

## Communicatievisie 2017-2020



**‘Van vertellen naar in gesprek’**

Status: Definitief

Ondersteuning

Juni 2017

Communicatievisie

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	5
2.	Ontwikkelingen .....	7
3.	Wat wil de gemeente Texel zijn? .....	9
4.	De basis blijft een goede informatievoorziening .....	11
5.	Duidelijk zijn waar de gemeente voor staat .....	13
6.	Conversatie steeds meer als communicatiestijl .....	15
7.	Van visie naar uitvoeringplan .....	17



# 1. Inleiding

Voor u ligt de communicatievisie 2017 - 2020 van de gemeente Texel.

Wereldwijde trends en een veranderende rol van de overheid vragen om een nieuwe kijk op communicatie.

Deze trends en ontwikkelingen hebben invloed op de wijze waarop mensen en organisaties met elkaar communiceren. Niet alleen de wijze, maar ook de snelheid en de communicatiemiddelen hebben een vlucht genomen. Daarnaast zijn de wensen en verwachtingen van inwoners naar de overheid, en vice versa, de afgelopen jaren flink gewijzigd.

Willen we als gemeentelijke organisatie ons werk goed blijven doen, dan moeten we weten wat er leeft zowel *op* als *over* het eiland. Hiervoor moeten we ons oor te luister leggen en ook actief deelnemen in het maatschappelijk gesprek; face-to-face of via social media. Daarnaast is het voor inwoners belangrijk om te weten wat zij aan de gemeente hebben. Waarvoor staat de gemeente, wat kan er wel en wat kan er niet.

De communicatievisie 2017-2020 richt zich op de volgende 3 speerpunten:

- De basis blijft een goede informatievoorziening
- Duidelijk zijn waar de gemeente voor staat
- Conversatie steeds meer als communicatiestijl

Deze visie geeft aan hoe de gemeente Texel met haar inwoners, belanghebbenden en samenwerkingspartners wil communiceren. Het biedt een koers en geeft richting bij het prioriteren en maken van keuzes in de gemeentelijke communicatie.

Dit document is tot stand gekomen op basis van geraadpleegde informatie van het Rijk, andere gemeenten, in gesprek met specialisten, onze eigen ervaringen alsmede feedback uit de organisatie en input van wethouder Hercules namens het college.

In hoofdstuk 7: Van visie naar uitvoeringsplan, gaan we in op de wijze waarop deze visie in de praktijk gestalte gaat krijgen.



## 2. Ontwikkelingen

De wereld om ons heen verandert continu en ook Texel verandert. Dus verandert de gemeente daarin mee. Trends zijn: meer zelfredzaamheid, meer eigen verantwoordelijkheid, afnemend gezag van instituten, mediocratie (meer debat in openbare ruimte), accountability (verantwoording afleggen en niet alleen reactief) en doe-democratie ('Deel je Rijk' bron: Rijksoverheid). Nieuwe communicatiemiddelen zoals sociale media sluiten naadloos aan bij deze veranderende samenleving.

Alhoewel we op Texel het grote voordeel hebben van een overzichtelijke en betrokken samenleving, werken deze ontwikkelingen ook door op het eiland. Oude verbanden zoals het dorp, de buurt en het verenigingsleven raken meer naar de achtergrond. Mensen worden individueler en delen ervaringen sneller via sociale media dan in een persoonlijk gesprek.

Via smartphone en internet zijn mensen direct met elkaar verbonden, voorbeelden zijn Facebookpagina's rondom een gedeeld belang of interesse. Ook nieuws/ nieuwtjes verspreiden zich razend snel. Veel dienstverlening en communicatie van bedrijven en overheden verloopt inmiddels online.

Deze veranderingen vragen een gemeente die aansluit bij acties en initiatieven van inwoners, die gebruik maakt van 'Burgerkracht' (bron: samenwerkingsakkoord 'Samen Zelfstandig'), die duidelijk maakt waar ze voor staat, die informatie (ongevraagd) publiceert en het gesprek hanteert als centrale communicatiestijl. Kortom een gemeente die faciliterend is in plaats van sturend, en partner is in het maatschappelijk gesprek.

