



Nota Communicatiebeleid 2016-2018
Gemeente Barneveld

Nota Communicatiebeleid 2016-2018
Gemeente Barneveld

Inhoudsopgave

Nota Communicatiebeleid Gemeente Barneveld 2016-2018

Inhoudsopgave	04
Samenvatting	06
Inleiding – De samenleving verandert	08
1. Minder overheid, meer eigen verantwoordelijkheid	08
2. Van autoriteit naar speler in netwerk	08
3. Meer openbaar	08
4. Authentiek verhaal, ook elders verteld	09
5. Nieuwe betrokkenheid	09
6. Mind shift	09
7. Veranderende verbindingen	09
Hoofdstuk 1 – Woord vooraf	11
1.1. Inleiding	11
1.2. Waarom een nieuwe Nota Communicatie 2016-2018?	11
Hoofdstuk 2 – Vertrekpunten	12
2.1. Inleiding	12
2.2. Gemeenschappelijke vertrekpunten	12
2.2.1. <i>Duidelijk</i>	12
2.2.2. <i>Klantgericht</i>	12
2.2.3. <i>Betrouwbaar</i>	12
2.2.4. <i>Verbindend</i>	13
Hoofdstuk 3 – Thema's en aandachtsgebieden	14
3.1. Inleiding	14
3.2. Zelf, Samen, Gemeente	14
3.3. Veranderende rol van de overheid	14
3.4. Public relations / Identiteit & Imago	14
3.5. Sociale media	14
3.6. Fysieke en Digitale Dienstverlening	15
3.6.1. <i>Fysieke dienstverlening</i>	15
3.6.2. <i>Digitale dienstverlening</i>	15
3.7. Interne communicatie	17
Hoofdstuk 4 – Doelstellingen	18
4.1. Inleiding	18
4.2. Hoofddoelstelling van de gemeentelijke communicatie	18
4.3. Overige doelstellingen	18
Hoofdstuk 5 – Interactieve beleidsvorming	20
5.1. Inspraak, interactieve beleidsvorming, burger- en overheidsparticipatie	20
5.2. Het belang van interactieve beleidsvorming	20
5.3. Spelregels voor een succesvol interactief beleidsvormingsproces	21
5.4. Fasen in de interactieve beleidsvorming	21
5.5. Vormen van interactieve beleidsvorming	21
5.6. Welke rollen zijn te onderscheiden?	22
Hoofdstuk 6 – Uitvoeringsprogramma	23
6.1. Inleiding	23
6.2. Wat zijn onze speerpunten?	23
<i>Identiteit & Imago</i>	23
6.2.1. <i>Continueren en intensiveren corporate communicatie</i>	23
<i>Bestuur & Beleid</i>	23
6.2.2. <i>Continueren en intensiveren van de bestuurscommunicatie</i>	23

6.2.3. <i>Continueren en intensiveren van beleids- en projectcommunicatie</i>	24
6.2.4. <i>Het communicatiever maken van medewerkers</i>	24
6.2.5. <i>Vroegtijdige communicatie in het proces</i>	24
6.2.6. <i>Burgers meer betrekken bij het beleid</i>	24
<i>Publiek & Pers</i>	24
6.2.7. <i>Continueren en intensiveren van publiekscommunicatie</i>	24
6.2.8. <i>Continueren en intensiveren van de communicatie via internet en sociale media</i>	25
6.2.9. <i>Continueren en intensiveren van de perscommunicatie</i>	25
6.2.10. <i>Rampen- en Crisiscommunicatie</i>	25
6.3. <i>Kansen en bedreigingen</i>	26
6.3.1. <i>Kansen voor en sterke punten van en voor het communicatiebeleid</i>	26
6.3.2. <i>Bedreigingen voor en zwakke punten van en voor het communicatiebeleid</i>	26
Hoofdstuk 7 – Ten slotte	27
Bijlage 1 – Van voorlichting naar communicatie	28
Paragraaf 1 Inleiding	28
Paragraaf 2 Uitgangspunten van de overheidscommunicatie.....	28
Paragraaf 3 Nota Communicatie Gemeente Barneveld – Beleidsvisie en Aanpak	28
Paragraaf 4 Hoofdlijnennota Van Ingetogen naar Dynamisch	29
Paragraaf 5 Actieplannen I (2005-2007) en II (2007-2009)	29
Paragraaf 6 Notitie Groeien naar Structuur (2009)	29
Paragraaf 7 Nota Communicatie 2010-2014.....	29
Bijlage 2 – Samenstelling en werkzaamheden van het team Communicatie	31

Samenvatting

De gemeente Barneveld heeft een lange traditie op het gebied van voorlichting, communicatie en interactieve beleidsvorming. We hechten veel waarde aan communicatie, niet alleen omdat inwoners,



organisaties en ondernemers *recht* hebben op informatie, maar omdat wij inwoners, organisaties en ondernemers willen *vertellen wat we doen en wat dit voor hen* – vaak in hun directe woon-, leef- en werkomgeving – *betekent*. Communicatie die open, tijdig en betrouwbaar is, draagt ook bij aan het draagvlak en versterkt de band tussen inwoners, organisatie en ondernemers enerzijds en het gemeentebestuur anderzijds.

BEPALEN WORDT FACILITEREN, STIMULEREN EN REGULEREN De wereld, dus ook de samenleving, verandert. De overheid trekt zich meer en meer terug ten gunste van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van inwoners, organisaties en ondernemers; dat heeft onmiskenbaar gevolgen voor de manier waarop de gemeente communiceert. De overheid is niet langer beleidsbepaler, maar faciliteert, stimuleert, reguleert en laat los. De gemeente is in feite één van de co-creators van nieuw beleid. De uiteindelijke besluitvorming is in handen van de gemeenteraad, maar dat gebeurt op basis van de kaders die met inwoners, organisaties, ondernemers én de gemeente zijn bepaald.

CO-CREATIE Het belang van een open, tijdige en betrouwbare communicatie blijft, ondanks de veranderende rol van de overheid in het publieke en sociale domein. De interactieve beleidsvorming – die de afgelopen jaren meer en meer is ingebed in de gemeentelijke organisatie – krijgt vanwege die veranderende rol van de overheid een nieuwe dimensie. Het is niet langer de gemeente die bepaalt, maar zij is samen met inwoners, organisaties en ondernemers één van de co-creators.

EEN DIENSTVERLENENDE ORGANISATIE De fysieke en digitale dienstverlening van de gemeente Barneveld houdt nauw verband met de manier waarop we communiceren. De gemeente beschikt immers over verschillende kanalen; inwoners, organisaties en ondernemers kiezen graag welk kanaal het beste past. Afgezien van de vraag of dat ook altijd zo moet blijven, moet de informatie eenduidig zijn en goed bereikbaar. Digitale dienstverlening verdient daarbij de komende jaren extra aandacht.

COMMUNICATIEMIDDELEN De gemeente Barneveld maakt in haar communicatie met inwoners, organisaties en ondernemers gebruik van traditionele en eigentijdse communicatiemiddelen waarbij altijd duidelijk is wie de afzender van de boodschap is. De inhoud daarvan is altijd begrijpelijk.



GEMEENTEBESTUUR We zetten de komende jaren extra in op de communicatie over het gemeentebestuur – in het bijzonder de gemeenteraad. Het is en blijft belangrijk om inwoners, organisatie en ondernemers te wijzen op wat de gemeenteraad doet en besluit en hoe zij in contact kunnen treden met de gemeenteraad.

UITVOERING De uitvoering van het communicatiebeleid is in driemaal twee kernbegrippen te vatten:

- | | |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identiteit & Imago | waarbij de communicatie is gericht op het versterken of bijstellen van de identiteit en/of het imago van de gemeente Barneveld in het algemeen en die van de organisatie in het bijzonder; hierbij hoort ook het opstellen van structureel beleid op het gebied van marketing en public affairs; |
| Bestuur & Beleid | waarbij de communicatie is gericht op het gemeentebestuur van de gemeente Barneveld (raad én college) en het samen met inwoners, organisaties en ondernemers opstellen en uitvoeren van beleid; de interactieve beleidsvorming; |
| Publiek & Pers | waarbij de communicatie is gericht op de doelgroepen die wij willen bereiken en hun betrokkenheid bij het opstellen en uitvoeren van beleid; de media spelen daarin een belangrijke rol. Bij dit communicatiesegment hoort ook de crisis- en rampencommunicatie. |

Het team Communicatie zet zich, met deze kaders en met het uitvoeringsprogramma, ook de komende jaren van harte in om te communiceren met onze doelgroepen om op deze manier bij te dragen aan de samenleving die Barneveld is en wil zijn.

Barneveld, 1 december 2015

Inleiding

De samenleving verandert...

...en dat heeft ook gevolgen voor hoe we communiceren...



De wereld, en dus ook onze samenleving, verandert. Denk aan de opkomst van de *netwerksamenleving* en de *participatiemaatschappij*. Dat heeft gevolgen voor de rol van de overheid in het algemeen (die is niet langer beleidsbepaler, maar is één van de partijen die samen met inwoners, organisaties en ondernemers beleid opstelt en uitvoert) en de communicatie in het bijzonder.

Invloed op de communicatie

Welke ontwikkelingen op het gebied van de communicatie zijn op dit moment actueel en welke invloed hebben die ontwikkelingen op het communicatiebeleid van de komende jaren? Wat

betekent die veranderende samenleving voor de manier waarop de gemeente Barneveld communiceert? We zien zeven ontwikkelingen van die invloed zijn op de communicatie.

1. Minder overheid, meer eigen verantwoordelijkheid

De overheid – zowel het Rijk, de provincie als de gemeente – treedt door bezuinigingen en een andere taakopvatting terug. Mensen krijgen meer eigen verantwoordelijkheid bij het oplossen van hun problemen. Dit vereist verwachtingsmanagement van de overheid: ze moet duidelijk maken waar ze wel of niet voor staat. Daarnaast moet de overheid zelfredzaamheid en solidariteit faciliteren. Tegelijkertijd blijft de traditionele rol van de overheid als vangnet actueel. Zelf bijdragen aan de samenleving moet voor bepaalde doelgroepen in de samenleving gemakkelijker worden: zij zijn minder goed in staat om deel te nemen aan de samenleving en de lat om eigen verantwoordelijkheid te nemen, ligt voor hen erg hoog.

Samengevat:

- Terugtrekkende overheid;
- Verwachtingsmanagement belangrijker;
- Meer zelfredzaamheid;
- Bezuinigingen raken iedereen;
- Solidariteit onder druk;
- De lat ligt voor bepaalde doelgroepen hoog.

