

Raadscommunicatie

gemeenteraad Heerenveen



Nienke Jongstra | **oktober 2019**

INHOUD

Inleiding	2
Wat is raadscommunicatie?	3
Waarom is raadscommunicatie belangrijk?	5
Visie raadscommunicatie	7
Communicatiedoelen	8
<i>Informatie delen</i>	9
<i>Relaties versterken</i>	10
<i>Samenwerken</i>	11
Communicatie aanpak	13
<i>Methode</i>	13
<i>Doelgroepen</i>	14
<i>Raadscommunicatieadviseur</i>	14
Uitvoering raadscommunicatie in 2019 en verder	15
<i>Bijlage I</i>	17
<i>Bijlage II</i>	18
<i>Bijlage III</i>	20
<i>Bijlage IV</i>	21

Inleiding

Aanleiding

In het thematisch raadsakkoord 2018-2022 is een duidelijke ambitie over raadscommunicatie vastgesteld:

‘Communicatie over dit thematisch raadsakkoord en de thema’s is noodzakelijk.’

De raad vindt het tijd voor een andere vorm van besturen en wil nieuwe vormen van betrokkenheid en democratie een kans geven.

‘Het is tijd voor een ander vorm van besturen.’

‘Onze samenleving is klaar voor de volgende stap.’

‘Een thematisch raadsakkoord biedt mogelijkheden om samen aan de slag te gaan.’

‘Het wordt samen experimenteren en zoeken.’

‘Als raad hebben wij ondersteuning nodig bij de uitvoering van het

In dit plan voor raadscommunicatie, lees je meer over:

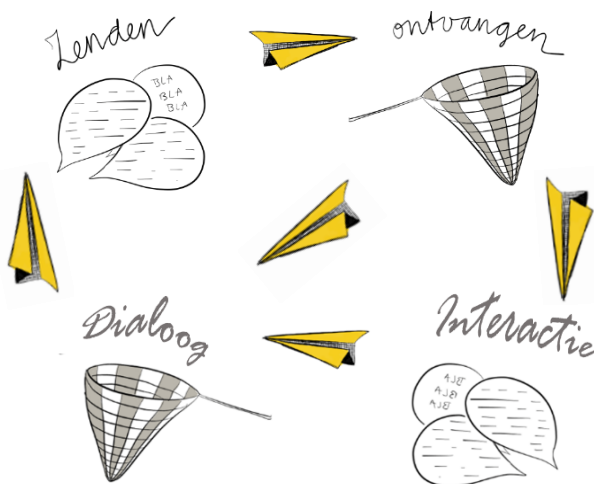
- *Wat raadscommunicatie is.*
- *Waarom raadscommunicatie belangrijk is.*
- *Wat de visie, doelen en aanpak van raadscommunicatie in Heerenveen is.*

Wat is raadscommunicatie?

Raadscommunicatie heeft dezelfde basis als 'gewone' communicatie: het zenden en ontvangen van een boodschap.

Maar effectieve communicatie in deze tijd gaat niet meer alleen over het zenden van een boodschap maar over:

Interactie & Dialoog



De **ZENDER** van raadscommunicatie is de gemeenteraad maar ook de individuele raadsleden, *dus raadscommunicatie is:*

Alle communicatie van de raad of een raadslid.

De **BOODSCHAP** is de informatie die bijvoorbeeld staat op de website, in de agenda van de raad en in persberichten. En ook de informatie die uitgewisseld wordt als raad onderling, met het college, de organisatie en de inwoners.

Specifiek bij raadscommunicatie is een extra onderdeel; dat de partijen verschillende standpunten hebben. *Dus raadscommunicatie is:*

Alle informatie van de raad, waarbij politieke verschillen duidelijk zijn.

De **ONTVANGERS** van de boodschap(en) van de raad zijn de inwoners en stakeholders maar ook het college en de medewerkers. *Dus raadscommunicatie is:*

Informatie voor inwoners, stakeholders, college en medewerkers.