Voor de medewerkers van de gemeente betekent dit dat zij ongeacht functie of taak in feite communicatiepartner en -woordvoerder zijn. Of dit nu bij een individueel gesprek aan de balie is, via de e-mail, tijdens een vergadering of op social media.

Ook in het samenwerkingsakkoord 'Samen Zelfstandig' staat de veranderende rol van de gemeente verwoord: 'De rol van de gemeente verandert. De gemeente kan en hoeft niet alles zelf te bedenken en uit te voeren. De gemeente moet soms het voortouw nemen en de regie houden maar moet vooral anderen de ruimte geven bij het maken van plannen. De gemeente kan mensen aan tafel brengen, initiatieven omarmen en daar waar mogelijk faciliteren. We willen bewoners die sterk betrokken zijn bij plannen en beleidsvorming'.





### 3. Wat wil de gemeente Texel zijn?

De ambitie van de gemeente Texel is om de beste plek te zijn om te wonen, werken, leven en recreëren. Deze ambitie en de ontwikkelingen zoals hiervoor geschetst, zijn de basis voor de communicatievisie met als doelstelling dat de gemeentelijke organisatie:

- Beter weet wat er speelt in de Texelse samenleving en meedoet in het maatschappelijk gesprek. Waarbij zij inwoners met ervaring, ambitie, kennis en ideeën over onderwerpen bij elkaar brengt (Samenwerkingsakkoord 'Samen Zelfstandig'). Samen met belanghebbenden ontwikkelt en realiseert de gemeente communicatief beleid. Inwoners worden gestimuleerd om zelf initiatief te nemen, de gemeente faciliteert deze initiatieven.
- De gemeente heeft de informatievoorziening goed op orde zodat inwoners de informatie gemakkelijk kunnen vinden en begrijpen. Het moet duidelijk zijn hoe de gemeente kan faciliteren bij het ontwikkelen en realiseren van plannen en/ of ideeën van inwoners of belangengroepen. Ook moet het voor iedereen duidelijk zijn wat er vanuit de gemeente wel en niet mogelijk is. Wetgeving en vastgestelde kaders, zoals Texelprincipes en Texelse Kernwaarden zijn hierbij belangrijke richtlijnen.

De communicatievisie 2017-2020 is vertaald naar drie speerpunten voor de komende periode:

1. De basis blijft een goede informatievoorziening
2. Duidelijk zijn waar de gemeente voor staat
3. Conversatie steeds meer als communicatiestijl



## 4. De basis blijft een goede informatievoorziening

Een gemeente heeft de wettelijke taak haar inwoners zo goed mogelijk te informeren. Daarbij gaat het om gemeentelijke producten en diensten (van paspoort tot uitkering en van zorgvoorziening tot subsidie), maar ook om plannen, projecten, fysieke werkzaamheden, inspraakmogelijkheden, agenda's van de gemeenteraad en bestuurlijke besluiten. Gemeentelijke informatie moet makkelijk vindbaar, begrijpelijk, betrouwbaar en herkenbaar zijn.

### Nieuw bestuur

In 2018 treedt een nieuw college aan met nieuwe plannen. Het is van belang dat inwoners, bedrijven en instanties zo snel mogelijk inzicht krijgen in de belangrijkste wijzigingen in het beleid. Dat draagt bij aan de legitimiteit van het openbaar bestuur.

### Interne communicatie

Goede interne communicatie is een voorwaarde voor goede externe communicatie. Als verschillende geledingen binnen de gemeente van elkaar niet goed weten wat ze doen, komt dit linksom of rechtsom naar buiten met negatieve gevolgen voor het vertrouwen in de gemeente. Uitvoering van onze visie vraagt dan ook veel aandacht voor de interne communicatie, niet alleen binnen het ambtelijk apparaat, maar ook tussen ambtelijk apparaat, college van B&W en gemeenteraad. Voor de inwoners zijn we immers één gemeentelijke organisatie. Bovendien is de ambtenaar het gezicht, de ambassadeur van de gemeente.

