



gemeente
Neder-Betuwe

Communicatiebeleidsplan

gemeente Neder-Betuwe

Inleiding

Het coalitieakkoord 2014-2018 van gemeente Neder-Betuwe draagt de titel ‘*Samenwerken aan een vitale samenleving*’ met als motto de subtiële variant: ‘*samen-werken aan een vitale samen-leving*’. De verbindingsstreepjes zijn symbolisch want ze zouden kunnen staan voor ‘communicatie’. Communicatie, in al haar vormen, verbindt. Goede verbindingen zorgen voor een vitaal Neder-Betuwe.

Communicatiebeleidsplan

De raad heeft gevraagd naar een communicatiebeleidsplan. Hierin staan de kaders waarbinnen communicatie en burgerparticipatie in Neder-Betuwe plaatsvinden. Het biedt ondersteuning aan de ambtelijke organisatie bij de uitwerking van plannen waarbij het college de prioriteiten bepaalt.

Doel communicatiebeleidsplan

Het doel van het communicatiebeleidsplan is om de communicatie tussen gemeente, inwoners, maatschappelijke instellingen, verenigingen en ondernemers op peil te houden of te verbeteren, dat – waar mogelijk – op het juiste niveau burgerparticipatie plaatsvindt en dat de onderlinge betrokkenheid in de gemeente verder vergroot.

Beleidsdoelen

Goede communicatie ondersteunt de beleidsdoelen die de gemeenteraad in zijn begroting en in het coalitieakkoord stelde:

- Verbeteren van de kwaliteit van de woon- en leefomgeving.
- Tijdige en proactieve (burger)participatie van inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers bij de voorbereiding en uitvoering van beleid.
- Een gezonde en zelfstandige organisatie die samenwerkt met andere gemeenten en verbonden partijen.
- Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Totstandkoming

Dit plan is gebaseerd op een aantal documenten maar vooral op de gesprekken die de afgelopen maanden zijn gevoerd met vertegenwoordigers van raad en griffie, college en managementteam, de medewerkers en de pers. Zie bijlage 4 voor een overzicht. Een eerste opzet van dit plan is besproken in de vergadering van de themaraad op 9 oktober 2014.

Hoofdstukindeling

Op basis van de uitkomsten van de gesprekken is dit plan verdeeld in een inleiding en de volgende zes hoofdstukken:

1. De uitgangspunten voor communicatie in een veranderende samenleving
2. Een transparante gemeente;
3. Burgerparticipatie
4. Klantbenadering
5. Communicatiemiddelen op maat
6. Meer bekendheid geven aan Neder-Betuwe.

Noot:

Wanneer in dit plan staat ‘inwoners’, dan is daarmee bedoeld: ‘inwoners, ondernemers en vertegenwoordigers van maatschappelijke instellingen en verenigingen’.

Hoofdstuk 1 | De uitgangspunten voor communicatie in een veranderende samenleving

De mogelijkheden om te communiceren veranderden de laatste decennia fundamenteel. Het aantal middelen is enorm uitgebreid. Plaats en tijd doen er steeds minder of niet meer toe. Deze veranderingen in de samenleving zijn bepalend voor de wijze waarop de gemeente moet communiceren om in contact te blijven met haar inwoners.

Hieronder volgen de belangrijkste uitgangspunten van dit communicatiebeleidsplan.

1. In vroeger tijden was overheidscommunicatie gericht op het voorlichten van de inwoners over de activiteiten en diensten van de gemeenten. Dat was vooral een eenzijdig gebeuren. Nu is het gebruikelijk dat de inwoners vragen stellen en wensen uiten, de dialoog aangaan, en betrokken willen zijn bij de beleidsvorming binnen de gemeente, de zogenoemde interactiviteit of burgerparticipatie. De communicatie richt zich dan ook op verschillende gebieden: voorlichting, dienstverlening en beleidsontwikkeling. Alles wat gewisseld wordt, op welke manier dan ook en door wie, is communicatie.
2. De klassieke vormen van communicatie - mondeling en op papier - maken in toenemende mate plaats voor nieuwe digitale vormen. De overheid heeft als ambitie om voor diensten en producten in 2017 volledig digitaal bereikbaar te zijn zodat de inwoner zelf het moment kan kiezen waarop hij contact zoekt met de gemeente. De gemeente zet in op 'digitaal tenzij...' en zet de klassieke middelen op maat in, afhankelijk van het onderwerp en van de doelgroep.
3. Sociale media, zoals Facebook en Twitter, spelen een grote rol bij het delen van informatie en de gemeente voor het voetlicht brengen maar ook bij het betrekken van partijen bij onderwerpen, het signaleren van knelpunten, het beïnvloeden van gedrag. Via deze kanalen kunnen we ook volgen hoe tegen de gemeente wordt aangekeken.
4. Bij de externe communicatie is het belangrijk dat de gemeente het gewenste imago en de belangrijkste kernwaarden uitdraagt.
5. Als gevolg van de decentralisatie van overheidstaken heeft de gemeente er taken bij gekregen waarover intensieve communicatie met inwoners nodig is.
6. Tegelijkertijd is er sprake van een terugtrekkende overheid en zal in toenemende mate een beroep worden gedaan op de kracht van de burger. Burgerparticipatie is hier een sleutelwoord, net zoals hierboven genoemd onder 1.
7. De gemeente communiceert via verschillende kanalen met de inwoners: per brief, telefoon, het gesprek, via de kranten, het magazine en digitaal. Het streven is om de inwoner verder te verlokken tot digitale communicatie. De mogelijkheden van andere kanalen blijven bestaan voor wie niet digitaal wil of kan communiceren.

