

# Communicatie Kaders voor de toekomst gebaseerd op ZBB

## Inleiding

### Doel overheidscommunicatie:

Het belangrijkste doel van de overheidscommunicatie is te voldoen aan het recht van de burger op informatie van de overheid. Dit recht ligt vast in de Grondwet en de Wet openbaarheid van bestuur. De overheid moet deze informatie actief openbaar maken.

Ook hebben burgers recht op communicatie door en met de overheid. Burgers kunnen informatie vragen van de overheid, meedenken, hun mening geven of een klacht uiten. Het is belangrijk dat zij de overheid makkelijk kunnen benaderen voor informatie. Dit betekent dat de overheid informatie geeft over de werking van de overheid en de besluitvormingsprocessen, nieuw beleid aankondigt en uitlegt, en burgers betreft in verschillende fasen van het proces.

### **Nieuwe afwegingen: zero based model**

Basis van werkzaamheden en prioriteitstelling voor communicatie wordt gevormd door:

- wettelijke taken (Wob, gemeentewet, wet op de veiligheidsregio zijn de belangrijkste)
- collegeprogramma: Slanke overheid, Sterke samenleving
- regiedocument Excelleren als drijfveer

### **Wettelijke taken: Wob, Gemeentewet, Wet op de veiligheidsregio's**

#### Wet openbaarheid van bestuur (Wob):

Deze wet geeft aan dat de overheid in alle fasen van beleid (voorbereiding, besluitvorming en uitvoering) transparant moet zijn, actief openbaar moet maken en wel zo dat dit voor iedereen begrijpelijk is. Daarbij wordt gesteld dat differentiatie naar doelgroep gewenst is. De informatie moet voldoen aan actualiteit en tijdigheid, opdat inwoners in staat gesteld worden om hun democratische recht uit te voeren. Digitale informatie moet gestructureerd en bewegwijzerd aangeboden worden.

#### Gemeentewet

De gemeentewet spreekt uitdrukkelijk over de kwaliteit van participatie en dienstverlening waar de burgemeester verantwoordelijk voor is. De burgemeester is verplicht een burgerjaarverslag uit te brengen, waarin hij rapporteert over deze aspecten. Hij heeft bovendien een specifieke rol/verantwoordelijkheid ten aanzien van veiligheid. Bij de reorganisatie van gemeentepolitie naar regiopolitie is overeengekomen dat de gemeente (een deel van) het communicatiebeleid van de politie uitvoert / praktisch ondersteunt. Bij (dreigende) maatschappelijke onrust is de gemeente verantwoordelijk voor de communicatie.

#### Wet op de veiligheidsregio's

Deze wet regelt de crisisbeheersing. Hoewel de brandweer over is gegaan naar de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) blijft de bestuurlijk burgemeester verantwoordelijk. Er zijn een 8 tal gemeentelijke processen die bij een crisis in werking kunnen worden gesteld. Communicatie (draaiboek 18) is altijd operationeel. Vanuit de VRU is tevens georganiseerd dat gemeenten elkaar ondersteunen.

### **Collegeprogramma: Een slanke overheid, een sterke samenleving**

regierol - meer overlaten aan de samenleving, bezuinigingsdoelstelling  
10 doelen gericht op de meest belangrijke beleidsvelden

**Regiedocument: Excelleren als drijfveer**

- Versterken van dienstverlening: uitstekende dienstverlening, in één keer goed
- versterken regierol: dialoog met samenleving, participatie van burgers, overdracht van taken aan de samenleving, vraagt meer van communicatievaardigheden van medewerkers.
- Kostenbewustzijn: efficiënter, herinrichten processen

**Instrumenten (zie de bijlage voor de (proces)beschrijvingen):**

- ontwikkeling communicatiebeleid gemeente breed
- communicatieadvies
- communicatieplan
- uitvoering communicatieplan
- persvoorlichting
- productie infopagina
- productie gemeentegids
- Processen die bij de afdeling Dienstverlening thuishoren en ook communicatieprocessen zijn: Contentbeheer en E-Dienstverlening. Hierop gaat dit voorstel niet verder in.