2. Van autoriteit naar speler in netwerk – Hoe tel je (nog) mee?

Het gezag van traditionele instituten – zoals de gemeente – neemt af. Dit komt onder andere doordat mensen steeds beter zijn geïnformeerd. Er is de afgelopen periode een netwerksamenleving aan het ontstaan met meer horizontale en tijdelijke verbanden. Ook buiten de gemeentegrenzen verschuiven de machtsverhoudingen. Dit vergt andere bestuursstijlen: naast hiërarchisch ook meer verbindend leiderschap. En het vraagt van de overheid om in haar positie als één van de spelers in het netwerk, op andere manieren beleid te maken en hierover te communiceren. Daarbij speelt – ook in Barneveld – de mediocratie een belangrijke rol: het debat speelt zich niet alleen in de raadszaal, maar zeker ook in de media en het publieke domein af.

Samengevat:

- Gezag neemt af;
- Netwerksamenleving;
- Nieuwe machtsverhoudingen;
- Andere bestuursstijlen;
- Mediacratie.

3. Meer openbaar – Maar wat deel je?

De samenleving vraagt om een open overheid. Mensen verwachten transparantie over het beleid en evenzeer accountability: verantwoording van afwegingen, keuzes en resultaten. De overheid moet relevante informatie actiever openbaar maken – niet pas na een Wob-verzoek – en ook andere data be-

schikbaar stellen. Die bieden niet alleen meer zicht op het functioneren van de overheid, maar zij bieden ook mogelijkheden voor betere diensten en nieuwe bedrijvigheid.

Samengevat:

- Transparantie en accountability;
- Van passieve naar actieve openbaarmaking;
- Open data

4. Authentiek verhaal, ook elders verteld – Hoe kom je over?

Mensen hebben behoefte aan authentieke leiders; aan personen en organisaties met een eigen en duidelijke visie en een kloppend en samenhangend verhaal. Dat verhaal wordt steeds meer ook via anderen gebracht: partners in de communicatie, burgers op platforms en via *branded journalism* (het gebruik van journalistieke methodes door 'merken' om te communiceren over hun merk). Het kan zelfs zo zijn dat soms andere zenders geloofwaardiger zijn, omdat ze dichter bij de burgers of de belanghebbenden staan of een logischer afzender zijn. De communicatiediscipline wordt dan meer en meer die van verbinder (in plaats van sec die van zender).

Samengevat:

- Populisme en factchecking;
- Behoeftte aan leiderschap;
- Identiteit en authenticiteit;
- Overheid als partner in de communicatie;
- Branded journalism;
- User generated content;
- Communicatie als verbinder.

5. Nieuwe betrokkenheid – Wanneer doen mensen mee?

Buiten de overheid om ontplooiën mensen steeds meer initiatieven, zeker in de eigen buurt. Er is, met andere woorden, een doe-democratie ontstaan. Mensen willen vaak samen zaken aanpakken. Ook in protest, saamhorigheid of via crowdsourcing tonen mensen betrokkenheid. Om iets te bewerkstelligen, kun je al overheid het best bij burgeracties aansluiten en bijdragen mogelijk maken. Overheidsparticipatie dus, in plaats van burgerparticipatie. Ook voor gedragsbeïnvloeding is het raadzaam gedrag te faciliteren, mogelijk te maken met voorzieningen. Nieuwe technologie kan daarbij behulpzaam zijn.

Samengevat:

- Doe-democratie;
- Meer protest;
- Samenleven: probleem én trots;
- Crowdsourcing;
- Faciliteren van gedrag;
- Nieuwe technologie.

6. Mind shift – Wat is onze kijk op de wereld?

Bezit is niet meer zaligmakend, bejaarden zitten niet meer achter de spreekwoordelijke geraniums en een baan heb je niet meer van negen tot vijf (je hoeft er soms je huis niet eens meer voor uit). Onze 'oude' waarheden vervagen dus. Ervoor in de plaats komen: sharing, consuminderen, flexibeler werken en actieve ouderen. Vooral het delen van diensten en goederen is een sterke trend. Deze nieuwe kijk op de wereld biedt kansen voor de overheid om bij aan te sluiten en de gemeentelijke communicatie hieraan aan te laten sluiten.

Samengevat:

- Sharing;
- Consuminderen;
- Flexibeler werken;
- Ouderen zijn meer aanwezig.

7. Veranderende verbindingen – Hoe bereiken we elkaar nog?

Mobiel internet groeit explosief. Onder andere door het gebruik van eigentijdse devices is beeld en infotainment belangrijker dan ooit. Oude kanalen, zoals televisie en kranten, zijn weliswaar nog steeds

relevant, maar de versplintering van het mediagebruik vraagt wel om een cross mediale aanpak in de overheidscommunicatie, waarin de kracht van elk medium wordt benut. Conversatie wordt de centrale communicatiestijl: luisteren, monitoren en interactie; online en offline. In het contact en de verhalen (storytelling) ontstaat betekenis.

Samengevat:

- Meer beeld en infotainment;
- Ander mediagedrag: mobiel internet;
- Massa's media, oude kanalen relevant;
- Conversatie als centrale communicatiestijl;
- Monitoring en webcare;
- Storytelling.

Hoofdstuk 1 Woord vooraf

1.1. Inleiding

De gemeente Barneveld heeft een lange traditie wat betreft voorlichting en communicatie. In deze traditie past het ook om het communicatiebeleid en de uitvoering van die communicatie regelmatig tegen het licht te houden om te zien of het nog voldoet aan de verwachtingen en de daaraan te stellen eisen. Niet in de laatste plaats vanwege de actuele ontwikkelingen waarbij de rol van de overheid verandert; die is niet langer *beleidsbepaler*, maar verandert in die van *faciliteren, stimuleren en reguleren* van beleid, waarbij de gemeente intensiever samenwerkt met inwoners en inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, ondernemers en andere overheden. Ook zijn digitale dienstverlening én sociale media belangrijke ontwikkelingen die van invloed zijn op het communicatie- en participatiebeleid.

Wat is eigenlijk communicatie? En wat is – in het verlengde daarvan – overheidscommunicatie? Is dat, zoals de Amerikaanse managementconsultant Peter F. Drucker stelde, ‘te horen, wat er níet wordt gezegd’? Of is het juist wat Pythagoras zei: „Zeg niet weinig dingen met vele woorden, maar vele dingen met weinig woorden”?

Het hoofddoel van overheidscommunicatie is (in ieder geval)

het voldoen aan het recht van inwoners op informatie van de overheid.

Dat is belangrijk, omdat inwoners het beleid van de overheid moeten kunnen beoordelen en beïnvloeden. Deze informatieplicht is vastgelegd in de Grondwet en in de Wet Openbaarheid van Bestuur (afgekort: WOB).

Pro- en interactieve communicatie

De gemeente Barneveld vindt het belangrijk, dat de gemeente proactief met inwoners en andere betrokkenen communiceert en hen actief betreft bij het opstellen en uitvoeren van het beleid. Belangrijke begrippen van het communicatiebeleid zijn proactief, professioneel, resultaatgericht, interactief, open, tijdig, betrouwbaar, flexibel en solide.

De afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet om de kwaliteit van de in- en externe communicatie én van de interactieve beleidsvorming te verstevigen.

De nieuwe Nota Communicatiebeleid 2015-2018 beschrijft, mede vanwege nieuwe en actuele ontwikkelingen, hoe het communicatie- en participatiebeleid de komende jaren ‘handen en voeten krijgt’.

1.2. Waarom een nieuwe Nota Communicatiebeleid 2016-2018?

De gemeente Barneveld heeft behoefte aan een nieuwe Nota Communicatiebeleid 2016-2018 vanwege de volgende ontwikkelingen:

Verkiezingen	Op 19 maart 2014 vonden de gemeenteraadsverkiezingen plaats; en daarmee startte een nieuwe bestuursperiode.
Coalitieakkoord	In het Coalitieakkoord 2014-2018 ‘Samen voor een sociaal en economisch sterk Barneveld’ wordt het opstellen van een nieuwe Nota Communicatie 2016-2018 als één van de uitvoeringsmaatregelen genoemd;
Veranderende rol	De rol van de overheid, zeker die op lokaal niveau, verandert; die is niet langer <i>beleidsbepaler</i> , maar verandert naar <i>regisseur van beleid</i> waarbij de gemeente intensiever samenwerkt met inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, ondernemers en andere overheden. Of in andere bewoordingen: de drieslag ‘Zelf, Samen, Gemeente’ is ook van invloed op de communicatie van de gemeente Barneveld;
Digitalisering Sociale media	De verdere ontwikkeling van de <i>digitale dienstverlening</i> en de rol van <i>social media</i> zijn ook van invloed op het communicatiebeleid van de gemeente Barneveld.

Daarnaast is het wenselijk – vanwege het belang dat daaraan wordt gehecht en de sterke verbondenheid tussen beide onderwerpen – om de Nota Interactieve Beleidsvorming (2012) te integreren in de nieuwe Nota Communicatiebeleid 2016-2018.

Hoofdstuk 2 Vertrekpunten

2.1. Inleiding

De gemeente Barneveld wil graag *open, tijdig en betrouwbaar* communiceren met inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, ondernemers en andere overheden.

Open	communicatie houdt in dat we duidelijk maken wat we doen. En waarom of waarom juist niet.
Tijdige	communicatie betekent dat we zorgvuldig bepalen op welk moment we communiceren en de
betrouwbaarheid	blijkt uit de informatie die we geven; die is feitelijk juist, is begrijpelijk en is integer. We komen – in het verlengde daarvan – onze afspraken na.

Onze visie is dat deze manier van communiceren voor een goede verstandhouding met inwoners, inwonersgroepen (zoals de Verenigingen van Plaatselijk Belang en de wijkplatforms), maatschappelijke organisaties en andere overheden zorgt. De rol van de gemeente verandert, ook vanwege het motto Zelf, Samen, Gemeente, van *beleidsbepaler* naar *regisseur* bij het opstellen en uitvoeren van beleid. Communicatie speelt een sleutelrol op het gebied van de verantwoording van het beleid en is van cruciaal belang bij het verwerven van draagvlak.

Onze visie op de communicatie van de gemeente Barneveld is vervat in een viertal kernwaarden: duidelijk, klantgericht, betrouwbaar en verbindend.

2.2. Gemeenschappelijke vertrekpunten

1. Duidelijk

Onze communicatie is open, helder en duidelijk!

- Wij communiceren proactief.
- Wij wachten niet totdat ons iets wordt gevraagd, maar wij communiceren actief naar onze omgeving.
- Het uitgangspunt is 'open, tenzij', omdat de overheid niet overal open over mag en kan communiceren zoals over vertrouwelijke persoons- of bedrijfsgegevens.
- Wij zijn altijd duidelijk waarover wij wel of niet communiceren.
- Duidelijk staat ook voor begrijpelijk: wij communiceren in begrijpelijke taal. Inwoners en ondernemers begrijpen wat we bedoelen.

