

Raadscommunicatie

Communicatiebeleidsplan gemeenteraad Oegstgeest 2021-2024



Voorwoord

Voor u ligt het communicatiebeleidsplan van de gemeenteraad van Oegstgeest. Bij dit beleidsplan wordt elk jaar een communicatie-actieplan opgesteld voor het betreffende jaar. Zo wordt er jaarlijks gekeken wat de speerpunten voor de communicatie van de gemeenteraad zijn en wordt er ingespeeld op de actualiteiten die zich voordoen.

Dit communicatie-actieplan moet niet als compleet worden gezien; communicatie is dynamisch. Dat betekent dat er bij nieuwe inzichten of nieuwe technische mogelijkheden ruimte is om het plan opnieuw tegen het licht te houden en waar nodig aan te vullen. Het plan wordt jaarlijks door het presidium, de griffie en de communicatiemedewerker geëvalueerd en voor het daaropvolgende jaar geactualiseerd.

Communicatie draagt bij aan de doelen die de gemeenteraad stelt en de rollen die de gemeenteraad heeft. Communicatie levert een belangrijke bijdrage aan het goed verlopen van besluitvormende processen. Tweerichtingsverkeer - de dialoog - is hiervoor essentieel. Niet alleen vertellen, maar ook luisteren en - met nieuwe inzichten - verder praten. Communicatie is een tool om de werkwijze van de gemeenteraad te versterken.

Dit communicatieplan is in opdracht van de griffier opgesteld door de communicatiemedewerker van de griffie.

Inhoud

Voorwoord.....	2
Communicatiebeleidsplan	
1. Inleiding	5
2. De werkwijze van de gemeenteraad.....	6
3. Wat weten we?.....	7
4. Algemene communicatie	9
5. Wat willen we bereiken?.....	11
6. Wat gaan we daarvoor doen?.....	12
Communicatie-actieplan 2021	
Communicatie-actieplan 2021.....	14

Raadscommunicatie

Communicatiebeleidsplan gemeenteraad Oegstgeest 2021-2024

1. Inleiding

De gemeenteraad is in 2018 een nieuwe raadsperiode gestart. Zoals in het coalitieakkoord is geschreven is betrokkenheid van de inwoners een belangrijk speerpunt voor de communicatie. Transparantie van communicatie, drempels verlagen voor inwoners en weten wat er speelt onder inwoners zijn belangrijke doelen op het gebied van communicatie.

De gemeenteraad heeft drie rollen: kaders stellen, beleid controleren en fungeren als volksvertegenwoordiging.

- Kaderstellende rol: de gemeenteraad stelt het kader vast voor het uitvoerende beleid van het college.
- Controlerende rol: het controleren van de uitvoering door het college.
- Volksvertegenwoordigende rol: vanuit de volksvertegenwoordigende rol van de raad, is het van belang dat inwoners ook zien wat de raad doet.

Zeker bij de volksvertegenwoordigende rol ligt een belangrijke rol voor raadscommunicatie, Het is van groot belang dat inwoners weten wat de rol van de raad is en wat de rolverdeling is. Maar ook in de kaderstellende rol ligt een rol voor raadscommunicatie: raadsleden halen hun informatie bij inwoners door in gesprek te gaan met inwoners. Het is belangrijk om te weten wat de inwoners belangrijk vinden en de raadsleden moeten deze informatie ophalen om de kaders voor het college op te stellen.

Dit communicatiebeleidsplan brengt de doelen voor de raadscommunicatie van Oegstgeest voor de periode 2021-2024 in kaart. Jaarlijks wordt er een communicatie-actieplan gemaakt om te kijken wat de speerpunten voor dat jaar zijn en waar de communicatie zich vooral op zal richten.

