

Nr.	3. Bestuur\3607
B&W-besluit	18-12-2012
Uitwisseling	24-01-2013
Raad	07-02-2013
Agendanummer	8

---

**Onderwerp:**Evaluatienota Communicatie gemeente Hillegom

---

**Wij stellen voor:**

1. Kennis te nemen van de evaluatienota communicatie gemeente Hillegom.
  2. In te stemmen met de aanbevelingen en het plan van aanpak per gemeentelijke speler.
  3. het participatiediagram te vervangen door een communicatiecheck.
  4. kennis te nemen van de aanbeveling om aan de start van het besluitvormingsproces te beginnen met een startnotitie.
  5. te besluiten om de looptijd van het communicatiebeleidsplan te verlengen met twee jaar.
- 

**Bestaand kader/doelstelling:**

Het communicatiebeleidsplan 2010-2013.

Zoals afgesproken in het communicatiebeleidsplan 2010-2013 is de communicatie van de gemeente Hillegom geëvalueerd. Deze evaluatie levert een aantal verbetervoorstellen op. Door deze voorstellen uit te voeren wordt de communicatie van de gemeente eenduidiger (afspraken over de rolverdeling van de verschillende spelers), begrijpelijker en responsiever (speelt beter in op de behoeften van haar maatschappelijke omgeving).

---

**Inleiding:**

Zoals afgesproken in het communicatiebeleidsplan 2010-2013 is de communicatie van de gemeente Hillegom halverwege de looptijd geëvalueerd. Een externe communicatieadviseur heeft gesprekken gevoerd met fractievoorzitters, het college, de burgemeester, portefeuillehouder communicatie, het gemeentelijk directieteam, teamleiders, programmaregisseurs en een aantal sleutelfiguren uit de Hillegomse bevolking. Tenslotte heeft hij een uitgebreide enquête voorgelegd aan het Burgerpanel Hillegom.

De onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Naar aanleiding van deze resultaten en eigen ervaring stelt de communicatieadviseur



een aantal acties voor om de communicatiefunctie van de gemeente Hillegom te verbeteren.

Bij dit raadsvoorstel liggen, naast de evaluatienota zelf, ook het bestaande communicatiebeleidsplan en de te hanteren format voor de startnotitie ter inzage.

### De aanbevelingen

De aanbevelingen uit de evaluatienota zijn hieronder opgenomen. We hebben de aanbevelingen per gemeentelijke speler in de onderstaande tabel gezet. De complete evaluatienota ligt ter inzage bij dit voorstel, daarin is in meer detail te lezen wat de evaluatie heeft opgeleverd.

Wie	Ontwikkelopgave	Plan van aanpak
Gemeenteraad	Duidelijker rol- en taakverdeling tussen gemeenteraad en college	<p>In het licht van communicatie en burgerparticipatie voortaan een onderscheid in type onderwerpen maken:</p> <p>A.Ambtelijke onderwerpen            B.College-onderwerpen            C.Routine-onderwerpen voor de raad            D.Politiek belangrijke onderwerpen voor de raad</p> <p>1. Deze typering standaard toevoegen aan beleidsvoorstellen en voorstellen voor uitvoeringsmaatregelen.</p> <p>2. Bij strategisch belangrijke projecten vooraf middels een <b>startnotitie</b> afstemmen: Wie is wanneer aan zet? Hoe organiseren we het samenspel? Hebben wij hierover een gemeenschappelijk beeld? <i>Hiertoe is in de raad van december 2012 al besloten in het kader van de nieuwe vergaderstructuur van de raad nav de aanbevelingen van Wagenaar Hoes.</i></p>
	Raad zichtbaarder en responsiever	<p>De profilering van de gemeenteraad is aan de gemeenteraad zelf.</p> <p>Wel zou de gemeenteraad ondersteund kunnen worden door het Team Inwoner &amp; bestuur bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het informeren en uitnodigen van betrokkenen voor een uitwisselingsavond van de gemeenteraad.</li> <li>- Ondersteuning bij de terugkoppeling aan de deelnemers. Informeren wanneer de raad oordeel</li> <li>- Inzetten gemeentelijke communicatie om helder te maken wat van de gemeenteraad is en wat hoort bij het college.</li> <li>- Inzetten gemeentelijke communicatie om achteraf verantwoording af te leggen over de genomen</li> </ul>