'Alles wat je doet is communicatie, je kunt niet *niet communiceren*'

Voor een **DIALOOG EN INTERACTIE** is het nodig dat je als raad niet alleen vertelt wat je kwijt wilt (zenden), maar op zoek gaat naar manieren die het mogelijk maken dat je met anderen in gesprek gaat en waardoor interactie ontstaat. *Dus raadscommunicatie is:*

Dat wat nodig is voor: Dialoog & Interactie

RAADSCOMMUNICATIE verschilt met de communicatie van het college en partijcommunicatie.

Partijcommunicatie gaat over de 'politieke kleur'. Over dat waar een partij voor staat, wat de betreffende partij belangrijk vindt.

Communicatie van het college gaat over de dagelijkse gang van zaken. Het gaat over de uitvoering van wat de gemeenteraad besloten heeft.

Raadscommunicatie gaat over de onderwerpen waarover de raad besluit, het proces om tot een besluit te komen, en over de rollen van de raad: volksvertegenwoordiger, kadersteller en controleur.

'Als **volksvertegenwoordiger** ben je verantwoordelijk om alle belangen mee te wegen.'

'Als **kadersteller** bepaal je waar het geld aan wordt uitgegeven en geef je richting en kaders aan het college voor de uitvoering.'

'Als **controleur** ben je verantwoordelijk om er op toe te zien dat alles 'goed' gebeurt.'

Dus raadscommunicatie is:

Informatie ophalen en delen & verantwoording af leggen

Daarbij gaat het ook nog over de toon waarop iets gezegd wordt, de stilte, het spreken, kijken, gebaren, de manier waarop teksten zijn geschreven en hoe ze worden gelezen...

Dus raadscommunicatie is ook:

De toon en interpretatie van een boodschap.

Waarom is raadscommunicatie belangrijk?

'De gemeenteraad wil heldere informatie geven'

Heldere informatie geven in eenvoudige taal vindt de raad belangrijk. Dat gaat onder andere over:

- Informatie in en over raadsbesluiten.
- De toelichtingen op de onderwerpen in een vergadering en de argumenten in discussies.
- Wie wanneer welke informatie krijgt en wanneer en hoe je nog invloed kunt uitoefenen als inwoner op een besluit.

Zie ook Bijlage II; uitkomsten bijeenkomst raadscommunicatie op 3 juli.

'De invulling van de rollen van de raad is veranderd'

De rollen van volksvertegenwoordiger, kadersteller en controleur worden in deze huidige tijd anders ingevuld.

De gemeenteraad is steeds meer een **verbinder** en wil regisserend en faciliterend optreden. Dat vraagt van de inwoners en betrokkenen meer eigen initiatief en betekent dat je met de raadscommunicatie gedragsverandering wilt realiseren. Dat vraagt om een andere aanpak dan tot nu toe.

'...En die van de gemeenteraad een **regisserende** (bij elkaar brengen van betrokken actoren en belangen) en **faciliterende rol** (middelen, kennis, speelruimte) vragen.'

Raadsakkoord 2018 - 2020

Zie ook Hoofdlijnenakkoord 2018 - 2020 & rapport 'Hard naar college, zacht naar de samenleving van Julien van Ostaaijen.



VERBINDEN gaat over....

*Dat je als gemeenteraad partijen bij elkaar brengt. Dat je niet langer alleen besluiten neemt en toekijkt op de uitvoering van het college, maar zelf een faciliterende en regisserende rol pakt in de interactie & dialoog, **intern** en **extern**. Daarvoor moet je als raad:*

- Aan de voorkant van een proces betrokken worden en zijn.
- Afspreken wie wanneer betrokken wordt.
- Afspreken welke rol je als raad hebt op de verschillende momenten in het proces.

Verbinden is een gezamenlijke rol met ruimte voor politieke verschillen.

Aan het begin van het proces maak je daar afspraken over, je bepaalt samen welke momenten geschikt zijn voor het politieke debat en het laten zien van de verschillende standpunten.