2. Klantgericht

Onze communicatie stelt inwoners en/of ondernemers centraal waarbij het communicatiekanaal, het communicatiemiddel en de communicatieboodschap aansluiten bij de klant.

- Wij communiceren vanuit het standpunt van onze doelgroepen (waarmee we inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, ondernemers en andere overheden bedoelen).
- Klanten kiezen het dienstverleningskanaal dat zij willen; en dat geldt ook voor de communicatie.
- Onze doelgroepen communiceren op diverse manieren met de gemeente; door hierbij aan te sluiten, bereiken wij hen.
- Wij maken gebruik van de kansen die nieuwe technologieën ons bieden, zoals 'apps' en sociale media.
- Wij houden ons bij het gebruik van digitale communicatie aan de wettelijke eisen die voor overheden op digitaal gebied gelden.

3. Betrouwbaar

Wij vertellen wat we gaan doen, waarom we dat gaan doen en doen dat dan ook.

- De gemeente Barneveld is een betrouwbare overheid die eerlijk opereert en alle betrokken belangen zorgvuldig afweegt.
- Een betrouwbare overheid betekent ook betrouwbare communicatie; onze inwoners en ondernemers moeten er vanuit kunnen gaan, dat waarover wij communiceren, klopt.
- Om beleid te laten slagen, is het belangrijk dat mensen vertrouwen hebben in de overheid. Hierbij is het belangrijk dat je doet wat je zegt.

- Net zo belangrijk is om eerst te vertellen wat je gaat doen of juist niet gaat doen en waarom dat zo is. Hierdoor begrijpen mensen beter waarom de gemeente bepaalde beslissingen neemt.

4. Verbindend

Wij betrekken bij het maken en het uitvoeren van beleid actief inwoners, inwonersgroepen, organisaties, ondernemers en andere overheden.

Wij geven van tevoren aan wat zij van ons kunnen verwachten en wat wij van hen verwachten.

- Onze inwoners, bedrijven en instellingen wonen en werken vaak op geruime afstand van het gemeentehuis in Barneveld. Hoewel de afstand fysiek soms groot is, is de wereld (bijvoorbeeld door internet) klein. Hierdoor kunnen we snel en gemakkelijk verbinding maken met de wereld om ons heen en de wereld met ons.
- Dat geldt ook voor hoe wij met onze interne en externe omgeving communiceren.
- Waar het kan, betrekken wij onze inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, ondernemers en andere overheden actief bij het maken van beleid en luisteren goed naar hen. Hierdoor weten wij hoe het beleid het beste kan werken. Wij geven aan wat zij van ons kunnen verwachten en wat wij van hen verwachten.
- Het betrekken van onze inwoners, bedrijven en instellingen doen wij in een zo vroeg mogelijk stadium van het beleidsproces. Zo werken we samen aan de toekomst van de gemeente Barneveld.

Hoofdstuk 3

Thema's en Aandachtsgebieden

3.1. Inleiding

De wereld verandert en dat heeft ook gevolgen voor de communicatie – ook van de gemeente Barneveld. De volgende ontwikkelingen zijn van invloed:

- Zelf, Samen, Gemeente
- Veranderende rol van de overheid (loslaten, faciliteren, stimuleren en reguleren)
- Identiteit & Imago
- Sociale media
- Fysieke en digitale dienstverlening
- Interne communicatie
- Public relations & Marketing

3.2. Zelf, Samen, Gemeente

De rollen, taken en verantwoordelijkheden van de gemeente Barneveld in het sociale domein zijn op 1 januari 2015 ingrijpend gewijzigd.

De drie decentralisaties, die in Barneveld zijn ingevoerd onder het motto 'Zelf, Samen, Gemeente', zijn erop gericht dat inwoners, organisaties en ondernemers (zoveel mogelijk) worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid.

Oplossingsgericht communicatie is een belangrijk uitgangspunt om deze beweging te ondersteunen en te bekrachtigen.

Om deze zelfredzaamheid en zelfstandigheid optimaal te faciliteren, moeten inwoners, organisaties en ondernemers op elk gewenst moment over relevante informatie kunnen beschikken; dat is een belangrijke voorwaarde om de beoogde verantwoordelijkheid te kunnen waarmaken. Een adequate, tijdige en goed toegankelijke informatievoorziening is dan ook noodzaak. En het vormt tegelijk de basis voor allerlei (nieuwe) vormen van (digitale) dienstverlening; van publiekszaken tot vergunningsproces.

3.3. Veranderende rol van de overheid

De gemeente Barneveld vindt het belangrijk dat inwoners en inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, ondernemers en andere overheden actief worden betrokken bij het opstellen van beleid en het uitvoeren daarvan. De gemeente Barneveld heeft de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met tal van interactieve participatietrajecten. Het is zinvol om dit interactieve beleid van tijd tot tijd te actualiseren en af te stemmen op de visie op interactiviteit en participatie. En niet zonder reden; de rol van de overheid verandert van *beleidsbepaler* naar het *faciliteren, stimuleren en reguleren* van (het opstellen en uitvoeren van) het beleid.

De bestaande Nota Interactieve Beleidsvorming van de gemeente Barneveld is herijkt en vormt deel 2 van dit document.

3.4. Public relations / Identiteit & Imago

Wat een gemeente doet of nalaat, is (vaak) voorwerp van sociale dynamiek die zich onvoorspelbaar ontwikkelt. Ook bij onderwerpen waar de lokale overheid geen verantwoordelijkheid voor draagt, wordt de gemeente (tóch) onderdeel van publieke debatten: „Waarom grijpt de gemeente niet in?” en „Van de politiek moet je het niet hebben.” Zo wordt sturen op inhoud en issues moeilijker, in elk geval anders. In dit nieuwe landschap waarvan de gevolgen lastig zijn in te schatten is ook het aloude informatiemonopolie van de (lokale) overheid achterhaald.

De gemeente Barneveld maakt de komende jaren werk van public affairs-beleid; daarmee bedoelen we structureel beleid dat is gericht op het aangaan en onderhouden van relaties met (vertegenwoordigers van) organisaties die op verschillende manieren van betekenis zijn voor de gemeente Barneveld. Het beleid draagt bij aan de verdere positionering van de gemeente Barneveld op regionaal, nationaal en internationaal gebied. Hiervoor wordt een separate notitie ontwikkeld.

3.5. Sociale media

Eén van de – voor communicatie – meest belangrijke ontwikkelingen zijn

- de 'volwassenwording' van de sociale media (waarmee we de rol en positie van sociale media in de samenleving bedoelen, die ook van invloed is op de gemeente Barneveld in het algemeen en de gemeentelijke communicatie in het bijzonder);

- het onder invloed van het internet en de sociale media veranderend gedrag van inwoners, organisaties en ondernemers (waarmee we de soms snelle en rechtstreekse manier van benaderen bedoelen) en
- de toenemende persoonlijke online aanwezigheid van inwoners, organisaties en ondernemers en het veranderend zoekgedrag.

De patronen die zichtbaar worden, zijn dat meer mensen hiervan gebruik maken, bestaande gezagsverhoudingen nivelleren en communicatie meer en meer *real time* wordt. Iedereen communiceert 24 uur per dag met elkaar over de meest uiteenlopende onderwerpen: in een gesprek, door de telefoon, via websites, e-mail en de laatste jaren in toenemende mate via de sociale media die meer en meer de dienst uitmaken in het medialandschap. Via onder meer Twitter, Facebook en YouTube is iedereen in staat om zijn of haar bericht, mening, grap, filmpje, compliment, suggestie, initiatief, plan, belediging of dreigement de wereld in te sturen. Wat daarmee gebeurt, staat vooraf op geen enkele manier vast. De effecten variëren van nihil tot aftredende bestuurders. Vast staat in ieder geval, dat traditionele informatiebronnen, zoals kranten, radio, televisie, aan kracht en invloed inboeten.

Werknemers van de gemeente zijn ook buiten werktijd ambassadeurs van de gemeente. De grenzen tussen werk en privé vervagen. Een uitspraak of reactie die bedoeld is als privéopmerking kan een eigen leven gaan leiden en binnen zeer korte tijd worden uitgegroot. Bewustwording hiervan is belangrijk voor iedereen.

3.6. Fysieke en digitale dienstverlening

De gemeente Barneveld is er voor inwoners, organisaties en ondernemers; niet andersom. De dienstverlening van de gemeente Barneveld, zowel fysiek als digitaal, moet actueel, relevant en optimaal bereikbaar zijn. De gemeente Barneveld vindt het belangrijk dat inwoners, organisaties en ondernemers zelf bepalen op welke manier zij met de gemeente(lijke organisatie) communiceren al rijst de vraag in welke intensiteit de gemeente dit ook in de toekomst moet blijven doen. Het gevolg daarvan is in ieder geval, anders dan bij bijvoorbeeld commerciële instellingen, dat de gemeente op dit moment veel verschillende kanalen aanbiedt door middel waarvan inwoners, organisaties en ondernemers contact kunnen opnemen met de gemeente Barneveld.

3.6.1. Fysieke dienstverlening

Meer dan ooit willen mensen kunnen kiezen, het liefst uit veel mogelijkheden. En ze willen ook grotere controle over zaken die hen aangaan. Meer zelf & samen en minder gemeente. Meer kanalen om zaken te doen met de gemeente. Ook in de fysieke dienstverlening kan de gemeente Barneveld daarop inspelen. We kunnen klare taal spreken en heldere verwachtingen scheppen. De verschillende kanalen werken misschien wel anders, maar het resultaat is voor de inwoner altijd hetzelfde. Goede dienstverlening bestaat voor 50% uit communicatie en verwachtingenmanagement, of het nu om telefonie, post of contact aan de balie gaat, de gemeente Barneveld communiceert wat nodig is en op het juiste moment. Zo weet de inwoner wat hij of zij mag verwachten van de gemeente Barneveld en andersom.

Om klare taal en heldere verwachtingen te creëren, ondersteunt team Communicatie de organisatie bij:

- het toepassen van eenvoudig Nederlands in verschillende mondelinge en schriftelijke communicatieuitingen in het primaire proces;
- het ontwikkelen van communicatiemiddelen in de vorm van informatie op de website, in folders en brochures en briefbijlagen ter ondersteuning van klantcontacten;
- het versterken van de zichtbaarheid van de gemeente via haar medewerkers in contactmomenten met inwoners.

3.6.2. Digitale dienstverlening

In mei 2013 heeft minister Plasterk een visiebrief geschreven aan de voorzitter van de Tweede Kamer. De Rijksoverheid wil dat inwoners en bedrijven uiterlijk 2017 zaken die zij met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal kunnen afhandelen. De gemeente Barneveld onderschrijft dit streven.

