

COMMUNICATIEBELEIDSNOTITIE GEMEENTE SINT ANTHONIS
December 2005

Claudi van der Veeke
Beleidsmedewerker cluster Communicatie

INHOUDSOPGAVE

	Voorwoord	pag. 2
1	Landelijke trends	pag. 3
1.1	In dienst van de democratie	pag. 3
1.2	Dualisme	pag. 4
1.2.1	Burgerparticipatie	pag. 4
1.2.2	Interactieve beleidsvorming	pag. 5
2	Bestuurlijke en ambtelijke uitgangspunten	pag. 6
2.1	Uitgangspunten en randvoorwaarden	pag. 6
3	Huidige situatieschets	pag. 7
3.1	Intern communicatieonderzoek	pag. 7
4	Toekomstige situatieschets	pag. 9
4.1	Belang van communicatie voor de gehele organisatie	pag. 9
4.2	Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor communicatie	pag. 9
4.3	De gemeente vormt als geheel een eenheid	pag. 10
4.4	Plaats van communicatie binnen de organisatie	pag. 10
5	Communicatietaken- en activiteiten	pag. 11
5.1	Taakvelden communicatie	pag. 11
5.2	Activiteiten communicatie	pag. 11
5.2.1	Interne communicatie	pag. 11
5.2.2	Externe communicatie	pag. 12
5.2.3	Public relations, promotie en representatie	pag. 13
5.2.4	Beleidsadvisering	pag. 14
5.2.5	Persvoorlichting	pag. 14
5.2.6	Risicocommunicatie	pag. 15
5.2.7	Crisiscommunicatie	pag. 15
6	Financiële middelen	pag. 16
7	Plan van aanpak	pag. 17
7.1	Profilering van het cluster in 2006	pag. 17
7.2	Intranet	pag. 18
7.3	Website	pag. 18
7.4	Burgerjaarverslag 2005	pag. 18
7.5	Risicocommunicatie	pag. 18
7.6	Crisiscommunicatie	pag. 19
7.7	Presentatie en handreikingen	pag. 19
7.8	Themacommunicatie	pag. 19
7.9	Communicatie gemeenteraad	pag. 19
8	Communicatieplan notitie	pag. 20
8.1	Doelgroepen	pag. 20
8.2	Communicatiedoelstellingen	pag. 20
8.3	Communicatieboodschap	pag. 20
8.4	Uitgangspunten	pag. 20
8.5	Middelen en media	pag. 21
8.6	Communicatieplanning	pag. 21
8.7	Organisatie en uitvoering	pag. 21
8.8	Financiën	pag. 21

VOORWOORD

In de gemeente Sint Anthonis staat het cluster Communicatie en in dezelfde lijn het communicatiebeleid nog in de kinderschoenen. In het verleden is hier weinig mee gedaan. Communicatie als onderdeel van een project is in de meeste gevallen op minimale wijze cq. onder verantwoordelijkheid van de projectleider/beleidsmedewerker uitgevoerd. Het cluster Communicatie is hierbij vaak 'vergeten'. Een communicatiebeleidsplan, waarin een 'aangepaste' rol van het cluster Communicatie naar voren komt, moet een bijdrage leveren aan de erkenning dat communicatie bijdraagt aan kwaliteit van beleid. Communicatie moet daarbij 'tussen de oren gaan zitten'.

1 LANDELIJKSE TRENDS

1.1 'In dienst van de democratie'

In augustus 2001 is het rapport 'In dienst van de democratie' verschenen. Dit is het eindrapport van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, beter bekend als de 'Commissie Wallage'. Opdracht aan de Commissie, voortvloeiend uit een onderdeel van het regeerakkoord 1998: "De Commissie heeft tot taak te komen tot een rapport waarin zij de regering met het oog op de huidige en toekomstige ontwikkelingen op het terrein van de beleidsontwikkeling, de informatie- en communicatietechnologie, het medialandschap en de journalistiek adviseert over:

- a. de toekomstige doelen, functies, coördinatie en organisatie van de overheidscommunicatie, evenals de daarvoor benodigde middelen;
- b. de inzet van nieuwe middelen en instrumenten op het gebied van de media en informatie;
- c. de consequenties van het advies, bedoeld onder a en b, voor de werkwijze van de ministeries".

In de slotbeschouwing van het rapport komen een aantal zaken naar voren waaruit hieronder een greep is gedaan:

- Verschuiving van overheidsvoorlichting naar overheidscommunicatie;
- Waar bij voorlichting toch altijd het verstrekken van informatie centraal staat, gaat het bij communicatie om door burger en overheid gezochte wederkerigheid;
- De overheid moet zich stelselmatig verdiepen in de vraag wat de burger van de overheid verwacht;
- Stel de burger centraal en ga daarbij uit van een volwassen relatie tussen overheid en burger;
- Voorlichting enkel aan het eind van een beleidsproces inzetten, doet aan de volwassen relatie geen recht;
- Verdergaand poldermodel: kennis en betrokkenheid van zelfstandige burgers en hun (vaak wisselende) representaties beter en eerder bij de beleidsontwikkeling betrekken;
- Bereiken van burgers: houd rekening met de verschillen tussen burgers, gebruik vormen van coproductie van beleid (burgers via kanalen en toonzetting bereiken die passend zijn voor hun leefstijl);
- In tegenstelling tot de ontzuilde autochtone bevolking, geldt voor migranten dat zij zich nog sterk oriënteren op 'eigen' opinieleiders en sleutelfiguren;
- Het actief openbaar maken van informatie geeft bereidheid van de overheid aan tot het delen van die informatie met de burger;
- Communicatie moet gezien worden als een onderdeel van beleid, en niet als toevoeging achteraf.

Ontwikkelingen die hier bij aan sluiten zijn het inzetten van Interactieve nieuwe media en Interactieve beleidsontwikkeling. De gemeente Sint Anthonis heeft sinds november 2002 een website waarop onder meer een productencatalogus en te downloaden formulieren te vinden zijn. Een eerste voorzichtige stap. Een kans om de gemeentelijke organisatie transparanter te maken en een (mogelijk) instrument in de interactieve beleidsontwikkeling. Aansluitend op het eerste punt pleit het cluster Voorlichting voor een naamsverandering. Het cluster zal verder gaan onder de noemer 'cluster Communicatie'. Communicatie is een breder begrip waar 'voorlichting' onder valt

1.2 Dualisme

Met de invoering van het dualisme is transparantie, herkenbaarheid en toegankelijkheid van bestuur een belangrijke doelstelling. De raad en raadsleden hebben een volksvertegenwoordigende rol in de lokale democratie. In deze rol houdt de raad zicht op de lokale gemeenschap en de gevoelens en opvattingen van burgers, signaleert zij problemen, onderkent zij beleidsmogelijkheden en onderhoudt zij contact met maatschappelijke organisaties. Dualisme vergemakkelijkt de dialoog met de burger in een eerder stadium, omdat de raad niet hoeft te wachten tot er een uitgedacht plan ligt. Burgerparticipatie en Interactieve Beleidsvorming zijn terugkerende thema's die genoemd worden. Een uiteenzetting van deze thema's treft u onder paragrafen 1.2.1 en 1.2.2 aan.