2. De werkwijze van de gemeenteraad

Voorafgaand is het van belang om te weten hoe de gemeenteraad werkt. De gemeenteraad van Oegstgeest hanteert voor vergaderingen het BOB-model (Beeld-, Oordeels- en Besluitvorming). De standaard vergaderavond is donderdagavond. De raadsvergaderingen zijn openbaar en worden live uitgezonden. Besloten (delen van) vergaderingen worden wel opgenomen, maar niet uitgezonden.

Het BOB-model

Dit model leidt tot meer informatie voor de raadsleden, waardoor zij bij de besluitvorming een beter besluit kunnen nemen. Dit model kent drie fasen:

- **Beeldvorming**
Beeldvorming doet de raad door stukken te lezen en door met inwoners, organisaties en het college in gesprek te gaan, halen de raadsleden belangrijke informatie op. Goed luisteren en doorvragen is daarbij belangrijk. Bij de beeldvorming nemen de raadsleden geen standpunten in en gaan ook niet met elkaar in discussie.
- **Oordeelsvorming**
De oordeelsvorming gebeurt in commissievergaderingen en/of de raadsvergadering. In deze fase nemen de raadsleden een voorlopig standpunt in. De raadsleden wisselen argumenten uit, proberen elkaar te overtuigen en onderhandelen met elkaar.
- **Besluitvorming**
In de raadsvergadering gaan de raadsleden verder met het debat, leggen hun standpunten uit en nemen samen een besluit.



Figuur 1: werkwijze gemeenteraad Oegstgeest

3. Wat weten we?

a. Relevante trends op gebied van maatschappij en communicatie (www.logeion.nl/trends)

Op het gebied van communicatie zijn er meerdere trends en ontwikkelingen te zien. Een van de belangrijkste ontwikkelingen is de verschuiving van de rol en positie. De inwoners worden steeds mondiger en nemen steeds vaker zelf initiatief. Taken die eerst bij de overheid lagen, liggen nu deels in de samenleving. Communicatie levert hier een belangrijke rol: het gesprek aangaan, inzicht in belangen en duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden. Maar er is nog een aantal trends op gebied van maatschappij en communicatie:

- Door de komst van social media organiseren gelijkgestemden zich vaker en sneller rondom specifieke thema's. Er is weinig controle op dit soort (online) groepen, waardoor er weinig ruimte is voor tegengeluid en nuanceringen.
- Beeld en beleving krijgen een steeds grotere rol in communicatie.
- Het vertrouwen in de overheid lijkt zich positief te ontwikkelen, maar blijft vooralsnog tussen de 40% en 50%. Een laag percentage, maar ook een grote uitdaging om dit omhoog te krijgen.

b. Relevante trends op gebied van raadscommunicatie (Nudging de gemeenteraad, David Kok)

Ook op gebied van raadscommunicatie zijn er trends, ontwikkelingen en verbeterpunten. Veel van deze punten zijn beschreven in het boek 'Nudging de gemeenteraad' geschreven door David Kok (2018). Een aantal opvallende punten uit een onderzoek met betrekking tot raadscommunicatie van april 2018 worden hieronder toegelicht.

- Meer dan de helft van de respondenten (54%) van het onderzoek geeft aan geen communicatieplan of strategie te hebben voor de raadscommunicatie. De gemeenteraad van Oegstgeest heeft hierbij een voorsprong op andere gemeenten: sinds 2016 is er een communicatiebeleidsplan voor de raadscommunicatie van Oegstgeest.
- Voor het profileren van de gemeenteraad kan de huisstijl deel uitmaken. De gemeentelijke organisatie heeft reeds (2018) de huisstijl een update gegeven. De gemeenteraad heeft ervoor gekozen om deze huisstijl te hanteren met een eigen twist. Zo zijn de visitekaartjes in de zelfde stijl ontworpen, maar is er wel gekozen voor een eigen afbeelding.
- Website en krant zijn de twee communicatiemiddelen die bij de meeste gemeenteraden het meest worden ingezet. Ook in Oegstgeest worden deze communicatiemiddelen ingezet, maar ook wordt gebruik gemaakt van social media (Facebook en Twitter). Wel is het bereik van social media nog laag.