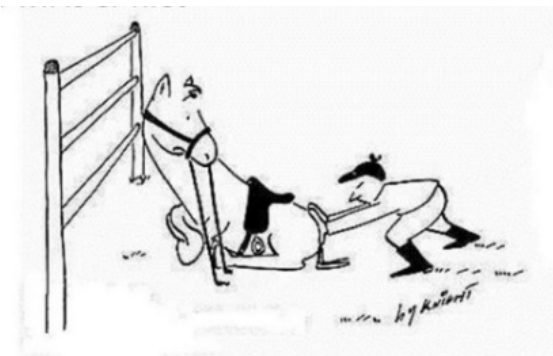
'In deze nieuwe tijd, wisselen we op andere manieren informatie uit'

Met alle nieuwe (technologische) ontwikkelingen die elkaar in een heel snel tempo elkaar opvolgen, verandert de wereld steeds. Daardoor ontstaan er ook nieuwe behoeften onder de ontvangers van informatie. Om aan te sluiten bij belangrijke ontwikkelingen in deze tijd is het van belang de raadscommunicatie **persoonlijk*** te

maken, **netwerken*** van inwoners in te zetten en **beeld*** in uitingen te gebruiken.

Zie pagina 6: Belangrijke ontwikkelingen in de communicatie & boek Jan Rotmans 'Verandering van Tijdperk'.

Belangrijke ontwikkelingen



"Communicatie is veel persoonlijker"

Lang niet iedereen is geïnteresseerd in politiek en de onderwerpen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Daarom is het heel erg belangrijk om vanuit de inwoners te denken en de communicatie persoonlijk te maken door vooraf altijd te bedenken:

"Communicatie verloopt via netwerken"

Een bericht uit laten gaan, zoals een tekst op de website of social media plaatsen, geeft geen garantie dat de boodschap ook is overgekomen. Tegenwoordig verloopt de meeste communicatie via de netwerken van mensen. Er wordt pas echt geluisterd of gelezen als de boodschap via de juiste (lees meest gebruikte of

"Communicatie is minder tekst en meer beeld"

In deze veranderende samenleving, waarin ontzettend veel informatie beschikbaar is, zijn teksten vaak te tijdrovend voor lezers. Vooral als daar ook nog eens vaktermen en verwijzingen naar wetten en regels in staan. Veel effectiever zijn filmpjes, foto's illustraties en infographics met een korte

1. <i>Wat is er aan de hand?</i>	bekende kanalen komt) en zijn netwerken dus erg belangrijk voor effectieve communicatie.	toelichting of een persoonlijk gesprek.
2. <i>Wat betekent dat voor mij?</i>		
3. <i>Moet (of mag) ik ook iets gaan doen?</i>		

>> De communicatievisie komt voort uit de urgentie die in dit hoofdstuk benoemd is en uit wat er vastgesteld is in het Raadsakkoord.<<

Visie raadscommunicatie

'Communicatie over dit thematisch raadsakkoord en de thema's is noodzakelijk. Op deze manier blijft de samenleving geïnformeerd, aangesloten en betrokken. Dit is essentieel om een **open dialoog** mogelijk te maken.'

Raadsakkoord 2018 - 2020

'In Heerenveen luisteren we naar onze inwoners en we zijn ervan overtuigd dat de beste ideeën **samen** tot stand komen.'

Hoofdlijnenakkoord 2018 - 2020

Raadscommunicatie gaat in de kern om:

'Open dialoog' & 'Samen'

Voor een **open dialoog** tussen de partijen die willen **samenwerken** is *vertrouwen* een voorwaarde.

Hoe krijg je dat voor elkaar? Door...

...echt contact...