Het kabinet zet daarbij in op de onderstaande pijlers. Per pijler is aangegeven hoe dit de gemeentelijke communicatie raakt.

Omdat de ontwikkelingen in de digitale dienstverlening aan veranderingen onderhevig zijn, zullen de ontwikkelingen worden gevolgd en kan de strategie worden aangepast.

Informatie moet online beschikbaar zijn.

De informatie op overheid.nl wordt uitgebreid en verbeterd. De algemene bekendmakingen en kennisgevingen die de overheid publiceert, zijn al gedeeltelijk gedigitaliseerd. Gemeentelijke regelgeving wordt digitaal gepubliceerd via www.overheid.nl in een elektronisch gemeentebblad. Op termijn geldt digitale bekendmaking en kennisgeving voor alle besluiten. Het kabinet neemt het initiatief om dit in de Algemene wet bestuursrecht mogelijk te maken. De gemeente Barneveld werkt aan een Verordening elektronisch publiceren (2015) waarmee de komende beleidsperiode wordt overgestapt op een volledig elektronische publicatie.

Burgers kunnen alle (aan)vragen aan de overheid digitaal versturen en alle berichten van de overheid digitaal ontvangen

Hoewel het team Communicatie in het realiseren van e-dienstverlening geen uitvoerende rol heeft, zal zij in haar advisering en ondersteuning bijdragen aan het realiseren van deze pijler, bijvoorbeeld door het (laten) aanpassen van de huisstijlsjablonen, waardoor deze ook digitaal tot een visueel aantrekkelijk en goed leesbaar resultaat leiden.

Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

De gemeente Barneveld 'luistert, zegt en doet'. Dat is het motto waarmee de gemeentelijke organisatie zich profileert naar de inwoners. De klant staat centraal. Daarnaast wil de gemeente transparant zijn en zoekt zij de interactie met inwoners en bedrijven. Met onze online communicatie bieden wij ruimte voor interactie, voor informatie halen, brengen en delen. De website is een plek waar inwoners en ondernemers graag komen, waarin men de gemeente herkent en die aansluit op de informatie- en dienstverleningsbehoefte. De burger kan vertrouwen op actuele en relevante (beleids)informatie op alle gemeentelijke werkvelden en kan de gewenste informatie snel vinden en diensten afnemen. En dat alles op een gebruikersvriendelijke en toegankelijke manier. De webrichtlijnen worden hierbij gebruikt als een middel om een toegankelijke website zoveel als mogelijk te kunnen waarborgen.

Inzage en correctierecht voor burgers

Dit punt wordt meegenomen in het project Zaakgericht Werken, waarbij team Communicatie meewerkt aan het versterken van de informatiepositie van de inwoners, organisaties en ondernemers.

Informatieveiligheid en stelsel eID

De beveiliging van (persoonlijke) informatie op de gemeentelijke website is belangrijk om als gemeente een betrouwbare partner te kunnen zijn. Het is een cruciale voorwaarde voor het doorontwikkelen van betrouwbare digitale dienstverlening.

Optimaal gebruik van digitale gegevens door de overheid

Het op orde brengen van de basissystemen en het optimaal en correct gebruik van digitale gegevens wordt meegenomen in het project Zaakgericht Werken.

Gezamenlijke infrastructuur

Om de webdienstverlening te optimaliseren is het logisch om, daar waar mogelijk en wenselijk, gebruik te maken van een generieke gezamenlijke infrastructuur, kennis en oplossingen die de overheid biedt. Ook slim gebruik maken van kennis en ervaring van andere gemeenten of de VNG is belangrijk. Daarnaast moet het invoeren en bijhouden van informatie gebruikersvriendelijk en efficiënt zijn voor de eigen organisatie. Deze aandachtspunten vallen binnen het project Zaakgericht Werken.

In de visiebrief van minister Plasterk wordt gesproken over een onderzoek, samen met de VNG, naar de inzet van een generieke kernwebsite voor de gemeenten. De VNG heeft de gemeenten aangegeven dat, voor zover zij kunnen nagaan, uit dit onderzoek geen rapport is verschenen, maar dat wel belangrijke stappen zijn gezet om de website op functioneel niveau meer te standaardiseren.

Kansen voor gemeenschappelijke voorzieningen liggen dan vooral bij deelaspecten van een website. De samenwerking tussen gemeenten kan liggen in de techniek, veelgebruikte informatie of functionaliteiten zoals formulieren. Zo hebben de VNG en KING gemeenten ook gestimuleerd en ondersteund bij het toepassen van alle verplichte open standaarden en het koppelen aan de standaard bouwstenen van de digitale overheid, zoals:

- DigiD en eHerkenning;
- Mijnoverheid en Berichtenbox voor bedrijven;
- Ondernemersplein en Ondernemingsdossier;
- Omgevingsloket online en ruimtelijke plannen;
- Centrale voorziening decentrale regelgeving;
- Gemeenschappelijke voorziening voor officiële publicaties;

- Samenwerkende catalogi en webrichtlijnen.

Daardoor geeft de website van de gemeente veilige, functionele toegang tot de gemeentelijke backoffice en tot de juiste informatie- en transactiediensten. Zo ontstaat één generieke kernwebsite van gemeenten, die er echter aan de 'voorkant' per gemeente verschillend uit kan zien.

3.7. Interne communicatie

De gemeente Barneveld wil een innovatieve, proactieve organisatie zijn die snel inspeelt of kan inspelen op veranderingen in haar omgeving. De medewerkers hebben ruimte om frisse ideeën te genereren en kennis en informatie met elkaar te delen. Intranet is een belangrijk communicatiemiddel dat ons helpt om deze ambitie mogelijk te maken. Het intranet is belangrijk voor

- het delen van kennis en informatie (mensen, kennis en informatie meer in verbinding brengen met elkaar, over de afdelingen heen, meer samenwerken en op een laagdrempelige manier is gewenst.
- de gewenste organisatie- en cultuurverandering (de gemeente verwacht een actieve houding van de samenleving (zelf, samen, gemeente) en die houding en dat gedrag moet ook bij medewerkers zichtbaar zijn; zij zijn daarom zelf verantwoordelijk voor het halen en brengen van informatie en zij denken en werken actief mee aan oplossingen en zoeken samenwerking met in- en externe partners waar nodig. Intranet ondersteunt hen daarin).

Om het bovenstaande te bereiken, is het volgende van belang:

- Interne communicatie draagt bij aan het binnenhalen van "de buitenwereld" en legt de link tussen beleid en uitvoering;
- Er is sprake van een open communicatieklimaat binnen de gemeentelijke organisatie waarin bottom-up communicatie welkom is en wordt gestimuleerd;
- Bij zaken die ambtenaren zelf betreffen (zoals bijvoorbeeld het sociaal beleid) gaat interne communicatie aan externe communicatie vooraf;
- Persoonlijke communicatie over bijvoorbeeld de arbeidspositie van medewerkers van de gemeente Barneveld verloopt altijd via het afdelingshoofd;
- Directieleden, afdelingshoofden en teamleiders van de gemeente hebben een voorbeeldfunctie bij het toepassen van de uitgangspunten en zijn eindverantwoordelijk voor (een goede) toepassing van die uitgangspunten;
- Communicatieadviseurs adviseren en faciliteren bij het vertalen van de uitgangspunten van communicatiebeleid naar programma's, projecten en producten.

Communicatiemiddelen voor een goede interne communicatie

De gemeente Barneveld heeft een verouderd traditioneel intranet, top-down georganiseerd en beperkt tot eenrichtingsverkeer met voornamelijk statische informatie. Eenmaal per week verstuurt het team Communicatie een digitale nieuwsbrief die is samengesteld uit de actuele nieuwsberichten van iedere week. Het huidige intranet kent geen interactiviteit of gebruik van de sociale media.

Een succesvol intranet draagt bij aan wat de organisatie wil bereiken. Het team Communicatie maakt een plan van aanpak om het intranet te laten voldoen aan de gestelde organisatiedoelen en de eisen van de gebruikers. Op basis van de uitkomsten ontwikkelt team Communicatie samen met een aantal stakeholders uit de organisatie een plan om het huidige intranet aan te passen dan wel te vernieuwen. Het uitgangspunt daarbij is dat het traditionele intranet wordt vervangen door een sociaal intranet; hier is nog steeds plaats om organisatienieuws, werkprocessen en andere statische content te publiceren, maar wordt een extra sociale component toegevoegd. Op zo'n intranet zijn er medewerkersprofielen, maar kunnen medewerkers ook zelf hun profiel bewerken en verrijken met bijvoorbeeld informatie over hun expertises, vaardigheden en gedane projecten. Op een sociaal intranet kunnen medewerkers ook samenwerken in teams.

Hoofdstuk 4 Doelstellingen

4.1. Inleiding

De communicatiedoelstellingen van de gemeente Barneveld zijn gebaseerd op die van de overheid en het Coalitieakkoord 2014-2018 'Samen voor een sociaal en economisch sterk Barneveld'.

4.2. Hoofddoelstelling van de gemeentelijke communicatie

De belangrijkste doelstelling van het communicatiebeleid van de gemeente Barneveld is

het vergroten van de betrokkenheid tussen inwoners, ondernemers, organisaties en het bestuur.

- De gemeente Barneveld zet – in lijn met de communicatievisie – in op tijdig, juist en volledig informeren van inwoners, organisaties en ondernemers over gemeentelijk beleid en gemeentelijke diensten;
- De gemeentelijke communicatie is betrouwbaar, begrijpelijk, klantgericht en respectvol;
- De gemeente voert bij beleidsvoorbereidingen voor (beleids)plannen en projecten zoveel als mogelijk participatiebeleid;
- De communicatie draagt bij aan goed democratisch bestuur.

Proactief met traditionele en eigentijdse communicatiemiddelen

Wij communiceren proactief naar inwoners, organisaties en ondernemers zodat zij op de hoogte (kunnen) zijn van de gemeentelijke activiteiten en de dienstverlening van de gemeente en van de manier waarop zij met de gemeente in contact kunnen treden. Wij gebruiken daarvoor traditionele én eigentijdse communicatiemiddelen.

Oplossingsgericht communiceren

Bij oplossingsgerichte communicatie is altijd de wens en/of het doel het vertrekpunt en niet het probleem of de beperkingen. Het is een benadering die er van uitgaat dat verandering bij mensen en organisaties voortdurend plaatsvindt. Het gaat erom de juiste verandering te herkennen en te versterken. Door extra aandacht te besteden aan dat wat goed gaat en dit, waar mogelijk meer uit te bouwen, communiceer je vanuit een solide basis van waaruit doelen kunnen worden gerealiseerd.