Gericht op de inwoners

Alle activiteiten die het gemeentebestuur en de gemeentelijke organisatie ondernemen zijn gericht op de inwoners. Het betekent voor communicatie dat we ons bij alles de vraag stellen: *wanneer en hoe communiceren wij welke boodschap naar welke inwoners.*

Rollen en verantwoordelijkheden

Communicatie is een integraal onderdeel van de beleidsontwikkeling en de beleidsuitvoering. De beleidsvelden zijn daarmee primair verantwoordelijk voor *wat wanneer en hoe aan wie* wordt gecommuniceerd.

Identiteit en imago

Over identiteit en imago is tijdens de interviews uitvoerig gesproken. De meningen van de geïnterviewden over de huidige en gewenste identiteit en het huidige en gewenste imago lopen sterk uiteen. Een gefundeerde uitspraak hierover vraagt om gedegen onderzoek en dus tijd en geld. Ombuiging naar de gewenste situatie eveneens. Terwijl het de vraag is of voor Neder-Betuwe één identiteit en één imago te benoemen is gelet op de diversiteit van de zes dorpen. Recht doen aan alle is vrijwel onmogelijk. Bovendien heeft de gemeente een grote verscheidenheid aan taken en zijn wij er voor alle inwoners.

Dit alles overziende, is het voorstel om bij de diverse communicatie-uitingen uit te gaan van de zorgvuldig gewogen tekst van de visie van Neder-Betuwe voor de periode 2011–2020:

‘Neder-Betuwe is een zelfstandige stabiele plattelandsgemeente waar mensen met verschillende identiteiten en achtergronden samen wonen, werken, met onderling respect en ruimte voor elkaar, met zorg voor de medemens en leefomgeving. Neder-Betuwe is een gemeente die financieel gezond is op basis van een duurzame economie. De tuin van Gelderland met (rivier)landschap en dijken, heeft een leidende positie als laanboomcentrum van Europa.’

Wij staan voor: sociale betrokkenheid, realisme, ondernemingszin, respect.
Onze kernkwaliteiten zijn: resultaatgerichtheid, zorgzaamheid, blijmoedige nuchterheid.

Visie en missie

De visie van de gemeente:

‘Neder-Betuwe is een zelfstandige stabiele plattelandsgemeente waar mensen met verschillende identiteiten en achtergronden samen wonen en werken, met onderling respect en ruimte voor elkaar, met zorg voor de medemens en de leefomgeving. Neder-Betuwe is een gemeente die financieel gezond is op basis van een duurzame economie. Deze tuin van Gelderland met (rivieren)landschap en dijken, heeft een leidende positie als laanboomcentrum van Europa.’

In de subtitel is gevoegd:

‘Onze kernwaarden zijn: sociale betrokkenheid, realisme, ondernemingszin en respect. Onze kernkwaliteiten zijn: resultaatgerichtheid, ondernemend, zorgzaam en blijmoedige nuchterheid.’

De missie van de gemeente is:

- * wij geven uitvoering aan rijksbeleid;
- * wij initiëren eigen beleid en geven daar uitvoering aan;
- * wij informeren de inwoners tijdig en betrekken hen op het juiste moment;
- * wij zijn helder en transparant in onze communicatie.

De visie van de gemeente op communicatie is:

- * wij zorgen voor een maximale betrokkenheid van inwoners;
- * wij communiceren volledig digitaal en via de overige communicatiemiddelen op maat.

Het doel van de gemeentelijke communicatie is:

- * ons handelen transparant maken;
- * de onderlinge betrokkenheid van inwoners, bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en gemeente bevorderen.

De gemeentelijke organisatie

De gemeentelijke organisatie werkt vanuit de op bladzijde 4 genoemde visie en missie. Dit is herkenbaar in gedrag en in overige communicatie. Verder zijn wij te herkennen aan onze huisstijl, ons logo, onze vlag en ons gemeentewapen.