Uit onderzoek blijkt dat je in een dienstverlenende organisatie *echt contact* krijgt door:

- 1) denken vanuit de behoefte ontvanger (inwoners)
- 2) verbinden

Daaruit volgt de communicatie visie:

*'We zorgen dat de samenleving
geïnformeerd, aangesloten en betrokken blijft,
door te verbinden. Met als uitgangspunt;
de behoefte van de inwoners.'*

>> Deze visie maken we concreet door communicatiedoelen te formuleren.<<

Communicatiedoelen

De visie op communicatie:

*'We zorgen dat de samenleving
geïnformeerd, aangesloten en betrokken blijft,
door te verbinden. Met als uitgangspunt;
de behoefte van de inwoners.'*

De communicatiedoelen zijn daarom:

Informatie delen (*informereren*) door;

- Tijdig informatie te geven
- Heldere informatie te geven
- Duidelijk te vertellen wat de raad doet en waarom

*Deze algemene
communicatiedoelen
zijn uitgangspunten.*

Relaties versterken (*aansluiten*) door;

- Informatie te halen
- De behoefte van de (groepen) inwoners in beeld te hebben

Samenwerken (betrekken) door;

- Het 'in gesprek gaan' te faciliteren
- Passende communicatiemiddelen in te zetten

>>Lees verder waarom we deze (sub)doelen willen realiseren<<

Informatie delen

Tijdig informatie te geven

We delen informatie in een vroeg stadium, zodat de inwoners op tijd weten waar we mee bezig zijn en wanneer het mogelijk is om informatie op te halen, mee te praten of mee te besluiten.

Heldere informatie te geven

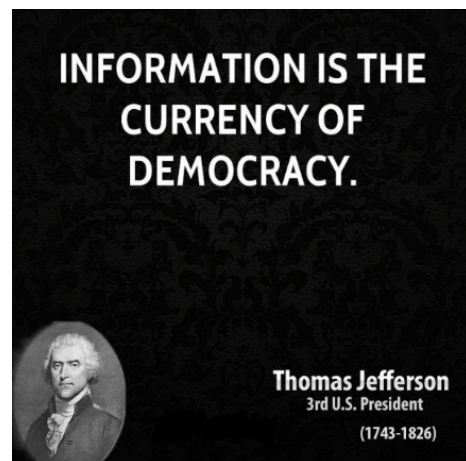
We zorgen dat onze informatie helder is zodat iedereen kan begrijpen wat er gezegd en besloten wordt en of het mogelijk is om informatie op te halen, mee te praten of mee te besluiten.

Zie ook pagina 5; 'De gemeenteraad wil heldere informatie geven'

Duidelijk te vertellen wat de raad doet en waarom

We vertellen altijd 'waarom' we iets doen, alleen dan kun je daadwerkelijk gedrag veranderen. En dat is nodig als je van de inwoners steeds meer inbreng en eigen initiatief vraagt.

Zie ook pagina 5; 'De invulling van de rollen van de gemeenteraad is veranderd.'



Waarom vertellen over 'waarom'?

Waarom is je 'waarom' belangrijk? Simon Sinek legt dat als volgt uit: dat heeft te maken met waarop je mensen aanspreekt met je boodschap. Als je vertelt over 'wat' je doet gaat dat over verstandelijke zaken en spreek je mensen aan op dat deel van de hersenen dat in woorden denkt. Hiermee kun je moeilijk gedrag veranderen. Als je vertelt over 'waarom' je iets doet spreek je het oudste gedeelte van het brein van mensen aan en gaat het over het gevoel wat mensen erbij krijgen. Hier kun je een intrinsieke motivatie aanspreken en maak je kans op gedragsverandering.

Relaties versterken

Informatie te halen

De rollen als volksvertegenwoordiger, kadersteller en controleur worden nu anders ingevuld. De raad is steeds meer een verbinder die regisserend en faciliterend optreedt. En de raad heeft daardoor de verantwoordelijkheid om informatie te halen, om ook daadwerkelijk te kunnen verbinden, regisseren en faciliteren.

Zie ook pagina 5; 'De invulling van de rollen van de gemeenteraad is veranderd' & 'In deze nieuwe tijd wisselen we op andere manieren informatie uit'.

De behoefte van de (groepen) inwoners in beeld te hebben

Dé inwoner bestaat niet. Iedereen verschilt van elkaar en heeft daardoor een andere voorkeur in het krijgen, halen of delen van informatie. Inwoners in onze gemeente verschillen in hun mate van vertrouwen in de gemeente, betrokkenheid bij hun eigen leefomgeving, en voorkeuren die zij hebben qua vorm van participatie.

