GEMEENTEBLAD
Officiële uitgave van de gemeente Ouder-Amstel
Nr. 412824
17 november
2021

Communicatiebeleidsplan Gemeente Ouder-Amstel

De raad van de gemeente Ouder-Amstel,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 24 augustus 2021, nummer 2021-18,

BESLUIT :

Tot vaststelling van het communicatiebeleidsplan Gemeente Ouder-Amstel.

1. Inleiding

Voor u ligt het communicatiebeleidsplan voor Ouder-Amstel. Een leidraad met handvatten over het te voeren beleid. Het communicatiebeleidsplan geeft aan hoe communicatie de komende jaren vanuit haar expertise bijdraagt aan het realiseren van de doelen van Ouder-Amstel.

Ons uitgangspunt is dat Ouder-Amstel er is voor haar inwoners en door haar inwoners wordt gemaakt. Ouder-Amstel heeft de ambitie dat inwoners daadwerkelijk ervaren en voelen dat hun belangen in samenhang met het algemeen belang van grote betekenis zijn en dat ze een luisterend oor vinden voor hun inbreng. Bij het inrichten van de communicatie richten we ons primair op het ondersteunen van deze ambitie.

Waarom een communicatiebeleidsplan?
In dit communicatiebeleidsplan beschrijven we wat we willen bereiken met onze communicatie en wat onze ambities daarbij zijn. Het communicatiebeleidsplan bevat de uitgangspunten voor onze communicatie. Daarmee is voor iedereen duidelijk hoe wij communiceren en wat we daarmee willen bereiken. Met onze communicatie, in samenhang met dienstverlening en participatie, spelen we in op de verwachtingen, wensen en/of behoeften van de inwoners en op kansen en ontwikkelingen.

Kernwaarden als basis
Als basis gelden de kernwaarden die we gezamenlijk (inwoners en ambtelijke organisatie) bij het maken van de Visie 2030 hebben bepaald: Ouder-Amstel is verbindend, uniek en divers. Binnen deze kernwaarden geven we de communicatie tussen gemeente en de buitenwereld vorm. We vertalen de kernwaarden als volgt:

Verbindend gaat over:

- Dichtbij inwoners, partners en ondernemers staan;
- Verantwoordelijkheid bij alle medewerkers;
- Elkaar aanspreken om belangen lokaal en regionaal optimaal te behartigen, en;
- Voorkeur voor een warme, persoonlijke benadering boven de zakelijke benadering.

Uniek en divers gaan over:

- De verschillen in identiteit van de kernen (dorps versus stedelijk);
- De verschillende leefstijlen en ondernemersvormen;
- De schaalgrootte van de gemeente versus de grootstedelijke ontwikkelingen;
- Trots op ons unieke en diverse karakter en het uitdragen van die trots;
- Het in de contacten goed aansluiten op de ontvanger(s): empathisch, duidelijk en deskundig.

In de communicatie uit zich dit als volgt:

Verbinding
De gemeente Ouder-Amstel zoekt de dialoog met haar inwoners en samenwerkingspartners. We staan écht open voor de ander. Door het gesprek aan te gaan, te luisteren en niet zelf al in te vullen, achterhalen we wat er leeft en onderzoeken we met elkaar de mogelijkheden. We zijn een relatie-gedreven organisatie en leggen verbindingen, zowel binnen als buiten. Samen met onze samenwerkingspartners geven wij invulling aan de uitdagingen waar we ons voor gesteld zien. Daarom:

- bieden we mogelijkheden (on- en offline) aan inwoners en andere belanghebbenden om te participeren en hun aandachtspunten en belangen voor het voetlicht te brengen. We ondernemen acties om inwoners te betrekken en werken samen op basis van gelijkwaardigheid.
- We zorgen ervoor dat inwoners en andere belanghebbenden kunnen participeren in verschillende thema's en op verschillende niveaus bij ontwikkelingen die van belang zijn voor hun leef- en werkomgeving. We staan open voor hun (andere) ideeën en geven inwoners actief feedback.
- We zorgen ervoor dat de informatievoorziening voor iedereen toegankelijk is, en is afgestemd op de behoefte van de diverse groepen inwoners en belanghebbenden. Dat betekent onder meer: heldere en duidelijke informatievoorziening door ***zorgvuldigheid in woord en taalgebruik***, kiezen voor taal die past bij een doelgroep zodat mensen de boodschap begrijpen maar zich tevens serieus genomen voelen, zoeken naar een juiste balans tussen Jip en Janneketaal en vakjargon; ***zorgvuldigheid in de keuze van informatiekanaal***, dus inzetten op de mix van informatiekanalen die nodig is om de verschillende doelgroepen te bereiken (traditionele media - krant, radio - of digitaal (bijvoorbeeld social media), en ***zorgvuldigheid in het omgaan met tijd en beschikbaarheid van deelnemers*** die zich inzetten in een participatietraject, dus kiezen voor passende vorm van bijeenkomen, een agenda en terugkoppeling.

