

1. Kaders

De kaders voor de inhoud van dit plan liggen vast in wetgeving en lokale afspraken.

1.1. Wet Openbaarheid Bestuur (WOB)

De algemene doelstelling voor overheidscommunicatie, zoals in de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) vastgelegd is, bestaat uit de volgende punten:

- Vergroten van de legitimiteit van het openbaar bestuur en de subdoelstellingen;
- Informeren van de bevolking (alleen een goed geïnformeerde bevolking kan goed reageren op handelingen en beleidsvoornemens van de gemeente);
- Geven van uitleg en toelichting op het beleid;
- Geven van de mogelijkheid tot inspraak.

1.2. Coalitieakkoord 'Verantwoord ontwikkelen en bezuinigen'

In het Coalitieakkoord/raadsprogramma van VVD, CDA, Steenbergen Anders en D66 staat een aantal zaken benoemd die uitgangspunten voor de communicatieve kernwaarden op kunnen leveren:

1. Streven naar transparantie;
2. Stimuleren door faciliteren staat voorop in de toekomstvisie van de Gemeente Steenbergen;
3. Gemeentebestuur staat volledig open voor ideeën en initiatieven van burgers, ondernemers en verenigingen;
4. Versterken van de rol van de dorpsraden;
5. Kwaliteit van de dienstverlening is coöperatief en faciliterend;
6. Ouderen en jongeren actief betrekken bij planvorming;
7. Creatief en flexibel handelen staat voorop.

Het College geeft aan dat inspelen op vragen uit de gemeenschap belangrijk is. Burgers kunnen o.a. via een wijkgerichte aanpak hun inbreng hebben. Verbetering van de dienstverlening, inclusief de informatievoorziening, is een prioriteit.

Burgemeester en wethouders hechten grote waarde aan open communicatie en streven een transparante bestuursstijl na. Het bestuur zoekt samenwerking met bewoners, ondernemers, gebruikers en regionale partners. Verantwoording van de resultaten naar de Raad en naar de burger is een belofte.

1.3. Invloed van het dualisme

De communicatie van Raad en commissies is in handen van de Griffie en Raad. Met de invoering van de Wet Dualisering Gemeentebestuur in 2002 is onderscheid gemaakt in het verschil in rollen, taken en verantwoordelijkheden van het College en de gemeenteraad. Zij hebben een eigenstandige rol en bevoegdheid om met de stad te communiceren. Het College van burgemeester en wethouders communiceert met de stad in zijn rol van dagelijks bestuur. De Gemeenteraad communiceert op basis van haar volksvertegenwoordigende, kaderstellende en controlerende rol. Dit kan leiden tot eigenstandige keuzes in communicatievormen en middelen.

De vertrekpunten voor de communicatie zijn voor Raad en College gelijk. Ze maken deel uit van dezelfde gemeente en zijn in de ogen van de burger een geheel. Reden om in het communicatiebeleidsplan te spreken over het communicatiebeleid van de gemeente Steenbergen.

1.4. Crisiscommunicatie, risicocommunicatie

De gemeente is ook verplicht te communiceren bij rampen en zware ongevallen. Dit is geregeld in het 'Besluit informatie inzake rampen en zware ongevallen'. De gemeente is verantwoordelijk voor risico- en crisiscommunicatie met haar burgers. Binnen de Veiligheidsregio Midden- en West- Brabant, met Steenbergen als één van de 26 samenwerkende gemeenten, wordt gezamenlijke inzet geleverd aan fysieke veiligheid en rampenbestrijding.

De regio beschouwt crisiscommunicatie als een basisvereiste en heeft een 'Deelplan en Draaiboek Crisiscommunicatie' uitgewerkt. De communicatieprofessional werkt binnen die kaders in geval van kleinschalige (lokale) en grensoverschrijdende crises. Dit vraagt enerzijds continue betrokkenheid (ook in de betekenis van oefenen en trainen) en anderzijds samenwerking met communicatiecollega's dan wel deelnemen aan de regionale piketteams en/of voorlichterspool.

