

# **Communicatiekader 2018 - 2022**



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave		3
1	Inleiding	3
2	Informereren – voor iedereen toegankelijk	4
2.1	Inclusief en toegankelijk	4
2.2	Kijkje in de keuken	5
2.3	Optimaal online	5
2.4	Gebiedsgericht	6
2.5	Crisiscommunicatie	6
3	Participeren – veranderende rol overheid	7
4	Profileren – werken aan een topklimaat	8
4.1	Profiel gemeente als gebied	8
4.2	Profiel gemeente als organisatie	8
4.3	Profiel college	8
4.4	Huisstijl	8



# 1 Inleiding

De wereld verandert, de maatschappij verandert, de overheid verandert mee en dus de gemeente De Bilt ook. De afgelopen jaren hebben verschillende ontwikkelingen op het gebied van communicatie zich voltrokken. Nieuws verspreidt zich steeds sneller, dienstverlening verloopt vaker online en we communiceren steeds meer en grotendeels digitaal, via smartphone, tablet en computer.

Deze veranderingen vragen om een herijking van de uitgangspunten van de manieren waarop de gemeente De Bilt communiceert. Het vorige communicatie- en participatiekader uit 2009 is niet meer toereikend, alhoewel een groot deel van de uitgangspunten nog steeds overeind staat.

## Trends overheidscommunicatie

In 2017 bracht de Dienst Publiek en Communicatie van het Ministerie van Algemene Zaken een nieuw trendrapport uit. Daarin werden 14 trends beschreven, onderverdeeld in zes hoofdthema's. Een aantal van deze thema's fungeren als onderlegger voor de nieuwe koers.

- Vertrouwen in instituties neemt af
- DIY- maatschappij, meer initiatieven van burgers en bedrijven
- Van segmenten naar mensen
- 24/7 online

In dit Communicatiekader geven we de speerpunten aan voor de periode 2018-2022. Deze speerpunten hebben betrekking op communicatie in de relatie tussen inwoners (hiermee bedoelen we in dit Communicatiekader zowel particulieren, als bedrijven en organisaties in de gemeente) en de gemeente. We geven een koers aan, zonder daarin volledig te willen zijn. Deze koers is richtinggevend voor de ontwikkelingen die op ons afkomen. Met dit kader wordt duidelijk welke prioriteiten we de komende jaren hanteren.

De gemeente wil op een open, snelle, transparante en interactieve manier communiceren. Inwoners moeten de gemeente makkelijk kunnen benaderen en weten wat ze kunnen verwachten in het contact.

Het communicatiekader is een document op hoofdlijnen. Zo wordt er niet uitgebreid ingegaan op de verschillende rollen van de gemeente (bv. dienstverlener of handhaver) en de verschillende communicatiestijlen die dat vraagt, of op alle doelgroepen waarmee de gemeente te maken heeft, of de communicatiemiddelen die wij inzetten. Wel vertalen we de trends naar de gemeente De Bilt. We doen dat aan de hand van drie sporen: informeren, participeren, profileren.

## 2 Informeren – voor iedereen toegankelijk

Een gemeente heeft de wettelijke taak om haar inwoners zo goed mogelijk te informeren. Het gaat om informatie over gemeentelijke producten en diensten, maar ook om informatie over plannen, projecten, beleid, inspraakmogelijkheden en bestuurlijke besluitvorming.

Willen we als gemeente goed naar buiten toe communiceren, dan is het van belang dat de interne communicatie ook op orde is. Als medewerkers binnen de gemeente niet van elkaar weten wat zij doen of wat speelt, dan kunnen we naar de inwoners toe geen eenduidige informatie verschaffen. Op dit moment wordt daar op verschillende manieren al aandacht aan besteed in de gemeentelijke organisatie. De nieuwe organisatiestructuur (gestart in 2018) en het gebieds- en zaakgericht werken dragen hier al in grote mate aan bij.