### Communicatiebewustzijn

Voor een goede informatievoorziening is het nodig te weten wanneer het beste gecommuniceerd kan worden via welk kanaal en hoe. Ook de komende periode werken we verder om onze collega's communicatie bewuster te maken. Iedereen moet kunnen begrijpen wat er in een brief staat, in de samenvatting van het B&W advies en of in de gesprekken die je voert waarin verwachtingen over en weer helder zijn.

### Digitaal waar het kan, schriftelijk waar het moet

De aansluiting op de digitalisering van de samenleving zet binnen de gemeente voort. We kiezen vooral voor digitale communicatie, maar houden zoveel mogelijk rekening met de wensen en behoeften van de inwoners. Zo is afgelopen jaar de Toptakenwebsite ingevoerd. Ook zijn de Bekendmakingen gedigitaliseerd maar worden in basale vorm vooralsnog nog gepubliceerd in de Texelse Courant. En voor de Wie Wat Waar gids is mede op feedback van inwoners gekozen voor een afhaalsysteem.



## 5. Duidelijk zijn waar de gemeente voor staat

Texel is een unieke plek in Nederland. Behalve de vele (terugkerende) gasten, zijn ook onze ruim 13 duizend inwoners trots op het eiland. Maar het beeld dat bij toeristen en inwoners bestaat over het eiland Texel is niet hetzelfde beeld dat bestaat over de gemeente Texel (gemeentelijke organisatie). Het is belangrijk dat je als gemeentelijke organisatie duidelijk maakt waar je voor staat, zodat inwoners en gasten weten wat zij van hun gemeente kunnen verwachten.

We willen ons de komende tijd meer focussen op wie we zijn en waar we voor staan. Als je weet wie je bent, kun je dit met een eenduidig verhaal sterker en actief uitdragen. Hiermee creëren we bewustzijn, focus en verbondenheid. In diverse documenten (o.a. het samenlevingsakkoord, kwaliteitshandvest, Planet Texel) is aangegeven waar de gemeente voor wil staan. De gemeente Texel wil open, snel, transparant en interactief zijn. Inwoners, bedrijven en organisaties moeten de gemeente makkelijk kunnen benaderen en moeten de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben, beleid kunnen beoordelen, hun mening geven, meedenken en evt. klachten kunnen uiten. Een duidelijke missie en visie van de gemeente Texel is hiervoor essentieel. Momenteel wordt door een interne werkgroep de missie en visie van de gemeente Texel geactualiseerd. De verwachting is dat deze begin 2017 bekend gemaakt kan worden.

### Texelprincipes en Kernwaarden

Sinds eind 2014 hanteert de gemeente Texelprincipes bij het maken van beleid en beoordelen van nieuwe plannen en ideeën. Dit zijn: Vertrek vanuit natuur en landschap, Ga voor echt Tessels en Texels eigen, Koester eenheid in diversiteit, Bloesem in het seizoen, Blijf juttten, pionieren en innoveren, Koppel schoonheid aan schoonheid, Ruim lekker op en Haal oer kwaliteit weer boven. De Texelprincipes zijn tot stand gekomen vanuit het project Planet Texel.

Daarnaast zijn er een aantal kernwaarden door de raad vastgesteld in de structuurvisie Texel op Koers (maart 2009). Het gaat om: Rust en ruimte, Rijkdom aan natuur en cultuur, Grote afwisseling in landschappen en landgebruiksvormen, De Texelse identiteit, Het specifieke eilandkarakter, De nachtelijke duisternis en Maritieme monumenten.

Bewustwording over hoe deze identiteit terugkomt in het dagelijks handelen van de gemeente is waar aan gewerkt wordt. Zo kunnen verwachtingen van inwoners en samenwerkingspartners beter gemanaged worden.