Recht op informatie

Het recht op informatie ligt vast in artikel 110 van de Grondwet, de Wet openbaarheid van bestuur en de Gemeentewet en vormt het uitgangspunt voor het handelen van de overheidsvoorlichting. De Wet openbaarheid van bestuur bepaalt dat bestuursorganen, waaronder de gemeente, uit eigen beweging informatie verstrekken over het gevoerde beleid, de voorbereiding en de uitvoering daarvan 'zodra dat in het belang is van een goede en democratische beleidsuitvoering'. Daarnaast moeten bestuursorganen ervoor zorgen dat de informatie 'wordt verschaft in begrijpelijke vorm, op een zodanige manier dat belanghebbende en belangstellende inwoners zoveel mogelijk worden bereikt en op zodanige tijdstippen dat deze hun inzichten tijdig ter kennis van het bestuursorgaan kunnen brengen.'

4.3. Overige doelstellingen

Communicatie is onderdeel van het totale beleidsproces en vormt dus niet het sluitstuk van de besluitvorming

De communicatie van de gemeente Barneveld is gericht op de vorming, inhoud en uitvoering van het beleid en zodoende op het functioneren van de lokale overheid waarbij vanwege de veranderende rol van de overheid ook nadrukkelijk het ophalen van informatie uit de samenleving een plek krijgt. Het accent ligt op openbaarmaking, verduidelijking en (waar het gemeentebestuur daartoe besloten heeft) het faciliteren van burgerparticipatie in beleidsvormingsprocessen en beleidsuitvoering.

De gemeente Barneveld maakt in haar communicatie en voorlichting altijd melding van de beleidsfase waarop de informatie betrekking heeft.

Communicatie is onderdeel van de uitwerking van het beleid en stopt dus niet bij het bepalen van het beleid, maar gaat door als beleid wordt uitgewerkt

De gemeente Barneveld vindt het belangrijk dat al bij de uitwerking van beleid in bestuursstukken (zoals college- en raadsvoorstellen) aandacht wordt gegeven aan de manier waarop het beleid wordt ge-

communiceerd en of (en in welke mate) burgerparticipatie een rol moet spelen in het beleidsvormingsproces.

Communicatie is een instrument voor beleid en uitvoering want alleen op die manier kan tijdens het opstellen en bij het uitvoeren van beleid op participatie, begrip en/of draagvlak worden gerekend

De gemeente Barneveld brengt het beleid (inclusief de motieven en de overwegingen die daaraan ten grondslag liggen) en de uitvoering daarvan onder de aandacht van een zo breed mogelijk publiek. Dit geldt ook voor moeilijk bereikbare doelgroepen.

Communicatie is van cruciaal belang bij interactieve beleidsvorming niet alleen om doelgroepen in beweging te krijgen, maar ook om verwachtingen te managen

Inwoners, organisaties en ondernemers die meedenken over gemeentelijk beleid, brengen hun eigen ervaringen en zienswijzen mee: waardevolle en onmisbare informatie voor het vinden van oplossingen en passende maatregelen. Participatie van inwoners, organisaties en ondernemers kan daarnaast het draagvlak voor beleid vergroten.

De interactieve beleidsvorming wordt verder uitgewerkt in het tweede deel van deze nota.

Communicatie is mogelijk over beleid waaraan de raad nog geen richting heeft gegeven mits voldoende duidelijk wordt gemaakt dat de gemeenteraad nog een besluit moet nemen

De gemeentelijke communicatie over voorgenomen of voorgesteld beleid, waarover de gemeenteraad nog een besluit moet nemen, is feitelijk van aard en zakelijk van toonzetting. Dit geldt zowel voor concrete maatregelen die worden voorgesteld als voor de achtergronden en de motieven daarvan. Het is wel mogelijk om nog niet vastgesteld beleid in een voor inwoners, organisaties en ondernemers begrijpelijke en toegankelijke vorm te publiceren, maar zonder aan die vorm een wervend karakter te geven. Dit laatste is geoorloofd voor het stimuleren van deelname aan inspraakmogelijkheden en burgerparticipatie.

Communicatie is transparant er schuilt geen verborgen agenda achter

Informatie van de gemeente Barneveld wordt (in principe) in alle fasen van een beleidscyclus op een actieve manier openbaar gemaakt. Dat gebeurt bijvoorbeeld via de internetsite, persberichten, besluitenlijsten, folders en brochures, nieuwsbrieven (op papier en digitaal), informatiepagina en via sociale media.

Wie méér informatie wil, kan daar altijd om vragen. De gemeente treedt de aanvrager van meer informatie welwillend tegemoet. Alleen in bepaalde gevallen, omschreven in de Wet openbaarheid van bestuur, mag er geen informatie worden verstrekt of alleen na een zorgvuldige belangenafweging.

De gemeente Barneveld is herkenbaar als afzender van de communicatie zodat ontvangers weten dat het een boodschap van de gemeente Barneveld is

De gemeente Barneveld is in alle gevallen – voor welk kanaal of medium wordt gekozen – herkenbaar als deelnemer aan de communicatie, als (mede)afzender en/of als belanghebbend of betrokken bij de informatie. Transparantie en vertrouwen wekken vinden immers plaats als de afzender bekend is. Inwoners, organisaties en ondernemers hebben daarnaast ook recht op informatie. Het bewaken van de huisstijl (en het gebruik ervan) is hierbij van belang.

Hoofdstuk 5

Interactieve beleidsvorming

...van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie

De gemeente Barneveld vindt het belangrijk dat inwoners, organisaties en inwoners weten wat de gemeente doet en wat dit voor hen en voor hun woon- en leefomgeving betekent. Een tweede belangrijk gegeven is dat de gemeente in een zo vroeg mogelijk stadium inwoners, inwonersgroepen, organisaties en inwoners actief betreft bij de vorming van beleid. De gemeente Barneveld is daarbij niet altijd de initiatiefnemer of de regisseur; de gemeente is één van de partijen die een bijdrage levert. Burgerparticipatie verandert in overheidsparticipatie.

De gemeente Barneveld wil ook de komende jaren interactieve beleidsvorming inzetten om inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, bedrijven en/of andere overheden actief te betrekken bij het voorbereiden, bepalen, uitvoeren en evalueren van beleid. Dat is onder meer belangrijk om de afstand tussen het gemeentebestuur enerzijds en inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, bedrijven en/of andere overheden anderzijds te verkleinen. Daarnaast komt het de kwaliteit van het beleid ten goede en ontstaat er draagvlak voor het gemeentelijke beleid.

De gemeente Barneveld zet het interactieve beleid voort vanwege de veranderende rol van de overheid: die is niet langer beleidsbepaler, maar verandert in die van regisseur van beleid (zie Nota Communicatie 2015-2018); wij zetten het participatiebeleid óók voort, omdat de gemeente goede ervaringen heeft met interactieve processen. De actieve betrokkenheid van inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, bedrijven en/of andere overheden heeft op tal van terreinen en bij tal van onderwerpen bijgedragen aan een kwalitatief beleid.

Tenslotte, maar zeker niet minder belangrijk, heeft de gemeente Barneveld de afgelopen jaren geïnvesteerd in een proactief communicatiebeleid met gebruikmaking van eigentijdse communicatiemiddelen. Deze ontwikkeling is erg belangrijk voor een succesvol vervolg van het interactieve besluitvormingsproces van de gemeente Barneveld.

5.1. Inspraak, interactieve beleidsvorming, burger- en overheidsparticipatie

Inspraak, interactieve beleidsvorming, burger- en overheidsparticipatie lijken sterk op elkaar, maar er zijn verschillen.

Inspraak	is (in de betekenis van zienswijze) de bij wet geregelde mogelijkheid van inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven om hun reactie in te dienen over ontwerpbesluiten van de overheid.
Interactieve beleidsvorming	is een proces waarbij de overheid in een zo vroeg mogelijk stadium inwoners, inwonersgroepen, maatschappelijke organisaties, bedrijven en/of andere overheden bij het beleid betreft om in een open samenwerking en/of samenwerking met hen tot de voorbereiding, bepaling, de uitvoering en/of de evaluatie van beleid te komen.
Burgerparticipatie	is het door de overheid, samen met belanghebbenden, ontwikkelen van beleid, de gezamenlijke uitvoering of het gezamenlijke beheer.

5.2. Het belang van interactieve beleidsvorming

De belangrijkste argumenten voor interactieve beleidsvorming zijn:

- De rol van de overheid verandert; de gemeente is één van de partijen die bijdraagt aan het opstellen van beleid; een interactieve aanpak is – meer dan ooit – belangrijk;
- Het draagvlak voor het (nieuwe) beleid wordt vergroot;
- Inwoners en andere belanghebbenden krijgen invloed op de totstandkoming van beleid;
- De kwaliteit van het beleid wordt verbeterd;
- Inwoners en andere belanghebbenden weten het beste wat er speelt in hun omgeving;
- De democratie wordt versterkt en de betrokkenheid tussen overheid en burger wordt verstevigd.

Daarnaast wordt interactieve beleidsvorming gezien als een middel om de ontwikkeling van plannen en de besluitvorming daaromtrent te versnellen. Het gaat daarbij vaak om het betrekken van belanghebbenden, maar dat hoeft niet altijd. Soms kan het – vanuit een oogpunt van objectiviteit of frisse in-

breng – juist verstandig zijn om met ene willekeurig samengestelde groep mensen (wel of niet deskundig, wel of niet betrokken of belanghebbend) om de tafel te zitten om met elkaar een bepaalde opgave bij de kop te pakken. We willen hiermee de komende tijd ervaringen opdoen.

5.3. Spelregels voor een succesvol interactief beleidsvormingsproces

De spelregels voor interactieve beleidsvorming bevatten de belangrijkste afspraken in de communicatie en interactiviteit. De gemeente Barneveld hanteert de volgende spelregels:

1. We kiezen vooraf of een interactief proces nodig is;
2. We stellen vooraf de randvoorwaarden op;
3. We zorgen voor een tijdige informatieverstrekking;
4. We hebben een open en attente houding naar de deelnemers aan het proces;
5. We gebruiken begrijpelijke taal;
6. We communiceren tijdig over wijzigingen;
7. We nodigen belanghebbenden op tijd uit voor bijeenkomsten;
8. We informeren over de uitkomsten van het proces.

5.4. Fasen in de interactieve beleidsvorming

Interactieve beleidsprocessen kennen zeven verschillende fasen. Hieronder staan alle fasen op een rij.

1. Initiatiefase;
2. Consultatiefase;
3. Agendavorming;
4. Meningsvorming;
5. Voorbereiden van de besluitvormingsfase;
6. Besluitvormingsfase;
7. Evaluatiefase.

Betrokkenen hebben met name in de fasen 2, 3, 4, 5 en 7 een belangrijke rol. De fasen van overwegingen en besluitvorming vinden plaats in de gemeenteraad. Daar ligt immers het primaat van de politiek. Meedenken, meepraten en mee helpen uitvoeren maken onderdeel uit van het interactieve beleidsvormingsproces.

5.5. Vormen van interactieve beleidsvorming?

De mate van invloed van en tussen partijen is in een interactief proces verschillend. Dat betekent dat de rol van betrokkenen afhankelijk is van de gekozen gradatie van het interactieve proces. Die gradatie van interactiviteit wordt weergegeven door middel van een zogeheten participatieladder:

Informeren	Betrokkenen worden geïnformeerd over de ontwikkeling van het beleid, plan of eindconclusie.
Raadplegen	Betrokkenen worden gezien als gesprekspartner bij de ontwikkeling van beleid, maar de gemeente (of beter: de politiek) verbindt zich echter niet per definitie aan de resultaten die uit de gesprekken voortkomen. De resultaten dienen wel als (gevalueerde) input voor de meningsvorming in en door het gemeentebestuur (college van B&W en de gemeenteraad).
Adviseren	Betrokkenen krijgen de gelegenheid om hun visie aan te dragen en oplossingen te formuleren, die een volwaardige rol spelen in de ontwikkeling van beleid. Het gemeentebestuur (college van B&W en de gemeenteraad) verbindt zich in principe aan de uitkomsten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming van de uitkomsten afwijken. Als dat gebeurt, wordt dit nader beargumenteerd.
Coproduceren	Gemeente en betrokkenen komen gezamenlijk een 'agenda' overeen, waarna eveneens in gezamenlijkheid naar oplossingen wordt gezocht. Het gemeentebestuur (college van B&W en de gemeenteraad) gaat serieus in op de aangedragen oplossingen met betrekking tot de uiteindelijke besluitvorming.
Meebeslissen	De betrokkenen formuleren het beleid. Het gemeentebestuur (college van B&W en de gemeenteraad) neemt, na toetsing aan de vooraf gestelde randvoorwaarden, de resultaten over.

Loting

De gemeente Barneveld vindt het belangrijk dat inwoners en andere belanghebbenden op een actieve manier worden betrokken bij het opstellen en uitvoeren van beleid. Dat past bij de nieuwe rol van de overheid: niet langer beleidsbepaler, maar één van de spelers in het netwerk.

Om zoveel mogelijk ideeën uit de samenleving op te halen, experimenteert Barneveld de komende periode met het systeem van loting. Dat komt er, kort gezegd, op neer dat de gemeente willekeurig een aantal inwoners benadert om actief mee te denken over het opstellen en/of uitvoeren van (nieuw) beleid.

Het voordeel van zo'n lotingssysteem is dat niet alleen meer mensen over (nieuw) beleid meedenken en meepraten, maar dat naast directe belanghebbenden en bekende stakeholders ook andere inwoners – die zich wellicht nooit zélf hiervoor zouden hebben opgegeven – meedenken en –praten over beleid van de gemeente Barneveld.

We maken onderscheid tussen twee lotingssystemen:

Lotingssysteem 1

We benaderen een willekeurig aantal inwoners en vragen hen zitting te nemen in een panel. Het is de bedoeling dat dit panel van tijd tot tijd wordt gevraagd mee te denken over ontwikkelingen in Barneveld in het algemeen en beleidsontwikkelingen in het bijzonder. Het panel heeft een structureel karakter, maar wisselt in de loop van de tijd van samenstelling. Op die manier wordt voorkomen dat er te lang een beroep op dezelfde mensen wordt gedaan en dat de inbreng van vernieuwende ideeën tot stilstand komt.

Lotingssysteem 2

We benaderen, als één van de instrumenten voor een specifiek participatietraject, een willekeurig aantal inwoners dat over dit onderwerp meedenkt en meepraat. Het gaat daarbij – anders dan in het eerste systeem – om een te overziene periode waarbij ook de selectie specifiek kan worden gemaakt – zonder afbreuk te doen aan de willekeurigheid van de groep inwoners.

De keuze voor het inzetten van één van beide of voor beide lotingssystemen betekent niet dat bijvoorbeeld omwonenden en/of belanghebbenden niet (meer) worden benaderd. Integendeel. Juist omdat zij direct bij een onderwerp zijn betrokken – hetzij als omwonende, hetzij als deskundige – zijn en blijven zij bij de gemeente in beeld.

Voor beide lotingssystemen wordt een separaat projectvoorstel gemaakt.

5.6. Welke rollen zijn te onderscheiden?

Informereren	Het gemeentebestuur stelt beleid op en geeft informatie. Inwoners, inwonersgroepen, organisaties en ondernemers worden zonedig overtuigd. Zij weten wat de gemeente besluit of gaat besluiten en weten waar zij informatie kunnen krijgen.
Raadplegen	Het gemeentebestuur vraagt de mening van inwoners, inwonersgroepen, organisaties en ondernemers. Dit gebeurt met name als wordt gekozen (vrijwillig of verplicht) voor een inspraaktraject. Zij weten waarover hun mening wordt gevraagd, hoe en wanneer zij die mening kunnen geven.
Adviseren	Het gemeentebestuur vraagt inwoners, inwonersgroepen, organisaties en ondernemers een advies waarbij ruimte is voor inbreng en discussie. Zij weten waarover zij kunnen meepraten en meedenken.
Coproduceren	Het gemeentebestuur werkt op basis van gelijkwaardigheid met inwoners, inwonersgroepen, organisaties en ondernemers samen.
Meebeslissen	Het gemeentebestuur geeft deelnemers de bevoegdheid om binnen de vooraf gestelde kaders en voorwaarden beslissingen te nemen.

Vanaf punt 2 spreken we in de regel van interactieve beleidsvorming. De rol van de overheid verandert; dat betekent dat de overheid één van de partijen is die samen met anderen beleid opstelt en uitvoert.

Hoofdstuk 6 Uitvoeringsprogramma

6.1. Inleiding

De gemeente Barneveld is een fijne gemeente om te wonen, te werken en te recreëren. Van de inwoners, organisaties, verenigingen en ondernemers wordt – meer dan ooit – zelfstandigheid en zelfredzaamheid verwacht. De gemeente Barneveld vindt het belangrijk dat zij altijd een beroep moeten kunnen doen op actuele informatie; hetzij fysiek, hetzij digitaal. Op basis van de doelstellingen, die in het vorige hoofdstuk zijn beschreven, zijn de volgende ambities benoemd.

6.2. Wat zijn onze speerpunten?

Identiteit & Imago

We vinden het belangrijk dat inwoners, organisaties en ondernemers (en doelgroepen buiten onze gemeente) een positief beeld hebben van de gemeente Barneveld in het algemeen en de gemeentelijke organisatie in het bijzonder. Dat heeft onder andere ook gevolgen voor de arbeidsmarktcommunicatie van de gemeente Barneveld.

6.2.1. We continueren en intensiveren de corporate communicatie

We maken gebruik van het algemene communicatiebeleid, de profilering en positionering van Barneveld, marketing, public relations en public affairs. Hierbij valt te denken aan:

- We formuleren een heldere, kernboodschap over de gemeente Barneveld;
- We ontwikkelen een algemene brochure over Barneveld;
- We stellen de Nota Public Affairs op;
- We continueren en intensiveren de promotiecampagne Daarom Barneveld;
- Het representatiebeleid en het relatiegeschenkenbeleid worden herijkt.

Bestuur & Beleid

We vinden het belangrijk dat inwoners, organisaties en ondernemers weten wat de gemeente doet, wat dit voor hun woon-, werk- en leefomgeving betekent en hoe zij worden betrokken bij het opstellen en uitvoeren van beleid.

De communicatie van en over het gemeentebestuur (het college van B&W en de gemeenteraad) biedt de mogelijkheid om te bouwen aan begrip voor, vertrouwen in en draagvlak voor de gemeente Barneveld. Eén van de belangrijkste aandachtspunten daarbij is het continueren en intensiveren van de interactieve beleidsvorming; niet in de laatste plaats vanwege de veranderende rol van de overheid. Die is niet langer *beleidsbepaler*, maar *verandert in die van faciliteren, stimuleren en reguleren*.

6.2.2. Continueren en intensiveren van de bestuurscommunicatie

De afgelopen jaren is de (kwaliteit van de) communicatie van en over het gemeentebestuur toegenomen; de komende periode wordt deze ontwikkeling doorgezet.

De communicatie is altijd gericht op de inhoud van het beleid en op het functioneren van de gemeente als zodanig. De gemeente Barneveld zorgt ervoor dat zij over onderwerpen die omstrede zijn of onderhevig zijn aan maatschappelijke discussie en in het geval van nog niet aanvaard beleid, gebalanceerd communiceert. De gemeentelijke communicatie wordt niet vervlochten met partijpolitieke belangen; ook de schijn van vermenging wordt vermeden.

We nemen ons in dit verband het volgende voor:

- We zorgen voor een leesbare samenvatting van de wekelijkse besluitenlijst van het college;
- We positioneren en profileren leden van het college als beleidsverantwoordelijke bestuurders;
- We zetten in op toegankelijke, begrijpelijke en eerlijke boodschappen die professioneel en met een persoonlijke performance worden gebracht;
- We continueren én intensiveren de communicatie van en over de gemeenteraad, waarbij nadrukkelijk oog is voor de specifieke taken, rollen en bevoegdheden van de gemeenteraad als collectief én voor raadsleden in het bijzonder; hiervoor wordt een separaat communicatieplan geschreven;
- We brengen met de gemeenteraad (werk)bezoeken aan de verschillende kernen van de gemeente Barneveld;
- We zetten de cursus Betrokken bij Barneveld voort.

6.2.3. Continueren en intensiveren van beleids- en projectcommunicatie

Onder beleids- en projectcommunicatie verstaan we de communicatie die heeft te maken met het (opstellen van nieuw) beleid van de gemeente Barneveld. Hieronder valt ook de interactieve beleidsvorming (zie hoofdstuk 5).

De gemeente Barneveld wil inwoners en andere betrokkenen vertellen wat de gemeente doet, welke gevolgen dat heeft en op welke wijze inwoners en andere belanghebbenden daarbij worden betrokken. Dat heeft met informeren en bekendmaken te maken, maar óók met het vergroten van draagvlak voor het gemeentelijke beleid. We houden daarbij rekening met het feit dat de rol van de overheid, van de gemeente Barneveld, verandert. De gemeente is één van de netwerkpartners die vooral faciliteert, stimuleert en reguleert in plaats van het beleid (alleen) bepaalt. Communicatie speelt daarbij een belangrijke rol.

Onder Projectcommunicatie verstaan we alle communicatie die heeft te maken met (de grote) projecten die in en door de gemeente Barneveld worden gerealiseerd.

