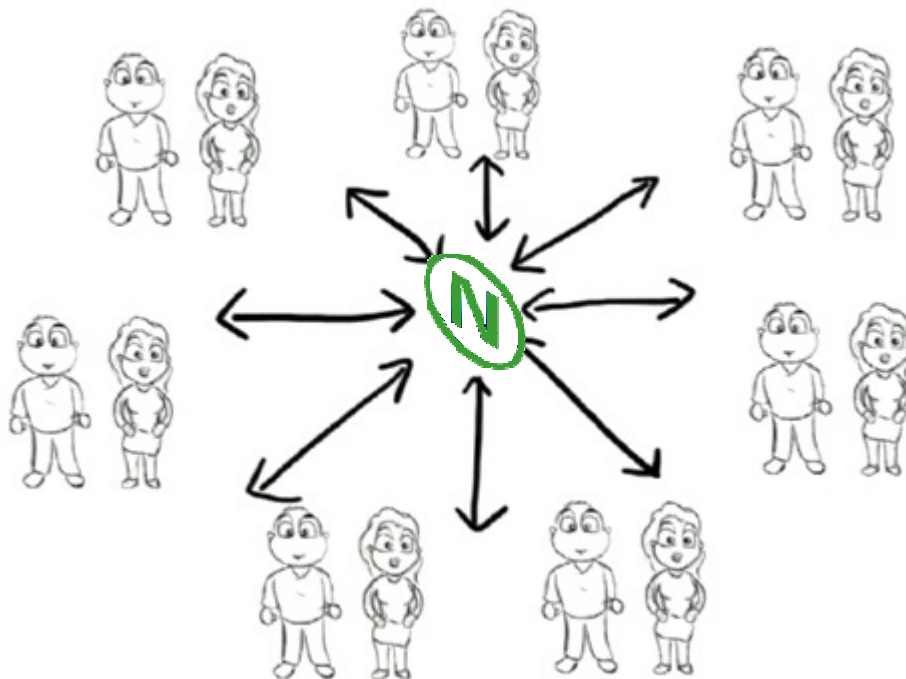


# Noordenveld 2.0

## Participatie en Communicatie in de gemeente Noordenveld

*Inwoners en gemeente werken samen aan hun toekomst*



26 januari 2012

Vastgesteld door de raad op 8 februari 2012

<b>Inhoud</b>	<b>Bladzijde</b>
Voorwoord	1
Inleiding	2
Wat is participatie?	
Wat is communicatie?	
Social media	
Hoofdstuk 1    Onze doelstellingen	3
Vergroten van het draagvlak voor ons beleid	
Verbeteren van de kwaliteit van onze beleidsprocessen	
Bevorderen van het democratisch gehalte van de besluitvorming	4
Bevorderen van de sociale cohesie	
Hoofdstuk 2    Wat we van elkaar mogen verwachten	5
Consequenties	
Hoofdstuk 3    Niveaus van participatie	6
Social media	
Niveau 1: raadplegen	7
Niveau 2: adviseren	8
Niveau 3: samenwerken	9
Niveau 4: (mee)beslissen	10
Hoofdstuk 4    Aan de slag!	11
Intern aan de slag met participatie	
Intern aan de slag met communicatie	12
Aan de slag met social media	13
Aan de slag met deze nota!	14
Bijlagen (informatief)	
Kwaliteitshandvest gemeente Noordenveld	
Wijzen waarop burgers in contact kunnen treden met de gemeente	
Participatiewijzer Nationale Ombudsman	

## **Voorwoord**

In deze nota leest u hoe de gemeente Noordenveld haar inwoners wil stimuleren om actief betrokken te zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid ten behoeve van de inrichting van hun leefomgeving. Met 'gemeente Noordenveld' bedoelen we zowel de medewerkers als het bestuur (College en Raad).

'Noordenveld 2.0' sluit aan bij de aanbevelingen in het rapport van de Rekenkamercommissie over communicatie en participatie. Met 'Noordenveld 2.0' bieden we een kader voor concrete participatieactiviteiten van de gemeente. Voorwaarde voor het op een goede manier betrekken van inwoners bij ons beleid is, dat we goed communiceren. Zonder goede communicatie is participatie niet mogelijk.