Logo



gemeente
Neder-Betuwe

Ons logo bestaat uit gebogen banen. Deze banen vertegenwoordigen de identiteit van de gemeente Neder-Betuwe. De blauwe banen staan symbool voor de drie rivieren die langs en door de gemeente stromen: de Rijn, de Linge en de Waal. Deze drie blauwe banen vormen door hun positionering uiteindelijk een blad. Dit blad staat voor

groei in het algemeen: van gewas, flora, fauna en op sociaal en economisch gebied. Het blad groeit op een solide basis. Deze basis wordt gevormd door een groene en oranje baan, waarbij groen synoniem staat voor het groengebied van de gemeente en de oranje baan voor bebouwing. Het geheel creëert een gevoel van geborgenheid en kracht. Dit is ook waar de gemeente Neder-Betuwe voor staat!

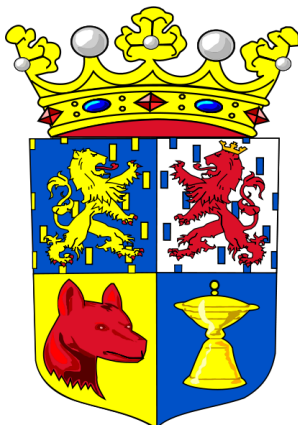
Vlag

De gemeentevlag Neder-Betuwe is door de gemeenteraad vastgesteld op 18 september 2014. De omschrijving: 'Twee horizontale banen van blauw en wit. Over de twee banen een klimmende leeuw, gedeeld van boven geel en van onderen rood. De nagels en tong van de bovenste helft in rood, de nagels van de onderste helft eveneens in rood.'

De kleuren van de vlag zijn gebaseerd op het gemeentewapen van Neder-Betuwe. De gele Gelderse leeuw representeert Dodewaard, Kesteren en Opheusden. Dodewaard is een van de vroegste Gelderse bezittingen en Kesteren en Opheusden zijn ook altijd Gelders bezit geweest. De leeuw stond in de wapens van de voormalige gemeenten Dodewaard en Kesteren. De rode leeuw op een witte achtergrond is het wapen van de familie Van Wijhe tot Echteld, tevens het wapen van de voormalige gemeente Echteld. Deze familie woonde gedurende lange tijd in kasteel De Wijenburg in de gemeente. De vlag bestaat uit de kleuren blauw, geel, rood en wit, net als ons gemeentewapen.



Wapen



Gevierendeeld

- I. in azuur, bezaaid met blokjes van goud, een omgewende leeuw van hetzelfde, getongd en genageld van keel;
- II. in zilver, bezaaid met blokjes van azuur, een leeuw van keel, gekroond van goud;
- III. in goud een half naar links gewende wolfskop en -hals van keel;
- III. in azuur een dubbelnap van goud.

Het schild gedekt met een gouden kroon van drie bladeren en twee parels.

Hoofdstuk 2 | Een transparante gemeente

Informereren van inwoners

Wij beantwoorden de vragen die inwoners aan de gemeente stellen binnen de termijnen die genoemd zijn in het Kwaliteitshandvest Neder-Betuwe. Verder stellen wij inwoners in de gelegenheid om het doen en laten van de (lokale) overheid te volgen.

Burgerparticipatie

Inwoners kunnen eigen initiatieven uitwerken voor een betere leefomgeving, fysiek of sociaal; zij betrekken daar eventueel de gemeente bij. Wij bieden inwoners zoveel als mogelijk gelegenheid tot inspraak. Wij zoeken samen met de inwoners naar oplossingen en zetten bij verschil van inzicht zo nodig pre-meditation in als instrument voor bemiddeling. Wanneer een onderwerp geschikt is voor burgerparticipatie, dan stimuleren wij de doelgroepen om mee te denken en zo mogelijk ook mee te werken. Dit alles in een zo vroeg mogelijk stadium. De 'Participatie- en inspraakverordening Neder-Betuwe 2015' is hierbij een instrument.

Openheid

Wij streven naar maximale openheid tenzij de informatie niet geschikt is om naar buiten te brengen, bijvoorbeeld in verband met privacy of onderhandeling.

Digitaal en papier

Hoewel het merendeel van de inwoners over internet beschikt en via onze website informatie over de gemeente kan lezen, houden wij rekening met inwoners die informatie niet digitaal willen of kunnen ontvangen. Kernboodschappen brengen we via het papier en met een duidelijke verwijzing naar de website. Daarbij geven we aan dat inwoners op verzoek uitgebreidere informatie op papier kunnen ontvangen of in de hal van het gemeentehuis gebruik kunnen maken van de computer om deze informatie in te zien.