6.2.4. Het communicatiever maken van medewerkers/Communicatie is van iedereen

- Communicatie is de integrale verantwoordelijkheid van de vakafdeling en komt tot stand in coproductie tussen bestuur, vakafdelingen en het team Communicatie;
- Het team Communicatie ontwikkelt hulpmiddelen, geeft advies en ondersteuning en is bijvoorbeeld betrokken bij cursussen en trainingen met communicatie gerelateerde onderwerpen, die in overleg met de afdeling Bedrijfsvoering worden georganiseerd;
- We professionaliseren de college- en raadsvoorstellen waarbij we een verplicht communicatieveld toevoegen. Daarbij valt te denken aan het actief invullen van een kernboodschap, die wordt gebruikt voor de algemene communicatie over een bepaald onderwerp en de manier waarop het beleid met welke doelgroepen, met welke instrumenten en communicatiemiddelen wordt gedeeld. Op die manier wordt communicatie een integraal onderdeel van het beleid en niet het sluitstuk van een beleidsproces.

6.2.5. Vroegtijdige communicatie in het proces/communicatie in hart van beleid

- Vanwege een goede voorbereiding van de communicatie is het van belang om vakafdeling en team Communicatie vroegtijdig met elkaar in gesprek te laten gaan en niet pas nadat het besluit is genomen;
- We continueren en intensiveren de vakoverleggen om de 'communicatieagenda' voor de komende maanden te bespreken; daarbij besteden we met name aandacht aan het participatie-element.

6.2.6. Burgers meer betrekken bij beleid/gemeente

- Zie hoofdstuk 5
- De gemeente Barneveld betreft inwoners, ondernemers en organisaties meer – bijvoorbeeld in het kader van oplossingsgericht werken – bij het opstellen van beleid
- In het geheel van een communicatievere organisatie is het belangrijk om de organisatie richtlijnen aan te bieden en handvatten aan te reiken.

Publiek & Pers

6.2.7. Continueren en intensiveren van de publiekscommunicatie

Onder Publiekscommunicatie verstaan we alle communicatie die is gericht op het publiek, klanten van de gemeente Barneveld.

Met de nieuwe taken en verantwoordelijkheden in het sociaal domein, de verschuiving naar meer zelf & samen en de veranderende rol van de overheid, wil het team Communicatie de omgevingsanalyse een structurele plek geven in haar takenpakket. Omgevingsanalyses brengen factoren in kaart die niet beïnvloedbaar zijn, maar waar wel rekening mee moet worden gehouden. Ook de sociale media spelen daarin een steeds grotere rol. Omgevingsanalyses bieden de gemeente in een vroegtijdig stadium zicht op mogelijke issues en trends in de lokale maatschappij waar de gemeente met haar communicatie op kan inspelen.

- We bekijken of alle publieksgerichte communicatie helder en duidelijk is en passen deze zo nodig aan;
- We bekijken of alle publieksgerichte communicatie eenvoudig is te vinden, zowel fysiek in het gemeentehuis als digitaal op de website van de gemeente Barneveld;
- We organiseren tweemaal per jaar een kennismakingsavond voor nieuwe inwoners waarbij zij nader kunnen kennismaken met de gemeente Barneveld in het algemeen en het gemeentebestuur in het bijzonder;
- We organiseren éénmaal per jaar een open dag voor inwoners;

- We herijken de inhoud van het welkomspakket van de gemeente Barneveld voor nieuwe inwoners;
- We maken werk van het streven om jongeren (van basis- en middelbare scholen) nadrukkelijker bij de gemeente Barneveld te betrekken; een projectvoorstel wordt daarvoor gemaakt.

6.2.8. Continueren en intensiveren van de communicatie via internet en sociale media

Hieronder verstaan we alle communicatie die te maken heeft met de digitale dienstverlening.

- Dienstverlening en informatie vanuit alle kanalen moet consistent zijn. Waar mogelijk vervult het team Communicatie hierin een regierol;
- De inwoner kiest steeds meer zijn of haar eigen kanaal om met de gemeente te communiceren. We zullen zoveel mogelijk de kanaalkeuze respecteren en de afhandeling via dat gekozen kanaal laten plaatsvinden. Waar mogelijk vervult het team Communicatie hierin een adviserende/regierol binnen de gemeentelijke organisatie;
- We realiseren een nieuwe website, zo mogelijk in samenhang met het project Zaakgericht Werken. We hebben daarbij een kleinere en beheersbare website voor ogen die de gebruiker centraal stelt. De, door veel gemeenten gebruikte, 'toptaken'-aanpak (van Gerry McGovern) wordt daarbij overwogen al is een 'toptaken'-website geen doel op zich. Bij het maken van een nieuwe website is de doorzoekbaarheid volgens beproefde technieken een eis. Om de toegankelijkheid te waarborgen moet de website zo veel mogelijk voldoen aan de geldende webrichtlijnen. Bij een nieuwe website wordt ook de huidige decentrale redactiestructuur geëvalueerd. Bij de doorontwikkeling van de website zal het team Communicatie gebruik maken van klankbordgroepen waarin ook gebruikers (intern en extern) zijn vertegenwoordigd om het informatieontwerp (mede) te toetsen. Hierbij wordt ook deskresearch gebruikt zoals het in november 2014 verschenen rapport 'Effecten van toptakenwebsites en elf tips om het aandeel digitale transacties te verhogen'. Ook de webstijl, toepasbaar op alle digitale media, wordt gezien en waar nodig vernieuwd of geactualiseerd.
- We continueren en intensiveren het gebruik van sociale media door de gemeente in het algemeen en medewerkers in het bijzonder; het gemeentebestuur (college- en raadsleden) is hierbij ook nadrukkelijk betrokken. Ook heeft het team Communicatie een rol in de bewustwording van medewerkers over de invloed die hun gedrag op de sociale media heeft voor de organisatie.

6.2.9. Continueren en intensiveren van de perscommunicatie

Onder Perscommunicatie verstaan we de relatie tussen de gemeente Barneveld/het team Communicatie en de pers – lokaal, regionaal en nationaal.

- We voegen aan de website een perspagina in, waar lokale, regionale en landelijke pers aan voor hen gerelateerde informatie kunnen vinden;
- We continueren en intensiveren de relatie met de pers.

6.2.10. Rampen- en Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is de communicatie die tijdens een (dreigende) ramp of crisis antwoord geeft op de maatschappelijke informatiebehoefte.

Communicatie alarmeert en informeert doelgroepen, tijdens en na afloop van een incident over het incident, de maatregelen die de overheid neemt, over maatregelen die mensen zelf kunnen nemen en geeft duiding aan de crisis. De gemeente Barneveld maakt deel uit van de multidisciplinaire communicatieorganisatie die vanaf GRIP2 in werking treedt. De communicatieadviseurs maken deel uit van de algemene piketgroep voor het Regionaal Actie Centrum Communicatie (RACC) bij crises. Deze groep functioneert op basis van vrije instroom.

Als zich in de gemeente Barneveld een incident voordoet en de regionale crisis communicatieorganisatie actief is, organiseert het team Communicatie de benodigde capaciteit (5 fte) voor de lokale component van het Actie Centrum Communicatie.

Het team Communicatie continueert de inspanningen om de huidige kwalitatieve bezetting van het lokale actiecentrum communicatie op peil te houden door middel van het volgen van de door de VGGM aangeboden trainingen en het deelnemen aan lokale oefeningen. Alle afzonderlijke leden van het team Communicatie zijn zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van hun kennis en ervaring in de crisiscommunicatie. Hierover worden op individueel niveau afspraken gemaakt met het afdelingshoofd.

- Het team Communicatie geeft sociale media een plek in de communicatiemiddelenmix bij crises. Hiermee probeert het team haar verantwoordelijkheid verder uit te bouwen om zich te richten op de informatiebehoefte vanuit de burger. Het uitgangspunt blijft dat de gemeente vanaf het eerste moment moet kunnen communiceren over feiten die al bekend zijn. Waar mogelijk zal het team proberen gebruik te maken van beschikbaar beeldmateriaal en getuigenverklaringen die via social media beschikbaar komen tijdens een crisis. Een vertegenwoordiger van het team zal een workshop omgevingsanalyse volgen
- De gemeente Barneveld blijft op ambitieniveau twee deelnemen aan de regionale campagne risicocommunicatie en stemt dit intern af. Naast het team Communicatie is er jaarlijks een beperkte hoeveelheid lokale risicovoorlichting. De brandweer licht jaarlijks aan de vooravond van het toeristenseizoen lokale bedrijven voor over de risico's van natuurbranden. Vanuit de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling vindt ook risicocommunicatie plaats, gekoppeld aan de projecten. Een belangrijk uitgangspunt voor communicatie blijft om elkaar binnen de gemeente Barneveld goed te informeren over de lopende en geplande acties op gebied van risicocommunicatie. Team Communicatie verwacht hierin ook een actieve houding van de betrokken afdelingen. Waar mogelijk worden lokale en regionale voorlichtingsactiviteiten gebundeld.

6.3. Kansen en bedreigingen

Met het oog op het toekomstige communicatiebeleid is het goed om de kansen en bedreigingen te beschrijven. Waar moeten we rekening mee houden? Welke kansen biedt het communicatiebeleid?

6.3.1. Kansen voor en sterke punten van en voor het communicatiebeleid:

- De gemeente Barneveld kent veel vrijwilligers, die zich ook actief willen inzetten voor de samenleving. De Verenigingen van Plaatselijk Belang en de vele wijkplatforms zijn daarvan voorbeelden.
- De rol van de overheid verandert van die van beleidsbepaler in die van regisseur van beleid; samen met inwoners, organisaties en ondernemers wordt gedacht over en gewerkt aan het opstellen en uitvoeren van beleid;
- De (door)ontwikkeling van de digitale dienstverlening is nog (lang) niet ten einde. Dit biedt ook ten aanzien van het communicatiebeleid kansen.
- Gemeenten groeien uit tot de 'eerste overheid'. Dat betekent onder andere, dat inwoners voor alle overheidscommunicatie in eerste instantie bij de gemeente terecht zullen moeten kunnen. Dat is – met andere woorden – te omschrijven als de 'portalgedachte'.
- We constateren dat medewerkers bewust(er) gaan nadenken over communicatie, maar onzeker zijn over de manier waarop dat moet gebeuren.
- De afgelopen jaren is de (kwaliteit van de) communicatie van de gemeente Barneveld versterkt. De inzet van het team wordt gewaardeerd; dat geldt ook voor de producten die bijdragen aan een communicatievere organisatie.