Uniek
Elk leefgebied binnen de gemeente Ouder-Amstel kent zijn eigen unieke kenmerken en dynamiek. We benutten deze kenmerken en eigenheid en zetten dit in daar waar mogelijk. Dat betekent ook gebruik maken van de (soms unieke) kennis en kunde van (betrokken) inwoners. In deze tijd laten steeds meer inwoners zien dat zij tot oplossingen kunnen komen voor maatschappelijke vraagstukken zonder tussenkomst van de gemeente. De gemeente moet dit onderkennen en herkennen en hier ruimte voor bieden. Zo heeft Ouder-Amstel een rijke cultuur van vrijwilligers, mensen die naar elkaar omkijken. De gemeente moet (pro) actief oog hebben voor die activiteiten, de kennis en kunde van mensen weten te waarderen, te faciliteren en te benutten.

Divers
We beschikken in Ouder-Amstel over een grote variatie aan leefgebieden. We benutten en koesteren die variatie. Dat betekent ook dat we in onze dienstverlening, participatie en communicatie rekenschap geven van die variatie en daarop inspelen. Eenzelfde onderwerp leidt niet in ieder leefgebied tot dezelfde beweging of emotie bij bewoners. Soms zijn onderwerpen heel leefgebied specifiek, denk bijvoorbeeld aan het traject rondom de noodoverloop in De Ronde Hoep. De gerichte inzet van een luisterend oor in combinatie met duidelijkheid over de mogelijkheden vanuit beleid, zorgde voor begrip voor het uiteindelijk behaalde resultaat (ondanks de behoorlijke impact van de beslissing).

2. Doelen: wat willen we bereiken?

De focus voor communicatie ligt op het bijdragen aan het realiseren van de doelen en maatschappelijke effecten voor Ouder-Amstel.
Daarvoor is het nodig communicatie in het hart van de organisatie te positioneren en de organisatie communicatief/communicatiever te maken om actief de verbinding te leggen met inwoners. Door communicatie in een vroeg stadium bij beleid en projecten te betrekken wordt het mogelijk van meet af aan kennis en ervaring te delen, inwoners te betrekken en de verwachtingen van alle betrokken partijen in beeld te krijgen. Zo ontstaat – vanuit ieders verantwoordelijkheid – een goede interactie tussen inwoners en gemeentelijke organisatie, waarbij iedereen weet wat er van hem of haar wordt verwacht, op welke zaken wel/niet invloed uitgeoefend kan worden en in welke vorm dat kan. Waar mogelijk samen optrekken staat hierbij hoog in het vaandel.
Inwoners ervaren dat de gemeente Ouder-Amstel:

- serieus luistert naar wat er in de gemeentelijke samenleving speelt en dat Ouder-Amstel daarop inspeelt op een empathische doch zakelijke manier.
- de tone of voice die de gemeente Ouder-Amstel daarin hanteert aansluit bij de verwachtingen van inwoners en hetgeen we in het algemeen genomen mogen verwachten in het dagelijks communicatie verkeer.
- Ouder-Amstel er alles aan doet om goed bereikbaar te blijven voor haar inwoners. We maken daarbij een optimaal gebruik van de mogelijkheden van digitalisering. Ouder-Amstel blijft ook bereikbaar via het loket en de telefoon.
- aanvragen, meldingen binnen een redelijke termijn worden afgehandeld in duidelijk taalgebruik en eventueel door gebruik te maken van tussen- en voortgangsberichten indien dat nodig is.
- altijd respectvol is in haar communicatie.