Meer kennis van de voorkeuren die er leven en hoe die onderling met elkaar samenhangen, maakt het mogelijk om op maat gemaakte communicatiestrategieën te ontwikkelen. En die hebben meer kans van slagen dan een one-size-fits-all-benadering. Je moet dus als raad aansluiten bij de behoefte aan betrokkenheid.



Samenwerken

Het 'in gesprek gaan' te faciliteren

In gesprek gaan is een belangrijke succesfactor voor geslaagde participatie. Het in gesprek gaan kan digitaal, op papier of face-to-face, afhankelijk van doel en behoefte.

Vijf communicatieregels die gelden voor het gesprek:

1. Kies je publiek

Op basis van de behoefte van de (groepen) inwoners en het onderwerp breng je met een krachtenveldanalyse in kaart wie de belanghebbenden zijn en wat elke groep zou moeten weten.

2. Maak duidelijk met wie het gesprek plaatsvindt

Een gesprek tussen overheid en publiek bestaat eigenlijk niet. Een gesprek vindt plaats van mens tot mens. Dus tussen medewerker of raadslid en inwoners of professionals.

3. Niet het beleid is het onderwerp, maar de dagelijkse praktijk van de inwoner

Er wordt in gesprek gegaan over ideeën en plannen van inwoners/partners zelf. Of het beleid wordt vertaald naar de belevingswereld van de inwoners.

4. Niet één gesprek, maar structureel

Participatie beperkt zich niet tot één moment of gesprek. Het is bij voorkeur een proces waarin er structureel contact is. Door bijvoorbeeld tussentijds een update te sturen aan de betrokkenen, wordt iedereen op de hoogte gehouden.

5. Een gespreksvorm op maat

De gekozen gespreksvorm is afhankelijk van het doel. De participatietrap is hiervoor een mooi handvat en onderscheidt vier gespreksniveaus: informeren, vraag & antwoord, dialoog of co-creatie.

Bij het in gesprek gaan, gaan we uit van de *democratische criteria*. Deze zijn ontworpen door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) voor de Democratic Challenge.

De criteria helpen om te bepalen of en in welke mate een proces democratisch is.

Door deze criteria als uitgangspunten te nemen is duidelijk voor iedereen wat we doen, waarom we het doen en wat de afspraken daarover zijn.

Democratische criteria

Inclusie

Zo toegankelijk mogelijk voor betrokkenen.

Deliberatie

De manier waarop is zuiver.

Transparantie

Is het transparant wie, wanneer, waar en hoe erover spreekt en besluit?

Zeggenschap (Invloed en Legitimiteit)

Wat zijn de kaders? Hoeveel invloed is er mogelijk?

Efficiëntie

Hoeveel geld, tijd en energie vraagt het?

Democratische vaardigheden (Burgerschap)

Is de toerusting van de deelnemers op orde, is iedereen voldoende in staat om mee te doen, verantwoordelijkheid te dragen voor het gezamenlijke besluit en de uitvoering daarvan?

Passende communicatiemiddelen in te zetten

We zetten passende communicatiemiddelen in zodat we óók de (groepen) inwoners die tot nu toe niet meededen bereiken en betrekken.

Op basis van wetenschappelijke literatuur zijn vijf aspecten benoemd ingevuld kunnen worden bij het bereiken of betrekken van inwoners bij participatie:

- Tone-of-voice
zakelijke of persoonlijke manier van aanspreken (Van Hooijdonk & Liebrecht, 2018).
- Kanaal
participatie via online en/of offline kanaal, inwoner wordt uitgenodigd door de gemeente of door iemand uit het eigen netwerk.
- Vorm van de participatie
inwoners worden gevraagd om mee te denken of mee te praten.
- Motief
redenen waarom inwoners WEL participeren. Denk aan het opkomen voor hun eigen belang, anderen willen helpen, gevraagd worden en het ontmoeten van andere inwoners.
- Belemmeringen
redenen waarom inwoners NIET participeren. Bijvoorbeeld: geen tijd en/of prioriteit, onvoldoende vaardigheden en eerdere negatieve ervaringen.