Rol van de gemeenteraad

Sinds het dualisme heeft de raad een eigen en zelfstandige positie verkregen. Dat houdt mede in dat de raad een eigen verantwoordelijkheid heeft betreffende de communicatie tussen de raad en de inwoners van de gemeente. Deze notitie biedt tevens een basis voor het vormgeven van deze communicatie en is een uitnodiging om met de raad aan dit thema een vervolg te geven. Dit kan met gebruikmaking van de diensten van het cluster Communicatie.

1.2.1. Burgerparticipatie

Burgerparticipatie en burgerinitiatief Burgers willen steeds meer directe zeggenschap over gemeentelijke aangelegenheden. Burgers willen echter op andere manieren deelnemen aan het bestuur van de samenleving dan via de 'klassieke' politieke deelname. Eén van de mogelijkheden voor burgers is het burgerinitiatief dat aan bepaalde voorwaarden is gebonden. Een ander middel om de burger te betrekken bij het gemeentewerk is de burgerparticipatie in de werkzaamheden van de raad.

Burgerinitiatief

Het burgerinitiatief stimuleert medewerking van burgers bij de beleids- en besluitvorming door de gemeenteraad. De burger kan onderwerpen die de raad volgens hem niet heeft opgepakt, onder bepaalde voorwaarden alsnog op de raadsagenda plaatsen.

Het burgerinitiatief versterkt de vertegenwoordigende rol van de raad, omdat de raad signalen uit de samenleving kan vertalen in concrete voorstellen. Het initiatief maakt het mogelijk dat niet alleen raadsleden signalen uit de samenleving vertalen, maar biedt burgers zelf ook de gelegenheid om voorstellen bij de gemeenteraad in te dienen. Het burgerinitiatief wordt in de gemeente Sint Anthonis niet toegepast.

Burgerparticipatie in de werkzaamheden van de gemeenteraad

De raad kan de burgers betrekken bij direct raadswork in de raad(scommissie). Daarvoor hebben gemeenten verschillende middelen:

- Spreekrecht
Burgers kunnen inspreken bij commissievergaderingen en zo inbreng hebben in het gemeentelijke beleid of er vragen over stellen;
- Themabijeenkomsten van de Raad
Via het organiseren van themabijeenkomsten wil de Raad over een bepaald onderwerp in gesprek gaan met inwoners en direct belanghebbenden. Zij wil zich laten informeren en zij wil luisteren naar de inbreng en deze betrekken bij de eigen meningsvorming. Vanaf 2005 worden deze themabijeenkomsten structureel georganiseerd;
- 'Gast in de raad'-projecten
In zogenaamde 'Gast in de raad'-projecten kunnen burgers op uitnodiging en onder de hoede van een raadslid een kijkje nemen bij de gemeente. Dit bevordert begrip en de wil om deel te nemen. Dit is een middel dat in de gemeente Sint Anthonis niet gebruikt wordt;

- Interactieve beleidsvorming.

1.2.2. Interactieve beleidsvorming

Interactieve beleidsvorming, onderhandelend bestuur, openplanvorming en soortgelijke trajecten illustreren hoe overheidsbeleid tot stand komt in samenspraak met vertegenwoordigers van openbaar bestuur en met burgers (of burgerorganisaties). Interactieve beleidsvorming mobiliseert de kennis en steun van betrokkenen bij beleidsproblemen waarvan de overheid op voorhand niet weet - of nog niet wil bepalen - hoe zij ze moet oplossen. Het biedt de mogelijkheid om duurzame oplossingen te ontwikkelen met lage maatschappelijke kosten, omdat het 'samen ontwikkelen' draagvlak en medewerking stimuleert. Voorbeelden van interactieve beleidsvorming:

- De instelling van dorpsraden, klankbordgroepen en platforms;
- Kernendiscussie, dorpsgesprekken;
- Kern-, dorps- en wijkbezoeken;
- Dorps-, wijk-, inwoners- en informatieavonden;
- Wijkbeleid, buurtwerkplannen en wijkgericht werken;
- Het betrekken van specifieke belangengroepen zoals senioren, jongeren, brancheorganisaties en minima;
- Het ontwikkelen van toekomstscenario's, -visies en -verkenningen, ontwikkelingsprogramma's en het voeren van toekomstdebatten.

Een aantal van bovengenoemde voorbeelden worden al toegepast in Sint Anthonis, zoals de instelling van dorpsraden, platform Veiligheid, informatieavonden, bijeenkomsten nieuwe inwoners.

2 BESTUURLIJKE EN AMBTELIJKE UITGANGSPUNTEN

2.1 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Aan het opstellen van een communicatiebeleidsplan ligt een aantal uitgangspunten ten grondslag.

Bestuurlijk:

- “Het bestuur staat dicht bij de bevolking en is van mening dat de dienstverlening aan de inwoners van Sint Anthonis optimaal moet zijn. Het bestuur houdt zich voornamelijk bezig met onderwerpen die de inwoners direct raken (burgergerichtheid). Belangrijk uitgangspunt daarbij is de betrokkenheid van de inwoners bij de lokale politiek..” (Besturingsfilosofie p.4, maart 2001);
- “..Behoudens aandacht voor de ‘harde’ elementen (organisatiestructuur en instrumenten), dient er tijdens een dergelijk verbeterproces ook heel nadrukkelijk aandacht te zijn voor de cultuur in de organisatie. Houding, gedrag en werkwijze van mensen ‘maken’ immers de organisatie” (Besturingsfilosofie p.7, maart 2001). Interne communicatie draagt hier aan bij, en heeft tevens zijn weerslag op het uitgedragen imago

Ambtelijk (managementfilosofie):

- “Gedrag, houding en werkwijzen van management en medewerkers (de organisatiestructuur) zijn gericht op samenwerking en een optimale dienstverlening aan burgers, organisaties en bedrijven” (Besturingsfilosofie p. 10, maart 2001);
- “..naast de productgewijze aansturing zullen zeker bij de producten van de gemeente als participatieve of interactieve overheid ook andere sturings- en samenwerkingsvormen tussen bestuurders en ambtenaren gehanteerd moeten worden. Hierbij zal de nadruk vooral moeten liggen op elementen als communicatie, overleg, projectmatige aansturing en een goed verloop van het proces” (Besturingsfilosofie p. 18, maart 2001);
- “Bij producten die betrekking hebben op de gemeente als participerende of interactieve overheid, is vooral het werken aan extern draagvlak en acceptatie van belang..” (Besturingsfilosofie, p. 18, maart 2001).

