

Onderwerp: Uitwerkingsplan Informatienota 'Gemeentelijke communicatie: voor en met de stad'

BBV nr: 2016/106669

1. Inleiding

In januari 2016 informeerde het college de raad over de uitkomsten van het onderzoek naar de communicatiebehoeften onder de Haarlemmers (Gemeentelijke communicatie: voor en met de stad, 2015/443012). De resultaten gaven aan dat op 3 communicatievelden verandering nodig is:

1. **communicatie over producten en projecten** die van direct belang zijn voor (individuele) Haarlemmers, zoals gemeentelijke producten en diensten, en projecten en werkzaamheden in de directe leefomgeving;
2. **algemene communicatie** over beleid en bestuur voor de hele stad (belang van de gemeente staat centraal). Denk hierbij aan campagnes, communicatie over politieke besluiten en nieuw beleid;
3. **communicatie als middel tot dialoog en participatie** (gemeenschappelijk belang stad en gemeente).

De commissie heeft gevraagd om een concreet uitwerkingsplan. Met dit besluit voldoet het college aan de toezegging aan de commissie om een concreet uitwerkingsplan vast te stellen, alsmede te voldoen aan de moties 45 en 49.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. In te stemmen met het voorgestelde uitwerkingsplan Communicatieonderzoek 2015
2. het Communicatieonderzoek over twee jaar (begin 2018) te herhalen om te zien of het uitgevoerde actieplan effect heeft gehad.
3. Dekking is begroot op beleidsveld communicatie en dienstverlening;
4. Stuurt dit uitvoeringsplan ter informatie aan de commissie Bestuur.

3. Beoogd resultaat

Met de uitvoering van het uitwerkingsplan wordt de gemeentelijke communicatie afgestemd op de communicatiebehoefte van de Haarlemmers (zoals geformuleerd in het Communicatieonderzoek 2015). Tevens sluit de gemeentelijke communicatie beter aan bij de nieuwe bestuursstijl, door de vragen van de Haarlemmer centraal te stellen en in staat te stellen in dialoog te gaan met de gemeente.

4. Argumenten

De grote lijn in de communicatiebehoefte van de Haarlemmers is duidelijk. Haarlemmers willen vooral communicatie over onderwerpen, die voor hen zelf van belang zijn en via kanalen die zij zelf kiezen. Het digitale kanaal wordt daarbij steeds belangrijker; de gemeentelijke website wordt door steeds meer Haarlemmers gezien als de centrale plek om informatie te zoeken en om zaken te doen met de gemeente.

Als het om individuele services of projecten in de directe leefomgeving gaat, wil de burger persoonlijk, tijdig en actief door de gemeente worden benaderd (bijvoorbeeld bij het verlopen

van een paspoort, een wijziging in een uitkeringsgrondslag of een opbreking in de straat). Direct daar aan gekoppeld wil hij compacte en begrijpelijke informatie hebben over wat hij in dat geval moet en kan doen (actiegericht communicatie). Bij algemenere informatie wil hij kunnen filteren op thema's, die hij zelf interessant vindt. Gemeentelijke campagnes vindt hij vooral interessant als hij wordt gefaciliteerd om iets te kunnen doen; in algemene boodschappen heeft hij geen interesse.

Deze inzichten leiden tot de volgende acties (de acties verwijzen naar bijlage 1). We plaatsen hierbij de kanttekening, dat vrijwel alle genoemde acties ook vragen om communicatieve medewerkers. We zorgen er dan ook voor, dat bij de uitwerking van elke actie invulling wordt gegeven aan de instructie en training hierover.

Inhoud

De inhoudelijke kwaliteit van persoonsgerichte informatie via (offline en online) mailings en bewonersbrieven krijgt extra aandacht (actie 1). Dit geldt ook voor communicatie door contractpartners (actie 2).

We geven een nieuwe invulling aan gemeentelijke campagnes: niet meer onze boodschap staat centraal, maar wat burgers nodig hebben om aan het campagnedoel bij te kunnen dragen (actie 3).

Kanalen

Haarlemmers en diverse partners van de gemeente wensen communicatie vanuit de gemeente via een grote hoeveelheid voorkeurskanalen te ontvangen en te raadplegen. Vanuit efficiency-oogpunt is het niet langer wenselijk zelf een grote reeks kanalen te beheren. We richten ons voornamelijk op de productie van relevante inhoud en stellen dit integrale aanbod beschikbaar via de gemeentelijke website, voor multichannel redactioneel hergebruik door de gemeente zelf en door derden, waaronder nieuwsbladen en digitale media (actie 4). De Stadskrant kan hiermee uiterlijk eind 2017 komen te vervallen.

Voor burgers bieden we de informatie ook aan als gepersonaliseerde toepassingen, bijvoorbeeld digitale nieuwsabonnementen en chatservices, zoveel mogelijk in combinatie met open data (acties 5 en 6). De Haarlemmer kan hiermee zelf zijn eigen informatie samenstellen, of het nu gaat om projecten, services of initiatieven in zijn eigen omgeving. In de eerste helft van 2016 worden pilots met sociale informatie en gebiedsprogramma's via open data uitgewerkt.

We sluiten voor digitale notificatieservices zoveel mogelijk aan bij relevante landelijke ontwikkelingen als de berichtenbox Mijn Overheid.

Het primaire communicatiekanaal van de gemeente is de gemeentelijke website. We ontwikkelen geen andere websites meer over gemeentelijke services: in principe moet alles op de website te vinden zijn, die daarmee als centrale bron fungeert. De 'waaier aan websites' die momenteel nog van de gemeente zijn, is inmiddels in kaart gebracht en wordt afgebouwd in overleg met betrokkenen. We doen hiermee Motie 45 af. Uitzonderingen kunnen zijn: tijdelijke actiesites, sites voor bij het publiek bekende voorzieningen die een door de stad niet als van de gemeente worden ervaren (bv. het Archeologisch Museum), en sites die een specifieke functionaliteit vereisen (zoals complexe participatietools). We ontwikkelen hiervoor een transparant beleidskader (actie 7).

We informeren onze burgers intensief over de mogelijkheden en voordelen van digitaal contact met de gemeente (actie 8) en bieden een vangnet en ondersteuning voor niet of beperkt digivaardige Haarlemmers (acties 9 en 10).

Communicatie en dialoog

Op basis van het discussieplatform haarlemparkeert.nl wordt momenteel een breed inzetbaar participatieplatform ontwikkeld. Uitrol vindt in twee fasen plaats. In eerste instantie wordt een verbindingsplatform opgeleverd, waarop burgers maatschappelijke initiatieven in de stad kunnen delen. In tweede instantie worden daar participatiefuncties aan toegevoegd (zoals polls, forums, stem- en discussiemogelijkheden). Oplevering: zomer 2016. Hiermee voldoen we aan Motie 49 (actie 11).

Naast dit platform bouwen we een gemeentelijk extranet uit, waarmee we digitaal kunnen samenwerken met groepen bewoners op kortere of langerdurende thema's en projecten (actie 12).

4. Uitvoering

In de bijlage staan de voorgestelde acties en planning in een schema uitgewerkt.

5. Bijlagen

1. Overzicht uitwerkingsacties
2. Informatienota 'Gemeentelijke communicatie: voor en met de stad' (2015/443012, januari 2016).

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester