naar relatie
- Van controleren naar vertrouwen
- Van zenden naar verbinden
- Van introvert naar extravert
- Van gesloten naar open
- Van reactief naar proactief
- Van plannen toetsen naar samen maken van plannen
- Van standaard naar proeftuin
- Van tekst naar beeld

De strategische uitgangspunten die bij elke project/beleidsonderwerp gelden zijn:

- Open en transparant
- Inwoners betrekken
- De relatie leggen met het verhaal van Waalre
- Duidelijk en tijdig communiceren met inwoners

6. Wat gaan we samen doen?

Hieronder staat beschreven waar communicatie zich op gaat richten binnen de gemeente Waalre. Het team Communicatie heeft hierin een aanjagende rol, maar kan dit alleen realiseren met de inzet en betrokkenheid van alle collega's en andere stakeholders. Commitment vanuit het MT is hierbij onmisbaar, om de ambitie samen waar te kunnen maken. In het plan van aanpak 2018/2019 worden deze onderdelen verder uitgewerkt.

1. **Communicatiever maken van de organisatie:** collega's ondersteunen en faciliteren in het aangaan van de dialoog en (vernieuwende) burgerparticipatie initiatieven. Maar ook bewustwording creëren dat wij allemaal invloed hebben op de reputatie en het imago van (de gemeente) Waalre. Uit de Burgerpeiling komt naar voren dat wij gemiddeld scoren op tevredenheid van inwoners. Hier nemen we geen genoegen mee: wij gaan voor excellent. Om dit te bereiken, is betrokkenheid van de volledige organisatie nodig.
2. **Storytelling:** op basis van een heldere positionering en een bijbehorend kernverhaal (corporate story) zetten we storytelling in om samen Waalre op de kaart te zetten en te laten zien (vooral ook beeldend) waar de gemeente voor staat. Belangrijk daarbij is: be good and tell it, want storytelling is altijd ondersteunend aan dat wat we doen.
3. **Issuemanagement:** gezamenlijk met bestuur vooruitkijken om proactief in te spelen op in- en externe issues en hiermee een stabiel stevig beeld neer te zetten van ons kernverhaal en onderscheidende kenmerken. En hiermee proactief te kunnen handelen en regie op de communicatie te houden. Ook online via het monitoren en managen van social media.
4. **Experimenteren/innovatief bezig zijn:** qua vormgeving van het proces en de vorm van communicatie gaan we experimenteren. Zowel op het gebied van social media en online, als ook op het gebied van beeld willen we nieuwe vormen van dialoog en burgerparticipatie.
5. **Communicatie bepalen we samen:** ook bij het opstellen van communicatieplannen kiezen we er voor (om bij een aantal sleutelprojecten in 2018/2019) te gaan werken met burgerparticipatie. Samen bepalen we hoe de communicatie eruit moet zien. Hoe willen inwoners en samenwerkingspartners betrokken worden? Hoe werken we samen en hoe komen we gezamenlijk tot co-creatie? We betrekken inwoners bij het opstellen van deze plannen.
6. **Verbeteren van onze reputatie en het versterken van ons merk**
Waalre is binnen de regio een unieke woongemeente. We zijn de groene longen van Brainport met onze mooie, lommerrijke lanen, hoge kwaliteit van wonen, goede (sociale) en culturele voorzieningen, rust, veiligheid en een actief dorps- en verenigingsleven. Dit spreekt onze gemiddeld hoogopgeleide inwoners, die werken in de stad of regio, aan. Met de toename van High Tech en de drukte in de stad groeit de behoefte aan een tegenhanger in de vorm van rust, natuur, eenvoud en menselijke maat, elementen die ons dorp te bieden heeft. Inwoners kiezen heel bewust voor Waalre en niet voor een ander dorp in de regio en zijn er trots op in Waalre te wonen. Dit bleek uit het veldonderzoek waarbij inwoners, ondernemers, raadsleden en medewerkers geïnterviewd zijn. Waalre sluit aan bij hun persoonlijke normen en waarden. Waalre heeft de stad Eindhoven en regio iets unieks te bieden wat andere gemeenten niet hebben. Dit verhaal staat centraal in de in- en externe communicatie en zou kleur moeten krijgen door de medewerkers van de gemeente Waalre actief als ambassadeur in

te zetten om dit verhaal te delen en te gebruiken in de communicatie over de gemeente. Team Communicatie heeft hierin een aanjagende en faciliterende rol.