We hebben gekozen voor de titel 'Noordenveld 2.0'. De term '2.0' staat voor samenwerking en tweerichtingsverkeer en is afkomstig uit de wereld van het internet. De eerste generatie websites was gericht op het verstrekken van informatie. Nu gebruiken we het internet ook voor het ontvangen van informatie en het samenwerken aan documenten.

Na vaststelling van deze nota gaan we aan de slag met de uitvoering ervan. Dat willen we samen met onze burgers doen en met de medewerkers en gemeenteraad van Noordenveld.

Wij wensen u veel leesplezier!

Burgemeester en Wethouders van Noordenveld

## **Inleiding**

### **Wat is participatie?**

We definiëren participatie als volgt: participatie houdt in dat onze burgers structureel en actief meedoen bij het vormen en uitvoeren van het beleid van de gemeente Noordenveld. In Noordenveld vindt participatie plaats in iedere fase van de beleidsontwikkeling. Dat begint al bij het besluit om over een bepaald onderwerp beleid te gaan vormen. De gemeente Noordenveld maakt duidelijke keuzes over de thema's waarover burgers kunnen meedenken en maakt zichtbaar welke successen met participatie zijn bereikt. Voor het bepalen van de thema's is de bestuursagenda leidend. Daarbij heeft de gemeenteraad aan het begin van een beleidstraject een kaderstellende rol ook als het gaat om het bepalen van het niveau van participatie. Participatie speelt niet alleen een belangrijke rol bij de vorming van beleid, maar ook bij de uitvoering van beleid.

### **Wat is communicatie?**

Er zijn vele definities van het begrip 'communicatie', maar wij gebruiken deze: communicatie is de uitwisseling van informatie tussen mensen. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd.

Het begrip 'communicatie' moet niet verward worden met 'voorlichting'. Voorlichting is slechts zenden van informatie, waar communicatie gaat om de uitwisseling van informatie. Van communicatie is pas sprake wanneer we niet alleen informatie zenden, maar ook ontvangen. Daarbij is het van belang dat we ook controleren of onze boodschap goed is overgekomen en wij begrijpen wat de burger bedoelt. Dat betekent dat wij in begrijpelijke taal met onze burgers moeten communiceren en hen goed informeren over procedures en vervolgstappen. Daarvoor worden bij beleidsnota's communicatieplannen gemaakt, waarin de inzet van alle mogelijke communicatiemiddelen en –momenten duidelijk staat vermeld.

### **Social media**

De gemeente Noordenveld gaat in participatietrajecten gebruik maken van social media. Helaas gebruiken we een Engelse term, maar wereldwijd begrijpt iedereen wat ermee bedoeld wordt. En ach, aan het Engelse woord 'website' zijn we inmiddels ook gewend geraakt. Social media zijn een communicatiemiddel. Daar hebben we er veel

meer van. Denkt u aan brieven, folders, bijeenkomsten en onze website. Omdat social media voor ons betrekkelijk nieuw zijn en bij uitstek geschikt in participatietrajecten, besteden we er in deze nota speciaal aandacht aan. Social media zijn een goed hulpmiddel om naast andere communicatiemiddelen in te zetten. Steeds meer mensen, niet alleen jongeren, kunnen op deze wijze bereikt worden.

## **Hoofdstuk 1      Onze doelstellingen**

Iedere bestuurder en iedere medewerker is verantwoordelijk voor de manier waarop we als gemeente communiceren. Elk contact, elk optreden is bepalend voor het beeld dat de buitenwereld van ons heeft. Dat beeld maken we zelf! Een negatief imago hebben we aan onszelf te wijten, of het nu gaat om een ambtenaar, een collegelid of een raadslid. Dat moeten we ons goed realiseren. Bij het vormgeven van ons participatiebeleid is het belangrijk dat we duidelijk maken dat onze inwoners voor ons serieuze gesprekspartners zijn, met wie wij samen willen zorgen voor een leefbare samenleving.

