



Stand van zaken uitvoering communicatiebeleidsplan gemeente Ouder-Amstel

Inleiding

Op 30 september 2021 heeft de gemeenteraad van Ouder-Amstel het communicatiebeleidsplan voor onze gemeente vastgesteld. Bij de vaststelling van dit plan is destijds aangegeven dat de uitvoering geëvalueerd zou worden. Naar aanleiding hiervan en op basis van een recent verzoek van de gemeenteraad, hebben wij dit document opgesteld. Wij willen hiermee inzicht geven in de uitvoering van het communicatiebeleidsplan op hoofdlijnen en de plannen voor 2023-2024. Graag gaan wij hierover met u in gesprek tijdens de commissievergadering van 13 april 2023. In de verdere uitwerking kunnen wij dan ook uw ideeën en speerpunten meenemen. Die verdere uitwerking verwachten wij in september 2023 met u te kunnen delen.

Leeswijzer

In de eerste paragraaf geven wij inzicht in de hoofdlijnen van het communicatiebeleidsplan. In de tweede paragraaf bekijken wij terug op de afgelopen jaren. In de derde paragraaf geven wij aan waar wij nu staan en in de vierde paragraaf tenslotte gaan wij in op wat wij de komende tijd willen oppakken.

1. Terugblik

In het communicatiebeleidsplan Ouder-Amstel zoals vastgesteld in september 2021 zijn vier centrale thema's opgenomen die centraal staan bij het realiseren van de ambities van de gemeente op het gebied van communicatie en een drietal hoofdlijnen voor de focus van het activiteitenprogramma 2021-2022.

De vier centrale thema's zijn:

- ✓ Implementeren communicatievisie
- ✓ Crisiscommunicatie
- ✓ Communicatiever maken van de organisatie (eenvoudig schrijven, dialoog aangaan) en ontwikkelen van bijbehorende communicatietools
- ✓ Organisatie en formatie: inzichtelijk maken wat er (aanvullend) nodig is om uitvoering te geven aan onze ambities.

Daarnaast zijn drie hoofdlijnen uitgewerkt voor de uitvoering van het communicatiebeleidsplan in de komende jaren. Deze hoofdlijnen zijn weer onverdeeld in subhoofdlijnen (a, b, c...) en deze zijn soms weer onderverdeeld in subsubonderdelen (i, ii, iii,...). Hieronder zijn de hoofdlijnen aangegeven. De totale weergave zoals opgenomen in het communicatiebeleidsplan treft u aan in bijlage 1.

Hoofdlijn 1

We plannen de inzet van communicatie projectmatig.

Hoofdlijn 2

In 2021 focus op de volgende reguliere (going concern) taken.

- a. Bestuursadvisering (inclusief het faciliteren van raadscommunicatie)
- b. Reguliere externe communicatie

Hoofdlijn 3

Uitwerking nieuwe activiteiten in het communicatie-uitvoeringsplan 2021.

2. Wat is er gedaan?

Als we kijken naar de centrale thema's van het communicatiebeleidsplan dan kunnen we constateren dat op alle vier de thema's (implementeren communicatievisie, crisiscommunicatie, communicatiever maken van de organisatie en organisatie en formatie) diverse inspanningen zijn verricht met het grootste accent op crisiscommunicatie. Ook zijn er op de 3 hoofdlijnen verschillende activiteiten verricht.

In de jaren 2021 en 2022 heeft de nadruk met name gelegen op de crisiscommunicatie. De coronapandemie heeft veel inzet gevraagd, in 2020 maar ook vooral in 2021 waarbij enerzijds het "normale" leven weer op gang kwam en anderzijds ook nog allerlei beperkende maatregelen van toepassing waren, zodat er op verschillende fronten continue geschakeld moest worden. Terwijl we nog in de nadagen van de coronapandemie zaten, kregen we te maken met de oorlog in Oekraïne en de daarmee gepaard gaande ontwikkelingen zoals de opvang van vluchtelingen, de energiecrisis etc. Dit bracht met zich mee dat er continue op de actualiteit gehandeld moest worden, waarmee er te weinig tijd over bleef voor voldoende structurele inzet op het communicatiever maken van de organisatie en het (verder) implementeren van de communicatievisie. Wat ook een rol heeft gespeeld en speelt is, dat er sprake is van een vacature, waarbij het niet lukt om deze vacature snel in te vullen.