**Middelen:**

- Personeel: 3,5 fte communicatieadviseurs, 1,3 fte ondersteuning
- Financiën:

Infopagina:	52.000
Burgerjaarverslag	9.720
Informatieborden	
Overige voorlichtings campagnes	10.000

**De toekomst****Wettelijk kader in het kort:**

## Uitvoering van WOB

- Extern, gericht op inwoners
- Beleidsvoorbereiding, besluitvorming en uitvoering
- Met als doel dat inwoners hun democratisch recht kunnen uitvoeren

## Uitvoering wet op de veiligheidsregio's

- Communicatie in het kader van bevolkingszorg bij crisis

## Gemeentewet:

- participatie
- burgerjaarverslag
- communicatie bij / ter voorkoming van maatschappelijke onrust (veiligheid)

**Focus op:**

- informeren, participeren
- externe communicatie > inwoners

Hoe doen we dat?

- bestuurscommunicatie
- kwaliteitszorg communicatie
- waan van de dag, communicatie bij (bijna) crisis.

**Hoe ziet dat eruit?**

Bestuurscommunicatie het wettelijk kader:

- accent op mediabeleid: waaronder persoverleg enz.
- participatiekansen/trajecten: enkele jaarlijks vast te stellen grotere projecten  
Criteria: speerpunt van het college of projecten met een groot impact / afbreukrisico.  
Voorbeelden:  
Brede participatie meerjarenbegroting (collegebreed),  
Defensie-eiland (gaat veel geld in om)
- communicatieadvies: adviseur als gesprekspartner over communicatiestrategie / risico's > draagvlak bewoners / raad

Instrumenten:

- ontwikkeling communicatiebeleid
- communicatieadvies
- communicatieplan
- uitvoering communicatieplan
- persvoorlichting

Middelen:

1,5 tot 2 fte communicatieadviseurs

9.720 voor burgerjaarverslag inzetten voor digitale nieuwsbrief "mijnwoorden" (ombuiging)

10.000 voor overige voorlichtingscampagnes met name inzetten op participatietrajecten en grote projecten

Hierop is 9.720 voor het burgerjaarverslag ingeleverd. Voorgesteld wordt om het burgerjaarverslag om te zetten in een digitale vorm door middel van het versterken van de digitale nieuwsbrief mijnwoorden. Voorgesteld wordt om voor jaarlijkse onderhoudskosten 3.000,- op te nemen.

**Totale bezuiniging komt dan neer op 6.720,- (FCL 6.002.05.01, ecl 34.432)**

Kwaliteitszorg communicatie:

- Zorgen voor een goede kwaliteit basisstructuur communicatie: persoverleg, infopagina, woerden.nl, gemeentegids
- uitgangspunten voor uitvoering communicatie gemeente Woerden vaststellen en borgen:visie > richtlijnen > faciliteiten: formats, kennisbank, cursussen enz.  
Monitoren kwaliteit. Communicatie opnemen in procesbeschrijvingen/-management
- communicatieadvies aan (beleids)medewerkers: oa bij werkzaamheden in de gemeente, bewonersavonden etc.

Instrumenten:

- communicatiebeleid
- communicatieadvies
- communicatieplan
- uitvoering communicatieplan
- persvoorlichting
- productie infopagina

- productie gemeentegids

Middelen:

1,5 fte communicatieadviseurs

0,8 fte ondersteuning

52.000 voor infopagina: ombuigen naar meer inzet digitale communicatie,  
**vermindering/versobering van de infopagina, bekendmakingen digitaal.**  
**20.000 kan ingeleverd worden op de infopagina**

Waan van de dag/ (bijna) crisiscommunicatie

- voorbeelden zijn bijv de communicatie rond zedenzaak, mexicaanse groep, Q-koorts enz.
- Bijna crises zijn er velen: brief parkeergarage, brand rec-shop / baderie / NS reizigers gestrand enz.
- Onderhoud structuur en trainingen rond crisiscommunicatie (overleg VRU enz.)
- Participeren in regionale pool crisiscommunicatie

Middelen:

0,5 fte ondersteuning

flexibele en variabele inzet adviseurs: vaste inzet; 0,1 fte voor ontwikkeling/bijhouden crisisbeheersing

Is geen apart budget voor gereserveerd. Geen mogelijkheden voor inleveren middelen.

