

# **Externe communicatie ambtelijke samenwerking Beemster- Purmerend**

Gemeente Beemster

Versie: definitief

Goedkeuring: gemeentesecretaris Beemster, Els Kroese

Juni 2012

Auteur:

Nancy van der Vin, Filtercommunicatie

In samenwerking met Marjolijn Kramer, gemeente Beemster

## Inhoudsopgave

Externe communicatie ambtelijke samenwerking Beemster- Purmerend .....	1
1. Inleiding .....	3
2. Probleemstelling.....	3
3. Kader.....	3
4. Boodschap .....	4
5. Voorwaarden.....	4
6. Strategie .....	4
6.1. Uitwerking strategie .....	5
6.2. Communicatiemiddelen en –kanalen .....	5
7. Uitvoering .....	5
7.1. Voor het raadsbesluit .....	5
7.2. Na het raadsbesluit .....	6
8. Samenvatting .....	6

## **1. Inleiding**

De gemeente Beemster heeft het voornemen een ambtelijke samenwerking aan te gaan met de gemeente Purmerend. Dit voornemen is geconcretiseerd in een intentieverklaring die op 4 februari 2012 door beide gemeenten is getekend.

Via een samenwerkingsverband met Purmerend kan de gemeente Beemster de continuïteit en kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening garanderen, met behoud van identiteit en bestuurlijke zelfstandigheid. Het samenwerkingsverband dat Beemster aan wil gaan, is bedrijfsmatig van karakter: Beemster besteedt nader af te spreken taken uit aan Purmerend, binnen een raamwerk van prestatieafspraken. Uitgangspunt van de ambtelijke samenwerking is dat het niveau van dienstverlening voor de burgers van Beemster wordt gehandhaafd of verbeterd. De loketfunctie van het gemeentehuis Beemster, blijft naar verwachting gehandhaafd.

In dit plan wordt uitgewerkt hoe de gemeente Beemster de ambtelijke samenwerking het beste voor het voetlicht kan brengen voor haar inwoners (doelgroep). Het plan bevat uitgangspunten voor een aanpak op de middellange termijn. De uitwerking voor de periode na de geplande politieke besluitvorming in juni 2013, moet in een later stadium plaatsvinden als meer bekend is over de vorm en inhoud van de ambtelijke samenwerking.

## **2. Probleemstelling**

De vraag van de gemeente is:

Hoe kan de ambtelijke samenwerking zo worden gecommuniceerd dat de (latente) vrees van (een groep) inwoners voor verlies van identiteit, serviceniveau en/of zelfstandigheid bij ambtelijke samenwerking met Purmerend, kan worden weggenomen?

Het dilemma hierbij is dat de gevolgen voor inwoners waarschijnlijk klein zijn, maar dat inwoners mogelijk wel grote veranderingen of effecten verwachten. Dit betekent dat aandacht voor het proces onder de inwoners, gecombineerd moet worden met een sterke informatievoorziening.

## **3. Kader**

De volgende gegevens vormen het kader voor dit plan:

- Er zijn geen gegevens beschikbaar over het mediagebruik en informatiebehoefte van de inwoners van Beemster;
- Sociale media worden ondersteunend ingezet (het gemeentelijk Twitter-account heeft enkele honderden volgers);
- De burgemeester zet zijn Twitter-account naar eigen inzicht in. Het account is geen formeel onderdeel van de communicatieaanpak;
- Gezien het feit dat de gevolgen voor burgers klein zijn, kan de externe communicatie in belangrijke mate rusten op de pijler informatievoorziening. Geplande inspraak en participatie zijn vooralsnog niet nodig.

## 4. Boodschap

De veranderboodschap is het inhoudelijke anker van de verandering. Deze is opgebouwd aan de hand van 3 elementen die leidend zijn voor de inhoud van de communicatie door de gemeente.

*Kijk (dit is er aan de hand)*

De wetgever en inwoners stellen hoge eisen aan gemeenten. Voor een kleine gemeente als Beemster is het op de lange termijn moeilijk om aan deze eisen te blijven voldoen. Dit is onwenselijk.

*Want (dit is wat we willen)*

De gemeente Beemster wil onder alle omstandigheden:

- haar inwoners continuïteit en kwaliteit in dienstverlening garanderen;
- recht blijven doen aan de identiteit en het bijzondere karakter van Beemster.

