

Communicatievisie gemeente Voorst 2022-2026



Hoe kijken wij bij de gemeente Voorst de komende jaren aan tegen onze communicatie? Communicatie met onze inwoners. Met ondernemers, verenigingen, dorpsbelangenverenigingen en alle andere groepen van inwoners die contact met ons als gemeente willen of moeten hebben. En vice versa: alle (groepen van) inwoners waarmee wij als gemeente Voorst graag contact willen hebben. Inwoners dus: van jong tot oud, van sportieve tot zakelijke en van noodzakelijke tot vrijblijvende contacten, waarmee wij als gemeente het gesprek aangaan. Om zaken voor hen te regelen. Om vragen van hen te beantwoorden. Om te horen wat er leeft bij deze (groepen van) inwoners en waaraan zij behoefte hebben.

Wat verwachten onze inwoners anno 2022 en de opvolgende jaren van een gemeente qua communicatie? Begrip, flexibiliteit, duidelijkheid, proactiviteit en contact. Interactie? Dingen samen uitzoeken en bedenken? Meedenken? En gewoon zaken regelen. Omdat de gemeente daar nu eenmaal over gaat. Omdat bepaalde zaken zijn zoals ze zijn (vergunningen, belastingen, verlopen voorwerpen, WMO-hulpvragen etc.). Maar tegelijkertijd toch proberen om flexibel te zijn als gemeente. En vooruit denken, zodat inwoners tijdig weten wat hen eventueel te wachten staat of tijdig kunnen bepalen waarover zij mee kunnen of willen denken. Of waartegen zij willen strijden of inspreken.

Achtergrond

We leven in een snelle wereld. In een **complexe wereld**. Een wereld waarin de (technologische) ontwikkelingen elkaar sneller opvolgen dan menig inwoner, of wij als gemeente, vooraf wellicht kon bedenken. Natuurlijk, wij lezen als inwoners van Nederland het dagelijkse nieuws en de bijbehorende achtergrondverhalen. Daardoor maken wij, in meer of minder mate, mee wat er gebeurt in de wereld. En wat er gaande is in Nederland.

We horen en lezen al langer (jaren) over **structurele veranderingen** die 'in aantocht zijn' (klimaatcrisis, vergrijzing van de bevolking e.d.). Dat waren (en zijn) grote en veelomvattende onderwerpen die soms ver weg voelden. Maar die anno 2022 een directe **impact** blijken te krijgen, en al hebben, op ons directe leven. Op het leven van heel veel inwoners in de gemeente Voorst. Daarmee heeft het ook impact op het werk wat de gemeente Voorst doet en moet (gaan) doen. Ook horen en lezen we elke dag over onverwachte grote zaken die de wereld, Nederland en daarmee ook de samenleving in de gemeente Voorst (gaan) veranderen.

Een ernstig en duidelijk voorbeeld, met **veel impact**, is de huidige oorlog in de Oekraïne die zorgt voor een **enorme vluchtelingencrisis**. Een crisis die zijn weerga niet kent en er onder meer voor zorgt dat de **energie veel duurder** is geworden. Dit heeft direct gevolgen voor elke inwoner van Nederland en voor de inwoners van de gemeente Voorst. Het treft mensen direct in hun **dagelijkse bestaan**. In hun portemonnee. De ene mens gaat daar anders mee om dan de andere mens. Elk mens is anders.

Wij als gemeente moeten daar **alert** op zijn, oog voor hebben en eventuele taboes eromheen helpen doorbreken (energiearmoede, onnodige maar aanwezige schaamte ervaar, eenzaamheid die eruit kan voortkomen, een toename van hulpverzoeken aan de gemeente etc.). En, samen met de inwoners en al diegenen die er bij betrokken (willen) zijn, **oplossingen** proberen te bedenken. Zodat we, waar nodig of mogelijk, beleid erop maken en regelingen treffen.

Immers: We leven in Nederland in een **democratie**. Dat is een groot goed wat wij met elkaar moeten **koesteren**. Maar, nog méér dan dat, het ons bewust moeten zijn! Samen vormen wij de samenleving. Samen vormen wij de gemeente Voorst. De inwoners, het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraadsleden en de ambtenaren die werken bij én voor de gemeente Voorst. In een digitaal vaardige én daardoor **bereikbare samenleving**, moet het uitgangspunt van alle deelnemers aan die samenleving zijn dat we respect voor elkaar hebben. En elkaar dus, vanuit een respectvolle grondhouding benaderen. Elke inwoner is even belangrijk! Dat is het uitgangspunt in onze communicatievisie voor de komende vier jaar.