2. Checklist social media

De Gemeente Steenberg en wil inwoners actief en zo vroeg mogelijk betrekken bij het maken van beleid. Zodat zij daadwerkelijk invloed kunnen hebben en wij optimaal gebruik kunnen maken van aanwezige ideeën en kennis.

Dit vraagt om een aanpak waarbij wij (nog) meer onze voelspriet in de samenleving houden om aan te haken op behoeftes of initiatieven die spelen. Om dit te ondersteunen stimuleren wij actief het gebruik van social media binnen de organisatie. Deze stellen ons in staat om op laagdrempelige wijze contact met de samenleving te houden en gebruik te maken van de kennis en ideeën van burgers en expertise buiten de organisatie.

Ook zijn social media waardevol om online kennis te delen met vakgenoten, samen te werken of te discussiëren over ontwikkelingen binnen je vakgebied. Bij de inzet van social media gelden een paar spelregels die medewerkers in acht moet nemen.

Gebruik je gezonde verstand

Neem vanuit je rol als ambtenaar gericht en gedoseerd deel binnen sociale netwerken en stel jezelf steeds de vraag of je bijdrage toegevoegde waarde heeft. Alles wat je plaatst, is uiteindelijk je eigen verantwoordelijkheid. Ga af op je eigen logica en wanneer je twijfelt, plaats dan géén bericht en laat je adviseren door de afdeling Communicatie.

Blijf alert bij het mixen van je zakelijke activiteiten met je persoonlijke leven

Online lopen werk en je persoonlijke leven gemakkelijk door elkaar. De gemeente respecteert uiteraard de vrijheid van meningsuiting van haar werknemers, maar ben je er bewust van dat je als ambtenaar altijd een ambassadeur van de gemeente bent.

Wees ervan bewust dat de wijze waarop je jezelf online profileert, of het publiekelijk (politiek) stelling nemen, in strijd kan zijn met de belangen van de gemeente en dat dit een conflict kan veroorzaken. Realiseer je dat informatie eenvoudig online kan worden doorgestuurd.

Geef NOOIT vertrouwelijke informatie van de gemeente

Signaleer complimenten en kritiek

Ook wanneer je geen officiële voorlichter bent, ben je een belangrijke schakel binnen het monitoren van social media. Indien je negatieve of positieve berichten over de gemeente signaleert, stuur deze dan naar de afdeling Communicatie en betrokken collega's. Als je wilt reageren, vermijd dan de verleiding om dit impulsief te doen (bijvoorbeeld omdat je emotioneel betrokken bent). Stem bij twijfel altijd met de communicatieadviseur af wie reageert.

Woordvoering: dezelfde regels gelden

Als je namens de gemeente wilt reageren, gelden voor social media in principe dezelfde regels als voor de traditionele media (krant, RTV e.d.). Stem met de afdeling Communicatie af of er gereageerd moet worden en wie dit doet. Bespreek dan ook of je gebruik maakt van het gemeenteaccount of van je privéaccount.

In de regel zal het weerleggen van onjuiste feiten of het beantwoorden van beleidsvragen via het gemeenteaccount gebeuren. Het deelnemen binnen sociale netwerken om vakkennis te delen (crowdsourcing) via privéaccounts.

Als je namens onze organisatie reageert, maak dan altijd je rol duidelijk als vertegenwoordiger van de gemeente. Het is niet acceptabel om een schuilnaam te gebruiken of op andere wijze mensen te misleiden. Als ambtenaar ben je betrouwbaar, accuraat en politiek neutraal.

Geef nooit persoonlijke gegevens vrij zoals je huisadres of privételefoonnummers. Vermijd ironie (stijlmiddel werkt niet), reageer snel (want de mening wordt bepaald na de

eerste vijf reacties) en als je een fout hebt gemaakt, kom daar dan voor uit en corrigeer je fout.