C Middelen

Voor de raadscommunicatie zijn er momenteel meerdere middelen in gebruik. Hieronder wordt een aantal huidige middelen toegelicht.

➤ **Oegstgeester Courant**

Uit de inwoners enquête van 2019 blijkt dat 73,8% van de Oegstgeestenaren de Oegstgeester Courant regelmatig ontvangt. Hiervan leest 35,8% de gemeentepagina wekelijks. Op deze pagina wordt ook de verkorte agenda van de raads (en commissie)vergaderingen gepubliceerd.

➤ **Social media**

In januari 2021 zijn er 133 volgers (en 113 likes) op de Facebookpagina 'Gemeenteraad Oegstgeest' en zijn er op Twitter 331 volgers.

➤ **Website**

In de periode van 1 januari tot en met eind juli 2020 heeft het raadsinformatiesysteem SIM (ook wel de website van de gemeenteraad genoemd) 12.867 sessies van 6.635 gebruikers gehad. Gemiddeld zijn er 3,18 pagina's per sessie bezocht.

In de periode van 2 juli tot en met 17 december 2020 heeft het raadsinformatiesysteem NotuBiz (ook wel de website van de gemeenteraad genoemd) in totaal 8.138 bezoekers gehad op een totaal van 31 vergaderingen in deze periode. 3.102 mensen keken live naar de vergaderingen. 5.036 maakten gebruik van kijken on demand/terugkijk mogelijkheid.

4. Algemene communicatie

3.1 Doelgroep

De doelgroep valt uit te splitsen in de volgende groepen:

- Inwoners van Oegstgeest:
- Maatschappelijke organisaties en initiatieven
- Ondernemers
- College
- Ambtelijke organisatie
- Gemeenteraden en colleges van de buurgemeenten
- Gemeenschappelijke regelingen waaraan Oegstgeest deelneemt
- Rekenkamercommissie WVOLV
- Provinciaal bestuur
- Media en pers

3.2 Tone of voice

De toon van de content is duidelijk, begrijpelijk en formeel. De gemeenteraad heeft te maken met een grote en brede doelgroep met verschillende achtergronden, opleidingsniveaus en leeftijden. Er is voor gekozen om in alle communicatie de doelgroep aan te spreken met 'u'.

Daarnaast is het belangrijk om rekening te houden met het taalniveau. Het is wenselijk om taalniveau B1 aan te houden. Uit onderzoek blijkt dat bijna iedereen teksten op B1 niveau kan begrijpen. Ook mensen die geen hoge opleiding hebben gehad en/of voor hun werk nooit hoeven te lezen kunnen dit niveau begrijpen. Daarnaast is taalniveau B1 een prettig leesniveau: ook mensen die vaak en veel lezen geven aan dit een prettig leesniveau te vinden: je ziet in één oogopslag wat de bedoeling is van de tekst zonder hele stukken door te ploeteren.

3.3 Persberichten en interviews

De griffie is medeverantwoordelijk voor de mediacontacten vanuit de gezamenlijke gemeenteraad. Dat wil zeggen: de griffie staat de media te woord, neemt contact op met de pers en stelt persberichten op als het gaat om berichten over de gemeenteraad in zijn geheel.

Actief mediabeleid

De griffie voert een actief mediabeleid, dat wil zeggen dat de griffie het tijdstip bepaalt waarop zij met nieuws naar buiten komt. De inhoud wordt vooraf besproken met de raad. Zo kan de griffie de boodschap zorgvuldig verwoorden en verspreiden. De inhoud is actueel, accuraat en relevant.

Uiteraard wil de griffie positief nieuws naar buiten brengen, maar vlakt hierbij ook eventueel negatief nieuws niet uit. Dit versterkt de geloofwaardigheid en voorkomt dat een ander met het nieuws naar buiten komt voordat de griffie dat heeft gedaan. Een bericht "Er is nog geen nieuws" is ook communicatie.