### 2.1 Inclusief en toegankelijk

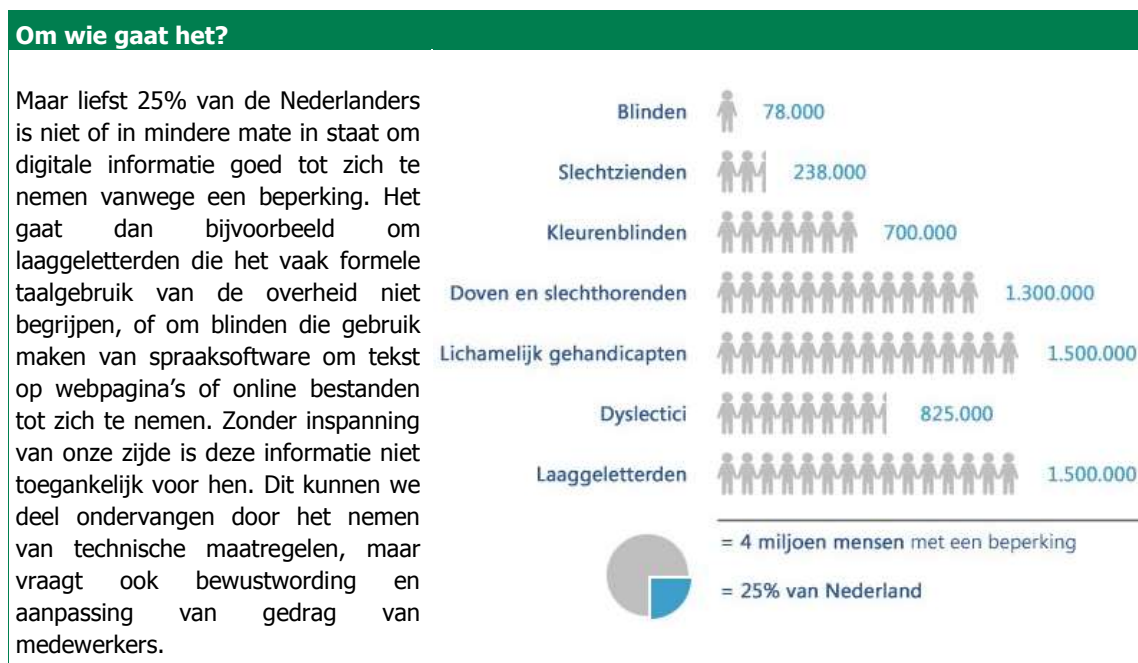
Wat we als gemeente communiceren moet voor een ieder begrijpelijk en toegankelijk zijn. Mensen die minder taalvaardig zijn, willen begrijpen wat ze lezen als ze een bericht van ons ontvangen.

#### Begrijpelijk voor iedereen

Dat betekent dat we er continu voor gaan waken dat wij communiceren op een niveau dat voor een ieder te begrijpen is en dat ons taalgebruik daar op aansluit. Ambtelijk en ingewikkeld taalgebruik moet achterwege blijven.

#### Digitaal toegankelijk

Daarnaast zetten we ons ervoor in dat digitale informatie voor iedereen toegankelijk is, ook voor mensen met een beperking.



Als overheid zijn we wettelijk verplicht om er voor te zorgen dat digitale informatie toegankelijk is (op basis van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid en de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte). Onze website voldoet bijna geheel aan de eisen voor toegankelijkheid,

maar ook dit blijft continu aandacht vragen. Bestanden zoals PDF's en video's die op onze site gepubliceerd worden moeten aan strikte eisen voldoen, willen zij toegankelijk zijn. Dat is ook van toepassing op bestanden aangeleverd door derden. Als gemeente gaan we de komende periode derde partijen dringend verzoeken en uiteindelijk verplichten om aan de eisen voor digitale toegankelijkheid te voldoen als zij digitale producten voor ons vervaardigen.

### **Offline blijft**

Ondanks dat online communicatie een steeds grotere rol gaat spelen en dat de generatie die digitaal vaardig is groeit, zijn wij ons er ook van bewust dat er nog steeds mensen zijn die de voorkeur geven aan offline communicatie. Wij communiceren daar waar het kan digitaal, maar daar waar het informatie betreft die rechtstreeks van belang is voor inwoners, zullen wij deze zoveel als mogelijk rechtstreeks mondeling of schriftelijk delen. Daarnaast blijven wij ook maandelijks een pagina in een lokale krant het brede gemeentenuws delen. Uit de twee jaarlijkse Gemeentebelidsmonitor blijkt dat het gemeentenuws veel gelezen wordt (in 2017 geeft 56% procent van de respondenten aan de gemeentepagina soms tot vaak te lezen).