In diverse gemeentelijke nota's hebben we opgeschreven wat we met participatie willen bereiken.

### **Vergroten van het draagvlak voor ons beleid**

1. In ons bestuursprogramma 'Samen de schouders eronder' schrijven we dat de gemeente de inwoners wil stimuleren om actief betrokken te zijn bij de inrichting van hun eigen leefomgeving. Door samen te werken met onze inwoners bereiken we een optimaal resultaat.

2. In onze 'Visie op Noordenveld 2025' staat dat Noordenveld een transparante gemeente is. Door te laten zien waar we mee bezig zijn, bereiken we dat mensen meer begrip krijgen voor onze standpunten.

Het bevorderen van de participatie van burgers moet leiden tot het vergroten van het draagvlak voor het te voeren beleid. Burgers moeten niet alleen begrip krijgen voor het gevoerde beleid, maar ook moet het voor hen duidelijk zijn waar ze wel en niet invloed op kunnen uitoefenen.

### **Verbeteren van de kwaliteit van onze beleidsprocessen**

In de nota 'Communicatie in beeld' adviseren Partners + Pröpper onder andere om een overzicht van communicatie- en participatievormen te maken. Daarbij horen de

organisatorische voorwaarden, die gericht zijn op het versterken van de participatie en communicatie als onderdeel van de organisatiecultuur.

We zorgen dus voor een betere voorbereiding en bewustwording in het algemeen van participatieprocessen. We beschouwen participatie en communicatie “niet als iets dat ‘boven op’ de normale werkwijze komt, maar zien het als een integraal onderdeel van het beleidsproces.” Door inwoners te betrekken bij de vorming en uitvoering van ons beleid, kan de kwaliteit van ons beleid verbeterd worden. Het verbeteren van participatie en communicatie leidt tot betere kwaliteit van beleid en het wegnemen van onrust onder burgers.

### **Bevorderen van het democratisch gehalte van de besluitvorming**

Democratie is meer dan 1 keer per 4 jaar naar de stembus mogen. Inwoners dienen ook na de verkiezingen de mogelijkheid te hebben, mee te doen en mee te denken met de gemeente. Participatie en communicatie versterken het democratisch gehalte van de besluitvorming. Als dorps- en wijkbelangenverenigingen namens alle inwoners van hun dorp of wijk overleggen met de gemeente, streven zij binnen hun juridische kaders naar een zo hoog mogelijke mate van representativiteit.

In de convenanten met onze dorps- en wijkbelangenverenigingen hebben we afgesproken elkaar zo vroeg mogelijk te informeren. De belangenvereniging kan gevraagd en ongevraagd haar standpunt met betrekking tot haar eigen dorp of wijk kenbaar maken. Omgekeerd vraagt het College advies van de dorps- en wijkbelangenverenigingen.

### **Bevorderen van de sociale cohesie**

1. Vanuit de opmerkingen die gemaakt zijn bij het tot stand komen van de ‘Visie op Noordenveld 2025’ willen we daar nog aan toevoegen dat de sociale cohesie wordt bevorderd door betere participatie en communicatie.

2. In onze visie op de ontwikkeling van de ambtelijke organisatie ‘Zicht op 2015’ hebben we opgeschreven dat we samenwerken een noodzaak vinden. We hebben daarvoor de kennis en informatie binnen en buiten de organisatie nodig. “We gaan

met andere overheidsorganisaties samenwerken en we willen de betrokkenheid van burgers benutten, maar dan vanuit een regisserende rol. Bijvoorbeeld door initiatieven van burgers te stimuleren en mogelijk te maken. Op sommige beleidsonderdelen laten wij het initiatief bij de burgers, het maatschappelijk middenveld en/of de marktpartijen.” Dit maakt dat burgers zich verbonden voelen met hun eigen leefomgeving.

## **Hoofdstuk 2            Wat we van elkaar mogen verwachten**

Participatietrajecten verlopen soepeler wanneer de deelnemers elkaar kunnen aanspreken op een aantal spelregels. De onderstaande spelregels bevatten de belangrijkste afspraken over de wijze waarop wij inwoners invloed geven op onze beleidsprocessen en met hen communiceren. Bij de opstelling van deze regels is gebruik gemaakt van de Participatiewijzer van de Nationale Ombudsman, die ter informatie als bijlage bij deze nota is gevoegd.