Wanneer wel/niet reageren op commentaren of vragen.

Of we wel of niet reageren verschilt van geval tot geval. Stelregel is om niet te reageren op kritische commentaren. Want iedereen heeft recht op zijn mening en we willen als gemeente niet in welles nietes discussies verzeild raken.

Als blijkt dat er sprake is van een duidelijke onjuiste weergave van feiten of dat het bestuur of werknemers op kwetsende wijze bejegend worden, overwegen we wel een reactie te plaatsen.

En natuurlijk reageren we op gestelde vragen over het gemeentelijke beleid. Een persoonlijk antwoord van een ambtenaar heeft dan veel toegevoegde waarde en kan helpen bouwen aan draagvlak.

Leg vast wat je doet.

Online verklaringen dienen dezelfde juridische standaarden te bevatten als traditionele media. Bepaal of het nodig is om een geplaatst bericht als officiële reactie vast te leggen en zo ja, sla deze op in DMS Corsa. Bijvoorbeeld door een "print screen" te maken van het geplaatste bericht.

Realiseer je dat het internet blijvend is.

Online bijdragen, dus ook persoonlijke informatie, blijven altijd vindbaar en kunnen door andere media worden overgenomen. Wanneer je reactie inclusief haar context niet kan worden weergegeven binnen het aantal te gebruiken karakters (zoals 140 bij Twitter), maak dan een link naar onze gemeentelijke website waar de boodschap volledig kan worden getoond. Of geef een contactpersoon door voor het (telefonisch) doorgeven van de volledige informatie.

Crowdsourcing: maak onderscheid tussen 'concept' en 'definitief' beleid.

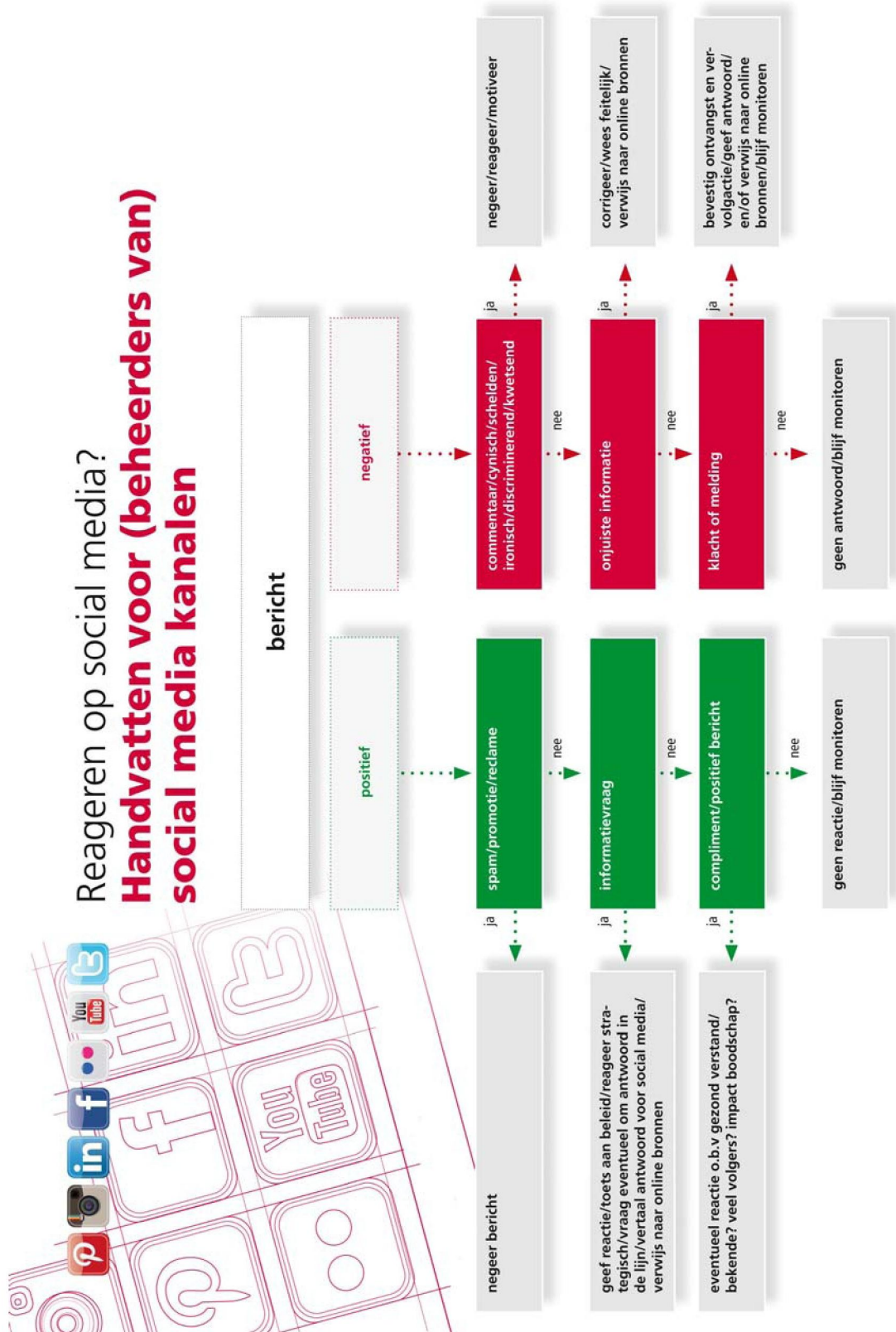
Als je deelneemt binnen professionele sociale netwerken (bijv. Groups van LinkedIn of het netwerk Ambtenaar 2.0) om vakkennis te delen (crowdsourcing) of beleid te toetsen onder vakgenoten, maak dan duidelijk of je vastgesteld beleid wilt bespreken of beleid dat nog open staat voor discussie en waaraan mensen nog kunnen bijdragen.