Voor de communicatie met de Ouder-Amstelse samenleving hebben we de volgende ambities:

1. **Inwoners, organisaties en (samenwerkings)partners voelen zich geïnformeerd, gehoord en begrepen**
   We willen zorgen voor actief, tijdig en duidelijk informeren van de samenleving over wat we doen. We zijn transparant in wat we willen, welke stappen we (mogelijk) zetten en waarom. Dit houdt in dat we ook communiceren over wat we niet of nog niet doen en waarom we nog geen antwoord of duidelijkheid kunnen geven. De signatuur van de gemeente Ouder-Amstel, *persoonlijk, laagdrempelig, deskundig en duidelijk* is herkenbaar en zichtbaar in haar contacten met belanghebbenden.
   Effect : er is altijd voldoende informatie en duidelijkheid bij de inwoners zodat inwoners mee kunnen doen, voldoende duidelijkheid naar en bij partners en begrip voor gemaakte keuzes.
2. **Verbinden door (pro)-actief naar buiten treden**
   Dit betekent activiteiten en plannen van de gemeenten vroegtijdig naar buiten brengen en doelgroepen vroegtijdig betrekken. We maken de rol en activiteiten van het bestuur duidelijk aan de inwoners, geven aan op welke wijze het college de maatschappelijke effecten wil bereiken c.q bereikt. Het college en de gemeenteraad spelen hierbij een belangrijke rol door de inzet en bijdrage van inwoners nadrukkelijk voor het voetlicht te brengen en daarnaast bestuurlijke keuzes en de maatschappelijke effecten die de gemeente voor ogen heeft uit te dragen.
   Effect: Transparantie en duidelijkheid in beleid en effecten voor de samenleving zodat de inwoner weet waar de gemeente Ouder-Amstel voor staat, op welke zaken/projecten je als inwoner zelf invloed uit kan oefenen. Op deze manier ontstaat draagvlak voor de effecten die het bestuur realiseert c.q. wil realiseren.

   Team communicatie volgt de maatschappelijke ontwikkelingen op de voet en zorgt voor vertaalslag hiervan in een lokaal (handelings)perspectief. Dan gaat het om landelijke ontwikkelingen die we ook terugzien in de gemeente Ouder-Amstel:
   - toenemende digitalisering (in 2020/2021 door corona nog meer gegroeid)
   - het ontstaan van “bubbels” in de samenleving (specifieke groepen of omgeving waarin bepaalde mensen zich bevinden en in begeven en daarbij niet tot nauwelijks uit die omgeving komen)
   - de grotere toegankelijkheid van kennis
   - onbegrip dat de gemeente staat voor het ‘algemeen belang’ en niet voor het belang van het individu
   - afnemend vertrouwen in ‘de Overheid’
   - verharding in de maatschappij (debat in plaats van dialoog)

3. **in samenspraak zijn met bestuur en medewerkers om dat wat leeft in de buitenwereld te kunnen duiden en handvatten te bieden om de verbinding met de inwoners tot stand te brengen, rekening houdend met de diversiteit van Ouder-Amstel.**
   Om invulling te kunnen geven aan deze rol luisteren we goed naar alle betrokkenen en weten we wat er speelt in de samenleving. We begeven ons ook in die samenleving en handelen proactief om verbinding te maken met de inwoners. We willen inwoners intensief betrekken en mee laten doen op een voor en bij hen passende manier.
   Effect: actieve verbinding: in contact met de inwoners en aansluiting van beleid en uitvoering bij behoefte en vraag vanuit de inwoners.
4. **inwoners stimuleren, motiveren en faciliteren**
   Communicatie inzetten om inwoners en ondernemers in beweging te krijgen (stimuleren, motiveren en faciliteren) zodat begrip en draagvlak ontstaat voor het gevoerde/te voeren beleid, bijvoorbeeld bij ingrijpende projecten als Centrumplan Ouderkerk en De Nieuwe Kern en hoe daar de gewenste maatschappelijke effecten te bereiken. Hierbij is de sleutel inwoners te interesseren, te betrekken

en gezamenlijk op te trekken, belangstelling te tonen voor (andere) ideeën en inwoners actief feedback te geven. Verder is het belangrijk uit te gaan van een realistische inschatting van waar de inwoner staat. Het perspectief van inwoners of een (groep van) belanghebbende(n) moet in balans zijn met de mogelijkheden en met oog voor het algemeen belang.
Effect: bereidheid om mee te doen/denken en draagvlak voor de gewenste maatschappelijke effecten.