Waarom een communicatievisie?

Wij vinden dat de manier(en) om te communiceren met onze **inwoners** niet 'in beton moeten worden gegoten'. Niet in regel(tje)s moeten worden vastgelegd. Waar wij hierboven spraken over een **respectvolle** grondhouding om elkaar te benaderen, denken wij dat we als gemeente de komende jaren een meer open en communicatieve grondhouding moeten aannemen naar onze inwoners. Proactiever en 'meer open' dan wij de afgelopen jaren deden. Met bijzonder oog voor projecten die (in potentie) een grote maatschappelijke impact kunnen hebben.

Wij denken dat dit, gezien alles wat wij hierboven al aangeven noodzakelijk is. Maar niet alleen noodzakelijk: het is ook onze visie. **Samen beter!** Dit is niet voor niets de titel van ons coalitieprogramma 2022-2026. Dit coalitieprogramma is op hoofdlijnen geschreven. Onze communicatievisie schrijven wij daarom ook op hoofdlijnen.

De tijden zijn veranderd. Wij veranderen mee!

Dit betekent dat wij geen strakke beleidsregels voor communicatie opschrijven en vast laten stellen door de gemeenteraad. Wat betekent het wel? Dat wij omschrijven wat wij voor de komende vier jaar **aandachtspunten** vinden voor onze gemeentelijke communicatie.

"Elke inwoner is even belangrijk! Dat is het uitgangspunt in onze communicatievisie voor de komende vier jaar."



Daar gaan we...

Hoe bereik je de stille meerderheid?

Wij vragen meer aandacht voor onze meer introverte en stille(re) inwoners. Inwoners die zich niet zo snel laten horen. Die wel degelijk een **eigen mening** hebben over zaken die spelen binnen de gemeente Voorst, maar geen behoefte hebben om (zichtbaar) op de voorgrond te treden. Misschien zijn zij digitaal minder vaardig? Of digitaal minder actief? Misschien hebben zij geen vertrouwen (meer) in de gemeente? Welke reden er ook achter zit, wij willen communicatiemanieren bedenken/ontwikkelen om deze groep inwoners, op een proactieve manier, wel te kunnen **horen**. Dat kan bijvoorbeeld via een (digitaal) inwonerpanel (zie apart kopje) of door de inzet en hulp van ervaringsdeskundigen uit onze dorpen.

Communicatie op buurniveau

Wij denken dat we een betere aansluiting met onze inwoners kunnen krijgen, als wij vaker op **kleinere schaal** communiceren. En meer specifiek op buurniveau contact maken met de inwoners om zo samen tot beter gedragen resultaten te komen. Buurten weten vaak heel goed wat er nodig is in een (deel van een) wijk. Men kent elkaar beter en is daardoor van dichtbij **betrokken** bij onderwerpen die spelen. Wij onderzoeken of het bestaande digitale platform Kijkindekernen.nl hier geschikt voor is of dat er een andersoortige oplossing voor bedacht moet worden. Ook zullen wij vaker op specifieke locaties via communicatie-uitingen tonen waaraan de gemeente op dat moment werkt (zoals bouw-borden of informatiepanelen op locatie).

Proactief, open en tijdig

Ons uitgangspunt is dat we structureel open en proactief **communiceren**. Openheid dus; want als je wel proactief communiceert maar niet alles vertelt, voelen inwoners dat feilloos aan. Daarbij is 'timing' cruciaal. Want als je op een (voor de inwoner) te laat moment 'proactief' communiceert, kan dat getuigen van arrogantie. Dan lijkt het alsof wij als overheid bepalen wanneer inwoners iets van ons mogen of moeten weten. Als dat te vaak gebeurt, kom je over als een onbetrouwbare overheid. En dat willen wij uiteraard niet. Als wij bijvoorbeeld **openbare vragen** krijgen via social media, zullen wij deze meer uitgebreid openbaar **beantwoorden** via datzelfde kanaal. En niet via persoonlijke berichten. Kortom: wij gaan beter sturen op, en onszelf toetsen aan, proactief, open én tijdig communiceren met onze inwoners.