## 6. Conversatie steeds meer als communicatiestijl

### **‘Daar zijn waar het gebeurt’**

De klassieke sturende overheid is passé. De samenleving is steeds meer zelf aan zet, gefaciliteerd door de overheid. Daardoor gaat de gemeente steeds meer functioneren als sparringpartner in het Texelse. Meer luisteren dan zenden. We willen ‘Daar zijn waar het gebeurt’, weten wat er speelt in de Texelse samenleving.

### **Facilitator**

Mensen gaan of willen zelf aan de slag, bijvoorbeeld bij het inrichten van hun directe woonomgeving (zie ‘Waar staat je gemeente’), maar ook in het sociale domein. Van burgers wordt verwacht meer vanuit eigen kracht te werken en te denken. De gemeente wil hierbij vooral de rol van facilitator zijn. Er voor zorgen dat burgerinitiatieven mogelijk gemaakt kunnen worden. Een andere manier van werken dus waarbij de gemeente als regievoerder partijen bij elkaar brengt om beleid/plannen te ontwikkelen en te realiseren.

### **Luisteren, dialoog, gesprek**

In de praktijk betekent dit dat we zichtbaar meer luisteren en de dialoog aangaan. Enerzijds actief binnenhalen wat er speelt, bijvoorbeeld via social media, en daar snel op inspringen. Anderzijds actief inwoners betrekken bij gemeentelijke ontwikkelingen.

### **Conversatie**

Conversatie wordt steeds meer de centrale communicatiestijl: luisteren, monitoren en interactie; online en offline. In contact en gesprek komen gedachten, ideeën bij elkaar en ontstaat betekenis.

Dat doet de gemeente naar gelang de situatie en vanuit de verschillende rollen met een passend conversatieniveau. In onze rol als gezagsdrager in een handhavende situatie kan de conversatie er anders uitzien dan in de rol van dienstverlener. Iedere rol vraagt om zijn eigen conversatieniveau. Soms leidt de conversatie tot een dood punt waarbij, afhankelijk van de taak of situatie het gesprek kan eindigen in een monoloog. Vertrekpunt blijft de conversatie op ieder niveau op eigen wijze toegepast binnen de grenzen van de gemeentelijke taken.

### **Voorwaarde/consequentie; wendbaar**

Een consequentie hier van is dat je als gemeente wendbaar moet durven zijn. Je moet van koers kunnen veranderen als uit de signalen blijkt dat we niet op de goede weg zitten.





## 7. Van visie naar uitvoeringsplan

### **'Practice what we preach'**

Om uiteindelijk te werken volgens deze visie wordt het uitvoeringsplan gezamenlijk ontwikkeld. Zowel met mensen binnen de gemeentelijke organisatie, als mensen vanuit de Texelse samenleving.

Door met elkaar in gesprek te gaan over de realisatie van de speerpunten zijn we al onderweg naar een betere communicatieve gemeente. Door 'conversatie' als stijl in te zetten voor het concretiseren van de visie maken we ons deze stijl steeds meer eigen. We gaan dus niet 'pas' van start als het uitvoeringsplan er ligt.

Inmiddels zijn en worden geleidelijk aanpassingen in de lijn van deze visie, in de organisatie en in omgang met onze inwoners in gang gezet. Denk hierbij onder andere aan de meer actieve inzet en het beheer van social media. Maar ook de inzet van een nieuwe methode van omgevingsgericht beleid maken die aansluit bij de rol van de gemeente als facilitator. En waarbij de gemeente als regievoerder partijen bij elkaar brengt om beleid/plannen te ontwikkelen en te realiseren.

Deze interactieve, projectmatige aanpak voor het ontwikkelen van het uitvoeringsplan gaat na de zomer van start. Het uitvoeringsplan wordt naar verwachting eind 4<sup>e</sup> kwartaal ter informatie aangeboden aan het college en de gemeenteraad.

Juni 2017