Waalre kiest voor de drie sterke punten:

- Groene woongemeente
- Middenin de Brainportregio
- Kracht door lokale verbondenheid en samenwerking.

Dit is waar Waalre zich in onderscheidt en waarop ze zich door ontwikkelt.

Deze drie sterke punten vormen de kern van de positionering:

Gemeente Waalre: the livingroom of Brainport/ de huiskamer van Brainport

Voor mensen die rust, ruimte, groen en een hoge kwaliteit van leven zoeken, is Waalre het ideale dorp met de voorzieningen van de Brainport-regio op een steenworp afstand. In samenwerking met haar inwoners en partners doet de gemeente Waalre er alles aan om de kwaliteit van het samen leven en wonen in ons dorp te behouden en te vergroten.

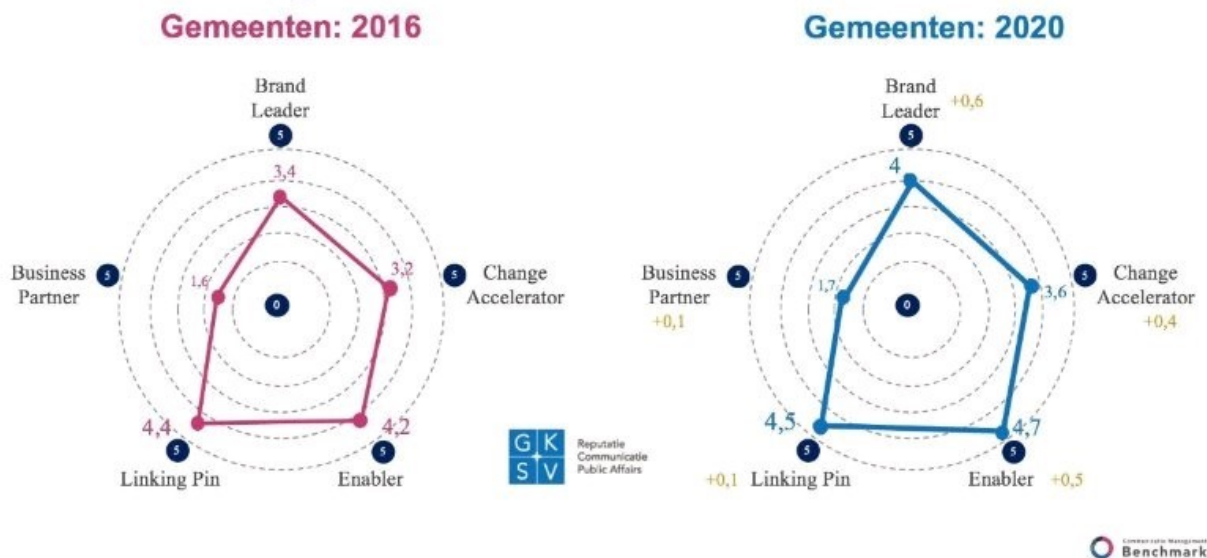
Kortom: In Waalre maken we het samen mogelijk.

7. Waar staan we over 3 jaar?

Uit onderzoek blijkt dat communicatie binnen gemeenten in de toekomst zich nog meer gaat richten op de volgende drie rollen als:

- **Brand leader:** het versterken van de toegevoegde waarde en de reputatie van de gemeente. Team Communicatie neemt als brand leader het voortouw in het zichtbaar maken van die toegevoegde waarde en draagt bij aan het versterken van de reputatie;
- **Enabler:** faciliterende rol (onder andere gericht op burgerparticipatie) maar ook in het adviseren en coachen van het bestuur en de organisatie in het oppakken van hun communicatierol;
- **Change accelerator:** het aanjagen van verandering(en) binnen en buiten de gemeente. Communicatie ondersteunt de organisatie in het flexibel en wendbaar omgaan met de snel veranderende samenleving.