Agenda van bestuur als uitgangspunt voor de externe communicatie

Over de activiteiten en de vastgestelde besluiten van het college en de voorgenomen en genomen besluiten van de raad communiceren wij (meestal achteraf). Het is raadzaam deze meer proactief te communiceren. Via een zogenoemde bestuursagenda kan dit worden vormgegeven: hierin komen de externe verplichtingen, de momenten waarop beleids- en andere documenten in de college- of raadsvergadering worden besproken etc. Op basis hiervan kan besloten worden welke communicatie-activiteiten wanneer worden ondernomen. Hiermee is ook een eventuele spreiding mogelijk van de nieuwsfeiten en de persmomenten.

Tussentijdse ontwikkelingen op het gebied van beheer, bestuur en beleid kunnen ook aanleiding zijn om gericht te communiceren. Het streven is hierbij de boodschap een gezicht te geven, met andere woorden, we laten bestuurders aan het woord. Om de verschillende doelgroepen te bereiken, kiezen we zorgvuldig de kanalen en het moment voor onze communicatie.

De pers

De contacten tussen de pers en de gemeente nemen een belangrijke plaats in. De media ontvangen de vastgestelde openbare besluiten van het college, de voorgenomen besluiten van de raad en de uiteindelijk genomen besluiten van de raad. Ook over andere ontwikkelingen en gebeurtenissen houden wij de pers op de hoogte. Overigens lichten wij betrokken partijen altijd eerst in over een genomen besluit van het college voordat wij de pers informeren. De besluitvorming van de raad is in het algemeen openbaar.

De gemeente en de verbonden partijen/samenwerkingsverbanden

Contacten tussen de gemeente en onze verbonden partijen en samenwerkingsverbanden verlopen via bestuurders en beleidsmedewerkers. Zij zijn de schakel als het gaat om informeren van de interne organisatie en de inwoners. Deze verbonden partijen voeren hun eigen communicatie uit van het beleid; onze vertegenwoordigers in het Algemeen Bestuur geven hier mede sturing aan. Aanvullend informeren wij soms de inwoners separaat.

Interne communicatie

De raad en het college bepalen de ambities van onze gemeente. De prioriteiten van het bestuur communiceren we en de medewerkers staan dan ook voor die boodschap. Bestuur en medewerkers zorgen voor een goede interne communicatie. Het betekent integraal werken zodat we intern goed op elkaar zijn aangesloten. Hierdoor slaagt de externe communicatie.

De medewerkers vervullen meer dan ooit een centrale rol. Vakkennis is één, maar de manier waarop de medewerkers omgaan met de inwoners is bepalend. Deze klantgerichtheid is verder uitgewerkt in hoofdstuk 5.

Inwoners meer betrekken bij het werk van de raad

Wij nodigen inwoners en betrokken partijen actief uit om aanwezig te zijn bij de vergaderingen van themaraad, de voorbereidende raad en bij de raadsvergaderingen. Via onze communicatiemiddelen geven we bekendheid aan deze vergaderingen, de onderwerpen die op de agenda staan en de mogelijkheden om gebruik te maken van het raadssprekuur en in te spreken tijdens de voorbereidende raad. Na afloop publiceren wij in het kort de besluiten van de raad.

De Commissie Bestuurlijke Vernieuwing werkt mogelijkheden uit voor een andere wijze van vergaderen en het daardoor meer betrekken van inwoners bij het raadswerk. Te zijner tijd nemen wij de voorstellen van de commissie, na goedkeuring van de raad, op in dit plan.

Hoofdstuk 3 | Burgerparticipatie

Op verschillende manieren zijn inwoners betrokken bij ontwikkelingen in de gemeente. Afhankelijk van het onderwerp kan de inwoner zijn rol hierin nemen: als wijkbewoner, als partner, als initiatiefnemer, als kiezer, als klant, als onderdaan, als belastingbetaler of als kritische burger. De inwoner kan ook op eigen initiatief zaken ondernemen.

In wet- en regelgeving staan de voorwaarden wanneer inwoners op een (voorgenomen) besluit van de gemeente kunnen reageren. Waar dit niet wettelijk is geregeld kan de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders de inwoners betrekken op basis van de 'Participatie- en inspraakverordening Neder-Betuwe 2015', die binnenkort ter vaststelling wordt aangeboden. Burgerparticipatie krijgt hiermee een vaste plaats in het proces van besluitvorming.

Definitie van burgerparticipatie

Er is sprake van burgerparticipatie als:

1. inwoners eigen initiatieven uitwerken voor een betere leefomgeving, fysiek of sociaal; zij betrekken daar eventueel de overheid bij;
2. de inwoners door de overheid worden betrokken bij het vormgeven van beleid of bij een voornemen.