### **Budgettaire conclusie:**

Op het gehele budget van communicatie zijn de volgende voorstellen voor bezuiniging:  
6.720 met ingang van 2012 op het burgerjaarverslag, FCL 6.002.05.01, ecl 34.432  
20.000 met ingang van 2012 op de infopagina FCL 60020501, ecl 34.067

### **Personele conclusie:**

Hoewel het takenpakket van communicatie hiermee opnieuw wordt ingericht is hiermee de structurele overbelasting van dit team hiermee niet van de baan. Het stellen van prioriteiten en het aanbrengen van de focus blijft, ook met een andere manier van werken, telkens van belang.

MW/29/4/2011

### **Bijlage: Belangrijkste processen binnen het cluster communicatie**

CD 12-01-2010

Toelichting:

Communicatieadvies en communicatieplan lopen doorgaans naadloos in elkaar over. Kan dus ook 1 proces zijn.

<b>PROCES</b>		<b>ontwikkeling communicatiebeleid gemeente breed</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	inwoner	Wil benaderd worden met op maat gesneden en up-to-date communicatiemiddelen. Wil gemakkelijk toegang hebben tot informatie van de gemeente, en mogelijkheid tot interactie hebben.(wanneer je wilt en waar je wilt)
trigger 2	raad, college	Wil bij alle doelgroepen goed voor het voetlicht komen
trigger 3	directie	Wil effectief en efficiënt in- en extern communicatiebeleid t.b.v.imago en bedrijfsvoering
trigger 4	afd. hoofden	Willen een effectieve communicatiestructuur ter ondersteuning van de lijn communicatie
trigger 5	medewerker	Wil benaderd worden met op maat gesneden en up-to-date communicatiemiddelen. Wil gemakkelijk toegang hebben tot informatie over de organisatie en de gemeente, en mogelijkheid tot interactie hebben.(wanneer je wilt en waar je wilt, het nieuwe werken?)
1	com adviseur/-manager	Signaleert knelpunten en wensen
2	communicatiemanager	Evalueert (middels onderzoek) het

		communicatiebeleid
3	com adviseur/-manager	oriënteert zich op nieuwe ontwikkelingen overheidscommunicatie
4	communicatiemanager	Initieert onderzoek, en ontwikkelt nieuw beleid en (voor e gemeente) nieuwe communicatie instrumenten met en voor in- en externe doelgroepen.
5	communicatiemanager	Zorgt voor implementatie nieuwe communicatieinstrumenten

<b>PROCES</b>		<b>communicatieadvies</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	inwoner	Wil informatie over zaken die de gemeente beslist, regelt of uitvoert (beleidsvoorbereiding, besluitvorming en uitvoering)
trigger 2	bestuurder/directie	vraagt ondersteuning bij concrete casus
trigger 3	beleidsmedewerker	vraagt invulling communicatie bij inhoudelijk beleidsonderwerp
trigger 4	projectleider	vraagt invulling communicatie bij projectplan
trigger 5	college - raadsadvies	doorgestuurd advies ontbeert communicatieparagraaf
trigger 6	com. adviseur zelf	signaleert een (dreigend) probleem met risico voor bestuurder
1)	com adviseur	gaat overleg over onderwerp aan en geeft een eerste mondelinge reactie, waarin communicatie risico's benoemd worden, maakt afspraken over geraamde inzet en mogelijk concrete acties.
2	com adviseur	verzamelt aanvullende informatie (in- / extern)
3	com adviseur	komt terug met definitief mondeling of schriftelijk advies (communicatieplan of notitie) en/of participeert gedurende een heel proces in een overlegstructuur.

<b>PROCES</b>		<b>communicatieplan</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	inwoner	Wil informatie over zaken die e gemeente beslist, regelt of uitvoert (beleidsvoorbereiding, besluitvorming en uitvoering)
trigger 2	bestuurder / irectie	vraagt om communicatieplan bij groter issue
trigger 3	beleidsmedewerker	vraagt communicatieplan voor beleidsopdracht
trigger 4	projectleider	vraagt om communicatieadvies bij projectplan
trigger 5	communicatieadviseur	signaleert via raads- of collegevoorstel dat communicatie onvoldoende is meegenomen in hte voorstel.
1	com. aviseur	brengt communicatierisico's in beeld
2	com. adviseur	brengt belangengroepen in beeld
3	com adviseur	maakt analyse
4	com adviseur	formuleert een communicatiestrategie
5	com adviseur	vertaalt de strategie in een actieplan, incl. middelenmix
6	com adviseur	berekend benodigd budget en inzet uren, stelt verdeling van taken voor
7	com adviseur	bespreekt resultaat met (interne) klant