Bovengenoemde uitgangspunten geven aan dat er een behoefte bestaat aan communicatiebeleid en een nieuw zicht op de communicatietaken en –activiteiten van het cluster Communicatie.

3.HUIDIGE SITUATIESCHETS

Het cluster Communicatie opereert nu met 1,69 fte. Binnen deze formatie worden op dit moment voornamelijk werkzaamheden verricht op het gebied van representatie, kabinetszaken, externe communicatie in de vorm van de wekelijkse bekendmakingen via de Peelrandwijzer en via de website, communicatiebeleid in de vorm van een eerste basisnotitie (voorliggend). Het inzetten van het cluster Communicatie ten behoeve van projecten van de verschillende vakafdelingen gebeurt niet of nauwelijks. Naast deze activiteiten op het gebied van communicatie behoort het bestuurssecretariaat ook tot het cluster met de bijhorende activiteiten. De bestuurssecretaresse wordt ten behoeve van de communicatieactiviteiten binnen het cluster regelmatig ingezet (wekelijkse bekendmakingen op de website en inval bij verlof of ziekte). Op termijn zal een en ander naar verwachting resulteren in een structurelere inzet van de bestuurssecretaresse. Daarbij moet bijscholing met betrekking tot de basisbegrippen rondom communicatie in ogenschouw genomen worden. Er wordt een taakverschuiving bewerkstelligd, waarbij de taken op uitvoerend niveau worden geconcentreerd en er meer ruimte ontstaat voor beleid.

3.1 Intern communicatieonderzoek

Er is onderzoek verricht naar de interne communicatie. Hieruit zijn ondermeer de volgende bevindingen naar voren gekomen ('Interne communicatie binnen de gemeente Sint Anthonis', januari 2004):

- Missie 'burgergericht en bedrijfsmatig' werken komt niet tot uiting in interne communicatie;
- Er wordt groot belang gehecht aan een goede interne communicatie;
- Er dient meer aandacht te komen voor interne communicatie;
- Verantwoordelijkheid voor communicatie ligt bij top;
- Medewerkers willen meer verantwoording gaan nemen;
- Persoonlijk overleg en e-mail worden veel gebruikt;
- PIM is niet up-to-date en wordt daardoor niet gebruikt;
- Er is sprake van een informatietekort wat personeelsinformatie en organisatiebrede informatie betreft;
- Tevredenheid over bottom-up en horizontale communicatie;
- Ontevredenheid over topdown communicatie;
- Communicatie is vrij taakgericht.

Enkele aanbevelingen uit het onderzoek:

- Visie en strategie van de organisatie onder de aandacht brengen;
- Eenduidige visie met betrekking tot communicatie nastreven;
- (intern) communicatiebeleid opstellen;
- T-schijf herstructureren;
- Stimuleren gebruik T-schijf;
- Benutten (interactieve) mogelijkheden van intranet;
- Publicatie Brinkpost herstellen;
- PIM actualiseren;
- Stimuleren topdown en diagonale communicatie;
- Informatie in organisatie toegankelijker maken;
- Informatieverstrekking afstemmen op informatiebehoeften;
- Eenduidige communicatiecultuur nastreven;
- Stimuleren van initiatief nemen door werknemers.

Een aantal van de genoemde bevindingen en aanbevelingen (waaronder het wegwerken van het genoemde informatietekort, herstructureren van de T-schijf, actualisering van de PIM-map, toegankelijker maken van de informatie, publicatie Brinkpost herstellen, informatieverstrekking afgestemd op informatiebehoefte) kan verwerkt worden in de aanleg van intranet. Met de eerste fase hiervan is al een start gemaakt in de vorm van een projectplan. De tweede fase is in september 2005 gestart. Met voorliggende notitie wordt een eerste stap gezet om een eenduidige visie op communicatie en communicatiecultuur te bewerkstelligen en beleid op dat gebied op te stellen.

4. TOEKOMSTIGE SITUATIESCHETS

Met betrekking tot de toekomstige situatie zijn er enkele algemene uitgangspunten te benoemen.

- Belang van communicatie voor de gehele organisatie;
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor communicatie;
- De gemeente vormt als geheel een eenheid;
- Plaats van communicatie binnen de organisatie.

4.1 Belang van communicatie voor de gehele organisatie

Hierbij moeten we onderscheid maken in interne en externe communicatie. Interne communicatie is van belang vanwege het goed laten functioneren van de eigen organisatie en de medewerkers. Het belang van externe communicatie ligt onder meer in het bereiken van de beleidsdoelstellingen van het bestuur. In het laatste geval moeten we niet vergeten dat de gemeente beoordeeld wordt door de burgers, waarbij een beoordeling op de volle breedte van ons functioneren is gericht. Het gaat daarbij niet alleen om de beleidsmatige taken van de gemeente, maar ook om zaken als integriteit, vertrouwen, geloofwaardigheid, consequent handelen en luisterbereidheid van de gemeente. Gedrag en houding spelen vaak een belangrijke rol en hebben een psychologisch effect (laten zien dat je je doelgroep serieus neemt, het nemen van politieke verantwoordelijkheid als bestuur naar de achterban, profilering als moderne en communicatieve organisatie).

Opdracht voor de organisatie:

Letten op de luisterrol van de organisatie, interne communicatie goed organiseren (zit het intern goed dan straalt dat via medewerkers naar buiten uit), betere inzet van externe communicatie om klantrelatie burger-bestuur te verbeteren, burgerparticipatie te stimuleren en te vergroten. (noot: voor wat betreft burgerparticipatie dient eerst een beleidsnotitie geschreven te worden).

4.2 Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor communicatie

Communicatie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van bestuur, managementteam en sectoren. In een gemeentelijke organisatie communiceert iedereen en is iedereen dus ook mede verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie van en door de gemeente Sint Anthonis. Of het nu gaat om de wethouder, het afdelingshoofd of de medewerker, we zijn allemaal mede verantwoordelijk voor het beeld dat de burgers in Sint Anthonis hebben van onze organisatie. Deze eigen verantwoordelijkheid is niet over te laten of af te schuiven op het cluster Communicatie. Dit betekent dat communicatie inhoudelijk de verantwoordelijkheid is van de medewerkers in de sectoren / op de afdelingen. Zij zijn vakdeskundigen op hun eigen beleidsterrein en kennen hun 'afnemers' het best. Communicatie als specifieke deskundigheid, de coördinatie ervan, de beleidsadvisering en productie van communicatiemiddelen, maar ook de perscontacten, zijn ondergebracht bij het cluster Communicatie.

