

Sector	: Concernstaf	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Concernstaf	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	: NVT	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Liset Spreuwenberg	Tel.: (0495) 57 54 06
Portefeuillehouder(s)	: H.A. Litjens	Nummer B&W-advies: BW-007554

**ONDERWERP**

Instemmen met de Bestuursopdracht communicatie

**ADVIES**

Bijgevoegde bestuursopdracht voorleggen aan de gemeenteraad van Weert om te komen tot een visie met een concreet verbeterplan communicatie.

**TOELICHTING**

Relatie met vorig voorstel:  
n.v.t.

Algemeen:  
Zowel in het Coalitieakkoord als in de Motie Dienstverlening-Communicatie dd 6 november 2013 (Onderwerp: Hogere kwaliteit dienstverlening) wordt een ambitie uitgesproken om de communicatie van de gemeente Weert te verbeteren.

**JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)**

n.v.t.

**FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN**

Begrotingspost:  
n.v.t.

Beschikbaar bedrag:  
n.v.t.

Weert, 13 augustus 2014  De directeur,	Commissie Bedrijfsvoering/Inwoners van 15 september 2014	S		B	W	W	W	W
					HL	FvE	PS	GG
	Raad van 24 september 2014		akkoord					
				bespreken				
Behandeling uiterlijk in college van 19 augustus 2014								

**In te vullen door het B&W secretariaat:**

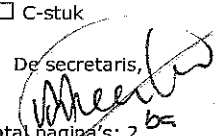
- |   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Akkoord                                       | <input type="checkbox"/> Niet akkoord      | <input type="checkbox"/> A-stuk |
| <input type="checkbox"/> Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder | <input type="checkbox"/> Gewijzigde versie | <input type="checkbox"/> B-stuk |
| <input type="checkbox"/> Anders, nl.:   |  | <input type="checkbox"/> C-stuk |

Beslissing d.d. **Akkoord met advies**

**19 AUG. 2014**

Nummer: **8**

De secretaris,

  
 Totaal aantal pagina's: 2  
 Pagina 1

## COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

Raadsleden (C-stuk)

*De gemeenteraad van Weert geeft via een bestuursopdracht de kaders aan om tot een plan te komen de communicatie van de gemeente Weert te verbeteren.*

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

Bestuursopdracht

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

N.v.t.

## OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

College van B&W, Directieteam, Team Communicatie, Petra Bulk, Minke Weijers.

Extern:

n.v.t.

## BIJLAGEN

Openbaar:

Raadsvoorstel

Bestuursopdracht communicatie

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

2013-01-15 10:10:10  
2013-01-15 10:10:10

Vergadering van de gemeenteraad van 24 september 2014

Portefeuillehouder : H.A. Litjens

Behandelend ambtenaar : Liset Spreuwenberg

Nummer raadsvoorstel: RAD-001017

Doorkiesnummer : (0495) 57 54 06

Agendapunt: -

## ONDERWERP

Instemmen met de Bestuursopdracht communicatie

### AANLEIDING EN DOELSTELLING

Zowel in het Coalitieakkoord als in de Motie Dienstverlening-Communicatie dd 6 november 2013 (onderwerp: Hogere kwaliteit dienstverlening) wordt een ambitie uitgesproken om de communicatie van de gemeente Weert te verbeteren.

### PROBLEEMSTELLING

Uit een eerste verkenning van dit onderwerp, blijkt dat de probleemstelling niet helder is. Welk probleem moet de nota strategisch communicatiebeleid oplossen? Hierop hebben we in de voorbereiding geen eenduidig antwoord gekregen. Als antwoord krijg je vaak algemeenheden te horen of juist incidenten waarbij 'slechte communicatie' als oorzaak wordt genoemd. Ook de motie over dienstverlening/communicatie, geeft geen helderheid.

Communicatie is een containerbegrip. Ieder heeft hier zijn eigen gedachten over en zal het anders definiëren. Dat betekent dat als we het hebben over het verbeteren van 'de communicatie', het zéér belangrijk is om navraag te doen naar wat men hieronder verstaat. Het bevragen van een brede groep personen en organen, is daarom één van de belangrijkste opgaven uit deze bestuursopdracht.

### OPLOSSINGSRICHTINGEN

Visie met een concreet verbeterplan communicatie van de gemeente Weert voorleggen aan de gemeenteraad. De acties uit het plan hebben als doel om de gemeentelijke organisatie communicatiever te maken en het aantal kwesties waarbij slechte communicatie wordt genoemd, te verminderen.

### COMMUNICATIE

Input ophalen bij een brede groep mensen en organisaties.

### ADVIES RAADSCOMMISSIE

Instemmen met bijgevoegde bestuursopdracht.

### VOORSTEL COLLEGE

Bijgevoegde bestuursopdracht voorleggen aan de gemeenteraad van Weert om te komen tot een visie met een concreet verbeterplan communicatie.

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert,  
de secretaris, de burgemeester,

M.H.F. Knaapen

A.A.M.M. Heijmans

*Nummer raadsvoorstel: RAD-001017*

## **RAADSBSLUIT**

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 19 augustus 2014;

b e s l u i t :

Instemmen met de bestuursopdracht communicatie

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 24 september 2014.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans

## **BESTUURSOPDRACHT**

*Een bestuursopdracht is een document dat door de raad wordt vastgesteld en bedoeld is om d.m.v. uitspraken en uitgangspunten sturing te geven aan en kaders te stellen richting het college/de burgemeester ter zake van een bepaald onderwerp.*

### **1. De naam van het project**

Visie en verbeterplan communicatie van de gemeente Weert

### **2. Het doel**

- Aanleiding: Coalitieakkoord 2014-2018
- Vorig besluit/relatie met andere activiteiten: Zowel in het Coalitieakkoord als in de Motie Dienstverlening-Communicatie dd 6 november 2013 (Onderwerp: Hogere kwaliteit dienstverlening) wordt een ambitie uitgesproken om de communicatie van de gemeente Weert te verbeteren.
- Beoogd resultaat: Visie met een concreet verbeterplan communicatie van de gemeente Weert voorleggen aan de gemeenteraad. De acties uit het plan hebben als doel om de gemeentelijke organisatie communicatiever te maken en het aantal kwesties waarbij slechte communicatie wordt genoemd, te verminderen.