## **2.2 Kijkje in de keuken**

De gemeente neemt wekelijks verschillende besluiten. Het ene besluit heeft meer impact dan het andere. Wij willen vaker uitleggen waarom bepaalde besluiten genomen worden of waarom we de dingen doen zoals we die doen. Het gaat dan om het verstrekken van meer achtergrondinformatie. Daarmee kunnen we het vertrouwen in de overheid vergroten en nemen we betrokkenen mee in de afwegingen die het bestuur maakt. Dat willen we gaan doen door vaker korte video's, animaties en infographics online te delen, maar ook door bijvoorbeeld achtergrondartikelen of interviews met bestuurders te plaatsen op de maandelijks gemeentenuws pagina in een lokale krant.

## **2.3 Optimaal online**

Steeds meer informatie wordt online gedeeld, en inwoners regelen online zaken met de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan het doorgeven van een verhuizing of het aanvragen van een vergunning. Maar de afgelopen jaren hebben ook de sociale media een grote vlucht gemaakt. Sociale kanalen zijn er niet langer alleen voor het delen van wat je bezighoudt, maar worden als volwaardige contactkanalen gezien.

De website van de gemeente ([www.debilt.nl](http://www.debilt.nl)) is in eerste instantie ingericht als dienstverleningskanaal. Daarnaast is het een grote bron voor mensen die op zoek zijn naar specifieke informatie. Wij zien ons website echter als een eerste ingang tot informatie. Het is geen volledig archief van gemeentelijke informatie.

De gemeente is actief op verschillende sociale media (Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram). Facebook gebruiken wij vooral voor informatie die we breed onder de aandacht willen brengen, maar ook voor leuk nieuws en interessante wetenswaardigheden. Twitter zetten wij vooral in voor feitelijk nieuws en LinkedIn voor arbeidsmarktcommunicatie. Instagram wordt op dit minder actief gebruikt. Het succesvol inzetten van Instagram vraagt veel tijd en binnen de huidige formatie op communicatie is die tijd nu niet beschikbaar. Op Facebook hebben we een groot bereik en kunnen we dit bereik eenvoudig vergroten of nader specificeren door de advertentiemogelijkheden van Facebook te gebruiken.

Inwoners kunnen via sociale media rechtstreekse berichten sturen naar de gemeente. De gemeente reageert zo veel als mogelijk op deze berichten. Hiermee zijn er nieuwe kanalen bijgekomen voor klantcontact. Het afhandelen van vragen en meldingen die via sociale media binnen komen (webcare) moet de komende jaren vast onderdeel worden van de gemeentelijke dienstverlening. Inwoners moeten, ongeacht via welk kanaal ze de gemeente benaderen, dezelfde behandeling en hetzelfde antwoord kunnen verwachten.

Sociale media biedt ook de kans om te monitoren wat er leeft in de samenleving. Door de berichtgeving goed in de gaten te houden, kunnen we in onze communicatie pro-actief inspelen op issues en de organisatie ook bewuster maken van de effecten van bepaalde keuzes en reacties daar op.

## 2.4 Gebiedsgericht

De gemeente De Bilt werkt gebiedsgericht. Dat betekent dat wij samen met de verschillende kernen en wijken in onze gemeente invulling geven aan de opgaven die wij als gemeente hebben waarbij er aandacht is voor de specifieke kenmerken van en wensen in dat gebied, maar ook open staan voor initiatieven vanuit de gebieden.

Dat betekent dat we onze communicatie ook zo veel als mogelijk op de gebieden moeten toespitsen. We willen meer aansluiten bij de couleur locale. Dat willen we gaan doen door te gaan werken met leefstijl profielen. Door te weten wat mensen beweegt kunnen we onze communicatie veel beter aan laten sluiten of hun belevingswereld, waardoor de impact groter zal zijn.

## 2.5 Crisiscommunicatie

In de afgelopen jaren hebben zich meerdere incidenten voorgedaan in de gemeente met een grote impact. Goede communicatie is van essentieel belang in dergelijke situaties.