Opdracht voor de organisatie:

Actieve profilering van het cluster Communicatie binnen de organisatie, bewustzijnsvergroting bij (beleids)medewerkers als het gaat om inzet van communicatie.

4.3 De gemeente vormt als geheel een eenheid

Zoals eerder genoemd is een beoordeling van de gemeentelijke organisatie gericht op het totale functioneren ervan. Het vormen van één geheel, een samenhangende organisatie, is dan een eerste vereiste. Deze eenheid komt nu ondermeer tot uitdrukking in de gemeentelijke huisstijl. Daarnaast is en blijft het noodzakelijk om in de in- en externe communicatie nadruk te leggen op de presentatie van de organisatie als geheel. Het interesseert de burger niet welk onderdeel van de gemeente waar verantwoordelijk voor is. Het is de gemeente als geheel die beoordeeld wordt op bijvoorbeeld het ophalen van huisvuil, het onderhouden van groenvoorzieningen of het aanleggen van wegen. Eenduidigheid in presentatie geeft een indruk van een professioneel georganiseerde organisatie, de gemeente is beter herkenbaar.

Oprichting voor de organisatie:

Letten op eenduidig presenteren / optreden van de gemeente, onder meer ook tot uiting komend in briefverkeer en afhandeling hiervan, telefoonverkeer, folders en publicaties, (powerpoint)presentaties e.d. (dienstverlening).

4.4 Plaats van communicatie binnen de organisatie

Communicatie decentraal

Zoals genoemd is communicatie inhoudelijk de verantwoordelijkheid van de medewerkers.

Communicatie centraal

Communicatie als specifieke deskundigheid, met alle zaken die daarbij naar voren komen, is ondergebracht bij het cluster Communicatie, sector Middelen.

Formatie cluster Communicatie

Er is sprake van een verschuiving van taken binnen het cluster Communicatie. De bestuurssecretaresse is onderdeel van het cluster. Dit betekent niet dat de taken van de bestuurssecretaresse verschuiven naar de communicatiemedewerkers van het cluster Communicatie, maar dat één of meer (ondersteunende) communicatietaken verricht worden door de bestuurssecretaresse. De bestuurssecretaresse blijft actief verantwoordelijk voor de secretariële werkzaamheden.

De bestuurssecretaresse heeft deze mogelijkheid vanwege een verschuiving in haar eigen takenpakket en extra ondersteuning door de receptie. Bij de receptie is er sprake van onbenutte uren. Deze uren worden nu opgevangen met secretariële werkzaamheden zoals notulen verwerken.

Een voorbeeld van een communicatietakenpakket die door de bestuurssecretaresse verricht wordt is het op de gemeentelijke website plaatsen van de wekelijkse bekendmakingen uit de Peelrandwijzer. Andere webtaken en de eindverantwoordelijkheid voor de site blijven echter liggen bij de webredacteur. Gekeken wordt welke andere taken ook richting de bestuurssecretaresse kunnen, zodat de communicatiemedewerkers van het cluster zich ondermeer actiever bezig kunnen houden met de communicatietaken in de beleidsadviesing. Kortom, optreden als communicatieadviseurs in gemeentelijke projecten, zodat de vakafdelingen op dat punt verlicht worden.

5 COMMUNICATIETAKEN- EN ACTIVITEITEN

5.1 Taakvelden communicatie

De volgende taakvelden van het cluster Communicatie zijn te benoemen:

1. Interne communicatie;
2. Externe communicatie;
3. Public relations, promotie en representatie;
4. Beleidsadvisering;
5. Persvoorlichting;
6. Risicocommunicatie;
7. Crisiscommunicatie;

5.2 Activiteiten communicatie

5.2.1 Interne communicatie

- **Personeelsblad Brinkpost**

Wegens werkdruk op andere vlakken is de Brinkpost al meer dan twee jaar niet uitgekomen. Het doel van de Brinkpost is om medewerkers te informeren en het 'wij' gevoel te activeren en te vergroten. Inhoud, doelgroep en verspreiding moeten opnieuw onder de loep genomen worden bij een nieuwe uitgave. Het idee is er om de Brinkpost mee te nemen bij de opzet van intranet (een en ander is afhankelijk van prioriteitstelling en formatie). Op het moment van schrijven (oktober 2005) is het project Intranet in gang gezet.

- **Personeelsbijeenkomst**

Personeelsbijeenkomsten worden georganiseerd in de vorm van kerstbijeenkomsten, nieuwjaarsontmoetingen, afdelingsuitstapjes, uitjes georganiseerd door de personeelsvereniging en formeler; afdeling- en clusteroverleggen.

- **Smoelenboek**

Wordt niet uitgevoerd. Is gezien de grootte van de organisatie en het feit dat er vernieuwing op personeelsgebied plaatsvindt wel verstandig. Een overzicht van personeelsleden met foto en gegevensvermelding van sector, afdeling, cluster, taakveld. Kan ingepast worden bij de opzet van intranet.

- **Interne communicatie via de lijn**

Is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Momenteel vindt deze communicatie plaats via afdeling- en clusteroverleggen. Tweerichtingsverkeer. Kan voorkomen in interne communicatieplannen.

- **Intranet**

Is in ontwikkeling. In januari 2005 is het projectplan afgerond; eind september 2005 is gestart met de vervolgfase. De aanbevelingen uit het interne onderzoek met betrekking tot ondermeer de T-schijf, Brinkpost, PIM-map, toegankelijkheid van informatie, krijgen met behulp van dit medium een invulling.

5.2.2 Externe communicatie

- **Informatiepagina in de Peelrandwijzer**

Verschijnt wekelijks en bevat onder meer actuele informatie en verplichte bekendmakingen. Er dient kritisch gekeken te worden naar de kwantiteit van de publicaties in verband met de algemene bezuinigingsronde.

- **Website gemeente Sint Anthonis**

Sinds 1 november 2002 heeft de gemeente een eigen website waarop onder meer algemene informatie, de informatiepagina zoals in de Peelrandwijzer, agenda's en verslagen en de productencatalogus te vinden is. Doel is om deze in 2006/2007 te herstructureren zodat de site overzichtelijker is voor het publiek en de site in de toekomst in te zetten voor Interactieve Beleidsontwikkeling.

- **Folderontwikkeling**

Vindt alleen plaats in geval een project of organisatieonderdeel er om 'vraagt'. Algemeen foldermateriaal: zou een activiteit van het cluster kunnen zijn. Het betreft dan foldermateriaal over onderwerpen waar veel vraag naar is en dat ontwikkeld is om baliemedewerkers te ontlasten van onnodige vragen. Activiteit is afhankelijk van budget en van inventarisatie van de vraag. Wordt voorlopig niet ontplooid.