Rollen, gemeenten 2016 vs 2020: drie grote verschuivingen



Met het verder uitbouwen van de rollen Brand Leader, Change Accelerator en Enabler in combinatie met het blijvend stimuleren en aanmoedigen van de beweging die we willen maken, kan communicatie het verschil maken binnen de gemeente Waalre. Met de komst van de nieuwe **Omgevingswet** verandert de rol van communicatie binnen gemeenten ook sterk. Een aantal gemeenten is al aan het experimenteren en proeftuinen op dit gebied en Waalre kan daarop als innovatieve netwerkgemeente niet achterblijven om alvast in 2018 en 2019 te experimenteren en zich gedegen voor te bereiden op de komst van de nieuwe wet. Communicatie vervult een belangrijke rol in het communiceren over de omgevingswet en het organiseren van de communicatie binnen dit proces.

De ontwikkelingen in het vakgebied van communicatie gaan razendsnel. Belangrijk is om over de juiste expertise te beschikken en up to date te blijven met kennis over ontwikkelingen in het vakgebied. Onze ambitie: we beschikken over voldoende kennis wat er in Waalre gebeurt waardoor we weten wat dan nodig is. Onze blik is naar buiten gericht want daar maken we samen het verschil.

De kernwoorden en –waarden voor de communicatierol:

- Vertrouwen> Open en kwetsbaar durven zijn, vertrouwen in het kunnen van jezelf en de ander
- Verbinden> Samen kun je meer, leg de verbinding binnen de gemeente en vooral ook daarbuiten
- Verantwoordelijkheid> Voel je aangesproken, neem verantwoordelijkheid voor het resultaat
- Online> Advies en uitvoering bewegen naar online kanalen en oplossingen
- Innovatief> Durf te verrassen en andere, vernieuwende dingen te doen. Treed buiten de bestaande kaders. Toon durf. Wijk van het gangbare pad af; ga gedurfd communiceren met impact

8. Aanpak 2018-2020

Om de uitgangspunten en doelstellingen in dit strategisch communicatieplan te realiseren is een aanpak opgesteld. We richten ons met communicatie voor de periode 2018 - 2020 op drie programmalijnen:

1. Communicatiever maken van de organisatie;
2. Burgerparticipatie en interactie staan centraal;
3. Profilering en versterken van de reputatie van Waalre.

Ad 1. Communicatiever maken van de organisatie

De programmalijn 'communicatiever maken van de organisatie' is noodzakelijk, een voorwaarde, voor het realiseren van de programmalijnen burgerparticipatie en profilering. Medewerkers die communicatief vaardig zijn, durven vaker en zonder belemmeringen de interactie aan te gaan met inwoners en burgerparticipatietrajecten te ontwikkelen. Team Communicatie gaat collega's ondersteunen en faciliteren in het aangaan van de dialoog en (vernieuwende) burgerparticipatie initiatieven. Ook creëren we bewustwording dat alle medewerkers invloed hebben op de reputatie en het imago van (de gemeente) Waalre en zelf (mede) eigenaar zijn van communicatie. Zij kunnen met hun eigen verhalen en projecten content creëren en invulling geven aan het kernverhaal van de gemeente Waalre.

In 2018 staan de implementatie van de kadernota Burgerparticipatie en een aantal jaar later de nieuwe Omgevingswet gepland, waarbij deze vaardigheden nodig zijn. De verbeterpunten op het gebied van communicatie die uit de Burgerpeiling naar voren zijn gekomen, worden ook in dit programma opgepakt.

Door communicatietrainingen aan te bieden en toolboxen te ontwikkelen, ondersteunen we vanuit communicatie de medewerkers bij het eigen maken van deze vaardigheden. Aanvullende trainingen, indien nodig, op het gebied van competentieontwikkeling worden verzorgd door Team P&O. Team Communicatie wil waar nuttig en relevant deel uitmaken van ontwikkelingstrajecten.