3. Aanpak: Hoe gaan we dat doen?

Het realiseren van onze doelen wordt duidelijker en transparanter als we een duidelijke aanpak kiezen, waarop mensen kunnen bouwen en vertrouwen. Inwoners ervaren dat de gemeente met hen toewerkt naar hetzelfde doel en begrijpen dat de gemeente daarbij ruimte en oog houdt voor verschillen in wensen, behoeften en het algemeen belang. We betrekken belanghebbenden en inwoners bij ontwikkelingen die van invloed zijn op hun leef- en werkomgeving (participatie) vroegtijdig en op een realistische manier, die past bij hun leef- en denkwijze, brengen de mogelijkheden aan de voorkant realistisch in kaart en zorgen voor de juiste toon. Op deze manier brengen we een goede samenwerking tot stand, wordt de bereidheid om mee te doen/denken gestimuleerd en ontstaat draagvlak voor de gewenste maatschappelijke effecten.

Het begint met een stevig fundament voor onze informatievoorziening. We zorgen voor een goed instrumentarium dat voor iedereen toegankelijk is en afgestemd is of wordt op de behoefte van de belanghebbenden. We zorgen voor een persoonlijke terugkoppeling in het contact. We willen ons als gemeentelijke organisatie onderscheiden in de (warme) persoonlijke benadering. De Ouder-Amstelse werkwijze, *persoonlijk, laagdrempelig, deskundig en duidelijk*, wordt verankerd in de organisatie. Iedereen die voor of namens de gemeente Ouder-Amstel werkt, is zich bewust van deze werkwijze en handelt daarnaar.

Ouder- Amstelse Werkwijze



Om dit te realiseren vormt het communicatiebeleidsplan de basis, een kapstok om de verschillende ‘jassen’ aan op te hangen, bijvoorbeeld het jaarlijks maken van een communicatie-uitvoeringsplan. Dit plan wordt vormgegeven op basis van gemeentebrede thema’s zoals duurzaamheid, de uitgangspunten van het coalitieakkoord (voor nu coalitieakkoord 2018-2022) en belangrijke ‘signatuur’ projecten voor de gemeente zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van De Nieuwe Kern en het Centrumplan Ouderkerk, maar ook het borgen van een goede jeugdzorg, veiligheid of mobiliteit.

Evaluatie = basis
Het evalueren van communicatie moet een gewoonte worden om te kunnen monitoren of we onze doelen bereiken en, waar nodig, de communicatie tijdig aan te passen/bij te sturen: gebruiken we de juiste kanalen, de juiste instrumenten?

Als we een communicatieplan opstellen voor het communiceren over een project of een aanpassing in beleid, wordt ook de wijze van evalueren van de communicatie in het plan opgenomen. Aan de voorkant bepalen we:

- welke vorm van evaluatie mogelijk is, bijvoorbeeld een enquête, een poll een interview/een gesprek, maar het kan ook gaan om een eenvoudige vragenformulier met 4/5 vragen.
- de evaluatiemomenten (tijdens of na de looptijd van de inzet)
- of monitors als "Waar staat je gemeente' (wordt voor Ouder-Amstel 1x per twee jaar uitgevoerd), of het Wmo-klanttevredenheidsonderzoek ingezet kunnen worden.
- of instrumenten als Mentimeter of Kahoot of vergelijkbare tools inzetbaar zijn
- welke zaken 'googlebaar' zijn, denk dan bijvoorbeeld aan websitebezoek of aantal likes van een facebook artikel of een filmpje op youtube.

Vaak zal de keuze voor de evaluatie een mix van verschillende methodes zijn. Net als de communicatie is ook de evaluatie ervan maatwerk. Of het nu gaat om de communicatie bij de ontwikkeling van De Nieuwe Kern of Centrumplan Ouderkerk of het aanpassen van beleid of verordening of het toetsen van een campagne. Soms wil je de communicatie op een specifiek onderwerp evalueren, zo is bijvoorbeeld de effectiviteit van de communicatie van de Veiligheidsregiogemeenten over corona geëvalueerd voor de periode van maart tot en met december 2020. Bij langlopende projecten kan je kiezen voor bijvoorbeeld 1x per jaar evalueren of bij afronden van een specifieke fase, bijvoorbeeld proces 'Spijkers met Koppen' bij Centrumplan of een specifiek onderdeel, bijvoorbeeld de participatie van 'De Groene Denktank' bij De Nieuwe Kern.