Doelstellingen gemeente bij burgerparticipatie

- Samen met inwoners, belangenverenigingen en maatschappelijke instanties werken aan de verbetering van de kwaliteit van de woon- en leefomgeving, zowel in fysiek opzicht als sociaal.
- De participatie, betrokkenheid en eigen verantwoordelijkheid van de inwoners bevorderen en vergroten.
- Stimuleren van de zorg voor elkaar.
- De dienstverlening zo veel als mogelijk vraaggericht uitvoeren.
- Vroegtijdige communicatie tussen overheid, inwoners en maatschappelijke instanties.
- Anticiperen op en faciliteren bij burgerinitiatieven.
- Keuzemogelijkheden bieden en draagvlak creëren.

Ontwikkeling

Burgerparticipatie is een continu proces. De manier waarop een en ander vorm krijgt is sterk afhankelijk van de situatie: onderwerp, betrokkenen, mogelijkheden en kaders, waaronder wettelijke en financiële.

De gemeente staat in de samenleving

Wij staan met ons gezicht richting de samenleving. De gemeente denkt van buiten naar binnen: vraagt waaraan behoefte is. Bestuurders en raadsleden gaan actief de wijken in en bezoeken bedrijven en maatschappelijke organisaties.

De inbreng van inwoners is erg belangrijk. Zij weten vaak het beste wat past in de eigen omgeving.

Wij stellen vragen als: *Waaraan heeft u behoefte?* en *Wat vindt u er zelf van?* Maar ook: *Wat kunt u zelf betekenen?*

Pas toe of leg uit

Voordat we plannen maken, staan we expliciet stil bij de vraag op welke manier wij de inwoners erbij kunnen betrekken. De gemeentelijke organisatie gaat bij burgerparticipatie uit van het principe: *'Pas toe of leg uit'*. Dat wil zeggen, in de voorstellen aan het college en de raad is omschreven hoe de inwoner bij een plan wordt betrokken of waarom er géén sprake is of was van burgerparticipatie bij de ontwikkeling van plannen en beleid. Vanzelfsprekend kan ook de raad beslissen om de inwoners gericht te betrekken bij bepaalde zaken. Een instrument bij het bepalen óf en in welke mate inwoners kunnen participeren is de participatieladder, zie bijlage 1.

Zoals hierboven is gemeld, kunnen inwoners eigen initiatieven uitwerken voor een betere leefomgeving, fysiek of sociaal; zij betrekken daar eventueel de overheid bij.

Participatieladder

Als wij plannen maken, dan bepalen we vanaf het allereerste begin óf en zo ja, op welke manier, wij inwoners bij bepaalde trajecten betrekken. Dat doen we aan de hand van de zogenoemde participatieladder. Per trede - hoe hoger, des te meer betrokkenheid - is aangegeven wat het betekent voor de diverse partijen.

Trede 1 - Informeren

- Inwoners/belanghebbenden ontvangen via diverse communicatiemiddelen basisinformatie. Zij kunnen zich een correct beeld vormen van beleid. In sommige gevallen is informeren voldoende.
- De gemeente geeft informatie.

Het doel is dat doelgroepen zijn geïnformeerd over zaken van en in de gemeente.

Trede 2 - Raadplegen

- Inwoners/belanghebbenden geven hun mening of delen hun kennis rondom een beleidsonderwerp.
- De gemeente wil de mening van inwoners weten en houdt hiermee rekening in de besluitvorming.

Het doel is dat de gemeente de mening van inwoners kent en hiermee rekening houdt in de besluitvorming hoewel een en ander niet bindend is.

Trede 3 - Adviseren

- Inwoners/belanghebbenden dragen ideeën en oplossingen aan en geven een advies over een beleidsonderwerp.
- De gemeente geeft vooraf het beleidsthema aan en neemt het advies serieus in overweging.

Het doel is dat de gemeente aan de inwoners vraagt wat zij als voor- en nadelen zien, wat hun advies is en welke richting een en ander moet ingaan. De gemeente geeft argumenten waarom een advies al dan niet is overgenomen.

Trede 4 - Coproductie

- Inwoners/belanghebbenden werken nauw samen met de gemeente aan beleid of plannen. Zij zijn partners.
- De gemeente werkt nauw samen met de participanten. Zij zijn partners. De gemeente laat het resultaat van de samenwerking zwaar wegen in de besluitvorming.

Het doel is om samen een voorstel inhoudelijk en/of financieel tot stand te brengen.

Trede 5 - Meebeslissen

- Inwoners/belanghebbenden zijn medeverantwoordelijk voor beslissingen.
- De gemeente laat de beslissingen of een deel daarvan over aan de inwoners.

Het doel is dat gezamenlijk iets tot stand komt. Vooraf is afgesproken van welke (deel)processen de uitkomsten worden overgenomen.

Trede 6 - Zelf organiseren

- Inwoners/belanghebbenden organiseren zelf en voeren zelf projecten uit.
- De gemeente ondersteunt en faciliteert.