<b>PROCES</b>		<b>uitvoering communicatieplan</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	bestuurder / directie	vervolg op communicatieadvies / -plan
trigger 2	beleidsmedewerker	vervolg op communicatieadvies /-plan
trigger 3	projectleider	vraagt om uitwerking projectplan
1	communicatieadviseur	Gaat in overleg met vakafdeling / projectleider over verdeling taken, bespreekt benodigd budget, planning, maakt afspraken
2	communicatieadviseur	gaat in overleg met collega's communicatie over realisatie op infopagina en <a href="http://www.woerden.nl">www.woerden.nl</a> / PIM
3	com adv / -medewerker	vraagt externe offertes aan
4	com adv. / -medewerker	verzorgt traffic rondom drukwerk en regelt andere zaken conform offerte.
5	com. adv / -medewerker	schrijft teksten en regelt beeldmateriaal
6	com adviseur	heeft overzicht en bewaakt de voortgang van het geheel, stelt eventueel tussentijds bij
7	com adviseur	Evalueert resultaat met opdrachtgever

<b>PROCES</b>		<b>persvoorlichting</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	pers	zoekt interessante inhoud voor eigen medium, stelt vraag
trigger 2	inwoner	wil geïnformeerd worden over zaken die de gemeente beslist
trigger 3	Wob	gemeenten moeten pro-actief hun besluiten openbaar maken
trigger 4	collegelid	wil collegebesluit vanuit eigen standpunt en portefeuille profileren
trigger 5	beleidsmedewerker	Wil publiciteit voor inhoud collegevoorstel
1	interne zaken	informeert communicatie over agenda en besluitvorming college
2	com adv. per prtf.	overleg met wethouder over belang perspubliciteit per onderwerp
3	com adv. per portefeuille	schrijft persbericht i.o.m. wethouder, beleidsmedewerker, programmamanager, verzamelt extra mededelingen
4	com adv. burgemeester	maakt agenda persoverleg en suurt deez rond naar collegeleden, stem aanwezigheid bij persoverleg van betreffende wethouders af
5	com. adv. burgemeester	bespreekt persoverleg met burgemeester voor, zit bij persoverleg en neemt aanvullende vragen mee terug
6	idem	rapporteert naar com. avdiseurs, zend persberichten naar team communicatie en afd. hfdn
7	persvoorlichter	verzen persberichten, archiveert digitaal
8	webredacteur	publiceert persberichten op <a href="http://www.woerden.nl">www.woerden.nl</a>

9	persvoorlichter	pakt vragen van de pers op en zorgt voor antwoord

<b>PROCES</b>		<b>productie infopagina</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	inwoner	zoekt gegevens over zijn omgeving, vergunningen, wegwerkzaamheden en andere gegevens
trigger 2	inwoner	wil stand van zaken procedure weten
trigger 3	collegelid	Willen beleidsinformatie kwijt die door de vrije pers is laten liggen
trigger 4	raadsleden	willen bewoners informeren over het besluitvormingsproces en hun belangenbehartiging
trigger 5	inwoners	willen informatie over de raad
trigger 6	afd. hfd	wil concrete informatie kwijt (dienstverlening, openingstijden, wegwerkzaamheden, afval t.b.v. een efficiënte werkwijze
1	medewerkers, omgevingsloket, com. adv.	aanleveren copy en beeldmateriaal
2	medewerker com	maakt planning
3	medewerker com	reigeert en stuurt op naar uitgever krant (Wegener)
4	Wegener	maakt op
5	medewerker com	correctierones en definitief akkoord
6	wegener	drukt en verspreidt krant
7	com medewerker	plaatst pagina op <a href="http://www.woerden.nl">www.woerden.nl</a>
8	com medewerker	complexe afhandeling factuur, meerdere budgethouders