Contact pers

Het contact met de pers verloopt via email, telefonisch, persoonlijk en social media. Er is een verschuiving van de traditionele perscontacten (email, telefonisch) naar social media; via social media is de pers sneller op de hoogte en kan het nieuws sneller worden gedeeld.

-Persberichten van ambtelijke organisatie/college

Het is zeer wenselijk dat de griffie en raad ook van persberichten van het college/ambtelijke organisatie op de hoogte worden gesteld. De raad wil voorkomen dat hij te laat van een gemeentelijk persbericht weet.

Hoe?

Indien mogelijk wordt de raad al gemaïld voorafgaand aan de verzending naar buiten toe, maar de raad/griffie wordt op zijn minst meegenomen in de verzendlijst door de afdeling communicatie. Andersom is dat net zo; de raad (griffie) informeert de afdeling communicatie wanneer de raad met een persbericht naar buiten komt.

Interviews

Interviews over de raad worden gegeven door de griffier/griffie en zijn politiek neutraal.

Wanneer raadsleden interviews geven dan is dat vanuit hun functie als raadslid en/of voor hun politieke partij/ fractie. Deze interviews kunnen wel politiek gekleurd zijn.

3.4 Social media

Social media zijn media waarbij de gebruikers de content (inhoud: foto's, teksten, video's, beeld, pagina's) creëren. Social media zijn gericht op het delen en winnen van informatie, het in gesprek gaan en op het krijgen van aandacht.

Waarom social media?

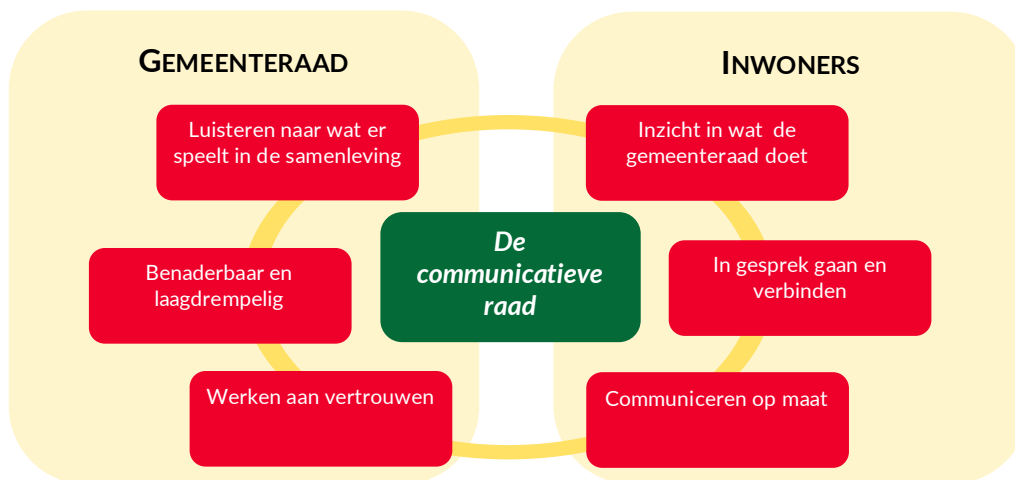
- Verkrijgen van een groot bereik: het is gratis, snel en makkelijk. De inwoner lijkt dichterbij te komen.
- Het bereiken van nieuwe doelgroepen: veel jongeren bereik je door social media in te zetten. Op deze manier bereik je een bredere doelgroep dan wanneer je alleen traditionele middelen inzet.
- Niet alleen zenden, maar ook ontvangen en reageren: het bieden van online contact.
- Gegevens en informatie verzamelen: inzicht in wensen en meningen van inwoners.

Wat zegt de raad op social media?