Bij de evaluatie zijn de ambities van communicatie en de Ouder-Amstelse werkwijze, persoonlijk, laagdrempelig, deskundig en duidelijk, de leidraad voor de toetsvragen. De verwachting is dat het consequent werken met een evaluatie bijdraagt aan een structureel betere en heldere communicatie-inzet naar onze inwoners.

3.1. Rollen en taken van de communicatieprofessionals

In alles wat het bestuur (gemeenteraad en college) en de medewerkers die voor de gemeente Ouder-Amstel werken, doen en zeggen, kunnen inwoners het Ouder-Amstelse signatuur herkennen. Dit geldt dan niet alleen voor onze eigen organisatie maar ook voor Duo+ (samenwerking Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel) en de overige (verbonden) partijen die voor ons werken (bijvoorbeeld Stichting Coherente).



Rollen en taken communicatieprofessionals

Communicatie is begrijpen en verbinden en daar zijn altijd meerdere partijen bij betrokken. Bestuur en medewerkers werken volgens de Ouder-Amstelse werkwijze waarbij we de ambities voor communicatie willen realiseren. Dit kan niet zonder een goede ondersteuning van de communicatieprofessionals. Communicatie is een vak en de professionals leveren hierbij een toegevoegde waarde. Hieronder beschrijven wij hoe we op verschillende niveaus, strategisch, tactisch en operationeel de communicatie invullen.

a. **Strategisch**
De communicatieadviseur zorgt voor het in kaart brengen van actoren en hun invloedssfeer en de keus voor: wel/niet participatie, adviseert over de samenhang tussen de processen, over de invloed van een en ander op het imago van de organisatie enzovoorts. Deze rolinvulling vraagt een proactieve houding van de organisatie. De communicatieadviseur moet zorgen voor afstemming van de vakinhoudelijke inbreng op het proces en de vakinhoudelijk ambtenaar in het proces coachen. De toegevoegde waarde van de communicatieadviseur komt onder meer naar voeren in ondersteuning bij:

- *Het 'in contact/gesprek komen'*
- *Het 'in contact/gesprek blijven'*
- *'Out of the box denken'*
- *Het onafhankelijk blijven van de inhoud*
- *Het prioriteren van de inzet van communicatiemedewerkers en het benutten van de middelen*

b. **Operationeel**
Deze rol is vooral gericht op de realisatie van middelen: campagnes, persvoorlichting, inzet van sociale media et cetera; uitvoerend en adviserend. Dit is een veel voorkomende en geaccepteerde rol, met name in de uitvoerende fase van een project. In de praktijk wordt dit (groten)deels uitgevoerd door de medewerkers in de backoffice.

De gevoeligheid/complexiteit van een project is in belangrijke mate bepalend voor wie uit het team een taak oppakt. Het is ook heel goed mogelijk dat twee adviseurs samen werken aan een project.

Sleutelfiguren/stakeholders en Netwerk
De gemeente Ouder-Amstel kent vele stakeholders, ofwel betrokkenen. Dat zijn de inwoners in hun grote diversiteit maar ook de vele verschillende organisaties waarmee wordt samengewerkt. Het zijn er niet alleen veel; ze kunnen ook enorm van elkaar verschillen. Het gaat te ver om ze in het kader van deze visie allemaal op te schrijven. Belangrijk voor de communicatie in het algemeen is om goed inzicht te hebben in de betrokkenen bij een bepaald onderwerp. Hiermee wordt de basis gelegd voor de aansluiting tussen Ouder-Amstel en inwoners en belanghebbenden. Dit geldt voor alle soorten communicatie. Dus voordat we beginnen aan ontwikkelingen, plannen, uitwerking van ambities, et cetera brengen we in kaart wie er allemaal betrokken zijn en hoe we met de betrokkenen gaan communiceren. Dit draagt bij aan een goede betrokkenheid van onze inwoners en belanghebbenden en het behalen van resultaat met draagvlak.

