

## INPUT UIT BESPREKING RAADS- EN COMMISSIELEDEN OP 7 MAART 2019

De gemeenteraad heeft een kaderstellende rol die zich ook naar de gemeentelijke communicatie laat vertalen. Op 7 maart 2019 organiseerden we een presentatie en gesprek over dit onderwerp. Negen aanwezige raads- en commissieleden namen deel aan dit gesprek en gaven zo input mee voor het Communicatiekader 2019-2022. Deze input is in de onderstaande tabel gerubriceerd en is benut om de corresponderende ontwikkelthema's in het communicatiekader nader in te vullen.

Opmerking of voorbeeld	Input voor het kader
<b>Thema: communiceren op maat</b>	
Wat is <u>de</u> communicatie? Geef verschillende niveaus aan en verschillende kanalen. Wat is wettelijk verplicht? Er zijn verschillende soorten inhoud.	Verschillende doelgroepen en soorten inhoud vereisen een verschillende aanpak. Maak hierin een bewuste keuze.
Sluiten de gekozen middelen wel voldoende aan bij de doelgroepen? En is communicatie alleen online en via de krant wel voldoende?	Kies passende middelen en monitor of de gekozen aanpak voldoende effect heeft. Stuur zo nodig bij.
<b>Thema: werken aan vertrouwen</b>	
Definieer heldere communicatiedoelen	Maak het SMART en dus meetbaar.
Beloof niets dat je niet waar kan maken. Beloof liever dat je binnen twee dagen reageert en reageer dan binnen een dag!	Wees realistisch en kom je afspraken na.
Erken het als je iets niet weet en kom terug met de juiste informatie	Wees realistisch en eerlijk over wat je wel en niet weet.
Slecht voorbeeld: geen reactie op vragen die gesteld werden vanuit de Bloemenbuurt.	Kom afspraken na en reageer op tijd. Geef het aan als een antwoord wat langer gaat duren.
Slecht voorbeeld: Annie M.G. Schmidlaan en Duivenvoorde. Er kwam geen informatie of hij kwam te laat. Wat als een ontwikkelaar of bouwer niet communiceert?	Neem je verantwoordelijkheid, ook als de afspraak is dat een ontwikkelaar of bouwer communiceert.
Goed voorbeeld: nieuwsbrief Rhijngeest.	Informatie is goed en op tijd.
Vertrouwen is een belangrijke factor	Werk actief aan vertrouwen.
<b>Thema :in gesprek gaan en verbinden</b>	
Zet trajecten meer in de spotlight. Wees trots op je aanpak. Zet het eens met grote letters in de krant	Vraag meer aandacht voor participatietrajecten. Bereik hierdoor meer en andere mensen.
Herinrichting Wilhelminapark als goed voorbeeld. Door positieve reacties van de betrokken buurtbewoners ontstond draagvlak.	Betrek omwonenden actief en op tijd (vroeg in het proces).

De wandeling bij de Geesten had veel meerwaarde.	Ga vaker de buurt in.
Inwoners (uit verschillende straten) gaan met elkaar in gesprek.	Zorg ervoor dat je aanpak en verhaal in gelijksoortige situaties ook gelijksoortig zijn.
Wie gaan vanuit de gemeentelijke organisatie het gesprek aan met inwoners? Is dat georganiseerd?	Regel dit. Niet iedereen is even communicatief vaardig.
Goed voorbeeld: de Geesten. Informatie was op tijd.	Communiceer tijdig, voordat vragen en onzekerheden ontstaan.
<b>Thema: benaderbaar en laagdrempelig zijn</b>	
Slecht voorbeeld: het rode geveltje. Reageer niet te snel met pressiemiddelen.	Ga eerst het gesprek aan.  (hier ligt een link met Prettig contact met de Overheid. Dit is een programma van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat een informele aanpak ofwel mediationvaardigheden in het contact tussen bestuursorganen en burgers bevordert.)
Slecht voorbeeld: brieven met juridisch jargon en/of ambtelijke taal als reactie op ingekomen brieven, mails en vragen.	Communiceer in begrijpelijke taal die aansluit bij de doelgroep.