6.3.2. Bedreigingen voor en zwakke punten van en voor het communicatiebeleid

- Er bestaat – net als bij veel andere gemeenten – een potentiële kloof tussen de bevolking en de organisatie: weten wij in voldoende mate wat er leeft en weten de inwoners voldoende wat de gemeente doet?
- Delen van "macht" door medewerkers is soms moeilijk (de neiging bestaat immers om niet teveel kennis en vrijheid te delen met inwoners). Soms overheerst het gevoel, dat 'wij' wel weten wat goed is voor de inwoners in plaats het aan de inwoners zélf te vragen; de nieuwe rol van de overheid (die van regisseur in plaats van beleidsbepaler) biedt hiervoor mooie kansen;
- Communicatie wordt (onterecht) nog vaak opgevat als een zaak van alleen het team Communicatie.
- Het team Communicatie verzet, met name ook op uitvoerend niveau, veel werk, maar heeft – de grootte van de gemeente in aanmerking genomen – een beperkte omvang.
- Inwoners en groepen van inwoners zijn onvoldoende ontvankelijk voor de communicatie van de kant van de gemeente in verband met a) het wantrouwen tegen overheid, b) geringe maatschappelijke betrokkenheid, c) geringe binding met de buurt (in weerwil van een sterk gevoel voor de eigen plek) en d) een gevoel van machteloosheid: het is immers toch al besloten, de gemeente luistert toch niet en de aanwezigheid van sterke bewonersgroeperingen.

Hoofdstuk 7

Ten slotte...

Communicatie mag dan een zaak zijn van iedereen... als er iets niet helemaal gaat zoals vooraf bedacht, ligt het in 99 van de 100 gevallen aan de communicatie. Dat uit zich in het bijzonder bij de rampen- en crisiscommunicatie, waarbij de druk – vaak door externe omstandigheden gevoed – bijzonder hoog is. Maar ook in ‘alledaagse’ omstandigheden is het van groot belang om iedere dag de communicatie van en door de gemeente Barneveld zo kwalitatief mogelijk vorm te geven.

Daarvoor is een professionele, rationele, open, flexibele en solide houding nodig. Teamgeest, verantwoordelijkheid en invoelingsvermogen. En een beleid waarin staat beschreven hoe we dit allemaal ‘handen en voeten’ willen geven. Een leidraad voor de toekomst. We weten als team Communicatie, dat de waan van de dag maar al te vaak leidend is en de agenda-van-de-dag bepaalt of helemaal kan omgooien. Dat maakt het werk zo bijzonder en uitdagend. Dat maakt het werk van het team Communicatie zo speciaal. Om voor alle andere momenten te weten waar we mee bezig zijn, is deze Nota Communicatie 2016-2018 geschreven. Een communicatiehandvat voor de toekomst. Voor onze eigen bezigheden, maar zeker ook die van het gemeentebestuur en de gemeentelijke organisatie.

Wij vinden het een voorrecht om inwoners van de gemeente Barneveld en andere betrokkenen bij het beleid van de gemeente Barneveld te informeren over en te betrekken bij dit beleid. Samenleven doe je met elkaar. Daar zet je met elkaar de schouders onder. Als team, als organisatie, als gehele samenleving van Barneveld.

Bijlage 1

Van voorlichting naar communicatie

§1. Inleiding

Wanneer is de (rijks)overheid gestart met voorlichten, met communiceren? Was dat al in de 16^e eeuw, toen in Europa de natiestaten zich vormden? Was het in 1920, toen de eerste 'persreferendaris' bij het ministerie van Buitenlandse Zaken in dienst trad? Of was het in 1934, toen de zogeheten 'Regeringspersdienst' werd opgericht? Anderen vinden dat pas vanaf 1983 sprake is van overheidscommunicatie pur sang. Toen werd *openbaarheid* als norm voor goed bestuur in de Grondwet vastgelegd. In de 20^e eeuw hebben in totaal acht staatscommissies (!) zich gebogen over het 'vraagstuk' van de overheidscommunicatie. Hieronder staat een samenvatting van de twee meest recente staatscommissies – die van Wallage (2001) en Wolffensperger (2005).

Commissie Wallage: In dienst van de democratie (2001)

De belangrijkste conclusies van de Commissie Wallage waren en zijn:

- Communicatie is onderdeel van het hart van de beleidsvorming
- Communicatie is een 'recht van de burger'
- Burgerperspectief staat centraal
- Actieve openbaarmaking, transparantie en interactiviteit zijn belangrijke voorwaarden
- Actief gebruik van internet
- Continue bereikbaarheid voor de media
- Pro-actieve communicatie met burgers

Commissie Wolffensperger: Vijftig concrete aanbevelingen (2005)

De Commissie Wolffensperger wilde het werk van de Commissie Wallage niet overnieuw doen. Daarom kwam de commissie met een lijst met vijftig concrete aanbevelingen:

- Meer contact en werkbezoeken van politici en ambtenaren
- Meer kennis over en contact met de samenleving
- Expliciete aandacht voor eenheid in overheidsbeleid
- Open overheid
 - een transparante politieke besluitvorming
 - investeren in doelgroepstrategieën
 - gebruik van nieuwe 'kanalen': digitale technieken

§2. Uitgangspunten van de overheidscommunicatie

Voor de (landelijke) overheidscommunicatie zijn tien uitgangspunten opgesteld. In het onderstaande overzicht staan deze uitgangspunten op een rij:

- Herkenbare afzender
- Communicatie over beleid
- Actieve en tijdige voorlichting
- Beleidsfase
- Interactie
- Recht op communicatie
- Voldoende en juiste informatie
- Toegankelijk, begrijpelijk en passend
- Communicatie is in verhouding
- Geen vermenging

§3. Nota "Communicatie Gemeente Barneveld – Beleidsvisie en Aanpak"

De gemeente Barneveld stelde in 1997 de Nota "Communicatie Gemeente Barneveld, Beleidsvisie en Aanpak" vast. De nota werd geschreven door communicatieadviesbureau Mercur. In deze nota werd ingegaan op de stand van zaken met betrekking tot de communicatie van de gemeente Barneveld (in 1996-1997) en werden aanbevelingen gedaan om de communicatie verder uit te bouwen en dientengevolge meer 'handen en voeten' te geven. De conclusies luiden:

- Openheid en openbaarheid zijn goed geregeld, maar...
- De gemeente betreft belanghebbenden intensief bij plannen, maar...
- Communicatie mag meer uitstraling krijgen
- De Barneveldse PR kan nog actiever worden

- De identiteit en het imago van Barneveld stemmen niet overeen
- Nog niet alle functies van interne communicatie komen uit de verf
- Communicatie is goed georganiseerd, maar onvoldoende uitgepristalliseerd
- Iets meer uitstraling en meer lijn in de communicatiemiddelen
- Verbeteren van de externe communicatie
 - Bekendmaking en verantwoording
 - Dienstverlening en participatie
 - Presentatie van het gemeentelijke beleid
 - Public relations
 - Reclame en promotie
 - Public affairs
 - Communicatie met de kernen
- Verbeteren van de interne communicatie
- Communicatie in de praktijk verder onderverdeeld naar:
 - Instrumentele functie van communicatie
 - Organisatie van de communicatie
 - Communicatiemiddelen
 - Huisstijl

§4. Hoofdlijnnota 'Van ingetogen naar dynamisch'

In 2003, zes jaar na de Nota "Communicatie Gemeente Barneveld, Beleidsvisie en Aanpak" werd de Hoofdlijnnota "Van ingetogen naar dynamisch" op- en vastgesteld. Belangrijke uitgangspunten:

- De Barneveldse communicatie moet met haar tijd meegaan
- Communicatie moet meer gewicht krijgen
- De communicatiecultuur moet veranderen
- Er zijn duidelijk intenties om de communicatie te verbeteren en te vernieuwen
- Specifieke aandacht voor:
 - Bekendmaking en verantwoording
 - Dienstverlening
 - Participatie
 - Presentatie van beleid
 - PR, promotie en public affairs
 - Perscontacten
 - Interne communicatie
 - De gevolgen van de dualisering

§5. Actieplannen I (2005-2007) en II (2007-2009)

Na de vaststelling van de Hoofdlijnnota 'Van ingetogen naar dynamisch' werd een eerste Actieplan geschreven. In dit plan werd de nadruk gelegd op bekendmaking, dienstverlening, participatie en de gevolgen van de dualisering. Eind 2006 werd het eerste actieplan geëvalueerd. De conclusie was, dat in de periode 2007-2009 verschillende zaken waren opgepakt, maar dat niet alle in het actieplan genoemde onderwerpen konden worden uitgevoerd.

In 2007 verscheen het tweede Actieplan 2007-2009 'Ze(g)t het voort'. In dit actieplan is de nadruk gelegd op de uitbouw van de bekendmaking, verantwoording en presentatie van beleid, PR, promotie en public affairs, interne communicatie en participatie (interactieve beleidsvorming). Met andere woorden: de overige zaken, die in het eerste actieplan niet konden worden uitgevoerd, werden nu opgepakt. Daarnaast werden bestaande ontwikkelingen verdiept, zoals de pro-actieve communicatie.

§6. Notitie Groeien naar Structuur (2009)

Naar aanleiding van de afronding van het tweede actieplan en in verband met een aantal personele wisselingen, bestond behoefte aan het verankeren van de communicatie in de gemeentelijke organisatie. Daarom verscheen de Notitie 'Groeien naar Structuur'. In deze notitie werd aangegeven op welke zaken in 2009 en 2010 de nadruk zou komen te liggen en hoe de communicatie qua structuur zou moeten functioneren.

§7. Nota Communicatie 2010-2014

In 2010 werd – met het aantreden van een nieuw gemeentebestuur – een nieuwe Nota Communicatie geschreven en vastgesteld. De hoofdpunten van dit communicatiebeleid waren:

- Zichtbaarheid van bestuur vergroten/bestuurlijke profilering:

- Het communicatiever maken van medewerkers/Communicatie is van iedereen
- Strategische profilering van de gemeente Barneveld
- Vroegtijdige communicatie in het proces/communicatie in hart van beleid
- Burgers meer betrekken bij beleid/gemeente
- Barneveld is goed voorbereid op rampen en crises

Bijlage 2

Team Communicatie

Het team Communicatie maakt deel uit van de afdeling Bestuur en Dienstverlening (B&D). Het team is als volgt samengesteld.

- ▶ *L.W.H. Rebel, Senior Communicatieadviseur (38 u/w)*
- ▶ *M. de Lange-Zoetebier, Senior Communicatieadviseur (26 u/w)*
- ▶ *P.R. van Putten-Verlaan, Senior Communicatieadviseur (22 u/w)*
- ▶ *A. Boer-Spoelstra, administratief medewerkster (18 u/w)*
- ▶ *M. Samson-Meissen, Redactioneel beheerder website (18 u/w)*
- ▶ *I. Wernsen, Redactioneel beheerder website (18 u/w)*

Het team Communicatie heeft geen teamleider, maar wordt formeel aangestuurd door het afdelingshoofd van de afdeling Bestuur & Dienstverlening, de heer A. Komdeur.