Wij hebben dus niet stilgezeten. Naast de inzet op de crisiscommunicatie, is er een handreiking participatie (2021) verschenen voor initiatiefnemers die iets willen realiseren in onze gemeente. Er zijn diverse (communicatie) activiteiten opgepakt binnen de implementatie van de Omgevingswet. Er wordt veel communicatie-inzet gepleegd op de verschillende gebiedsontwikkelingsprojecten die we uitvoeren. Ook de online monitoring en het managen van social media wordt structureel uitgevoerd. Binnen het sociaal domein en bij de implementatie van de Omgevingswet is aandacht besteed aan het gebruik van duidelijke c.q. eenvoudige taal. De reguliere (going concern) communicatie, waaronder bv. de advisering aan het college van burgemeester en wethouders, representatie, de projectcommunicatie en de backoffice werkzaamheden zijn uitgevoerd. Tenslotte is er aandacht besteed aan het onderdeel organisatie en formatie door o.a. het voorbereiden van de werving van een strategisch communicatieadviseur en het inzetten van tijdelijke capaciteit waar dit het meest nodig was, namelijk bij de gebiedsontwikkeling en het vluchtelingenvraagstuk. Al deze activiteiten dragen bij aan het realiseren van de ambities van het communicatiebeleidsplan van onze gemeente.

3. Wat betekent dit en waar staan we nu?

Het accent op de crisiscommunicatie en het niet kunnen invullen van de vacature heeft met zich meegebracht dat we niet in staat zijn geweest om (volledig) uitvoering te geven aan de ambities van het communicatiebeleidsplan. Er is aandacht geweest voor het inplannen van de communicatiecapaciteit met betrekking tot de projecten en de reguliere communicatieactiviteiten en er zijn, zoals hierboven beschreven, diverse activiteiten verricht om uitvoering te geven aan het communicatiebeleidsplan.

We hebben echter nog geen uitvoering kunnen geven aan een planmatige aanpak op basis van college uitvoeringsprogramma en de focuspunten van het communicatiebeleidsplan. Het college-uitvoeringsprogramma is inmiddels opgesteld zodat op basis daarvan de planmatige aanpak nader geconcretiseerd kan worden waarbij tevens planmatig invulling moet worden gegeven aan het communicatiever/participatiever maken van de organisatie in samenhang met dienstverlening en participatie. Momenteel zijn we bezig met het werven van een strategisch communicatieadviseur; deze adviseur kan de regie voeren op het communicatiever/participatiever maken van de organisatie. Tevens kan deze adviseur zorg dragen voor een meer planmatige aanpak van communicatie aan de hand van het college-uitvoeringsprogramma en de focuspunten van het communicatiebeleidsplan. Het invullen van de vacature valt nog niet mee, gelet op de huidige krappe arbeidsmarkt. We zijn tevens in gesprek met Duo+ en de gemeenten Diemen en Uithoorn over de positionering van communicatie dichterbij het bestuur en het managementteam. Wij willen daarmee effectief communicatie in kunnen zetten en meer flexibel op de inzet kunnen sturen ten behoeve van de gemeentelijke communicatie, participatie en dienstverlening.

Ook is er meer Duo+-capaciteit ingezet op de interne- en de verandercommunicatie. Een aantal elementen uit het communicatiebeleidsplan sluit goed aan of maakt deel uit van ons voornemen om de dienstverlening te optimaliseren. Deze willen we dan ook meenemen in het opstellen van een aanpak daarvoor. Hier zien wij ook veel overeenkomsten met de aanpak die Uithoorn voorstaat en zoeken wij daarin ook actief de samenwerking.

4. Wat gaan we doen?

De komende tijd gaan we aan de slag met het opstellen van een uitvoeringsplan 2023-2024 om daarmee planmatig invulling te geven aan de ambities van het communicatiebeleidsplan met daarbij in ieder geval aandacht voor:

- ✓ communicatie vorm geven aan de hand van het college-uitvoeringsprogramma en gebruik maken van verhalend communiceren (story-telling: op basis van een heldere positionering en een bijbehorend kernverhaal zetten we deze vorm van communicatie in om samen Ouder-Amstel op de kaart te zetten en te laten zien (vooral ook beeldend) waar de gemeente voor staat.
- ✓ het communicatiever /participatiever maken van de organisatie in samenhang met het professionaliseren van de dienstverlening en de participatie (met de Ouder-Amstelse werkwijze als uitgangspunt). Het gaat hierbij enerzijds om bewustwording (door middel van training en advisering) en anderzijds over het ontwikkelen van instrumentarium en het toelichten van het gebruik daarvan aan de medewerkers.
- ✓ Aandacht voor het begrijpelijk schrijven (duidelijke taal)
- ✓ Evaluatie van communicatie-en participatieprocessen
- ✓ Regie op online media