### **3. Start- en einddatum**

Verwachte startdatum: 01 oktober 2014

Verwachte einddatum: 01 maart 2015

### **4. Projectverantwoordelijken**

Bestuurlijk: H.A. Litjens

Ambtelijk: Liset Spreuwenberg

### **5. In- en/of externe betrokkenen**

In ieder geval de volgende personen en organen worden om input gevraagd over dit onderwerp:

Team Communicatie -Concernstaf

Petra Bulk - Publiekszaken

KCC

Peet Dekker - Openbaar Gebied

John Bijnen en Minke Weijers - Project Digitalisering

Jan Ploumen - Interactief Beleid, Wijk- en dorpsraden

Gerard van der Hoeven - Vergunning Toezicht en Handhaving

Ondernemerszaken gemeente Weert

HRM / personeelszaken gemeente Weert

DT gemeente Weert

GLOW gemeente Weert

B&W gemeente Weert

Wijk- en dorpsraden

Met Ons. In Weert-team

Gemeenteraad Weert

Communicatie is een containerbegrip. Ieder heeft hier zijn eigen gedachten over en zal het anders definiëren. Dat betekent dat als we het hebben over het verbeteren van 'de communicatie', het zéér belangrijk is om navraag te doen naar wat men hieronder verstaat. Het bevragen van bovengenoemde personen en organen, is daarom één van de belangrijkste opgaven uit deze bestuursopdracht.

## **6. Fasering**

Vanaf oktober starten met de uitwerking van de kaders die in deze bestuursopdracht worden gegeven. In het 1e kwartaal van 2015 is het verbeterplan gereed en start de uitvoering van de genoemde acties in het plan. De acties zijn deels eenmalig van aard maar vooral continue en repeterend als het gaat om kennisdeling.

## **7. Oplossings-/uitwerkingsrichting**

Vanuit een strategische visie een verbeterplan communicatie formuleren voor de volgende onderwerpen:

- identiteit en imago van de gemeentelijke organisatie
- identiteit en imago van de stad (stads promotie)
- Communicatie met inwoners; dienstverlening
- Interne communicatie
- Persvoorlichting
- Communicatie met ondernemers
- Communicatie: Taken, rollen, verantwoordelijkheden

## **8. Benodigde/beschikbare budget**

Nu niet van toepassing. Mogelijk dat de voorgestelde acties in het verbeterplan wél budget vragen.

## **9. Specifieke randvoorwaarden/uitgangspunten**

Uit een eerste verkenning van dit onderwerp, blijkt dat de probleemstelling niet helder is. Welk probleem moet de nota strategisch communicatiebeleid oplossen? Hierop hebben we in de voorbereiding geen eenduidig antwoord gekregen. Als antwoord krijg je vaak algemeenheden te horen of juist incidenten waarbij 'slechte communicatie' als oorzaak wordt genoemd. Ook de motie over dienstverlening/communicatie, geeft geen helderheid. Onduidelijk is waarop de aannames zijn gestoeld dat er bij inwoners van Weert onvrede bestaat over de gebrekkige communicatie vanuit de gemeente en er 'er steeds weer zaken misgaan door een gebrekkige of foute communicatie.' In de motie staan als voorbeeld het incidenten genoemd (leeftijdsgrens voor de leden van de stembureaus, bladkorven etc.). Vraag is dan of het misgaat bij de beleidsvorming (betrekken van burgers bijvoorbeeld) of bij de communicatie na vaststellen van het beleid. De roep om minder incidenten, lijkt alleen ad hoc op te lossen maar geeft wel degelijk ook richting. Het geeft namelijk aan dat de kwaliteit van de gemeentelijke communicatie persoonsafhankelijk is. Van ijzersterk, goed, voldoende tot onvoldoende. Daar zit volgens onze eerste verkenning de sleutel tot het verbeteren van de communicatie van de gemeente Weert: de medewerkers communicatiever maken door training en door kennis te delen. Kennis over systemen (afhandeling van meldingen bijvoorbeeld), over communicatiemiddelen (wanneer zet je welk middel in) maar bijvoorbeeld ook over hoe je goed samenwerkt in een project. En wat de servicenormen zijn van de gemeente Weert. Ook de immer terugkerende golfbeweging in ons contact met de wijk- en dorpsraden is een voorbeeld van kennis die soms wordt opgehaald maar na verloop van tijd ook weer wegzakt (vaardigheden in participatief samenwerken maar ook afspraken over wat men van elkaar mag verwachten). Herhaling van kennis die ons eigen is gemaakt, kan de gemeente helpen het kennisniveau beter te borgen. De visie en het verbeterplan communicatie moeten concreet van aard zijn. Kennisdeling zal hierin een belangrijk speerpunt zijn.

## **10. Opdracht aan het college**

Visie met een concreet verbeterplan communicatie van de gemeente Weert voorleggen aan de gemeenteraad in het eerste kwartaal van 2015.