Bereikbaar en laagdrempelig

Als college en ambtelijke organisatie willen wij zo goed mogelijk (digitaal) bereikbaar, toegankelijk en ook laagdrempelig zijn. Dat organiseren wij al door een professioneel 'klant-contact-centrum' te hebben dat goed bereikbaar is (open inloop en op afspraak beiden mogelijk) en veel **kennis** beschikbaar heeft. Kennis om vragen snel zelf te kunnen beantwoorden en kennis om snel de juiste ambtenaar te **koppelen** aan de inwoner met een specifieke vraag. Dat is de basis wat ons betreft. Dat we digitaal sterk én duidelijk zijn. Wat wij willen toevoegen, is er vaker en breder (fysiek) **bij zijn**. Vaker en duidelijker communiceren bij wie inwoners terecht kunnen. Duidelijker zijn over 'wie waar over gaat'. Zodat inwoners geen 'drempel voelen' om contact op te nemen met de gemeentemedewerkers of de collegeleden. Laagdrempeligheid willen wij ook bereiken door onze gemeentelijke site(s) eenvoudiger doorzoekbaar te maken. Zodat inwoners sneller vinden wat zij zoeken of willen weten.

Eén duidelijke communicatietoel en klare taal

Wij willen ervoor zorgen dat alle communicatie namens de gemeente Voorst (dus van zowel het college, de gemeenteraad als de ambtelijke contacten) met onze inwoners vanuit één duidelijke communicatietoel gebeurt. Meer **eenheid** dus, waardoor wij beter als één gemeente herkenbaar zijn voor onze inwoners. Dat pleit voor een begrijpelijke en duidelijke schrijfstijl, maar zeker ook voor de manier waarop wij met onze inwoners praten: proactief, **meer open** en passend bij degene(n) met wie wij in gesprek zijn. Want ook in de gemeente Voorst komt laaggeletterdheid voor. Idealerweise communiceren zowel het college als de raad beiden op die manier. We gebruiken daarbij 'klare taal' die zoveel mogelijk aansluit bij de cultuur in de gemeente Voorst. Een cultuur van samen dingen organiseren, aanpakken, klaarstaan voor elkaar en eerlijkheid van elkaar verwachten. Vanuit de houding 'doe maar normaal, dan doe je al gek genoeg.'

Dilemma's en fouten delen

Als wij inhoudelijke of procesfouten maken, soms met grote impact, communiceren wij daar tijdig en **open** over. Soms kan dat openbaar, soms moet dat in verband met privacy via 1-op-1-communicatie met desbetreffende inwoner(s). Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Zo ook bij de gemeente Voorst. Wij vinden dat onze inwoners het recht hebben om zo volledig mogelijk daarover **geïnformeerd** te worden. Ook dilemma's, waarover wij als gemeente soms (onvermijdelijk) aanlopen, willen wij voortaan proactiever met inwoners gaan delen. Soms zal dit tot begrip leiden, soms juist tot onbegrip. In ieder geval leidt het, wat ons betreft, tot meer openheid. En openheid leidt vaak tot meer vertrouwen, iets wat wij serieus **belangrijk** vinden vóór en in onze Voorster samenleving.

Trends volgen

Voor de communicatie naar al onze inwoners vinden wij het van belang om te volgen wat er **gaande** is in de samenleving. Wat zijn (communicatie)trends (bijvoorbeeld vlogs of podcasts)? Moeten wij hierop aanhaken als gemeente Voorst? Of slaan wij het over omdat het niet past bij onze cultuur en/of samenleving? Houde het zich tot een bemiddeling en leeftijdsopbouw van onze bevolking? Bedenken en bereken wij alle leeftijds groepen in onze gemeente? Wanneer doen of willen we dat wel? Wanneer zijn wij ons voldoende **bewust** van verwachtingen van inwoners als wij met hen communiceren via sociale media? Wij willen meer bewust wél of niet kiezen om (communicatie)trends te volgen of te omarmen. Daarbij proberen we vaker voor **maatwerk** te kiezen bij de inzet van communicatiemiddelen. Dat doen wij zoveel mogelijk multimediaal en in meerdere vormen.