Communicatie aanpak

Methode | Doelgroepen | Raadscommunicatieadviseur

Methode

FactorC

Voor de communicatieaanpak gebruiken we de methode Factor-C van de rijksoverheid.

Daarin volgen we de volgende vijf stappen:

1. *De opgave*
De eerste stap is een antwoord formuleren op de vraag: welk issue, vraagstuk of probleem gaan we aanpakken?
2. *De omgeving*
We brengen in kaart welke partijen betrokken zijn bij de opgave of daar een belang bij hebben.
3. *De strategie*
Tot welke doelgroepen gaan we ons richten? Wat moet communicatie opleveren?
4. *Het verhaal*
Wat is het gezamenlijke verhaal, de rode draad ofwel de kernboodschap?
5. *De aanpak*
Ontwerp een communicatieproces, met de juiste middelen op het juiste moment. Daarbij horen ook afspraken over rollen, taken en financiën.

Een uitgangspunt van Factor C is dat contact met de doelgroep valt of staat met een boodschap die aanspreekt, daarnaast ook antwoorden bevat en perspectief laat zien. Het is een manier om te borgen dat de belangen en zorgen van doelgroepen een plek hebben in het (beleids)proces.

Doelgroepen

De doelgroepen van de raadscommunicatie zijn:

INWONERS & STAKEHOLDERS

COLLEGE & MEDEWEKERS

Per communicatiemoment is er een specifiek onderscheid in de doelgroep te maken zoals:

- De boodschap is maar voor een deel van de inwoners relevant.
- We willen juist die mensen aanspreken die we normaal niet bereiken.
- We willen een deel van de inwoners persoonlijk benaderen.

De doelgroep kunnen daarna nog weer onderverdeeld worden op basis van

persoonskenmerken:

Blauw: wil overtuigd worden met duidelijke cijfers, onderzoek en let op details

Rood: wil weten wanneer wat gaat gebeuren en wie wat gaat doen

Geel: wil ideeën aandragen en gezelligheid

Groen: wil helpen, harmonie en iedereen betrekken

Of op basis van de betrokkenheidsprofielen.

Zie ook: pagina 10

"Per communicatiemoment bekijken we wie we willen bereiken en hoe we dat het beste kunnen doen."

Raadscommunicatieadviseur

De communicatieadviseur van de raad ondersteunt bij alle communicatie van de raad:

- Door te **adviseren** over wat, wanneer en hoe er gecommuniceerd kan worden met inwoners en andere stakeholders maar ook intern in de organisatie.
- Door de raad te **ondersteunen** bij de communicatie in de verschillende rollen (volksvertegenwoordiging, beleid vormen & kaders stellen, controleren).
- Door nieuwe communicatiemiddelen voor de raad te **ontwikkelen** of al bestaande te **verbeteren** en de content te produceren/beheren/regisseren.

"Als gemeenteraad zorg je ervoor dat je op een effectieve en prettige manier echt contact hebt. En daarbij vind ik het heel belangrijk om niet vanuit angst of beperking te communiceren, maar vanuit openheid en mogelijkheden."

– Nienke Jongstra, *interim raadscommunicatieadviseur gemeente Heerenveen* –

Uitvoering raadscommunicatie in 2019 en verder...

De raadscommunicatie voor de komende tijd bestaat uit:

- **Inhoudelijk:** teksten schrijven en uitingen maken voor de onderwerpen die actueel zijn (Zoals Burgerbesluit, Begroting en Raadsakkoord)
- **Middelen:** de huidige middelen vullen met content/ verbeteren/veranderen/vernieuwen/ afspraken over vastleggen
- **Projecten:** communicatienota, sjablonen raadsstukken

Werk in uitvoering...