1. De gemeente bepaalt vooraf in hoeverre er mogelijkheden zijn voor participatie en geeft aan welke afweging zij daarbij maakt. De motivatie van haar keuze wordt kenbaar gemaakt.. De gemeente organiseert geen participatieproces als er nauwelijks iets te beïnvloeden valt voor inwoners. In dat geval informeert de gemeente hen wel.
2. De gemeente maakt participatie een vast onderdeel van het politieke en bestuurlijke besluitvormingstraject. De gemeente stelt zich terughoudend op inzake het beperken van mogelijkheden voor meedoen en meedenken van inwoners.
3. De gemeente legt vooraf de voorwaarden voor participatie vast. U kunt daarbij denken aan de rolverdeling, tijd en kosten.
4. De gemeente zorgt dat inwoners op tijd (tenminste 1 week van tevoren) kunnen beschikken over alle informatie die zij nodig hebben. Daarbij gebruiken we meerdere communicatiemiddelen, waaronder social media.
5. Participatie betekent voor de gemeente ook: een open en attente houding, serieus luisteren naar wat inwoners te zeggen hebben en zoeken naar mogelijkheden. Van inwoners mag een constructieve houding verwacht worden.
6. De gemeente gebruikt begrijpelijke taal.



7. Wanneer tussentijds wijzigingen optreden, dan laat de gemeente dit vroegtijdig aan inwoners weten.
8. De gemeente nodigt inwoners tijdig (tenminste 2 weken van tevoren) uit voor informatiebijeenkomsten en organiseert deze bij voorkeur op locatie. De gemeente zet zich in om alle belanghebbenden actief te betrekken.
9. De gemeente informeert betrokkenen over de uitkomst van het participatietraject, de besluitvorming en het vervolg. Wanneer adviezen of suggesties van inwoners niet overgenomen worden, geeft de gemeente gemotiveerd aan waarom dit niet gebeurt.

### **Consequenties**

Deze spelregels hebben uiteraard wel consequenties voor onze werkwijze en onze bestuursstijl. Participatie is voor ons niet vrijblijvend, maar juist het uitgangspunt bij de vorming en uitvoering van gemeentelijk beleid. Wanneer wij burgers een beslissende rol toekennen, dan accepteren we daarmee dat College en Raad de genomen besluiten respecteren. Het moet voor iedereen altijd duidelijk zijn hoe het participatieproces is verlopen en wat het heeft opgeleverd.

## Hoofdstuk 3      Niveaus van participatie

Burgerparticipatie heeft verschillende vormen, die we rangschikken via de mate van invloed die de burger krijgt op de totstandkoming en uitvoering van beleid. In deze nota gebruiken we vier niveaus van participatie. Bij elk niveau vindt u voorbeelden uit onze dagelijkse praktijk en geven we aan welke werkvormen we kunnen gebruiken. Eerst staan we kort stil bij de 'social media', omdat ze wellicht nog niet voor iedereen gemeengoed zijn.

### Social media

'Social media' is een verzamelbegrip voor digitale platformen waar de gebruikers, met geen of weinig tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Ook is er sprake van interactie en dialoog tussen de gebruikers onderling. Onder de noemer social media worden onder andere weblogs, wiki's<sup>\*)</sup> en sociale netwerken als Hyves, Facebook en LinkedIn en Twitter geschaard.

Er zijn ook social media waarin medewerkers van een organisatie kunnen samenwerken. Sinds enige tijd experimenteert een aantal medewerkers van Noordenveld met het delen van informatie via onder andere Yammer en Google Docs.

---

\*) Een wiki is een (web)toepassing, waarmee webdocumenten gezamenlijk kunnen worden bewerkt. Een bekend voorbeeld is Wikipedia. De term is afgeleid van het woord *wiki wiki*, dat uit het Hawaïaans komt en 'snel, vlug, beweeglijk' betekent.