Belangrijke randvoorwaarde hiervoor is het invullen van de vacature van strategisch communicatieadviseur en de positionering van communicatie in de nabijheid van bestuur en directie/MT, heldere definiëring van de rollen en taken van de communicatiemedewerkers en een integrale aanpak van de thema's communicatie, participatie en dienstverlening.

Bijlage 1 Communicatiebeleidsplan gemeente Ouder-Amstel

Hoofdlijn 1

We plannen de inzet van communicatie projectmatig.

Hoofdlijn 2

In 2021 focus op de volgende going concern taken.

- a. Bestuursadvisering (inclusief het faciliteren van raadscommunicatie)
- b. Reguliere externe communicatie
 - i. Projectcommunicatie
 - ii. Crisiscommunicatie
 - iii. Backoffice werkzaamheden (InterComm, webcare, gemeentepagina, gemeentegids, ondersteuning adviseurs et cetera)

Hoofdlijn 3

Uitwerking nieuwe activiteiten in het communicatie-uitvoeringsplan 2021:

- a. Reputatiemanagement
 - i. Medewerkers zijn ambassadeur van de gemeente
 - ii. Gebruik huisstijl Ouder-Amstel; in onze communicatieve uitingen gebruiken we allemaal dezelfde huisstijl.
 - b. Slimmer omgaan met de (veelheid van) contacten van de inwoners met de gemeente Ouder-Amstel. De verwachting is dat Ouder-Amstel in de komende jaren qua bewonersaantal stijgt van 14.000 inwoners naar circa 28.000 inwoners.

Mogelijke – maar ook noodzakelijke oplossingen – zijn:

- i. Het kanaliseren van de inkomende contacten en het stroomlijnen van het werkproces dat daarop volgt, en/of;
- ii. Het gebruik maken van digitale mogelijkheden om de happy flow (80%) van contacten zo efficiënt mogelijk af te handelen, waardoor er ruimte blijft om in de overige (20%) gevallen invulling te geven aan de laagdrempeligheid en het persoonlijk en warm contact.
- iii. Het organiseren van het persoonlijk en digitaal contact met behulp van een (te ontwikkelen) participatieplan.
- c. Communicatiever maken van de organisatie:
 - i. Collega's trainen, ondersteunen en faciliteren in het aangaan van de dialoog.
 - ii. Ontwikkelen van standaard communicatie tools.
 - iii. Bewustwording creëren dat wij allemaal invloed hebben op de reputatie en het imago van (de gemeente) Ouder-Amstel. De betrokkenheid van de volledige organisatie is cruciaal.
 - iv. Gebruik maken van Storytelling: op basis van een heldere positionering en een bijbehorend kernverhaal (corporate story) zetten we storytelling in om samen Ouder-Amstel op de kaart te zetten en te laten zien (vooral ook beeldend) waar de gemeente voor staat.
 - v. Actief online monitoren (Obi4Wan) en managen van social media.

vi. Achter- en vooruitkijken, in samenspraak met bestuurder, leren van hetgeen we hebben gedaan en proactief inspelen op mogelijke issues. Hiermee houden we regie op de communicatie.

d. Interne / verandercommunicatie

i. Interne communicatie: zorgen dat actuele kennis toegankelijk is voor iedereen die bijdraagt aan het realiseren van de doelen van de gemeente Ouder-Amstel, zorgen voor tools en templates die de collega's helpen in de samenwerking met de afdeling communicatie en in de zelfredzaamheid bij het 'contact met de inwoners en samenwerkingspartners' van de gemeente Ouder-Amstel. Communicatie adviseert en faciliteert.

ii. Verandercommunicatie: zorgen dat iedereen in staat is om qua kennis en gedrag de doelen van de gemeente Ouder-Amstel te realiseren door kennisontwikkeling op het gebied van 'wederkerig contact' en het (helpen) ontwikkelen van trainingen die zelfredzaamheid van op het gebied van communicatie kunnen vergroten (denk aan schrijven van teksten, gesprekstechnieken en adviesvaardigheden). Communicatie adviseert, coacht en faciliteert.