Webcare

Webcare is het beleid van (bijvoorbeeld) een gemeente om online te monitoren waar mensen met elkaar over praten en wat ze over gemeentelijk beleid zeggen. Zo kun je zien voor welke thema's mensen interesse hebben en wat hun mening over zaken is en achterhaal je welke 'influencers' actief zijn op een thema en wie er in hun netwerk zitten. Een stap verder is dat de gemeente actief gaat reageren op uitlatingen over die gemeente in sociale media, bijvoorbeeld van inwoners die vragen, ideeën of klachten hebben.

Het doel van webcare is onder andere imagoschade voorkomen en draagvlak voor beleid te genereren.

3. Menukaart reageren op social media



4. Persadvies, persagenda en weekoverzicht pers

Persadvies College van burgemeester en wethouders

WEEK

Persbriefing

- Persbriefing over collegestuk A

Persbericht

- Persbericht over collegestuk B
- Persbericht over collegestuk C

Overige

- Persverklaring over actueel onderwerp Y

Persagenda College van burgemeester en wethouders

WEEK ...

Datum	Tijd	Adres	Onderwerp

Noot voor de redactie:

voor meer informatie kunt u contact opnemen met

Weekoverzicht pers

OVERZICHT WEEK ..
.... t/m 2013

Vraag	Verlaggever	Medium	Antwoord	Bron	Contact	Advies	Resultaat
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							

5. Participatieladder

De verschillende gradaties van betrokkenheid van participanten en overheid wordt uiteengezet in de zogenaamde participatieladder. Van onder naar boven gelezen neemt de invloed van participanten toe, van louter geïnformeerd worden naar een volledig mandaat. Omgekeerd neemt de rol van politiek en bestuur van onder naar boven gelezen steeds verder af. Onderaan de ladder zijn het de politiek en het bestuur die de agenda bepalen en alle beslissingen op eigen gezag en naar eigen inzicht nemen. Hoger op de ladder worden zij steeds sterker adviseur voor de betrokkenen. Per project moet worden bepaald op welke trede van de participatieladder een project in de (interactieve) discussie wordt gebracht.