- **Gemeentegids en plattegrond**

Komt één keer in de twee jaar uit. Wordt huis-aan-huis bezorgd en kan ook afgehaald worden op het gemeentehuis. De gids wordt geproduceerd door Suurland en is in het tweede kwartaal van 2005 uitgekomen. De opzet is veranderd; de gids kent nu ook een telefoongids van de gemeente. Daarnaast is er een digitale versie van het a-z gedeelte van de gids die ontsloten wordt via de gemeentelijke website.

- **Huisstijl**

Deze is al ontwikkeld, maar wordt niet overal eenduidig uitgevoerd. Hiertoe zouden handreikingen (hoe schrijf ik een brief, hoe houd ik een presentatie etc.) geproduceerd kunnen worden. Dit laatste wordt op dit moment niet ontplooid.

- **Informatiebijeenkomsten**

Het middel informatiebijeenkomst wordt al ingezet in de verschillende gemeentelijke projecten door de vakafdelingen zelf. Het cluster Communicatie is hier vaak niet bij betrokken. Betrokkenheid van het cluster zou plaats kunnen vinden via het taakveld Beleidsadviesing waarbij Communicatie bijvoorbeeld plaats kan nemen in een werkgroep en een communicatieplan kan opstellen (zie paragraaf 5.2.4).

- **Burgerjaarverslag**

Een jaarlijks terugkerend verslag dat onder verantwoordelijkheid van de burgemeester uitgebracht wordt. Het is vooral bedoeld als aanzet voor het formuleren van prestatienormen op het gebied van kwaliteit van dienstverlening en burgerparticipatie. Er is sprake van een oriëntatie op vorm en inhoud van het burgerjaarverslag.

- **Themacommunicatie**

Om extra (communicatieve) aandacht voor de gemeente te genereren, is het een optie om themagewijs te communiceren c.q. speerpunten aan te wijzen waarop de communicatie wordt ingericht. In een bepaald jaar zou dat bijvoorbeeld interactieve beleidsvorming kunnen zijn. Interactieve beleidsvorming wordt dan gedurende dat jaar extra onder de loep genomen; projecten worden ingericht met interactieve beleidsvorming (toekomstvisies, betrekken van belangengroepen etc.). Op dit moment worden er door het bestuur geen

thema's c.q. speerpunten benoemd waarmee in de communicatie gewerkt kan worden. Wel organiseert de gemeenteraad in eigen beheer themabijeenkomsten, maar dit staat los van dit onderdeel themacommunicatie. Een mogelijkheid is wel om een koppeling te maken tussen de onderwerpen die tijdens de themabijeenkomsten naar voren komen en themacommunicatie.

5.2.3 Public relations, promotie en representatie

- **Bijeenkomst nieuwe inwoners**

Vindt elk kwartaal plaats in de hal van het gemeentehuis. Via de gemeentepagina's in de Peelrandwijzer worden nieuwe inwoners opgeroepen zich aan te melden voor een bijeenkomst. Zij worden dan ontvangen door de burgemeester en ingelicht over de gemeente.

- **Informatiepakket nieuwe inwoners**

Een pakket dat nieuwe inwoners ontvangen als ze in de gemeente Sint Anthonis komen wonen. Verschafft onder meer wat folders, een gemeentegids en plattegrond.

- **Relatiegeschenken**

- **Kabinetszaken**

Betreft vertrouwelijke zaken van het college, werkzaamheden rondom allerlei onderscheidingen, officiële ontvangsten.

- **Gemeentelijke ondersteuning bij activiteiten van derden**

Non-profit organisaties die een beroep doen op het cluster Communicatie ter ondersteuning. Zoals op dit moment de Kunstkring doet in geval van kunstprojecten. De afweging moet gemaakt worden hoeveel tijd hierin gestoken wordt en of deze in verhouding ligt met de andere communicatieactiviteiten die uitgevoerd (zouden) moeten worden.

- **Schrijven van voorwoorden, speeches en artikelen**

Is aan de orde bij representatieve bijeenkomsten van de burgemeester. Er worden geen voorwoorden e.d. geschreven voor de wethouders. Ook niet in geval van projecten in de beleids sfeer. In dat geval dient de betreffende beleidsmedewerker de eerste voorzetter te geven (steekwoorden, achtergrondinformatie...). Het cluster Communicatie zou hierop dan eindredactie kunnen plegen.

- **Gebruik hal gemeentehuis**

Er zijn derden die verzoeken om de hal van het gemeentehuis te mogen gebruiken, zoals bijvoorbeeld BISK eens heeft gedaan. Veelal gaat het dan om exposities die hier gehouden worden (minimaal 4 op jaarbasis) en informatiebijeenkomsten. Maar ook ontvangsten en rondleidingen vinden plaats. Per aanvraag wordt bekeken of hier mogelijkheid voor is.

- **Personeelsadvertenties**

Behoort tot de verantwoordelijkheid van de afdeling P&O. Elke advertentie bevat een stukje algemene informatie over de gemeente. Het is bij uitstek een middel waarin de organisatie als geheel naar buiten treedt. De personeelsadvertentie kent een vaste huisstijl vanwege de eenduidigheid en herkenbaarheid. De advertenties worden ook op de gemeentelijke website geplaatst.

- **Promotie van Sint Anthonis**

Hieronder kunnen voor wat betreft het cluster Communicatie met name de kunstactiviteiten geschaard worden. De coördinatie hiervan ligt vooralsnog bij het cluster Communicatie. Activiteiten vinden zowel eenmalig als jaarlijks plaats.

- **Representatieprojecten**

Hieronder kunnen bijvoorbeeld de 4 en 5 mei Herdenking en het Pinkstertoernooi geschaard worden. Het betreffen zowel jaarlijks terugkerende als eenmalige projecten.