3.2. Uitvoeringsstrategie
Als we de toegevoegde waarde van communicatie verder uitwerken op strategisch/tactisch niveau dan onderscheiden we de volgende rollen:
Verbinden: Communicatie ondersteunt bij het dichter bij elkaar brengen van de binnen- en de buitenwereld. Als schakelpunt weet communicatie wat er leeft en speelt en zorgt ervoor dat de gemeente Ouder-Amstel op basis van deze inzichten tijdig en adequaat kan reageren.

Reputatiemanagement en profilering: Communicatie neemt het voortouw als het gaat om de reputatie van de gemeente Ouder-Amstel en ziet het als haar/zijn taak om een krachtige reputatie te creëren (en te borgen). Die reputatie wordt in belangrijke beïnvloed door het optreden en het handelen van alle medewerkers van Ouder-Amstel naar buiten. Hierbij ondersteunen ze het bestuur het gewenste maatschappelijke effect te bereiken.

Ondersteunen op de primaire processen: Communicatie ondersteunt (faciliteert, adviseert en coacht) managers, beleidsmedewerkers en andere sleutelpersonen in en verbonden aan de organisatie van de gemeente Ouder-Amstel op het gebied van communicatie (rolvastheid).

Verandermanagement *:* Communicatie inspireert en begeleidt de gemeente Ouder-Amstel als het gaat om veranderingen in de samenleving en daardoor ook in de gemeente Ouder-Amstel. Communicatie helpt de gemeente Ouder-Amstel om wendbaarder te worden. Deze rollen zijn in elke situatie in meer of mindere mate relevant maar bij elk van de ambities ligt het accent op andere rollen:

- **Inwoners, organisaties en (samenwerkings)partners voelen zich geïnformeerd, gehoord en begrepen accent: verbinden en ondersteunen**
- **Verbinden door (pro)-actief naar buiten treden accent: reputatiemanagement en verbinden**
- **In samenspraak zijn met bestuur en medewerkers om dat wat leeft in de buitenwereld te kunnen duiden en handvatten te bieden om de verbinding met de inwoners tot stand te brengen, rekening houdend met de diversiteit van Ouder-Amstel accent: verbinden, ondersteunen en verandermanagement**

- **Stimuleren en faciliteren van inwoners in relatie tot de gewenste maatschappelijke effecten accent: verandermanagement en verbinden**

Binnen deze rollen heeft de strategische communicatieprofessional vooral de taak bestuur en medewerkers te begeleiden en te adviseren. Op tactisch niveau zien we vooral de taken produceren en faciliteren (zie schema pagina 10).
In een uitvoeringsplan werken we uit wat we al hebben, wat we nog moeten ontwikkelen en wat daar voor nodig is. Hierbij maken we duidelijk hoe we de huidige capaciteit en kwaliteit met deze ambities in balans kunnen brengen of wat er eventueel aanvullend nodig is. Belangrijke randvoorwaarden zijn in ieder geval tijd en (ontwikkel)capaciteit.

Schema Strategische en tactische communicatie



Uitvoeringsplan
De uitvoeringsstrategie wordt uitgewerkt in een uitvoeringsplan. Hierin leggen we, voor de korte(re) termijn, vast wat we gaan doen om onze ambities waar te maken. We doen natuurlijk al heel veel op het gebied van communicatie. Het uitvoeringsplan geeft hierin (meer) inzicht en beschrijft wat er nog meer nodig is om onze ambities waar te maken.
Het gaat hierbij om: uitwerken en plannen wat er nodig is om uitvoering te geven aan de rollen en taken voor het realiseren van onze ambities en wat daarvoor de randvoorwaarden zijn.
Activiteitenprogramma 2021-2022: bepalen waar de focus ligt in de jaren 2021 en 2022, waaronder in ieder geval:

✓ 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.