Acties 2018/2019:

- Trainingen communicatiever maken organisatie over o.a.:
 - Organiseer je communicatie(proces)
 - Omgaan met de media
 - Zelf content maken voor social media (filmen met je mobiel, etc.)
 - Regisseursrol burgerparticipatie
- Uitgaande brieven aan inwoners van de gemeente Waalre zijn in eenvoudig, begrijpelijk en helder taalgebruik geschreven om de toegankelijkheid van de gemeente te bevorderen. De uitgaande brieven worden geanalyseerd en vervolgens wordt er prioritering aangebracht in het herschrijven van de brieven, zodat al snel een duidelijke verbetering zichtbaar wordt. Medewerkers ontvangen een training in het schrijven van brieven in eenvoudig en helder taalgebruik.
- Toolboxen/checklists maken voor o.a.:
 - Burgerparticipatietrajecten,
 - Organiseren van evenementen/pr
 - Het kernverhaal van Waalre/storytelling
 - Creëren van online content

Ad 2. Burgerparticipatie en interactie staan centraal

De programmalijn interactie met inwoners en succesvolle burgerparticipatie is voor een toekomstbestendige netwerkgemeente essentieel. Ook om vertrouwen op te bouwen. Bij het opstellen van de communicatieplannen voor een aantal sleutelprojecten, kiezen we voor burgerparticipatie als centraal uitgangspunt. Hoe moet de communicatie eruitzien, hoe willen inwoners en samenwerkingspartners betrokken worden, hoe werken we samen en hoe komen we gezamenlijk tot co-creatie?

Verder experimenteren we met het proces en de vorm van communicatie door innovatief bezig te zijn. Meer inzet op social media en online communicatie, en ook meer gebruik van beeld, video en nieuwe vormen van dialoog en burgerparticipatie.

Acties 2018/2019:

- Experimenteren met nieuwe vormen van burgerparticipatie (bijv. wijkmakelaars als schakel tussen de wijk en de gemeente)
- Intervisie organiseren voor beleidsambtenaren en adviseurs over burgerparticipatie
- Netwerkcafés (elke maand of om de maand een netwerkcafé in Het Huis van Waalre, voor inwoners, samenwerkingspartners, bestuur en organisatie. Inhoudelijke invulling volgt in het plan van aanpak)
- Spreekuren/chatten met collegeleden (laagdrempelig contact)
- Uitvoering geven aan de uitkomsten van de Burgerpeiling, de resultaten uit de burgerpeiling benutten om samen met inwoners de agenda (prioriteiten) van Waalre te bepalen
- Interactie en participatie op Social Media (Instagramaccount laten vullen door inwoners met bv als thema 'Mooi wonen in Waalre')
- Inwonerspanel oprichten (3 onderzoeken in 2018)
- Inwoners inzetten als videoreporters

Ad 3. Profileren en versterken van de reputatie van Waalre

Door communicatieve medewerkers en meer interactie met inwoners, o.a. door succesvolle burgerparticipatietrajecten, dragen we uit wat we belangrijk vinden, tonen we onze meerwaarde aan en dragen we bij aan een positief beeld bij de inwoners. Door het verhaal van Waalre scherp te maken en gezamenlijk uit te dragen zorgen we voor een duidelijke profilering en versterken we de reputatie van Waalre.

Bij alle communicatieactiviteiten geeft de profilering d.m.v. het verhaal van Waalre richting aan de inhoud van de communicatieboodschappen. Door consequente herhaling van dit verhaal en het structureel leveren van bewijsvoering, versterken we de reputatie van Waalre.

Acties 2018/2019:

- Programma met het voltallige nieuwe college in 2018, het MT, Communicatie en andere strategische disciplines: waar staan wij samen voor? Wat willen wij waarmaken met elkaar? En hoe dragen we deze ambitie communicatief uit? Wat is ons gezamenlijke verhaal van dit college? Wat is de identiteit van de gemeente

Waalre? Ook aan de raad wordt samen en in onderling overleg met de griffie een dergelijk programma in afgeslankte versie aangeboden bijv. tijdens het introductieprogramma. De manier waarop de raad werkt, kan het succes van de communicatiestrategie in dit plan maken of breken.