Mate van invloed	Rol participanten	Rol politiek en bestuur
Overlaten aan	Participanten zijn initiatiefnemer en maken uiteindelijke keuzes	Politiek en bestuur laten de ontwikkeling en besluitvorming over aan betrokkenen. Ambtenaren adviseren.
Coproduceren	Samen verantwoordelijk voor invulling plannen, bijvoorbeeld PPS	Betrokkenen, politiek en bestuur komen samen een agenda overeen. Politiek verbindt zich aan de oplossingen, na toetsing randvoorwaarden.
Adviseren	Dragen problemen aan en reiken oplossingen aan	Politiek en bestuur laten oplossingen en adviezen zwaar meewegen, maar kunnen hier beargumenteerd van afwijken.
Raadplegen	Gesprekspartner die ideeën, ervaringen en meningen meegeeft	Politiek en bestuur bepalen de agenda, vergaren inzichten van betrokkenen, maar verbinden zich niet aan de resultaten van de gesprekken.
Informereren	Consumeren van informatie	Politiek en bestuur bepalen de agenda en lichten betrokkenen daarover in. Er wordt geen gebruik gemaakt van 'lokale expertise'.

Kaders

Interactieve beleidsvorming vraagt om het duidelijk aangeven van de kaders die een rol spelen bij de vorming van het beleid:

- Wat is het onderwerp waarover burgers, ondernemers of hun organisaties mogen meedenken?
- En: waarover gaat de discussie níét?
- Welke trede op de participatieladder wordt ingenomen?
- Binnen welk tijdsbestek moet de besluitvorming plaatsvinden?
- Hoe ziet het interactieve proces eruit?
- Wat zijn de interactiemomenten?
- Wat zijn de beslismomenten?
- Wie besluit er?
- Wat gebeurt er met de input die burgers leveren?
- Welke status hebben de participanten aan een interactief traject? Zijn zij klant / onderdaan / partner / bewoner / belanghebbende?

BNP-SCHEMA

Dit is een schematische weergave van de zes kerntaken en zes niveaus van de beroepsniveauprofilen (BNP) voor het communicatievak. Het schema is een hulpmiddel om als communicatieprofessional je beroepsniveau per kerntaak te bepalen.