## **Niveau 1: raadplegen**

Het eerste niveau is raadplegen. Het gemeentebestuur stelt de agenda voor de beleidsontwikkeling vast, maar geeft de inwoners de gelegenheid om hun mening te geven over de voorgenomen beslissingen. De informatie die we op deze manier ontvangen speelt een volwaardige rol in de beleidsontwikkeling. Het gemeentebestuur informeert de betrokkenen hoe de resultaten van het participatieproces hebben meegewogen bij de vaststelling van het beleid.

### *Voorbeeld*

We bevinden ons op dit niveau als we burgers gelegenheid geven om in te spreken. Onze Inspraakverordening geeft nauwkeurig aan wanneer wij hen betrekken bij de totstandkoming van beleid. Recente voorbeelden zijn het Openbaar Verlichtingsplan en het Afvalstoffenbeleidsplan.

We bevinden ons ook bij de uitvoering van ons beleid vaak op dit niveau. Samen met wijk- en dorpsbelangenorganisaties houden we bijvoorbeeld regelmatig een schouw, waarbij we de leefomgeving onder de loep nemen. Alle wensen, opmerkingen en klachten over met name de infrastructuur en het gemeentelijk groen noteren we en we rapporteren schriftelijk over de afhandeling ervan.

Bij de voorbereiding van infrastructurele werken organiseren we vaak bijeenkomsten op buurtniveau. Daarbij informeren we onze burgers over de voorgenomen werkzaamheden, maar tegelijkertijd vragen we hen om kritisch te kijken naar het kaartmateriaal en ons door te geven met welke specifieke (persoonlijke) omstandigheden we rekening moeten houden.

### *Werkvormen*

Naast werkvormen als de schouw en bijeenkomsten kunnen we op dit niveau hoorzittingen organiseren, een enquête of peiling houden, een klankbordgroep instellen of een raadplegend referendum organiseren. Maar een papieren brief sturen mag natuurlijk ook!

Social media als LinkedIn, Facebook en Hyves bieden de mogelijkheid om burgers digitaal te laten reageren op beleidsvoorstellen.

## **Niveau 2: adviseren**

Op dit niveau ontwikkelt de gemeente het beleid in principe zelf, maar vraagt daarbij de burger nadrukkelijk om een open advies. Inwoners krijgen alle gelegenheid om problemen en oplossingen aan te dragen. Hun mening speelt een grote rol bij de ontwikkeling van beleid en projecten.

Het gemeentebestuur stelt zich in eerste instantie terughoudend op in het aannemen van oplossingsrichtingen en moet goede redenen hebben om adviezen niet mee te nemen of op te volgen. Adviezen van burgers worden meegewogen in de besluitvorming. Het gemeentebestuur informeert de deelnemers aan het participatietraject over de wijze waarop hun adviezen hebben doorgewerkt in de beleidsvorming. Ook geeft het gemeentebestuur gemotiveerd aan welke adviezen wel en welke niet zijn overgenomen.

### *Voorbeeld*

Voorbeelden van beleidsontwikkeling waarbij we burgers om advies vragen, zijn onder andere onze beleidsnota's over sport, recreatie & toerisme en cultuur. Het gemeentebestuur neemt het initiatief om een beleidsnota te maken, waarna we eerst om tafel gaan met betrokken burgers en groeperingen. Zij adviseren als inhoudelijk deskundige over de richting die het gemeentebestuur het beste kan nemen. Aan de hand van hun inbreng wordt een concept-nota opgesteld, die vervolgens wordt voorgelegd aan de adviseurs. Hebben we u goed begrepen? Gaan we de goede kant uit? Daarbij hoort uiteraard wel de verantwoordelijkheid van het bestuur om de kaders aan te geven, bijvoorbeeld op financieel gebied.

In Noordenveld vragen we burgers regelmatig om ons te helpen om ons beleid goed vorm te geven. Vooral bij de uitvoering van beleid organiseren we op dorps- en wijkniveau vaak bijeenkomsten. Bij het verkeersveiliger maken van de omgeving van onze scholen vindt bijvoorbeeld intensief overleg plaats met zowel de schoolleiding, ouders van leerlingen als omwonenden. De plaatselijke situatie kan er op papier immers heel anders uitzien dan ze in werkelijkheid is.