- ✓ **Teksten schrijven;** persberichten raad; nieuwsbrief griffie; opleggers raadsvoorstellen
- ✓ **Website;** tekst, indeling & opmaak
- ✓ **Bijeenkomsten :** communicatie, organisatie & begeleiding (bijv. democratiefestival, 3 juli)
- ✓ **Nieuwsbrief thematisch raadsakkoord;** informatie verzamelen, tekst & opmaak nieuwsbrief
- ✓ **Bijeenkomsten ;** bijeenkomst gefaciliteerd en input opgehaald voor Plan raadscommunicatie
- ✓ **Plan raadscommunicatie;** onderzoek, verzamelen informatie en schrijven
- ✓ **Advies en ondersteuning;** algemene zaken griffie, nieuw sjabloon raadsvoorstel
- ✓ **Politiek Actief;** voorbereidingen voor het organiseren van een cursus Politiek Actief voor de inwoners van Heerenveen.

Mogelijke projecten voor communicatieadviseur in 2020

	<p>Verbeteren raadsvoorstellen <i>Door aanpassingen in het sjabloon en workshops 'argumenteren' te geven aan medewerkers. Opbrengst: duidelijkere en makkelijk leesbare voorstellen, ook voorstellen met keuze mogelijkheid en alternatieven.</i></p>
	<p>Verbeteren interne informatie-uitwisseling <i>Mogelijkheden zoeken om een duidelijk beeld te krijgen van wie waarmee bezig is binnen de organisatie, op welke manier de inwoners betrokken worden en wat de stand van zaken is.</i></p>
	<p>Communicatie rond besluitvorming door de raad <i>Met raad en griffie onderzoeken op welke manieren de communicatie rond besluitvorming van de raad kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld communicatie in en over de raadsvergadering (desgewenst bijvoorbeeld verzorgen van een communicatie- en mediatraining)</i></p>
	<p>Regisserende en faciliterende rol gemeenteraad <i>Adviseren en ondersteunen zodat de gemeenteraad deze rol (nog) beter kan invullen</i></p>
	<p>Ondersteunen bij bestaande of nieuwe thema's uit het thematisch raadsakkoord <i>Hoe communiceren we hierover als raad en organisatie? Wat kunnen we verbeteren?</i></p>
	<p>Informatie halen en delen <i>Wordt er voldoende informatie gehaald en gedeeld? Waarin kunnen we onszelf verbeteren, waar is vernieuwing nodig?</i></p>
	<p>Netwerken gebruiken en versterken <i>Welke bestaande netwerken zijn er allemaal, wil de raad een eigen netwerk ontwikkelen? Hoe kunnen we beter samenwerken als het gaat over relatiebeheer en netwerken?</i></p>
	<p>Inwoners betrekken vanuit behoefte <i>Zoveel mogelijk betrekken inwoners. Wat kunnen we als raad doen om meer betrokken inwoners te krijgen? Hoe zorg je dat je inspringt op de behoefte van de inwoners?</i></p>

Bijlage I

Bronnenlijst:

- Nudging de gemeenteraad, David Kok
- Verandering van tijdperk, Jon Rotmans
- Start with Why; Simon Sinek
- Thematisch raadsakoord 2018 – 2020
- Hoofdlijnen akkoord 2018 – 2020
- <https://www.managementsite.nl/hoe-werkt-verbindinge-communicatie>
- <https://www.groene.nl/artikel/de-kiezer-is-niet-gek>
- <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/f/factor-c/artikel-factor-c>
- <https://www.raadsleden.nl/actueel/nieuws/raad-hard-naar-college-en-zacht-naar-samenleving>
- <https://www.raadsleden.nl/actueel/nieuws/de-drie-rollen-van-de-raad-hebben-hun-oude-betekenis-verloren>
- <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/f/factor-c>
- <https://www.motivaction.nl/mentality>
- <http://democraticchallenge.nl/>
- <https://www.frankwatching.com/>