Het is de social media van de gemeenteraad dus er wordt gereageerd vanuit de afweging wat goed is voor de gehele gemeenteraad. De griffie beheert de social media van de raad en maakt dus deze afweging. De volgende afspraken zijn hiervoor gemaakt:

- De griffie overweegt bij ieder bericht of het ten goede komt van de gemeenteraad. Is het een bericht dat over de hele gemeenteraad gaat?
- College-berichten worden in principe niet gedeeld omdat de raad zijn eigen kanaal heeft, de afdeling communicatie. Tenzij het raakvlakken heeft met raadsonderwerpen.
- De tone of voice is formeel maar niet te stroef. Ook op social media hanteren we de 'u-vorm'. Het doel is om taalniveau B1 te hanteren en ook luchtigere onderwerpen te delen.
- Social media wordt niet alleen gebruikt om te zenden, maar ook om informatie op te halen, te signaleren wat er speelt en in te spelen op bepaalde informatiebehoefte van de doelgroep.
- De raad is transparant en eerlijk.
- De komende vergaderingen worden op social media gedeeld, zodat inwoners weten welke onderwerpen er op de agenda staan. Het geeft ook ruimte om bepaalde, grote en belangrijke onderwerpen uit te lichten.

5. Wat willen we bereiken?



Gemeenteraad

Luisteren naar wat er speelt in de samenleving

- Weten wat er onder inwoners speelt en daarop kunnen reageren als gemeenteraad;
- Actualiteit vergroten;
- Laten zien waar we mee bezig zijn.

Benaderbaar en laagdrempelig zijn

- Weten wie de raadsleden zijn en hoe je ze kan bereiken;
- Leesbare teksten en geen jargon gebruiken in teksten;
- Bereikbaar via verschillende communicatiekanalen.

Werken aan vertrouwen

- Vertrouwen groeit door een open houding en transparantie in de communicatie;
- Afspraken nakomen en doen wat je zegt;
- Een eigen huisstijl, herkenbaar voor iedereen.

Inwoners

Inzicht in wat de gemeenteraad doet

- Vindbaarheid van informatie;
- Begrijpelijke informatie;
- Informatie aantrekkelijk maken.

In gesprek gaan en verbinden

- Problemen tijdig signaleren;
- Weten wat er speelt onder inwoners;
- Weten wat de gemeenteraad doet.

Communiceren op maat

- Inzetten van meerdere communicatiekanalen;
- Rekening houden met het taalniveau van de doelgroep;
- Passende communicatiemiddelen inzetten.

6. Wat gaan we daarvoor doen?

Strategie	Acties
Luisteren naar wat er speelt in de samenleving	<ul style="list-style-type: none"> - Organiseren van wijkbezoeken - Interactief communiceren via verschillende communicatiekanalen - Regelmatig updates geven over bepaalde onderwerpen die besproken worden in raadsvergaderingen (in aanloop naar een vergadering toe)
Benaderbaar en laagdrempelig zijn	<ul style="list-style-type: none"> - Teksten schrijven op taalniveau B1 - Juiste informatievoorziening op website om in contact te komen met raadsleden - Het in gebruik nemen van een contact mailadres voor de griffie - Social media gebruiken om de drempel voor inwoners met vragen te verlagen
Werken aan vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> - Opstellen van een huisstijl van de gemeenteraad (passend bij de huisstijl van de gemeentelijke organisatie, maar met een eigen draai voor de gemeenteraad), zodat de gemeenteraad herkenbaar is voor inwoners - Transparant communiceren en inwoners betrekken in de communicatie (wat betekent dit voor jullie?) - Het inzetten van social media om een bredere doelgroep te bereiken en meer te laten zien van de lokale politiek
Inzicht in wat de gemeenteraad doet	<ul style="list-style-type: none"> - Informatietoegankelijkheid vergroten (teksten op de website, relevantie van informatie, vindbaarheid van informatie) - Vernieuwen van het raadsinformatiesysteem (RIS) - Informele berichten op Facebook, leuke weetjes over de gemeenteraad etc.)
In gesprek gaan en verbinden	<ul style="list-style-type: none"> - Organiseren van wijkwandelingen - Organiseren van een motiemarkt - Organiseren van Democracy (basisscholen)
Communiceren op maat	<ul style="list-style-type: none"> - Schrijven van teksten op taalniveau B1 (ook de website) - Inzetten van verschillende communicatiekanalen en -middelen (afhankelijk van doelgroep, leeftijd etc.)