- Het verhaal van Waalre schrijven, waarin Waalre onder andere gepositioneerd wordt als the livingroom of Brainport/ de huiskamer van Brainport.
- M.b.v. een toolbox het verhaal van Waalre beschikbaar stellen aan de organisatie en uitdragen
- Eenheid in huisstijl en update van de huisstijl, zodat deze past bij Waalre als innovatieve netwerkgemeente en kleur geeft aan de gemeente en haar verhaal
- Issuemanagement opzetten: kansen benutten om Waalre te profileren, proactief en transparant te communiceren met een duidelijk verhaal
- Bestuurders en ambtenaren die vloggen, zodat we zichtbaar maken wat we doen
- Mediatraining voor bestuurders
- Activiteiten die de reputatie van woongemeente versterken (bv: mooiefoto@waalre.nl)

Naast deze 3 programmalijnen geven we nog steeds advies m.b.t. project / beleidscommunicatie. Nieuw daarbij is dat Team Communicatie aan de voorkant bij ieder relevant en groot project/beleidstraject betrokken wordt door een offerte uit te brengen waarin staat wat er op het gebied van Communicatie nodig is. Team Communicatie geeft daarbij advies over wat er moet gebeuren en wat er nodig is aan geld en capaciteit (kan het Team zelf capaciteit leveren of huurt het team communicatie extern in). Op deze manier borgen we dat dit een vast onderdeel wordt van onze processen en projecten en dat de beweging in dit plan ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden.

Project/beleidscommunicatie voldoet altijd aan de strategische uitgangspunten voor de communicatie van Waalre:

- Open en transparant
- Inwoners betrekken
- De relatie leggen met het verhaal van Waalre

9. Transformatie Team Communicatie

De vaste formatie van Team Communicatie bestaat uit 1,48 fte communicatieadviseurs die verantwoordelijk zijn voor het ondersteunen van de gehele gemeentelijke organisatie en het college van B&W. De taken en werkzaamheden bestaan uit het organisatiebreed ondersteunen en adviseren van collega's op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau tijdens diverse projecten, beleidstrajecten en overige werkzaamheden. Dit gebeurt nu vooral adhoc. De waan van de dag is leidend, waardoor er niet gebouwd kan worden aan een kanteling voor de lange termijn. Tijdelijk heeft Team Communicatie versterking in de vorm van een Senior Communicatieadviseur voor de duur van twee jaar (einddatum oktober 2018) voor een aantal majeure projecten en de doorontwikkeling van het team. Daarnaast werkt het team regelmatig met stagiaires. De gemeenteraad heeft ook ondersteuning op het gebied van communicatie voor 0,44 fte. Om de beweging in dit Strategisch Communicatieplan te realiseren, is nauwe afstemming nodig met deze

communicatie-collega en de griffie. In 2018 gaan we samenwerken aan geïntegreerde communicatie. Daarnaast is het noodzakelijk om nauwer te gaan samenwerken met de webmaster van de gemeente Waalre om onze online reputatie te versterken.

De beweging die de communicatieadviseurs binnen het team willen gaan maken is:

- Van adhoc naar lange termijn visie
- Van reactief naar proactief
- Van standaard naar innovatief (ook door te monitoren online en offline)
- Van 1.0 naar 3.0 (social media/contentstrategie/storytelling/duiding (betekenis geven))
- Van onderbuik naar onderbouwd (data/onderzoek)
- Van uitvoerend naar adviserend/faciliterend
- Van interne scope naar externe scope
- Van generalist naar specialist. Meer focus op bestuurlijke advisering en beleid

Communicatieadviseurs hebben oog voor wat er buiten de gemeente gebeurt. Zij begrijpen de inhoud en kennen (politieke) ontwikkelingen binnen en buiten de context van Waalre. Zij brengen het geluid van buiten, binnen de organisatie. Zij signaleren relevante issues en ontwikkelingen in de snel veranderde buitenwereld en kunnen daar adequaat en snel op inspelen. Zij zijn voorlopers op het gebied van verbindingen aangaan en samenwerkingsgericht zijn. De communicatieadviseurs kunnen adviseren hoe relaties met stakeholders aangegaan en versterkt kunnen worden.