Het doel is dat de uitkomst is conform de wensen van de inwoners. De gemeente sleutelt daar niet meer aan.

De verschillende rollen van inwoners bij burgerparticipatie

De participatieladder geeft de mogelijkheden van Burgerparticipatie weer: van *meedenken* via *mee beslissen* tot aan *mee doen* of zelfs *geheel zelfstandig uitvoeren*. Wij betrekken inwoners bij ons beleid en dat doen we in de rol die zij op dat moment en in dat verband hebben:

1. **De inwoner als wijkbewoner**
De inwoner als wijkbewoner denkt mee over de kwaliteit van de leefomgeving en/of werkt mee. Voorbeelden zijn het groen, het onderhoud van de wijk, verkeer, openbaar vervoer, scholen.
2. **De inwoner als partner**
De inwoner als partner denkt mee over het beleid want gemeente en inwoners zijn samen verantwoordelijk voor een goede inrichting van de samenleving.
3. **De inwoner als initiatiefnemer**
De inwoner komt zelf met ideeën voor de gemeentelijke samenleving.
4. **De inwoner als criticus**
De inwoner volgt kritisch de besluiten van de gemeente en reageert daar eventueel op.
5. **De inwoner als kiezer**
De inwoner als kiezer oefent invloed uit op het gemeentebestuur en de gemeenteraad.
6. **De inwoner als klant**
De inwoner als klant heeft recht op een vakkundige en correcte ontangst via onder meer loket, telefoon of internet.
7. **De inwoner als onderdaan**
De inwoner als onderdaan heeft recht op een goede kwaliteit van orde en gezag en moet zich veilig voelen.
8. **De inwoner als belastingbetaler**
De inwoner betaalt belasting met een bepaalde reden.

Met name de rollen onder 1, 2, 3 en 4 zijn in dit communicatiebeleidsplan belangrijk. Voor de rollen onder 5, 6, 7 en 8 is al veel geregeld in respectievelijk de kieswet, het Kwaliteitshandvest Neder-Betuwe, overheidswetten en overheids- of gemeentelijke regels. Burgerparticipatie kan evenwel bij deze rollen toch een belangrijke rol spelen als de inwoner tegelijkertijd ook initiatiefnemer is en met ideeën komt.

Uitwerking burgerparticipatie

Als een onderwerp geschikt is voor burgerparticipatie, dan volgt de uitwerking hiervan in het collegeadvies c.q. raadsvoorstel. In elk geval is aangegeven:

- de initiatiefnemer: de raad en/of het college;
- het onderwerp en de te bereiken doelstelling;
- de doelgroep(en);
- de beleidsafdeling en de portefeuillehouder;
- de spelregels;
- het tijdpad;
- de manier van communiceren (communicatieparagraaf);
- de benodigde budgetten.

In de 'Participatie- en inspraakverordening Neder-Betuwe 2015' die binnenkort ter vaststelling wordt aangeboden, is de manier waarop burgerparticipatie plaatsvindt formeel geregeld.

Burgerparticipatie is maatwerk. Elk beleidsveld kent zijn eigen aanpak en bovendien zal het permanent in ontwikkeling zijn. Een notitie als handvat is in ontwikkeling.

Hoofdstuk 4 | Klantbenadering

Kwaliteitshandvest

Voor een goede dienstverlening heeft de gemeente het zogenoemde Kwaliteitshandvest Neder-Betuwe vastgesteld. In bijlage 2 is dit kwaliteitshandvest opgenomen. Hierin staan de servicenormen die wij hanteren in de contacten met inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen. De gemeente maakt de beloften uit dit kwaliteitshandvest waar en monitort daarop. Als de beloften uit het kwaliteitshandvest niet worden nagekomen, dan mag de klant ons daarop aanspreken. Wij stellen onze werkwijzen zo mogelijk dan bij.

Nog meer aandacht voor kwaliteit

Voor de communicatie tussen de gemeente en de inwoner als klant is het kwaliteitshandvest leidend. Maar we onderstrepen dit aanvullend met:

1. **Meedenken**
Wij denken actief mee met de inwoners. Een klant ontvangt altijd meer dan een simpel *ja* of *nee*. Wanneer zaken volgens wetten en regels niet mogelijk zijn, dan maken wij dit met de reden hiervan direct duidelijk. Wij vragen dóór en wij dragen zo mogelijk suggesties aan omdat soms een onmogelijkheid met een al dan niet simpele aanpassing door de klant wel een mogelijkheid wordt.
2. **Bewustzijn van ons monopolie**
Wij zijn ons ervan bewust dat wij als overheid geen concurrentie hebben en dat de inwoners voor hun diensten en producten op ons zijn aangewezen. Adeldom verplicht! Wij realiseren ons deze grote verantwoordelijkheid.
3. **Afspraak is afspraak**
Aan inwoners noemen we een concrete datum waarop zij een antwoord van ons kunnen verwachten. Lukt dit niet, dan laten we dit tijdig weten en noemen we een nieuwe datum. Voorspelbaarheid betekent minder telefoon- en mailverkeer en het verhoogt onze betrouwbaarheid.