5.2.4. Beleidsadvisering

Dit is een taakveld dat nog in de kinderschoenen staat of beter gezegd dat nog niet aanwezig is. Nevenstaand doel van dit beleidsplan is om juist de adviesfunctie van het cluster Communicatie naar voren te brengen en te promoten. Het besef dat communicatie een beleidsinstrument is dat kan bijdragen aan de kwaliteit van beleid en de betrokkenheid en acceptatie van de doelgroep is nog niet echt in de bedrijfsvoering verankerd. Er is wel een eerste stap in deze richting gezet door 'communicatie' een specifieke plaats op het 'blauwtje' van de college- en raadsvoorstellen te geven. Het doel is uiteindelijk dat de beleidsmedewerker bij het schrijven van een beleidsnotitie niet alleen de financiering meeneemt in het voorstel, maar ook de communicatie. Hij of zij dient vooraf te bedenken of en op welke wijze communicatie ingezet kan worden (alleen bekendmaking in Peelrandwijzer of uitgebreidere inzet) én of het cluster Communicatie hierbij in een vroegtijdig stadium betrokken kan worden. Het cluster Communicatie kan dan een advies uitschrijven eventueel uitmondend in een communicatieplan. Ook bestaat er de mogelijkheid om zitting te nemen in een project- of werkgroep. Het Management ziet toe op een correcte behandeling van het 'blauwtje'. De verantwoordelijkheid voor het 'gebruiken' van het cluster Communicatie en het inzetten van communicatie is een gedeelde verantwoordelijkheid. Zo zijn er naast het 'blauwtje' (beleidsmedewerker) verschillende 'ingangen' voor communicatie. Het cluster Communicatie dient zich onder meer met behulp van deze 'ingangen' actief in te zetten voor 'profilering' van het eigen cluster. De b&w-notulen kunnen als ingang bestempeld worden. Uit deze notulen valt op te maken welke onderwerpen communicatie behoeven. Vervolgens onderneemt het cluster daar actie op.

5.2.5. Persvoorlichting

Persvoorlichting is op dit moment een verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris (hier toe behoort ook de uitvoer van het persgesprek). Berichten voor de gemeentepagina's en persberichten worden wel opgemaakt door het cluster Communicatie, maar de eindredactie wordt verricht door de gemeentesecretaris. Persvoorlichting is echter bij uitstek een activiteit van het cluster Communicatie, waarbij het cluster veelal als intermediair werkt. Voor beantwoording van persvragen kan een hiërarchie gevolgd worden, waarbij de portefeuillehouder als eerste de keus krijgt de persvraag zelf te beantwoorden. Beantwoordt deze de vraag niet, dan kan - afhankelijk van de vraag - een leidinggevende of een beleidsmedewerker benaderd worden. Door persvoorlichting bij het cluster Communicatie neer te leggen, krijgt het cluster een beter beeld van wat er bij de pers in de 'buitenwereld' leeft. Het persgesprek is bij uitstek een taak die bij de burgemeester gelegd kan worden. Deze is toch, in het bijzonder in de ogen van de burgers, het gezicht van de gemeentelijke organisatie. De burgemeester wordt in het persgesprek bijgestaan door een medewerker van het cluster Communicatie. Het persgesprek vindt plaats op de middag na de B&W vergadering (in dit geval op dinsdagmiddag). Het betreft dan een gesprek dat gaat over de B&W vergadering van de week daarvoor.

5.2.6. Risicocommunicatie

Dit wordt in 2006 opgepakt. Risicocommunicatie is communicatie over risico's waaraan mensen blootstaan voordat zich een ramp of incident voordoet. Als mensen van te voren weten aan welke risico's zij zijn blootgesteld, welke maatregelen getroffen zijn om de kans op een incident of ramp te minimaliseren en wat zij moeten doen mocht er onverhoopt toch iets gebeuren, dan kunnen gemeenten daar ten tijde van een ramp of incident hun voordeel mee doen.

5.2.7. Crisiscommunicatie

De Wet rampen en zware ongevallen geeft bepalingen voor de informatieverzorging en de te verstrekken informatie bij rampen. De verantwoordelijkheid voor de voorbereidingsfase hiervan ligt bij burgemeester en wethouders; zij moeten ervoor zorgen dat hiervoor richtlijnen opgenomen worden in het rampenplan. Proces 3 in het gemeentelijke rampenplan heeft betrekking op voorlichting en informatie. Het cluster Communicatie is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit deel in het rampenplan (deelplan Voorlichting en draaiboek Voorlichting). Daarnaast maakt het cluster deel uit van het Beleidsteam bij rampen en neemt het cluster regelmatig deel aan oefeningen. Vrijwel geen enkele gemeente heeft voldoende kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit om bij een zwaar ongeval of een ramp een voorlichtingsorganisatie op de been te houden. Daarom is er in de regio een basis gelegd voor samenwerking in de vorm van een voorlichterpool. Voorwaarde hierbij is wel dat de verschillende gemeenten uitgaan van eenzelfde voorlichtingsstrategie. Uit deze samenwerking is het regionale model-deelplan en model-draaiboek voortgekomen. De uitwerking hiervan dient per gemeente plaats te vinden in het lokale deelplan en draaiboek. Status: in de vergadering van 31 maart 2004 heeft het Algemeen Bestuur van de Hulpverleningsdienst Brabant-Noord besloten tot het vaststellen van de uitgangspunten en het plan van aanpak ten behoeve van de organisatie en coördinatie van de voorlichterpool. Het cluster Communicatie gaat in 2006 samen met de gemeenten uit Kring 5 (Boxmeer, Cuijk, Grave en Mill-St. Hubert) een Kring5-plan opstellen, zodat de samenwerking tussen de genoemde gemeenten gebaseerd is op dezelfde basis.

6. FINANCIËLE MIDDELEN

Het totale budget voor het cluster Communicatie is begroot op € 33.190,--. Voor 2005 is dit bedrag uitgesplitst in de volgende drie posten:

- Informatievoorziening € 16.000,--
- Advertentiekosten verplichte bekendmakingen € 15.000,--
- Voorlichting en promotie € 2.190,--

Communicatieactiviteiten die tot deze posten gerekend moeten worden zijn de informatieve artikelen en bekendmakingen die wekelijks in de Peelrandwijzer gepubliceerd worden, folderontwikkeling, gemeentegids en plattegrond, informatiebijeenkomsten, bijeenkomst nieuwe inwoners, infopakket, relatiegeschenken, en promotie Sint Anthonis.

Het budget voor crisiscommunicatie is ondergebracht bij de begrotingspost Algemene kosten rampenbestrijding. Voor risicocommunicatie is er geen aparte begroting opgemaakt. De begroting voor het Burgerjaarverslag is ondergebracht bij de post Burgemeester en bedraagt ongeveer € 3.000,--.

Daarnaast is er voor Intranet apart een budget dat onder het cluster Automatisering valt. Het gaat daarbij om een eenmalig bedrag van € 8.341,-- en een jaarlijks terugkerend bedrag van € 1.125,--.

7 PLAN VAN AANPAK

De bestuurssecretaresse is ingewerkt in de werkzaamheden die zij binnen de website ontplooit (wekelijkse bekendmakingen plaatsen op de site). Daarnaast zal zij een aantal (ondersteunende) communicatieactiviteiten toebedeeld krijgen om de druk bij de communicatiemedewerker van het cluster te verlichten (een herverdeling van communicatietaken behoort tot de mogelijkheden). Hiertoe is er ondersteuning vanuit de receptie ten behoeve van het bestuurssecretariaat ingepland van 8 tot 12 uur. Overigens: structurele ondersteuning door de receptie van het bestuurssecretariaat betreft een herschikking van taken binnen de bestaande formatie en is dus geen formatieuitbreiding.