Daarnaast speelt communicatie bij sociale calamiteiten een steeds grotere rol. Door een zorgvuldige communicatieaanpak kunnen we maatschappelijke onrust proberen te voorkomen.

Crisiscommunicatie heeft drie doelen bij incidenten. Enerzijds willen we de betrokkenen en belangstellenden zo snel mogelijk voorzien van kloppende informatie. We moeten geruchten ontzenuwen en een betrouwbare feitelijke bron van informatie zijn. Daarnaast kunnen we met communicatie sturen op het beperken van verdere schade, door het verstrekken van een duidelijk handelingsperspectief (wat kunnen inwoners doen om erger te voorkomen?). Een derde doel van crisiscommunicatie is het geven van betekenis aan het incident. Wat is de impact van het incident en wat doet dat met de samenleving. Binnen de organisatie moet er voldoende capaciteit beschikbaar zijn voor crisiscommunicatie en is training gedurende het hele jaar van belang.

## 2.6 Pers

De pers is voor ons een belangrijke partner als het gaat om het informeren van inwoners.

Zij hebben een rol in de onafhankelijke verslaglegging van dat wat er speelt in de gemeente.

Wij voorzien de pers pro-actief van informatie. Dit doen wij door met grote regelmaat nieuws via persberichten aan te bieden, maar wij nodigen de pers ook wekelijks uit bij openbare activiteiten van het college. Daar waar een onderwerp zich leent voor een nadere toelichting kunnen wij een persgesprek of persconferentie beleggen. Daarnaast werken wij reactief samen met de pers als zij vragen aan ons stellen over uiteenlopende onderwerpen.

Daar tegenover staat dat wij de lokale media soms ook rechtstreeks willen gebruiken voor het verspreiden van informatie. In dat geval gaan wij een zakelijke overeenkomst aan voor plaatsing van een advertentie. Dat kan incidenteel, maar ook op structurele basis zijn. Op dit moment hebben wij een overeenkomst voor het maandelijks plaatsen van het gemeentenuws (en tussentijds wettelijk verlichte bekendmakingen) met de uitgeverijen achter zowel de Biltse Courant als De Vierklank. In 2019 gaan wij bekijken in welk lokaal gebonden huis-aan-huis blad wij het maandelijks gemeentenuws de komende jaren willen publiceren.

### 3 Participeren – veranderende rol overheid

De rol van de (lokale) overheid is de afgelopen jaren steeds meer van een autoriteit veranderd in een speler in de netwerksamenleving. Enerzijds doordat de overheid terugtreedt en daarmee meer verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid bij inwoners legt, anderzijds doordat inwoners steeds vaker zelf initiatieven ontplooiën en meer toegang hebben tot kennis en vaardigheden.

Dat betekent meer dan ooit dat inwoners en overheid elkaar nodig hebben en goed moeten samenwerken. De traditionele opvatting van burgerparticipatie waarbij de overheid in eerste instantie bepaalt of en hoe inwoners betrokken worden bij het opstellen van beleid en de uitvoering van projecten is niet meer vanzelfsprekend. Participatie is niet langer meer een 'extraatje' maar een noodzaak om binnen de huidige samenleving tot beter en gedragen beleid te komen. Daarnaast maakt de gemeente steeds vaker onderdeel uit van processen die vanuit de samenleving gestart worden. Inwoners bepalen wat ze nodig hebben en vragen aan de gemeente wat deze daar in kan betekenen. Rollen zijn dus minder strak omljnd. Dat vraagt om flexibiliteit van alle spelers, maar ook om duidelijkheid en heldere afspraken over wat van wie verwacht mag worden.

Zowel de gemeenteraad als coalitie heeft aangegeven dit een belangrijk thema te vinden. Daarom willen we dit thema de aandacht geven die het verdient en werken we aan afzonderlijk participatiebeleid waarbij burgerparticipatie, overheidsparticipatie en de veranderende rol van de overheid in het kader van de nieuwe Omgevingswet, nader uitgewerkt worden. Onze visie op participatie en de kaders die we bij participatie willen hanteren worden in het voorjaar van 2019 voorgelegd aan de gemeenteraad.