3.3. Wat betekent dit voor de organisatie?

Hieronder staat beschreven waar communicatie zich op gaat richten binnen de gemeente Ouder-Amstel. Het team Communicatie heeft een steunende (adviserende, faciliterende en soms uitvoerende) rol. We kunnen de opgave alleen realiseren met de inzet en betrokkenheid van alle collega's van Ouder-Amstel, de collega's die vanuit Duo+ voor Ouder-Amstel werken en andere stakeholders. "Communicatie in het hart van het gemeentelijk beleid". Hieronder staan derhalve ook suggesties voor de organisatie van Ouder-Amstel zelf. Commitment vanuit het management (gemeentesecretaris en het college) is hierbij onmisbaar, om de doelen samen waar te kunnen maken. In het communicatie-uitvoeringsplan worden deze onderdelen verder uitgewerkt. Het is belangrijk dat we aandacht besteden aan rollen, rolvastheid, taken en verantwoordelijkheden in het samen bereiken van resultaten.

De gemeente Ouder-Amstel is een communicatieve organisatie, waarin de medewerkers (en leidinggevenden) zelf verantwoordelijk zijn voor hun communicatie. Medewerkers dragen zelf actief bij aan het versterken van onze profilering en reputatie op basis van de uitgangspunten en doelen en zijn zich bewust van hun rol. In de interactie met de omgeving hebben we een open positieve houding waarin we stimuleren en faciliteren, hebben we vertrouwen en interesse in de ander en maken we verbindingen. Hiermee winnen wij steeds meer de hoofden en harten van de gemeenschap en onze samenwerkingspartners, realiseren we de verbindingen die nodig zijn en leggen we een fundament van vertrouwen in elkaar. Ouder-Amstel is een transparante en betrouwbare gemeente, die daadwerkelijk open staat, de dialoog aangaat, de samenwerking zoekt en van harte samenwerkt.

De gemeente Ouder-Amstel neemt bewust een stevige rol bij projecten, meer nadrukkelijk dan een vergelijkbare gemeente, en als onderdeel van de metropoolregio – in afwijking van de gemiddelde gemeente – heeft Ouder-Amstel te maken met grootstedelijke uitdagingen zoals De Nieuwe Kern, Werkstad OverAmstel, Entrada. Deze rol bij projecten en de grootstedelijke uitdagingen vragen om een goede, professionele communicatieve ondersteuning. Dat betekent dat we efficiënt om moeten met gaan met de inzet van communicatie. Het aantal beschikbare uren is immers niet oneindig. Efficiëntie halen we op doeltreffendheid (de juiste dingen doen /prioriteiten stellen) en doelmatigheid (dat wat we doen, doen we in één keer goed, we prioriteren en brengen focus aan). Daarmee komen we uit op de volgende verdeling:

1) **We plannen de inzet van communicatie projectmatig;**
   Dat betekent:
   a. Voor elk project maken we aan de voorkant en onder verantwoordelijkheid van de projectleider een communicatieplan en of communicatieafspraken.
   b. Organiseren van budget voor communicatie.
   c. Efficiënter omgaan met onverwachte communicatieactiviteiten (ad hoc)

2) **In 2021 focus op de volgende going concern taken:**
   a. Bestuur advisering (inclusief het faciliteren van raadscommunicatie)
   b. Reguliere externe communicatie
      i. Projectcommunicatie
      ii. Crisiscommunicatie
      iii. Backoffice werkzaamheden (InterComm, webcare, gemeentepagina, gemeentegids, ondersteuning adviseurs et cetera)

3) **Uitwerking nieuwe activiteiten in het communicatie-uitvoeringsplan 2021:**
   a. Reputatiemanagement
      Ouder-Amstel is binnen de regio een verbindende, unieke en diverse woongemeente. Ouder-Amstel heeft een dorps karakter en ligt nabij de grote stad Amsterdam. Dit spreekt onze inwoners aan. Met de toename van de drukte in de stad groeit de behoefte aan een tegenhanger in de vorm van rust, natuur, eenvoud, zakelijkheid, empathie en de menselijke maat.
      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. Issuemanagement:
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
Een groot deel van de medewerkers dat werkt voor Ouder-Amstel, is gedetacheerd vanuit Duo+. Vanuit Duo+ wordt parallel aan het communicatiebeleidsplan van Ouder-Amstel, gewerkt aan een communicatiebeleidsplan voor Duo+. Daarin ligt een groot deel van de focus op interne- en verandercommunicatie. Hierbij kijken we niet alleen naar de interne Duo+ organisatie, maar vooral naar de wijze waarop de medewerkers van Duo+ met hun kennis en kunde optimaal kunnen bijdragen aan het waarmaken van de gemeentelijke doelen. Dit betekent concreet:
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.