		besluiten en de dilemma's die hieraan ten grondslag hebben gelegen.
	Naar een nieuw vergadermodel	Er is onlangs overeenstemming bereikt over een aanpassing van het vergadermodel. De in de evaluatienota opgeworpen vraag in deze is daarmee beantwoord
<b>De griffie</b>	Raad ondersteunen bij ontwikkelopgave	Ondersteuning griffier bij ontwikkeltraject profilering raad bij gemeentelijke communicatie. Werksessie tussen griffie en Team Inwoner & bestuur resulterend in afspraken over aanpak en afstemming.  Communicatie rondom de raad vast aandachtspunt in driehoeksoverleg
<b>College van B&amp;W</b>	Duidelijker rol- en taakverdeling tussen gemeenteraad en college	Voor aanvang beleidsproces communicatieve aanpak afstemmen middels een <b>startnotitie</b> . Wie is wanneer aan zet? Hoe organiseren we het samenspel? Hebben wij hierover een gemeenschappelijk beeld?
	Beleid begrijpelijker maken: Waarom wordt besluit of maatregel genomen?	<u>Pre-test</u> kernboodschap bij niet-direct betrokkenen: is beleidsopgave duidelijk, zijn de bestuurlijke dilemma's en uiteindelijke keuzes helder. Dit kan collegiaal, middels een focusgroep of via het Burgerpanel Hillegom.
	Sturing geven op het doordenken van beleidsprocessen	Bij belangrijke dossiers is portefeuillehouder actief betrokken bij startnotitie. Geen startnotitie passeert zonder strategische communicatieparagraaf. Bij eenvoudigere dossiers ziet portefeuillehouder erop toe dat steevast de communicatiecheck is toegepast.
	Repertoire aan bestuursstijlen hanteren	Met ondersteuning van de ambtelijke organisatie en eventueel externe adviseurs meer variëteit aanbrengen in bredere procesaanpak. Pilot dossier kiezen waarin ervaring kan worden opgedaan met een andere procesaanpak.
<b>Burgemeester</b>	Rolfiguur burgemeester inzetten als belangrijk communicatie-instrument	Burgemeester nog meer inzetten als symbolisch leider/burgervader bij belangrijke communicatiemomenten
	Communicatie ronde de raad vast aandachtspunt in driehoeksoverleg	Communicatie rondom gemeenteraad is vast agendapunt bij 'driehoeksoverleg'. Burgemeester ziet hier op toe.

<b>Directieteam &amp; programma-regisseurs</b>	Neem een coachende sturende en toetsende rol	<p>Maak het <u>doordenken van beleidsprocessen</u> vast onderdeel van gesprekken met teamleiders en projectleiders. Bewaak <u>integraliteit van beleid</u> en leg verband tussen strategisch en tactisch niveau. Hanteer gouden regel gemeentecommunicatie 'geen beleidsdoel zonder communicatiedoel'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Middel hierbij zijn formats als PMW, startnotitie en communicatiecheck</li> <li>- Geen projectplannen, raads- en collegevoorstellen zonder ingevulde communicatieparagraaf.</li> <li>- Reserveer een percentage van het budget binnen projecten en programma's voor communicatie rondom het project. De hoogte is afhankelijk van de maatschappelijke impact van het traject, de looptijd en de gevoeligheid van het dossier. Met dit bedrag kunnen zowel de middelen als de personele ondersteuning gefinancierd worden.</li> </ul>
<b>Teamleiders/ projectleiders/ beleidsmedewerkers</b>	Ontwikkel vaardigheid in procesdenken	Betrokkenen volgen samen met team communicatie een aantal <b>werksessies</b> waarbij we werk met werk maken. Rondom actuele vraagstukken trainen we op rollen, procesdenken (maken van krachtenveldanalyse, keuze voor bestuursstijl, werken met communicatiecheck)
	Verbeteren en hanteerbaar maken van format participatiediagram	Vervang het participatiediagram door een format waarin ruimte is voor het benoemen van de invloedsmogelijkheden van de betrokken burgers en de rol die de burger in het communicatietraject heeft.
	Toepassen van communicatiecheck	Bij het doordenken van beleidsprocessen vormt de communicatiecheck de basis voor de discussie. Dit format en een toelichting op het gebruik en de rolverdeling hierbij, wordt actief gecommuniceerd en uitgedragen door het team communicatie.
<b>Medewerkers</b>	Meer empathie met de ontvanger	Teamleiders sturen en coachen om het bewustzijn bij de medewerkers te vergroten voor onze doelgroepen: onze inwoners verwachten een vriendelijke, deskundige, duidelijke en betrouwbare dienstverlening.
	Betere balans tussen informatie op internet en goede bereikbaarheid voor persoonlijk contact	Digitale communicatie en persoonlijk contact moeten hand in hand gaan. Een goede bereikbaarheid en een dienstverlenende instelling zijn hierbij belangrijke voorwaarden. Hier moeten duidelijke werkafspraken over gemaakt worden. Teamleiders moeten hun medewerkers hierbij coachen en aansturen.