#### Ambitie coalitie

*Uit het coalitieakkoord 'Samen werken aan een topklimaat':*

"Wij kiezen voor een open stijl van besturen. We dagen onze inwoners (jong en oud) en onze ondernemers uit om zelf initiatieven te ontwikkelen en we scheppen ruimte om die in samenspraak met anderen te realiseren. We kiezen daarnaast voor samenwerking en partnerschappen om zo samen met alle betrokkenen onze ambities waar te maken.

We sluiten aan bij de werkwijze van de nieuwe Omgevingsvisie/wet. Inwoners krijgen eerder in het politieke besluitvormingsproces ruimte. De rol van de gemeenteraad is daarbij vooraf kaders vast te stellen, achteraf te toetsen of het proces en de uitkomst daaraan voldoen en tenslotte het uiteindelijke besluit te nemen. De gemeentelijke organisatie is inmiddels al beter ingericht op participatie door de manier van gebiedsgericht werken. Nu is het ook aan het gemeentebestuur om stappen te zetten, gebruik makend van ervaringen die in de afgelopen jaren al op veel plaatsen zijn opgedaan. We werken daarin graag samen met onze inwoners."

## 4 Profileren – groen, divers en innovatief

Wij willen zichtbaar en herkenbaar zijn. Aan de hand van een helder profiel voor De Bilt laten wij zien waarin wij ons onderscheiden van andere gemeenten: 'Wat maakt De Bilt De Bilt.' Een heldere profilering van De Bilt geeft richting aan de communicatie van bestuur en ambtelijke organisatie en versterkt en ondersteunt de bestuurlijke rol in regionaal verband.

### 4.1 Profiel gemeente als gebied

Groen, divers en innovatief; dat is de gemeente De Bilt. Direct gelegen naast Utrecht, vind je hier rust en ruimte. Het Biltse landschap kenmerkt zich door een grote diversiteit. Van de polder Ruigenhoek, via het Westbroekse veenweidelandschap naar de vele bossen.

In de gemeente De Bilt is het groen en goed wonen. Met de stadse voorzieningen om de hoek vind je hier een divers woningaanbod in ruim opgezette woonkernen met ieder hun eigen unieke karakter.

De nabijheid van de Universiteit Utrecht en de groene en gezonde omgeving maken dat de gemeente De Bilt de locatie is voor hoogwaardige kennisintensieve bedrijven. De omgeving biedt hen de ruimte om elkaar op te zoeken en te versterken.

### 4.2 Profiel gemeente als organisatie

De gemeente is een professionele partner. Wij voegen waarde toe aan de Biltse samenleving. Dat doen wij met hart voor de omgeving. We werken daarbij samen met andere overheden, organisaties en inwoners. Met elkaar bepalen we wat nodig is en spannen we ons in om goed te kunnen blijven leven, wonen en werken in de gemeente.

### 4.3 Profiel college

Het college gaat de komende jaren nadrukkelijk laten zien welke inspanningen zij verricht en welke resultaten behaald worden op de volgende thema's:

- Woningbouw
- Duurzaamheid
- Hoogwaardige kenniseconomie
- Ontwikkeling Centrum Bilthoven

### 4.4 Huisstijl

De huisstijl van de gemeente draagt bij aan de herkenbaarheid van de gemeente. Het logo met de boom en de zon staat voor de natuurlijke omgeving en een vriendelijke en betrokken gemeente. Het logo sluit niet geheel aan op het in de afgelopen jaren gewijzigde profiel van de gemeente op het gebied van de hoogwaardige kenniseconomie. Het laten maken en doorvoeren van een nieuwe huisstijl brengt echter hoge kosten met zich mee. Wij kiezen ervoor om hier nu geen prioriteit aan te geven, maar willen in 2022 deze keuze in heroverweging nemen.

De huidige huisstijl biedt echter wel mogelijkheden om te optimaliseren. Zeker waar het gaat om het gebruik van papier. Sjablonen voor onder andere briefpapier en rapporten zijn zeer ruim opgezet waardoor er bij het afdrukken veel papier nodig is. Deze sjablonen worden aangepast waarmee we het gebruik van de huisstijl kunnen verduurzamen.