Hieronder is een globaal overzicht weergegeven van de planning van communicatieactiviteiten voor 2006. Een aantal onderdelen uit deze planning worden hierna kort toegelicht.

GLOBALE PLANNING

Activiteit	2005				2006			
	Periode in kwartalen							
	1	2	3	4	1	2	3	4
Opzet Intranet	X		X	X	X	X		
Onderhoud intranet	X	X	X	X	X	X	X	X
Herstructurering website					X	X	X	X
Onderhoud website	X	X	X	X	X	X	X	X
Vaststelling comm.notitie	X			X				
Burgerjaarverslag 2005					X	X		
Risicocommunicatie					X	X	X	
Crisiscommunicatie	X	X	X	X	X	X	X	X
Peelrandwijzer	X	X	X	X	X	X	X	X
Kabinetszaken	X	X	X	X	X	X	X	X
Bijeenkomst nieuwe inw.	X	X	X	X	X	X	X	X
Representatieprojecten	X	X	X	X	X	X	X	X
Promotie Sint Anthonis	X	X	X	X	X	X	X	X
Presentatie gemeente + handreikingen					X	X	X	X
Themacomunicatie					X	X	X	X
Profilering cluster					X	X	X	X

Figuur 7.1 Overzicht communicatieactiviteiten 2005/2006

7.1 Profilering van het cluster in 2006

Het cluster Communicatie zal zich, ingaande 2006, actiever in de organisatie zetten en profileren. De verschillende vakafdelingen moeten weten dat zij in projecten een beroep kunnen doen op de communicatiemedewerker en de beleidsmedewerker van het cluster Communicatie. Dan wel in de vorm van een compleet communicatieplan, een communicatieadvies of bijvoorbeeld tekstredactie. In de organisatie dient men te weten voor welke zaken men terecht kan bij het cluster. Hiertoe produceert het cluster een zogenaamde flyer, waarmee Communicatie zich (opnieuw) voorstelt aan de organisatie met een overzicht van communicatieactiviteiten die uitgevoerd (kunnen) worden.

Daarnaast zet het cluster zich actief in als het gaat om zogenaamde acquisitie van communicatieprojecten (communicatieplan, -advies, tekstredactie etc.) om ook zo het cluster binnen de organisatie op de kaart te zetten. Het cluster oppert om de route van de b&w-voorstellen

aan te passen: op de terugweg vanuit b&w passeren de blauwtjes eerst het cluster Communicatie. Daar bekijkt de communicatiemedewerker of de beleidsmedewerker welke zaken (extra) communicatieve aandacht vragen. Dit wordt dan terug gekoppeld naar de vakafdeling ter bespreking.

7.2 Intranet

Het projectplan intranet is in januari 2005 afgerond. Eind september 2005 is het project weer in gang gezet. Vanwege budgettaire redenen wordt de mogelijkheid bekeken om op basis van open source software, intranet in te zetten. Dit is software waarvan de broncode vrijelijk aan het publiek beschikbaar wordt gesteld door de makers. De software kent geen eigenaar en is daardoor voor iedereen vrij beschikbaar. Een voordeel van deze software zijn de lagere kosten: gebruikers hoeven niet persé te betalen voor de aanschaf ervan, noch voor de eventuele upgrades. Een medewerker van de gemeente Valkenswaard (thuis in open source Mambo/Joomla) helpt ons om een en ander op te zetten. Het streven is om in het voorjaar van 2006 een eerste basis klaar te hebben voor ingebruikname.

7.3 Website

In 2006 moet bekeken worden wat we in de toekomst met de gemeentelijke website willen. En eventueel, welke aanpassingen hiervoor nodig zijn. Dienstverlening ondergaat een steeds verdergaande digitalisering en ook kleine gemeenten als de onze ontkomen daar niet aan. Binnen het cluster ROBM is bijvoorbeeld al gesproken over het plaatsen van bestemmingsplannen op de website. Er zijn gemeenten die dit al hebben, waarbij een locatie aangeklikt kan worden met daarachter het bestemmingsplan en aanvullende informatie. Aanvragen die via de website binnenkomen en waarvan de status ook gevolgd kan worden via de website; discussieforums, het chatten met burgemeester of wethouders, etc.

Ook moet bekeken worden welke aanpassingen binnen de huidige opzet gerealiseerd kunnen worden en welke om een investering vragen in de vorm van aan te schaffen modules of zelfs een nieuwe versie van de website.

Op dit moment draait de website op Web4All Release 1 van Centric. Dit is een gedateerde versie. Release 2 is al enige tijd uit (gemeente Cuijk en Boxtel hebben deze versie draaien) en heeft meer toepassingsmogelijkheden.

7.4 Burgerjaarverslag 2005

Dit moet in de eerste twee kwartalen van 2006 opgepakt en afgerond worden. Het voorgaande jaar is een externe ingeschakeld om het burgerjaarverslag te produceren. Voor dit burgerjaarverslag moet bekeken worden of het verslag in eigen beheer wordt geproduceerd of dat er wederom wordt uitgeweken.

In het kader van de kwaliteit van dienstverlening is er het voornemen om in 2006 aan te vangen met de productie van een kwaliteitshandvest. De kern van zo'n handvest is de belofte over de te verwachten kwaliteit van de dienstverlening. Normen worden gesteld aan de dienstverlening en deze normen worden vervolgens gepubliceerd. De burger kan zo de gemeente direct aanspreken als de norm niet gehaald wordt.

7.5 Risicocommunicatie

Risicocommunicatie is een verantwoordelijkheid van gemeenten. Maar de provincie wil een handje helpen. En wel door een wegwijzer risicocommunicatie te ontwikkelen. In de wegwijzer staat onder andere een vragenlijst die naar burgers verzonden kan worden. Hierop kunnen burgers aangeven welke onderwerpen hen bezighouden. En of zij behoefte hebben aan een informatiebijeenkomst of een folder. De wegwijzer helpt vervolgens de gemeente om de antwoorden uit de vragenlijst om te zetten naar communicatieactiviteiten. Cuijk en Oss zijn pilots binnen dit ontwikkelingstraject. Begin 2006 is de wegwijzer beschikbaar voor gemeen-

ten. En vanaf dat moment pakt het cluster risicocommunicatie op voor de gemeente Sint Anthonis.

7.6 Crisiscommunicatie

Het onderdeel communicatie uit het lokale rampenplan moet herzien, aangepast en onderhouden worden. Binnen Kring 5 (LvC) is afgesproken dat er in 2006 een Kring 5-plan opgesteld gaat worden, zodat samenwerking tussen de voorlichters gestoeld is op dezelfde basis. Cuijk en Sint Anthonis zijn hierin trekkers.