	Hou bij het standaardiseren van informatie oog voor iemands persoonlijke situatie	Voeg dit aandachtspunt toe aan de reeds bestaande werkafspraken over het afhandelen van meldingen en klachten. De teamleiders sturen hierop.
<b>Team communicatie</b>	Vergroten vakinhoudelijke vaardigheden	Vergroten adviesvaardigheden en vaardigheden betreffende opstellen communicatieplannen, werkvormen, coachen bestuurders bij toepassen bestuursstijlen door middel van training.
	Uitbreiden capaciteit om communicatieve werk te verrichten	Benoeming voor 3-5 jaar communicatieadviseur met ervaring op terrein grote projecten. Zo aanpak borgen en verder uitdragen

### **Argumenten:**

#### **Beslispunt 2**

- 2.1 De aanbevelingen zijn de uitkomst van het onderzoek dat gedaan is, deze op te volgen en uit te voeren doet recht aan de evaluatienota en de participatie van de diverse stake-holders.
- 2.2 Slechte communicatie leidt tot verlies van draagvlak bij de betrokken doelgroepen en tot imagoschade voor de gemeente en het gemeentebestuur.
- 2.3 Beroep- en bezwaarprocedures kosten veel tijd en geld en leveren vertraging op in het beleidsproces.
- 2.4 De kwaliteit van de gemeentelijke communicatie kan bewerkstelligd worden met het aanpakken van de ontwikkelopgaven per speler.

#### **Beslispunt 3**

- 3.1 Het participatiediagram wordt door de gebruikers ervaren als onhelder en daardoor lastig te hanteren. Een goed middel om de communicatie rondom beleidsvraagstukken en uitvoeringsmaatregelen te doordenken zou de communicatie-check kunnen zijn (zie bladzijde 29 en 30 van de evaluatie voor een uitgebreide toelichting).

#### **Beslispunt 4**

- 4.1 Bij onderwerpen die een zaak voor de raad zijn en daarbij belangrijk en politiek relevant zijn: ze vragen directe betrokkenheid en bemoeienis van/ of kaderstelling door de raad. Bij dit type onderwerpen wordt aanbevolen om voortaan aan het begin van het traject een startnotitie te maken. Die startnotitie moet voor alle betrokkenen helderheid geven over de aanpak en de inhoudelijke inzet van het proces. De raad neemt dan de regie op het proces door deze startnotitie vast te stellen.

#### **Beslispunt 5**

- 5.1 Uit de evaluatie blijkt dat het communicatiebeleidsplan en de uitgangspunten die hierin geformuleerd zijn nog steeds actueel zijn.

5.2 Voor de uitvoering en borging van het plan van aanpak is enige tijd nodig: wij stellen een periode van twee jaar voor.

**Financiële dekking:**

De meeste aanbevelingen kunnen worden opgevangen binnen de bestaande budgetten. Alleen voor extra activiteiten zal er aanvullend budget nodig zijn. De vakinhoudelijke opleidingen worden gefinancierd uit het opleidingsbudget.

De salariskosten van een tijdelijk in te zetten communicatieadviseur worden bekostigd uit de reservering voor communicatie-ondersteuning bij grote projecten. Deze reservering is afhankelijk van de te verwachten maatschappelijke impact van het beleid.

**Communicatie:**

**Fase 1:** Betrokken spelers informeren over conclusies evaluatie en aanbevelingen. Ruimte voor vragen en discussie over aanbevelingen. Draagvlak creëren voor het plan van aanpak om communicatie gemeente te verbeteren.

**Fase 2:** Aan de slag met plan van aanpak verbetering communicatie: enthousiasmeren en leren door 'action learning', aan de slag met de communicatiecheck, verbreden ingezette middelen.

We gebruiken hierbij de deskundigheid en ervaring van de opsteller van deze nota om zo de continuïteit te waarborgen.

**Urgentie:**

nvt

**Kanttekeningen:**

Geen

namens het college van burgemeester en wethouders,

ing. G.P. van Lierop  
secretaris

J. Broekhuis  
burgemeester

---

*Ter inzage gelegd:*

- Bijlage 1: Evaluatienota Communicatie
- Bijlage 2: Communicatiebeleidplan 2010-2013
- Bijlage 3: Format Startnotitie

Informatie bij: mw. E. Oosterhout, e.oosterhout@hillegom.nl, tel.nr. (0252) 537 377