Een recent voorbeeld van de adviserende rol van burgers is de totstandkoming van de nota 'Visie op Noordenveld 2025'. Tijdens een aantal bijeenkomsten (Rondje Noordenveld), via discussies op de social media, een ideeënformulier op onze website en een tentoonstelling hebben inwoners hun visie op onze gemeente kenbaar gemaakt. Aan de hand van hun mening is vervolgens de concept-nota 'Visie op

Noordenveld 2025' opgesteld. Met deze concept-nota zijn we teruggegaan naar de inwoners. Ook hebben we de concept-nota voorgelegd aan onze beleidsmedewerkers met de vraag voor welke uitdagingen we de komende jaren staan om de stip op de horizon in 2025 te bereiken.

### *Werkvormen*

Geschikte werkvormen voor dit niveau zijn bijvoorbeeld het burgerplatform, een burgerpanel of participatiegroepen die specifiek voor een bepaald beleidsterrein worden samengesteld.

Social media als LinkedIn, Facebook en Hyves bieden de mogelijkheid om een discussiegroep rond een bepaald thema te starten. De gemeente kan hier zelf discussies starten waarop anderen kunnen reageren. Inwoners kunnen ook zelf een discussie starten.

### **Niveau 3: samenwerken**

Het derde niveau is samenwerken. Het gemeentebestuur zoekt samen met burgers naar oplossingen. Ze werken gezamenlijk, op basis van gelijkwaardigheid, aan de ontwikkeling en uitvoering van het beleid. Het initiatief kan zowel bij het gemeentebestuur als bij (groepen) burgers liggen.

De gemeente zorgt voor goede ondersteuning van de deelnemers. Het gemeentebestuur verbindt zich zoveel mogelijk aan de resultaten van de samenwerking. Wanneer voorstellen niet overgenomen worden of worden gewijzigd, informeert de gemeente de deelnemers daar gemotiveerd over.

### *Voorbeeld*

In Nieuw-Roden wordt een nieuwe school gebouwd aan de Zevenhuisterweg. Voor een verkeersveilige schoolomgeving is een werkgroep in het leven geroepen, die bestaat uit vertegenwoordigers van de directie van de school, de algemene directie openbaar onderwijs Noordenveld, het schoolteam, de ouderraad, de Medezeggenschapsraad, Dorpsbelangen Nieuw-Roden, Wijkbelangenvereniging Roderveld, Wijkbelangenvereniging De Vijfde Verloting, de plaatselijke middenstand, buurtbewoners en gemeente. De werkgroep heeft een plan gemaakt voor het verkeersveilig inrichten van de schoolomgeving en de gemeente voert dit plan uit.

### *Werkvormen*

Voor dit niveau zijn de projectgroep, werkgroep en werkateliers geschikte werkvormen. Ook het afsluiten van convenanten kan hiervoor gebruikt worden. Bij samenwerken kunnen social media prima worden ingezet. Het gaat dan vaak om platformen met uitgebreidere faciliteiten, waarbij mensen niet alleen samen kunnen discussiëren, maar bijvoorbeeld ook samen kunnen werken aan documenten op de website.

### **Niveau 4: (mee)beslissen**

Op het hoogste niveau staat (mee)beslissen. Het gemeentebestuur laat de beleidsontwikkeling en de besluitvorming daarover aan de burgers over. De gemeente is opdrachtgever, stelt alleen de inhoudelijke en financiële kaders vast en ondersteunt de betrokkenen. Als het plan, of de oplossing van een probleem, voldoet aan de randvoorwaarden die van tevoren zijn gesteld, dan wordt het bekrachtigd door het gemeentebestuur.