Hoofdstuk 5 | Communicatiemiddelen op maat

Wij communiceren met de inwoners via verschillende kanalen: per brief en telefoon, het gesprek, via de kranten, het magazine of digitaal. Gestandaardiseerde processen digitaliseren we zoveel als mogelijk. Digitale communicatie is effectief, klantvriendelijk en doelmatig. Bovendien blijven we hiermee in staat om met minder middelen de dienstverlening op peil te houden. Het is dus in ons belang dat inwoners digitaal communiceren en digitaal diensten afnemen. Overigens is het ook de doelstelling van de overheid dat burgers vanaf 2017 hun zaken via internet kunnen regelen als zij dat willen. Toch bepaalt de inwoner zelf hoe hij communiceert. Wij houden dus voorlopig alle kanalen open.

Digitaal gemak

Het is wel belangrijk om de inwoner actief te informeren over het gemak van digitaal contact. In onze communicatie met de inwoners verwijzen wij consequent naar de website. Daarnaast zetten wij andere communicatiemiddelen op maat in.

Onze communicatiemiddelen

De beschikbare communicatiemiddelen zetten wij als volgt in.

Website

De spil van onze communicatie is onze website www.nederbetuwe.nl waarop wij alle informatie plaatsen. Inwoners kunnen hier ook steeds meer zaken online regelen. Wij werken permanent aan uitbreiding van de digitale mogelijkheden en aan de kwaliteit van de website. Jaarlijks is er de verplichte controle, de zogenoemde audit, om te bezien of onze website aan de wettelijk eisen voor de overheid voldoet.

Via het Klantcontactcentrum (KCC) is de informatie die op onze website staat ook altijd op papier op te vragen. Overigens kunnen inwoners in de hal van het gemeentehuis informatie digitaal raadplegen.

www.mijnoverheid.nl

Het streven is om spoedig aangesloten te zijn op de website www.mijnoverheid.nl. Op deze site kunnen inwoners hun persoonlijke gegevens inzien en bij een groeiend aantal overheidsdiensten de status van aanvragen volgen dus ook van die bij de gemeente (als deze is aangesloten).

Persoonlijk gesprek

Het persoonlijke gesprek blijft hoog in ons vaandel staan. Wij nodigen regelmatig inwoners hiervoor uit. In onze communicatie-uitingen schenken wij hieraan aandacht.

Informatieavonden

Informatieavonden zijn bij uitstek geschikt om met bepaalde doelgroepen van gedachten te wisselen en voor het toepassen van hoor en wederhoor.

Telefoon, brief en e-mail

Telefoon, brief en e-mail zijn handige en snelle communicatiemiddelen. Wij houden ons aan de afspraken die in het Kwaliteitshandvest - zie bijlage 4 (pag. 11 en 12) - op deze onderdelen zijn genoemd.

Gemeentepagina's in het huis-aan-huisblad

Kernboodschappen plaatsen we op de gemeentepagina's in het huis-aan-huisblad met een verwijzing voor meer informatie naar de website. Maar ook hier blijft het maatwerk: wanneer een onderwerp naar onze mening hiervoor geschikt is, dan plaatsen we meer dan de kernboodschap alleen. Wie niet over internet beschikt kan de informatie op papier aanvragen bij het Klantcontactcentrum. Door de korte lijnen met de uitgever is de tijd tussen aanleveren kopij en verschijning van de krant zeer kort en zijn we met de gemeentepagina's relatief actueel.

Neder-Betuwe Magazine

Na twaalf jaargangen is in 2014 het aantal, de vormgeving en de inhoud van ons Neder-Betuwe Magazine aangepast: vier uitgaven per jaar met alleen nog achtergrondinformatie en kortere teksten. Actuele informatie past niet meer bij dit medium omdat er relatief veel tijd zit tussen het aanleveren van de kopij en de verschijning; nieuws is dan al lang via krant, website en sociale media gecommuniceerd. Voor het geven van achtergrondinformatie en verdieping is het een gewaardeerd middel.

Andere magazines/kranten

Als het van belang is om over een onderwerp over de gemeentegrenzen heen te communiceren, dan plaatsen wij een artikel of advertentie in een van de regionale of landelijke tijdschriften of kranten.

Digitale nieuwsbrief

Wij onderzoeken de (technische, personele en financiële) mogelijkheden voor een eigen digitale nieuwsbrief. Regelmatig, gemakkelijk en snel kunnen wij abonnees – de inwoners en anderen - van nieuws in het kort voorzien en met een doorklik naar de uitgebreide informatie op onze website. In het kort plaatsen wij deze informatie ook op de gemeentepagina.