Om de ambities in dit communicatieplan handen en voeten te geven, is een transformatie nodig van Team Communicatie.

Van output naar outcome



Van generalisten...

In bovenstaand model zijn vier niveaus weergegeven voor het indelen van een communicatieteam. Niveau 1 start linksonder en niveau 4 staat rechtsboven. Het huidige Team Communicatie van de gemeente Waalre voert voornamelijk op tactisch en operationeel niveau werkzaamheden uit. Hierdoor ligt de nadruk op niveau 1 en 2: het ontwikkelen van middelen en diensten, bijdragen aan het primaire proces. De komende jaren wil het team doorgroeien naar niveau 3. De focus ligt daarbij op het realiseren van relevante outcome. Het vergezicht en onze droom blijft niveau 4: bijdragen aan het

realiseren van de ambities en strategie van de gemeente Waalre. We zijn op weg naar een communicatieteam met impact. Of dit haalbaar is, hangt ook af van hoe de rest van de organisatie zich verder ontwikkelt en of het MT en het college deze ambitie actief ondersteunt.

De twee vaste communicatieadviseurs zijn op dit moment generalist, die allebei werkzaamheden uitvoeren op het gebied van:

- Beleids- en Projectcommunicatie
- Externe communicatie
- Perswoordvoering
- Interne communicatie
- Corporate communicatie
- Crisiscommunicatie

Communicatie
Adhoc
Flexibel
Communicatie op alle niveau's
Waan van de dag
Geen structurele
samenwerking met partners

Op dit moment werkt Team Communicatie niet structureel samen met andere netwerkpartners (andere gemeenten, overheden, etc). Incidenteel gebeurt dit alleen op het gebied van crisiscommunicatie.

...Naar adviseurs met specifieke aandachtsgebieden

We gaan de stap maken van het werken met generalisten naar adviseurs met specifieke aandachtsgebieden. Alleen dan kunnen we transformeren naar een Communicatieteam dat bijdraagt aan het realiseren van de ambities en strategie van de organisatie.



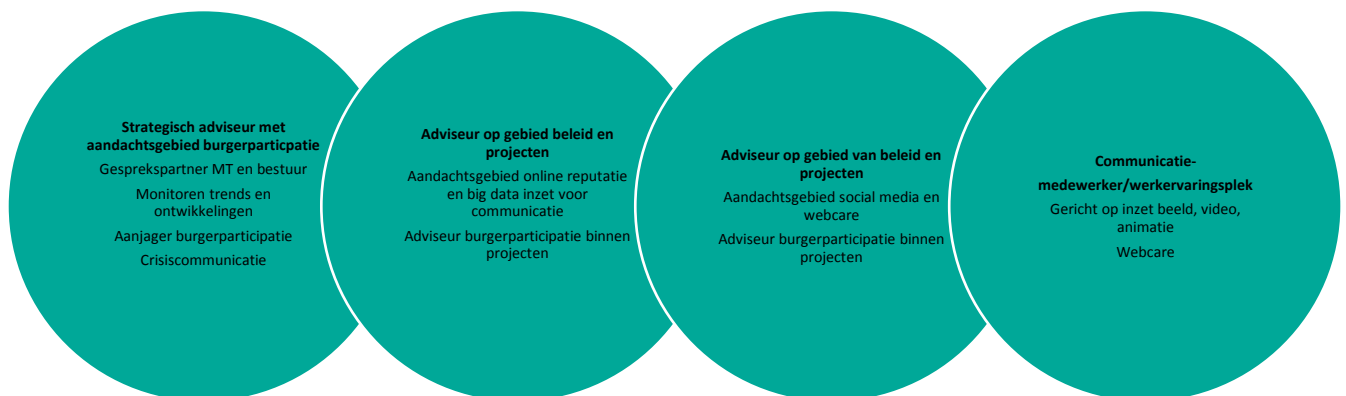
Om de ambitie in dit plan te kunnen realiseren wordt via de 'kadernota Burgerparticipatie en Burgeninitiatieven', die u tegelijkertijd met dit Strategisch Communicatieplan 2018-2020 heeft ontvangen formatie ter grootte van één fte voor twee jaar voor 32/36 uur per week gevraagd. Hiervoor wordt via de 'kadernota Burgerparticipatie en Burgerinitiatieven' de raad voor 2 jaar in totaal een bedrag van € 160.000,- gevraagd (incidenteel) ten laste van de algemene reserve. Na 2 jaar wordt geëvalueerd of deze rol structureel ingezet dient te worden.