Raadscommunicatie

Communicatie-actieplan gemeenteraad Oegstgeest 2021

Communicatie-actieplan 2021

Het communicatie actieplan van 2021 is voornamelijk gericht op betere informatievoorziening. Het vernieuwen van het raadsinformatiesysteem (RIS) is daarom een van de belangrijkste speerpunten voor het actieplan van 2021.

Dit project wordt opgepakt in een regionale aanbesteding. Dit betekent dat we samenwerken met de gemeente Leiden, gemeente Leiderdorp, gemeente Zoeterwoude en Servicepunt71. De wens binnen deze aanbesteding is om de hele digitale besluitvorming mee te nemen (dus vanaf het begin met het schrijven van een voorstel tot het uiteindelijke besluit).

De wens is om in de herfst van 2021 een nieuw systeem in te richten. Dit biedt de kans om de informatievoorziening op de website uit te breiden én op taalniveau B1 aan te bieden, zodat de teksten voor (bijna) iedereen te begrijpen zijn.

Strategie	Acties
Luisteren naar wat er speelt in de samenleving	Organiseren van wijkbezoek Wanneer: september 2021 Oranje buurt, Nassaulaan en Spaargarenstraat
Benaderbaar en laagdrempelig zijn	Communiceren op taalniveau B1 Wanneer: in de aanloop naar een nieuw raadsinformatiesysteem (RIS) Optimaliseren van 'Wie is wie' Wanneer: bij het in gebruik nemen van een nieuw RIS
Werken aan vertrouwen	Opstellen van een huisstijl van de gemeenteraad (passend bij de huisstijl van de gemeentelijke organisatie, maar met een eigen draai voor de gemeenteraad), zodat de gemeenteraad herkenbaar is voor inwoners Wanneer: najaar 2021
Inzicht in wat de gemeenteraad doet	Vernieuwen van het raadsinformatiesysteem (RIS) Project verkiezingen
In gesprek gaan en verbinden	Organiseren van wijkwandeling Zie 'Strategie luisteren naar wat in speelt in de samenleving' Organiseren van Democracy (basisscholen) Wanneer: najaar 2021
Communiceren op maat	Schrijven van teksten op taalniveau B1 (ook de website)

Actie	Organiseren van Democracy (basisscholen)
Strategie	In gesprek gaan en verbinden
Wanneer?	Najaar 2021
Kosten	
Rol gemeenteraad	Raads- en commissieleden zijn welkom om de kinderen te ondersteunen tijdens het spelen van het spel en te vertellen over hun ervaring als raads- of commissielid.

Actie	Organiseren van wijkwandeling: Oranjewijk/Spaargarenstraat
Strategie	Luisteren naar wat er speelt binnen de samenleving
Wanneer?	September 2021
Kosten	
Rol gemeenteraad	<p>Raads- en commissieleden worden uitgenodigd om een wandeling te maken door de Oranjewijk/ Spaargarenstraat in Oegstgeest. De griffie organiseert deze wijkwandeling in samenwerking met de inwoners van de wijk. De route wordt aan de hand van input van inwoners, ondernemers, ambtenaren en lopende onderwerpen bepaald. Het college is welkom om mee te wandelen, maar met als doel om informatie op te halen.</p> <p>In aanloop naar de wijkwandeling wordt er door de griffie geïnventariseerd of een raadslid/meerdere raadsleden interesse hebben om de route te "trekken". Zij worden geacht om mee te werken aan het ontwerp van de route en op de dag van de wijkwandeling over de "stops" iets te vertellen.</p>