7.7 Presentatie en handreikingen

Het cluster Communicatie wil in 2006 inzicht krijgen in de (al dan niet eenduidige) presentatie van de gemeente. De bevindingen en daaruit voortvloeiende 'tips en trucs' verwerken we in handreikingen. Deze handreikingen zijn bedoeld voor het personeel ter ondersteuning bij bijvoorbeeld het houden van presentaties, schrijven van brieven, notities etc. Het geheel dient in lijn met de huisstijl te zijn. Deze staat vast, maar toezicht op correcte toepassing ervan en verdere uitwerking dient in het zicht gehouden te worden.

7.8 Themacommunicatie

Zoals eerder genoemd willen we in 2006 aanvangen met het aanwijzen van speerpunten waarop de (externe) communicatie ingericht kan worden. Gedurende een jaar nemen we een bepaald onderwerp extra onder de loep. Het cluster wil het bestuur vragen om een aantal thema's c.q. speerpunten te benoemen. Het is daardoor ook mogelijk om thema's voor volgende jaren te hebben klaarliggen. De gemeenteraad organiseert in eigen beheer themabijeenkomsten. Afhankelijk van de thema-inhoud kan daarop aangesloten worden.

Voorbeelden van thema's zijn de volgende:

- Thema op inhoud: een onderwerp dat in de themabijeenkomst van de gemeenteraad naar voren komt is 'dorpsontwikkelingsplannen'. Het kan een idee zijn om de dorpsontwikkelingsplannen gedurende een jaar extra communicatieve aandacht te geven en zo voor de burger naar een hoger plan te trekken;
- Thema op vorm: interactieve beleidsontwikkeling. Gedurende een jaar meer aandacht besteden aan dit onderwerp tegen het licht van gemeentelijke projecten (in feite projecten inrichten op basis van interactieve beleidsontwikkeling).

7.9 Communicatie gemeenteraad

In 2006 is het de bedoeling om het thema raad en communicatie verder uit te werken in aanspraak met de gemeenteraad, het cluster Communicatie en de griffie.

Bovengenoemde activiteiten en de inzet in projecten (komend vanuit de vakafdelingen) vinden naast elkaar plaats.

8 COMMUNICATIEPLAN NOTITIE

8.1 Doelgroepen

De communicatienotitie is een intern stuk. Dat er in beschreven staat dat het cluster Communicatie extern actiever communicatie moet gaan voeren, wil niet zeggen dat burgers bij dit beleidsstuk direct betrokken zijn. De externe doelgroepen zullen aan de orde komen wanneer het cluster Communicatie activiteiten gaat verrichten in de beleidsadvisering en daardoor betrokken raakt bij projecten van de vakafdelingen en bij invulling van het onderdeel themacommunicatie.

Interne doelgroep:

- Raad
- College
- Portefeuillehouder communicatie
- MT
- Afdelingshoofden
- Beleidsmedewerkers vakafdelingen
- Overige medewerkers

8.2 Communicatiedoelstellingen

- Voor de hele interne doelgroep geldt dat zij kennis heeft van de nieuwe 'positie' van het cluster Communicatie en het cluster ook weet te vinden als het gaat om communicatieactiviteiten;
- Voor het college en het MT geldt dat zij kennis hebben van de notitie en dat zij deze ondersteunen en hier naar ook handelen;
- Voor de raad geldt dat zij kennis heeft van de notitie en deze ondersteunt;
- Voor afdelingshoofden en beleidsmedewerkers geldt dat zij een actieve invulling geven aan het tweerichtingsverkeer tussen cluster en vakafdeling als het gaat om inzetbaarheid van het cluster in projecten;

8.3 Communicatieboodschap

Het bestuur en de ambtelijke organisatie krijgen op vooraf bepaalde momenten informatie over de rol en plaats van het cluster Communicatie binnen de organisatie, waar het cluster zich mee bezig houdt en wat het cluster voor hen kan betekenen. Door middel van een actieve profilering van het cluster wordt draagvlak voor bewust uitoefenen van communicatie gecreëerd en aangestuurd op medewerking in de vorm van gebruikmaking van het cluster. Hierbij kunnen eventueel handreikingen verschaft worden (over bijvoorbeeld het houden van presentaties, schrijven van notities, brieven etc.).

8.4 Uitgangspunten

- Zoveel mogelijk gebruik maken van persoonlijke communicatie (mogelijkheid voor feedback is het grootst);
- Vanwege het interne karakter veelal gebruik maken van mailings (via de interne mail of anders), andere vormen van aandachttrekkers zoals flyers, handreikingen, en bij voltooiing Intranet ook van dat medium.
- Gebruik maken van de gemeentelijke huisstijl.

8.5 Middelen en media (middelenmatrix)

MIDDELENMATRIX

	Mailing	Intranet	Flyers	Handreikingen	Collegevrst	Raadsvrst	Raadsmed.
Raad							X
College		X					
Portefeuillehouder Com		X			X		
MT	X	X	X	X			
Afdelingshoofden	X	X	X	X			
Beleidsmedew. vakafd	X	X	X	X			
Overige medewerkers	X	X	X	X			

Figuur 8.5 Overzicht communicatiemiddelen

8.6 Communicatieplanning

In het beleidsstuk is al een planning opgenomen voor wat betreft een aantal communicatie-activiteiten en –projecten. In deze planning is ook de profilering van het cluster Communicatie opgenomen. Profilering start in het eerste kwartaal van 2006. Inzage in de notitie heeft betrekking op het conceptstuk dat verschaft wordt aan collega-medewerkers van het cluster Communicatie, het afdelings- en sectorhoofd en de portefeuillehouder. Het ‘gat’ in de planning komt voort uit een tijdelijke afwezigheid van de beleidsmedewerker van het cluster Communicatie. Hieronder volgt een globale planning met betrekking tot het communiceren van dit beleidsstuk.

PLANNING COMMUNICATIEBELEIDSNOTITIE

Activiteit	2005/2006 in kwartalen				
	4	1	2	3	4
Inzage notitie	X	X			
Voorstel in college		X			
Raadsmededeling		X			
Profilering cluster		X	X	X	X

Figuur 8.6 Planning communicatiebeleidsnotitie

8.7 Organisatie en uitvoering

De beleidsmedewerker van het cluster is verantwoordelijk voor de communicatie rondom deze notitie. Voor wat betreft de profilering van het cluster Communicatie is het gehele cluster medeverantwoordelijk.

8.8 Financiën

Ten behoeve van communicatie rondom deze notitie zijn geen aparte gelden opgenomen. Profilering van het cluster valt binnen de ‘normale’ dagelijkse werkzaamheden. Flyers en handreikingen kunnen in eigen beheer geproduceerd worden.