<b>PROCES</b>		<b>productie gemeentegids</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	inwoner	is geregeld op zoek naar adressen, plattegrond enz.
trigger 2	gemeente	wil graag service verlenen en gemeentelijke info vrspreiden
trigger 3	diverse diensten	willen uitgebreide info verspreiden via deze gids t.b.v. soepele ienstverlening
trigger 4	raad	wil graag info over raad en raadsleen in deze gids
1	com medewerker	verzorgt acquisitiebrief burgemeester
2	com medewerker	mailing sociale kaart, publicatie in WC en <a href="http://www.woerden.nl">www.woerden.nl</a>
3	com medewerker	coördinatie en redactie teksten gemeente Woerden
4	com medewerker	fotoplanning en beeldredactie



5	com medewerker	proefcontrole
6	com medewerker	publicatie na verspreiding

<b>proces</b>		<b>contentbeheer woerden.nl - PIM (kwaliteitsbewaking)</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	bezoeker van e site	wil een prettig ogende site waarop informatie snel en makkelijk te vinden is.
trigger 2	diverse afd. hfdn	vragen informatie over gebruik (bezoekersaantallen) van site
trigger 3	afdelings redacteurs	vragen een goe werken en makkelijk te hanteren cms
trigger 4	directie	wil decentraal webbeheer goe organiseren (uit kostenoverwegingen bijv)
trigger 5	rijk	wil digitale dienstverlening, -informatievoorziening en -interactie door gemeenten bevorderen
	content beheerder	bezoekt symposia, en leest vakliteratuur om op de hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen op het snijvlak van overheid en digitale informatie voorziening
	contentbeheerder	initieert perioiek gebruikers onderzoek, zet dit uit en adviseert over verbeteringen n.a.v. dit onderzoek
	contentbeheerder	rapporteert aan de organisatie op basis van cijfers google-analytics over bezoekersgedrag site
	contentbeheerder	ontwikkelt het meetinstrument google-analytics verder door
	contentbeheerder / webmaster	onderhoudt contact met Daadkracht om gebruiksvriendelijkheid en stabiliteit CMS te verbeteren
	contentbeheerder / webmaster	organiseert en of geeft trainingen over het CMS, is vraagbaak en coacht webredacteurs on the job
	contentbeheerder	adviseert over verdere verfijning reactiestatuut en borging daarvan
	contentbeheerder	Voert (op afstand) eindredactie op de te publiceren webteksten en ontwikkeld hulpmiddelen (stijlgids bijvoorbeeld)
	contentbeheerder / webmaster	Is voorzitter van de redactieraad en voedt deze met vragen, informatie en voorstellen
	webmaster	doet concrete voorstellen t.a.v. uitbreiding applicatie n.a.v. besluitvorming in de raad

<b>proces</b>		<b>innovatie –ontwikkeling e-dienstverlening</b>
<b>Stap</b>	<b>wie</b>	<b>doet wat</b>
trigger 1	rijk	stelt overheid Antwoord binnen enkele jaren verplicht en wil dat diensten zoveel mogelijk digitaal aangeboden worden
trigger 2	directie	vraagt om technische omgeving waarin Klant Contact Centrum kan functioneren
trigger 3	afd. hfd dienstverlening	vraagt om concrete applicaties t.b.v. midoffice

trigger 4	medewerker klant Contact Centrum	wil snel via trefwoorden het antwoord op de gestelde vraag kunnen vinden
trigger 5	beller / bezoeker	Wil snel en correct antwoord krijgen op zijn vraag
trigger 6	thuisshopper	wil zoveel mogelijk gemeentelijke producten via <a href="http://www.woeren.nl">www.woeren.nl</a> kunnen bestellen en betalen
trigger 7	afd. hfdn / directie	willen kosten drukken door zoveel mogelijk diensten digitaal af te laten nemen.
	projectleider e-dienstverlening	bezoekt symposia, en leest vakliteratuur om op de hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen op het snijvlak van overheid en digitale informatie voorziening
	projectleider e-dienstverlening	Stelt programma van eisen op voor aan te schaffen programma's
	projectleider e-dienstverlening	Orienteert zich op automatiseringsprogramma's en applicaties om het KCC optimaal te laten functioneren, vraagt offertes op en doet aanbestedingstraject
	projectleider e-dienstverlening	Zorgt voor een goede technische inpassing van deze programma's
	projectleider e-dienstverlening	Zorgt voor een goede instructie zodat medewerkers hiermee aan de slag kunnen
	projectleider e-dienstverlening	Bouwt digitale dienstverlening verder uit (aantal producten, zo makkelijk mogelijk, veilig, hele proces digitaal incl. betalen)