Communicatie in het hart van beleid

Iedereen communiceert. Zo ook bij de gemeente Voorst. De hele dag zijn er verschillende soorten contacten met inwoners, bedrijven, verenigingen etc. Alle vormen van communicatie komen daarbij 'voorbij': 1-op-1-communicatie, schriftelijke communicatie, telefoongesprekken, spontane ontmoetingen, vergaderingen en alles wat daar tussen zit. Wij verwachten dat in ieder geval alle gemeentemedewerkers dit doen vanuit een **open en proactieve grondhouding naar onze inwoners toe**. Dat is ons **uitgangspunt**. Dat wij bij het maken van nieuw beleid (of het uitvoeren van bestaand beleid) bij de start al nadenken over de **tijdige inzet van communicatie** met de betrokken inwoners. Dat we vooruitdenken en daarbij al bewust kiezen voor afstemming daarover met de inwoners (bijv. via een (digitaal) inwonerpanel of een burgerberaad). Daarom zorgen wij ervoor dat de beleidsmedewerkers en - adviseurs worden getraind op dit principe: Communicatie in het hart van beleid.

Positie bepalen

Het is belangrijk dat inwoners weten waarvan wij als gemeente zijn. Waarover gaat een gemeente wel; en waarover gaat een gemeente niet? Als organisatie kunnen wij er niet vanuit gaan dat inwoners dat uit zichzelf wel weten. Of zouden moeten weten. Natuurlijk heeft iedere inwoner zijn of haar eigen **verantwoordelijkheid** hierin, maar als gemeente is het ook onze **plicht** om daarover helder en eerlijk te zijn naar onze inwoners. Dus via **heldere en eerlijke communicatie**. Aangeven wat we moeten doen en aangeven wat we kunnen doen. Als gemeente zijn wij verantwoordelijk voor het algemeen belang. We moeten daarin inzicht bieden naar onze inwoners. Goed nieuws moet helder zijn; slecht nieuws moet dat ook zijn!

Starten (digitaal) inwonerpanel

Anno 2022 kan een gemeente met goed fatsoen niet meer om een (digitaal) inwonerpanel heen. Of, in voorkomende situaties, om een zogeheten **burgerberaad**. In een **democratie** draait het immers om de **inwoners**. Inwoners die proactief én tijdig door de gemeente worden uitgenodigd (én benaderd) om mee te denken en praten over vele (beleids)onderwerpen. Die worden uitgenodigd om hun **mening** te geven. Met als doel om ook daadwerkelijk iets met de visie en mening van inwoners te doen. Uiteraard bestaan er vele vormen om een inwoner (digitaal) hun mening te laten delen met de gemeente. En gelden daartoe allerlei 'spelregels'. Wij vinden het nodig dat de gemeente Voorst sowieso start met het oprichten van zo'n (digitaal) inwonerpanel. En onderzoekt of, en wanneer, we in voorkomende situaties een burgerberaad opzetten. Uitgangspunt is dat we daarbij ook samenwerken met ervaringsdeskundigen. Zodat we praten met inwoners die vanuit eigen ervaringen kennis met ons willen delen. Want alleen samen maken we het beter!

Omgevingssensitiviteit

Wij vinden het van cruciaal belang dat wij als gemeente (college, ambtenaren en ook raadsleden) een hoge omgevingssensitiviteit hebben. Eenvoudiger gezegd: **weten wat er leeft en speelt** onder de inwoners in de gemeente Voorst. En dat ook daadwerkelijk willen weten. Omdat wij bestaan voor onze inwoners; en niet andersom. Dat betekent dat wij **proactiever** en meer tijdig informatie moeten ophalen bij onze inwoners. Ons uitgangspunt daarbij is openheid. Alert zijn op (kleine en grote) signalen. En de vraag achter een vraag moeten stellen. Want 'die stille meerderheid' komt niet naar ons toe! Om omgevingssensitiviteit te kunnen zijn, is het anno 2022 ook belangrijk om zelf **digitaal vaardig** te zijn. Want die 'kleine en grote signalen' zullen wij zowel 'online' als 'offline' moeten opvangen. Wij zullen ter ondersteuning vaker (social)mediarapportages maken over zaken die spelen in de gemeente Voorst.