De vervolgstappen die uit dit strategisch communicatieplan voortvloeien, zoals de doorontwikkeling van het team Communicatie en het op een hoger niveau brengen van

de communicatie en de invulling van de strategische rol, worden met deze formatie uitgevoerd. De gevraagde formatie wordt tevens ingezet voor de uitvoering van de 'katernota Burgerparticipatie en Burgerinitiatieven'. Deze adviseur fungeert op dit vlak als aanjager, klankbord, coach en ontwikkelaar van instrumentaria ten behoeve van burgerparticipatie. De loketfunctie voor burgerinitiatieven zit ook in het takenpakket.

Door te gaan werken met specifieke aandachtsgebieden gaat er meer dan nu gewerkt worden met rollen en verantwoordelijkheden. De huidige communicatieadviseurs gaan zich specialiseren. En er wordt verder uitgewerkt welke competenties bij het team Communicatie en de rest van de organisatie nodig zijn voor het realiseren van de ambitie van dit plan. Het nog op te stellen strategisch personeelsbeleid speelt hierin een belangrijke rol. Ook gaan wij in 2018 proactief op zoek in de regio naar mogelijke samenwerking met andere gemeente(n) waar dat toegevoegde waarde heeft. Te denken valt aan het gezamenlijk inkopen van diensten en middelen, intervisie en formatie-uitwisseling.

Team communicatie 2018-2020



9. Randvoorwaarden

Team communicatie heeft in de huidige situatie per jaar de beschikking over het volgende budget:

€ 20.000,- voor publicaties in huis aan huisblad de Schakel

€ 13.000,- voor organisatiebrede communicatie en overige goederen en diensten

Op dit moment wordt € 13.000 euro met name besteed aan het ontwikkelen van (print) middelen.

Vanaf 2018 koppelen we het budget aan het behalen van resultaten op de drie focusgebieden en willen we de beweging van print naar online en beeld maken:

1. Communicatiever maken van de organisatie;
2. Burgerparticipatie en interactie staan centraal;
3. Profilering en versterken van de reputatie van Waalre.

Daarnaast wil Team Communicatie aan de voorkant bij ieder relevant en groot project/beleidstraject betrokken zijn door een offerte uit te brengen waarin staat wat er op het gebied van Communicatie nodig is. Team Communicatie geeft daarbij advies over wat er moet gebeuren en wat er nodig is qua geld en capaciteit (kan het Team zelf capaciteit leveren of moet het team extern inhuren). Op deze manier borgen we dat we de gezamenlijke ambitie op het gebied van communicatie ook kunnen realiseren.

Andere belangrijke randvoorwaarde voor het realiseren van impact en relevante outcome met communicatie voor de gemeente Waalre is het besef onder medewerkers, collegeleden en raad, dat we gezamenlijk eigenaar zijn van de communicatie. Communicatie is niet van Team Communicatie, maar van ons allemaal. We hebben met ons gedrag allemaal invloed op onze reputatie: positief of negatief. En we zijn samen verantwoordelijk voor de gedragsverandering in de veranderende organisatie.

De programmaliijn 'Het communicatiever maken van de organisatie' vormt dan ook de basis voor deze beweging die wij mede willen aanjagen vanuit Team Communicatie. De rol van het MT richting de organisatie is hierbij cruciaal. Alleen met volledige steun en door het gezamenlijk optrekken met MT en college kan deze ambitieuze toekomstdroom werkelijkheid worden.