Een nieuwe focus op communicatie betekent ook voor de medewerkers die werken voor de gemeente Ouder-Amstel, net zoals hierboven beschreven voor de medewerkers van Duo+, een verandering. Communicatie wordt meer en meer een kerncompetentie voor iedere medewerker. Dat betekent het ontwikkelen en verder uitbouwen van kennis en vaardigheden en het opbouwen van vertrouwen en ervaring. Alleen zo kunnen de medewerkers de verantwoordelijkheid voor de gemeentelijke communicatie waarmaken. Team communicatie helpt en ondersteunt hen daarbij (bijvoorbeeld zoals hierboven beschreven onder c).

4. Tot slot

De gemeente Ouder-Amstel is er voor haar inwoners en wordt door haar inwoners gemaakt. Ouder-Amstel heeft de ambitie dat inwoners daadwerkelijk ervaren en voelen dat hun inbreng in samenhang met het algemeen belang van grote betekenis is en dat ze hiervoor een luisterend oor vinden. We hebben in Ouder-Amstel te maken met een groot en divers netwerk, veel verschillende, grote opgaven en een steeds complexer wordende samenleving. Dat maakt de ambitie tot een uitdaging, niet alleen voor communicatie maar ook voor de medewerkers van de gemeente Ouder-Amstel en van uitvoeringsorganisatie DUO+.

Dit beleidsplan geeft daarbij houvast en kaders voor de organisatie en het bestuur om de communicatie gericht te sturen. Bij vragen of opmerkingen deskundig en duidelijk te reageren en bij ontwikkelingen te focussen op het betrekken van inwoners. Bij de inzet van communicatie kijken we nadrukkelijk naar de inwoners. De basis is dat inwoners ervaren dat de gemeente met hen toewerkt naar hetzelfde doel, maar ze begrijpen dat de gemeente daarbij ruimte en oog houdt voor verschillen in wensen, behoeften en het algemeen belang.

Ieder gebied is anders, iedere opgave is anders en iedere inwoner is anders. Wij zoeken naar de vorm en inzet van communicatie, die daarbij aansluit. Daarom brengen we de mogelijkheden aan de voorkant realistisch in kaart en betrekken mensen op een voor hun passende manier om een goede samenwerking tot stand te brengen en te komen tot een resultaat met draagvlak.

Door het evalueren van de communicatie en het bepalen van evaluatiemomenten altijd mee te nemen in een communicatieplan, krijgen we inzicht in de effectiviteit van de communicatie en of kanalen en instrumenten aansluiten bij de wensen en behoeften van de inwoners. Op basis van de evaluatie kunnen we, waar nodig, communicatieactiviteiten aanpassen en bijsturen. Voor het evalueren zetten we een mix van instrumenten in, waaronder bestaande monitors zoals ‘Waar staat je gemeente’, maar ook maken we gebruik van ‘googlebare informatie en interviews of gesprekken .

Een van de belangrijkste pijlers is de samenwerking met onze collega’s, medewerkers van de gemeente Ouder-Amstel en Duo+. We begeleiden en ondersteunen ze in de veranderende aanpak. In 2021-2022 richten we ons op het communicatiever maken van de organisatie en het verankeren van de Ouder-Amstelse werkwijze.

Tot slot maken wij ons sterk voor een stevig fundament voor onze informatievoorziening, een goed instrumentarium dat voor iedereen toegankelijk is en afgestemd is of wordt op de behoefte van de diverse groepen inwoners en belanghebbenden (***zorgvuldigheid in woord en taalgebruik, zorgvuldigheid in de keuze van informatiekanaal en zorgvuldigheid in het omgaan met tijd en beschikbaarheid van deelnemers*** die zich inzetten in een participatietraject).

Onze verwachting is dat we met dit communicatiebeleidsplan, een structureel betere en duidelijke communicatie-inzet naar onze inwoners kunnen realiseren.

Ouder-Amstel, 30 september 2021

De raad voornoemd,

raadsgriffier,
L.W.F. Örsçek-Moolenaar

de voorzitter,
J. Langenacker