6. Beroepsprofilen en kerntaken Communicatie van Logeion

kerntaken essentie kerntaak	analyseren in kaart brengen	adviseren organisaties communicatielever maken	creëren iets doen ontstaan	organiseren zorgen voor ontmoetingen	begeleiden mensen communicatielever maken	managen leiden en bewaken van het communicatie-proces
niveau 6	Wordt afgeremd op niveau 5 plus visie.					
wat doe ik	Ik signaleer issues en interdisciplinaire/ maatschappelijke vraagstukken en vertaal deze naar samenhangende onderzoeksvoorstellen. Ik combineer inzichten en methoden uit diverse disciplines. Ik voeg nieuwe theorieën toe. Ik stuur andere onderzoekers aan.	Ik adviseer vanuit discipline-oversijgend en/of specialistisch en/of wetenschappelijk perspectief over de strategische concepten van de organisatie.	Ik creëer een nieuw paradigma in de communicatie op het juiste moment.	Ik herken een nieuw paradigma en ontwerp n.a.v. de bijbehorende trends, issues en ontwikkelingsconcepten van communicatiethema's en vormen van ontmoetingen voor het vakgebied.	Ik ontwerp een nieuw pedagogisch en didactisch begeleidingsconcept dat breed toepasbaar is.	Ik ontwikkel nieuwe inzichten in communicatiebeleid en initieer de implementatie daarvan.
niveau 5	Wordt afgeremd op niveau 4 plus oordeel.					
wat doe ik	Ik vertaal een organisatievraagstuk naar een communicatievraagstuk, bepaal problemen-, doel- en vraagstelling en benodigde methodologie. Ik ontwikkel zo nodig een theoretisch framework en nieuwe procedures. Ik interpreteer en geef communicatieve betekenis aan de resultaten van het onderzoek.	Ik adviseer vanuit het perspectief van de organisatie en met inbegrip van aanpalende disciplines over de strategische koers van de communicatie.	Ik vertaal de strategie naar concepten voor middelen en/of media. Na overleg organiser ik de uitvoering.	Ik signaleer relevante ontwikkelingen, trends en issues in het vakgebied van mijn opdrachtgever en formuleer naar aanleiding daarvan een strategie en aanpak voor. Na overleg leid ik de uitvoering in goede banen.	Ik stel het niveau van de communicatie effectiviteit vast van de gerelateerd aan de organisatie. Ik leg een strategie en aanpak voor. Na overleg leid ik de uitvoering in goede banen.	Ik formuleer het strategisch communicatiebeleid in een samenhangend geheel van communicatieactiviteiten. Ik houd toezicht op activiteiten van professionals op niveau 4.
niveau 4	Resultaatsniveau: verantwoordelijk voor het bepalen van de oplossing.					
wat doe ik	Ik toets de vraag van de opdrachtgever en onderzoek een communicatievraagstuk door het uitvoeren van een analyse/onderzoek. Ik maak een keuze uit de bestaande methodologie en interpreteer de resultaten.	Ik adviseer, vanuit het perspectief van het communicatievak, over de strategische richting van de communicatie. Ik maak een keuze uit de bestaande methodologie en interpreteer de resultaten.	Ik beoordeel de analyse van de opdrachtgever en ontwikkel formats voor communicatie-middelen.	Ik toets de vraag van de opdrachtgever en vertaal deze naar een (geheel van) belevenis(en) en bijeenkomsten.	Ik ontwerp zelfstandig een leeractiviteit op maat die een oplossing is voor een vraagstuk rond communicatieve vaardigheden van een individu of groep en verzorg die.	Ik maak de communicatiestrategie en vertaal deze naar een concrete communicatie-aanpak voor meerdere doelgroepen en middelen inclusief budget en voer uit of stuur aan. Ik houd toezicht op activiteiten van professionals op niveau 3.
niveau 3	Taakniveau: gegeven oplossing realiseren.					
wat doe ik	Ik voer in een gegeven onderzoeksopzet, binnen de organisatie, zelfstandig een analyse uit volgens een vaste onderzoeksmethode.	Ik adviseer binnen gemaakte strategische keuzen over de inzet van middelen.	Ik bedenken en maak op basis van de analyse van de opdrachtgever een compleet communicatiemiddel.	Ik maak op verzoek van de opdrachtgever een complete opzet voor een belevenis. Uitvoering vindt onder verantwoordelijkheid van professional op niveau 4 plaats.	Op basis van de analyse van de opdrachtgever verzorg ik de enkelvoudige training/ontwikkeling/ leeractiviteit die verloopt volgens een bekend stramien.	Ik maak een eenvoudig communicatieplan voor een enkelvoudig vraagstuk voor een specifieke doelgroep en voer dat uit. Ik houd toezicht op de activiteiten van professionals op niveau 2.
niveau 2	Instructieniveau: zelfstandig uitvoeren binnen gegeven kaders.					
wat doe ik	Ik doe de logistieke voorbereiding voor onderzoek. Ik verwerk resultaten uit een analyse of kwantitatief onderzoek tot duidelijke overzichten.	Ik verzamel data voor adviesdocumenten.	Ik lever onder begeleiding van professional op niveau 3 onderdelen van communicatiemiddelen.	Ik ondersteun de uitvoering van een belevenis en werk onder begeleiding van de professional op niveau 3	Ik ondersteun de begeleider op niveau 3.	Ik zorg voor de traffic.
niveau 1	Ondersteuningsniveau: activiteiten uitvoeren onder toezicht na instructie.					
	Valt vooralsnog buiten het model van de communicatieprofessional.					