Gemeentegids en plattegrond

Over nut en noodzaak van een gemeentegids en gemeenteplattegrond wordt verschillend gedacht. Alle informatie is immers via internet te vinden en die is ook altijd actueel. Er komen evenwel zeer regelmatig verzoeken binnen voor een gids of plattegrond zodat wij deze middelen handhaven zolang de inspanningen hiervoor in balans zijn met de vraag.

Overige middelen

Afhankelijk van het onderwerp en de doelgroep(en) vullen wij bovengenoemde middelen aan met meer 'maatwerk'. Bijvoorbeeld folders, flyers, posters, extra magazines of magazinepagina's of een uitgebreide campagne. Maar ook reclameteksten bij invalswegen, borden en campagnes via sociale media. De kosten en de inspanningen hiervoor moeten daarbij in verhouding staan tot het belang van de inzet van communicatie op maat.

App's

Het verdient aanbeveling om bestaande app's meer onder de aandacht brengen. Een mooi voorbeeld is de BuitenBeterapp. Via een te downloaden menu is eenvoudig een melding te maken over het openbaar gebied.

Sociale media

Ook gemeente Neder-Betuwe zal in toenemende mate de sociale media gebruiken. Wij twitteren, hoewel terughoudend. Wij beschikken over een Facebookpagina maar die gebruiken we marginaal. Wij willen deze middelen meer gaan inzetten zodat wij hiermee vroegtijdig inwoners kunnen informeren, betrekken, knelpunten signaleren en successen uitdragen. De sociale media zijn bij uitstek middelen om de jongere generaties beter te bereiken.

Het is goed om met elkaar af te spreken hoe we deze middelen gebruiken, wat verstandig is om wel of juist niet te doen.

Wij realiseren ons dat niet iedereen deze media gebruikt. Volledig bereik is dus uitgesloten. Wel bereiken we er veel meer mensen mee dan met de traditionele vormen. Want, bijvoorbeeld, de gemeentepagina en het Neder-Betuwe Magazine vallen huis aan huis bij inwoners op de mat – met uitzondering van adressen met een nee/neesticker – maar dat wil nog niet zeggen dat ze worden gelezen. Berichten op sociale media komen actief in de tijdlijn van de gebruiker; als Neder-Betuwe een bericht post, dan is de kans groot dat deze wordt gelezen. Bovendien kan de ontvanger met één druk op de toets het bericht delen. Op onze website komen alleen mensen die op zoek zijn naar bepaalde informatie. Bijvoorbeeld informatie over een paspoort, de openingstijden van het gemeentehuis of de Kernpunten, een formulier. Toch is er veel informatie die we graag willen of moeten delen. Om die informatie toegankelijk te maken kunnen we sociale media gebruiken als toegangsportaal.

Hoofdstuk 6 | Meer bekendheid geven aan Neder-Betuwe

Neder-Betuwe heeft veel te bieden. Toch blijkt regelmatig dat onze gemeente bij veel buitenstaanders minder of zelfs niet bekend is, laat staan dat zij de kwaliteiten kennen. Tijdens de interviews zijn suggesties aangedragen om Neder-Betuwe meer bekendheid te geven en te promoten waar zij voor staat.

In regioverband en op provinciaal niveau is er promotie van de streek en de provincie. Hierop aanhaken is een aanbeveling. Overigens kan ook met relatief eenvoudige middelen en mogelijkheden meer bekendheid worden gegeven aan onze gemeente.

De vraag is of we Neder-Betuwe als merk willen neerzetten. En zo ja, hoe. Gaan we een slogan gebruiken? We kunnen voor een thema of voor meerdere thema's kiezen, maar dan moeten we er als organisatie ook klaar voor zijn. Bijvoorbeeld, als we inzetten op laanboomteelt, dan moeten de toegangswegen van de dorpen er ook als zodanig uitzien. Dan moeten we bij onderwijs wellicht nog meer dan nu aandacht schenken aan laanbomen. Enzovoort. Kortom, een thema benoemen en een slogan bedenken is niet iets dat op zichzelf staat.

Overigens zou onder meer bij recreatie, toerisme en bedrijfsleven zijn gebleken dat de dorpen veel meer een merk zijn dan de gemeente als geheel. Neder-Betuwe is meer een bestuurdersfenomeen.

Ook met een aantal relatief kleine ingrepen kan Neder-Betuwe meer naar voren komen dan nu. Suggesties hiervoor zijn aangedragen en kunnen verder worden uitgewerkt wanneer besloten wordt hierop actie te ondernemen.

Bij dit plan behoort *'Bijlagen bij het communicatiebeleidsplan Neder-Betuwe'*.