### *Voorbeeld*

Samen met de gemeente Leek zijn we bezig het centrum van Leek en de J.P. Santeeweg in Nietap opnieuw in te richten. In de voorbereidende fase hebben we inwoners gevraagd om mee te denken over de nieuwe inrichting. Met hun suggesties gaat een aantal ontwerpers aan de slag. Hun ontwerpen worden voorgelegd aan de inwoners van Leek en Nietap. Via een referendum mogen zij het beste ontwerp kiezen. Hun keuze wordt door beide gemeentebesturen gerespecteerd.

### *Werkvormen*

Voor dit niveau zijn, net als bij het vorige niveau, de projectgroep, werkgroep en werkateliers geschikte werkvormen. Ook wanneer inwoners kunnen (mee)beslissen over beleid, zijn social media goed inzetbaar.

## **Hoofdstuk 4      Aan de slag!**

Gelukkig doen we in Noordenveld al heel veel op het gebied van participatie. Ook communiceren we in veel gevallen op een goede manier met onze doelgroepen. Wat ontbreekt is een stelselmatige aanpak, waardoor we niet in alle gevallen burgers laten participeren en niet altijd zorgvuldig communiceren. Burgers hebben recht op duidelijkheid over de status van hun inbreng in besluitvormingsprocessen. Daar moeten we goede afspraken over maken. Dat begint met de interne organisatie. Voor zowel participatie als communicatie geldt dat bestuur en medewerkers van de gemeente goed opgeleid moeten zijn, want goed communiceren moet je leren!

### **Intern aan de slag met participatie**

Burgerparticipatie is voor onze gemeentelijke organisatie voor sommigen al vanzelfsprekend, maar voor anderen nog niet. Om breed draagvlak te krijgen voor de nieuwe aanpak en om alle neuzen in dezelfde richting te zetten, gaan we in gesprek met elkaar: Raad, College, medewerkers en management.

#### *Handleiding participatie en communicatie*

De uitkomst van dit gesprek gebruiken we voor een handleiding participatie en communicatie. Deze handleiding wordt de eenduidige leidraad voor medewerkers en gemeentebestuur, die zorgt voor een zorgvuldig vormgegeven participatieproces. Dit betekent dat de gemeente expliciet maakt:

- welk onderwerp ter discussie staat;
- wie ze bij de beleids-/besluitvorming betreft, dus wie de belanghebbenden zijn;
- op welke wijze ze het participatieproces inricht, zo mogelijk in overleg met de belanghebbenden;
- op welke wijze ze de burger het best kan bereiken, bijvoorbeeld per brief, via de media of huisbezoek. Voor welke wijze ze kiest is mede afhankelijk van de rol die de burger heeft gekregen in het participatieproces.

### *Checklist*

In de handleiding komt een handige checklist te staan voor medewerkers die zich bezighouden met vorming en uitvoering van beleid. Aan de hand van de checklist is eenvoudig te bepalen of burgerparticipatie ingezet wordt (zo niet, waarom niet?) en welke rol onze burgers hebben.

Belangrijk is dat we vooraf duidelijk maken wat het doel en de randvoorwaarden van het participatieproces zijn, zodat alle partijen weten waar ze aan toe zijn.

### *Participatieparagraaf*

In voorstellen aan College en Raad besteden we expliciet aandacht aan burgerparticipatie door middel van een participatieparagraaf. Zo is het voor iedereen duidelijk hoe we onze burgers betrekken bij ons beleid.

### **Intern aan de slag met communicatie**

Ook hier gaat het er om dat de neuzen van medewerkers en bestuur dezelfde kant op staan. Daarvoor is het nodig met elkaar in gesprek te gaan en te bepalen hoe we gaan communiceren met onze doelgroepen. Wanneer zijn we passief in het verstrekken van informatie (alleen informeren als daar om gevraagd wordt), wanneer doen we dat op eigen initiatief?

Onze interne communicatie moet goed op orde zijn, willen we goed kunnen communiceren met (groepen) inwoners en hen betrekken bij de vorming en uitvoering van beleid. Interne communicatie is het beschikbaar maken, doorgeven en ontvangen van informatie tussen bestuur en medewerkers van dezelfde organisatie. Met behulp van social media kunnen we intern kennis delen dwars door bestaande organisatorische structuren.