Bijlage II

Uitkomsten bijeenkomst Raadscommunicatie 3 juli 2019

Elementen communicatie

Middel	voorwaarde	systeem	Manier	doelgroepen	werkwijze
Website	Transparantie	lbabs	Beeld	Ontvanger	Stukken lezen
Woordvoering	respect	Mail	Geluid	Insprekers	Embargo
Brieven		ICT	Persoonlijke contacten	College ben w	Discussie
Internet		online	Mimiek	Griffie	Amendement
Gesprek			Trucs	Mensen	Schriftelijke vragen
Persbericht			Drift	Boze insprekers	Technische vragen
Tekst			Handgebaren		Interruptie
Voorlichting			Microfoon		Stemverklaring
Boodschap					Betoog
					Adviseren
					vergaderen

Wat is raadscommunicatie wel

<ul style="list-style-type: none"> • Openbaar • Niet-beïnvloedend • Algemeen belang • Constructief • Relevant • belangrijk 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparant, helder • Echt • Recht door zee 	<ul style="list-style-type: none"> • Beheersing • Duidelijk spreken
--	---	---

Wat is raadscommunicatie?

Wollige taal Begrijpelijke taal Jip en janneke	Wisselwerking Samenwerken Betrokkenheid Vertrouwen Vertrouwelijk	Toegankelijk Open Eerlijkheid Zichtbaar Openheid	Beslissen	Collectieve visie	Vanuit de vraag
--	--	--	-----------	-------------------	-----------------

Eisen raadscommunicatie

Duidelijke communicatie intern/extern	Volgorde communicatie eerst inter dan pas naar de pers	Niet alleen zenden, meer ontvangen	Nuttig	Gezamenlijke uiting Objectiviteit vs kleuring/positionering/diversiteit
Kritisch op taalgebruik, doe gewoon	Goede facilitering (ict, webbeheer etc)	Verbinden!	Informatief	Positioneren
		Wederkerig	Realistisch	Herkenbaar vanuit de gemeente
Alles wat gezegd, gedaan wordt vanuit de gemeente = communicatie			Laagdrempelige blik in het raadswerk	Verhaal imago – haakje benoemen telkens
			Helderheid verschaffen	
			Eerlijk	
			Beeld (film, tekening etc.)	

Bijlage III

Hieronder is een overzicht opgenomen van de huidige communicatiemiddelen per doelgroep.

Interne doelgroepen	Communicatiemiddelen
Raadsleden	Nieuwsbrief raadsakkoord lbabs Inspreken Motie amendement vragen stellen initiatiefvoorstel werkbezoeken stemverklaring
Ambtenaren	Raadsvoorstel Memo Mail
Griffiemedewerkers	Mail lbabs
Managementteam	Mail
Burgemeester/college	Raadsinformatiebrief

Externe doelgroepen	Communicatiemiddelen
Inwoners	Raadsvergadering Commissievergadering Website Twitter Cursus 'wat doet de gemeente?' Inspreken Telefoon Mail

Bijlage IV

Mogelijke nieuwe communicatiemiddelen:

- Nieuwsbrief extern
- Inwoners groep samenstellen (net zoals 'wat vindt Nederland' in Hart van N)
- Wekelijks/maandelijks; Stukje in de krant
- Communiceer rondom raadsvergadering/commissievergadering: wat wordt en besproken met een stukje achtergrond informatie
- Blogger of vlogger: raadslid, jongere die interesse heeft en die wij ruimte bieden?
- Motiemarkt: vernoem naar indiener
- Debatclub op scholen contact zoeken, wat gebeurt er al en hoe kunnen wij daarbij aansluiten. Werkgroep maken, met elkaar bespreken? Mogelijkheid tot jongerenraad?
- Elk jaar iets ludieks doen zoals escape room in raadszaal (idee Almere)
- Whats app voor vragen aan de raad
- Webinars voor mening vormen
- Vragen en antwoorden toevoegen tijdens uitzending vergadering
- Stelling op website of fb
- Gast van de raad
- Perswand met logo's
- Filmpjes (met reflectie over raadsvergadering, of voorstellen raadslid)
- Infographics
- Raadpraat: vraag een inwoner, wat zou jij doen als raadslid
- Stemhulp
- Testimonials door participanten
- Actieve inwoners als ambassadeur voor de raad
- Bedrijfsbezoeken/excursies gekozen op belangrijke onderwerpen in de raad of in de toekomst