### *Handleiding participatie en communicatie*

In de handleiding besteden we op het gebied van communicatie aandacht aan onder meer de volgende onderwerpen:

- het opstellen van beleidsnota's;
- het opstellen van een communicatieplan als onderdeel van een beleidsnota;



- helder taalgebruik in brieven, voorstellen aan College en Raad en beleidsnota's; het schrijven van artikelen voor website en gemeentepagina en het schrijven van een persbericht;
- de communicatieparagraaf in voorstellen aan College en Raad.
- de inzet van social media en de website
- onze huisstijl
- checklist voor het organiseren van bijeenkomsten;
- de rol van de vakgroep Communicatie: voor welke zaken kan een medewerker de collega's van Communicatie inzetten?

Deze lijst met onderwerpen is niet uitputtend. Als we met elkaar in gesprek gaan over onze communicatie, wordt ook duidelijk waar medewerkers en bestuur behoefte aan hebben als het gaat om het verbeteren van onze communicatie.

#### *Communicatieplan*

Elk beleidsplan dient een communicatieplan te bevatten. In het communicatieplan bepalen we met wie we in gesprek gaan, hoe we onze doelgroepen bereiken, welke middelen we daarvoor inzetten (ook financieel) en we maken een duidelijke planning en taakverdeling.

#### *Communicatieparagraaf*

In voorstellen aan College en Raad besteden we expliciet aandacht aan communicatie door middel van een communicatieparagraaf. Zo is het voor iedereen duidelijk hoe wij over het betreffende onderwerp met onze doelgroepen communiceren. In een communicatieparagraaf vermelden we met wie we waarover gaan communiceren, welke middelen we daarvoor inzetten en wat de kosten daarvan zijn.

### **Aan de slag met social media**

Social media zijn een snel medium. Ze zijn in te zetten in specifieke projecten, maar kunnen ook gebruikt worden voor algemene communicatie met de inwoners. Het is tweerichtingverkeer: zenden en ontvangen, over en weer. Ook voor dit onderwerp geldt dat we met elkaar in gesprek gaan over de wijze waarop we social media gaan gebruiken. Bestuur en medewerkers moeten opgeleid worden in het omgaan met communicatie binnen een maatschappelijke omgeving die voortdurend verandert en

waarin de burger steeds mondiger wordt. De techniek biedt veel mogelijkheden en informatie moet steeds beter beheerd worden.

Zaken die van belang zijn bij de implementatie van social media in onze organisatie zijn:

- zorgen voor een goede technische infrastructuur;
- opleiden van bestuur en medewerkers in de omgang met social media;
- aandacht voor digitale vaardigheden op het gebied van social media in onze arbeidsmarktstrategie;
- de tijd nemen om te investeren in social media als continue activiteit.

### **Aan de slag met deze nota!**

Het concept van deze nota is in de tweede helft van 2011 besproken in de raadscommissie en heeft op grond van de Inspraakverordening ter inzage gelegen. Uit de reacties is naar voren gekomen dat veel aandacht besteed moet worden aan de houding van bestuur en medewerkers. Het is niet voldoende om afspraken te maken over bijvoorbeeld de participatie- en communicatieparagrafen in beleidsnota's en checklists op te stellen. Dat zijn handige instrumenten die medewerkers helpen om op een stelselmatige manier aandacht te hebben voor de participatie van burgers. Het gaat er veel meer om dat bestuur en medewerkers goed luisteren naar burgers, zich verplaatsen in hun denkwereld en begrip hebben voor andere standpunten. In deze nota staat dat onze inwoners voor ons serieuze gesprekspartners zijn, maar dat moet natuurlijk ook zo door hen ervaren worden. Verwachtingen over en weer moeten helder zijn en we moeten duidelijk zijn in wat de gemeente wel en niet kan. Dat is een continue leerproces voor alle partijen, waarvoor deze nota de kaders bevat. Het jaar 2012 wordt gebruikt om deze nota te implementeren in de ambtelijke organisatie.



*Dit project wordt mede mogelijk gemaakt door het Europees Sociaal Fonds.*

Het Europees Sociaal Fonds investeert in jouw toekomst.