*Dus (is dit de keuze die we maken)*

Verkent Beemster de samenwerking met Purmerend.

Door de krachten te bundelen, zijn inwoners zeker van een goed niveau van dienstverlening. Bovendien sluit de (contextgedreven) werkwijze van Purmerend aan op de pijler van het gemeentelijk beleid van Beemster: recht doen aan de inwoners, identiteit, historie en het landschap van Beemster.

## 5. Voorwaarden

- De gemeente informeert inwoners actief over alle aspecten van de ambtelijke samenwerking die voor hen relevant (kunnen) zijn;
- De gemeente benut zo veel mogelijk kanalen, in onderlinge samenhang, om de kans te verhogen dat inwoners geïnformeerd zijn en blijven;
- De gemeente is in contact met (vertegenwoordigers van) de inwoners;
- De gemeente heeft de capaciteit om het communicatieplan uit te voeren.

## 6. Strategie

De ambtelijke samenwerking met Purmerend heeft, zoals het zich op het moment van schrijven laat aanzien, nauwelijks gevolgen voor de inwoners. Maar weten de inwoners dit? En begrijpen zij dat ambtelijke samenwerking in het geval van Beemster betekent dat de dienstverlening van de gemeente, ook in de vorm van een loketfunctie binnen de gemeentegrenzen, wordt gehandhaafd? Daarover bestaat geen zekerheid. Daarom rust de voorgestelde communicatiestrategie op twee pijlers:

- een informerende pijler die voor het voetlicht brengt dat de gemeente streeft naar een ongewijzigd of verbeterd niveau van dienstverlening;
- contact met (vertegenwoordigers van) inwoners over ambtelijke samenwerking met Purmerend.

Toelichting:

Hoewel participatie en inspraak geen pijlers zijn van de communicatiestrategie op de korte termijn, is het wel van belang in contact te blijven met de inwoners. Ten eerste omdat zij een ander beeld kunnen hebben van de ambtelijke samenwerking (zie paragraaf 2). Ten tweede omdat interactie tussen gemeente en inwoners te allen tijde van belang is, voor zowel burgers en gemeente. De burger moet zich altijd uitgenodigd voelen vragen te stellen of zijn mening te geven en de gemeente moet voldoende in contact zijn met de inwoners om van strategie te veranderen als dit nodig blijkt.

## 6.1. Uitwerking strategie

De communicatiestrategie bestaat dus uit informeren enerzijds en in contact blijven met inwoners en stakeholders anderzijds. Onderdelen van deze aanpak zijn:

- het starten van een klankbordgroep<sup>1</sup> met inwoners en ondernemers;
- een crossmediale aanpak: het combineren van media en boodschappen;  
Bijvoorbeeld: een persbericht voor de regionale pers dat verwijst naar een achtergrondartikel op de gemeentelijke website en wordt gecombineerd met twitterberichten om op dit achtergrondartikel en het persbericht te attenderen;
- inwoners informeren over de aard van de samenwerking (accent op feiten en waarborgen);
- inwoners informeren over de processtappen;
- persmomenten benutten.

## 6.2. Communicatiemiddelen en –kanalen

De belangrijkste beschikbare communicatiemiddelen en kanalen zijn:

- regionale pers;
- gemeentepagina in Binnendijks;
- gemeentelijke website;
- gemeentelijk Twitter-account;
- digitale nieuwsbrief.

## 7. Uitvoering

De uitvoering van het externe communicatieplan vindt in drie fasen plaats, namelijk voor en na het principebesluit van de gemeenteraad van Beemster in september 2012 en na de definitieve besluitvorming door de gemeenteraad in juni 2013. Pas als de uitkomsten van de besluitvorming in september 2012 bekend zijn, kan de communicatie op de middellange termijn verder worden ingevuld. Daarvoor geldt de in deze notitie beschreven strategie. De communicatie vóór het raadsbesluit in september 2012 (waarvan dit plan onderdeel uitmaakt), is hieronder wel verder uitgewerkt om de gemeenteraad zicht te geven op de doorgaande lijn in communicatie die de gemeente voor ogen heeft.

### 7.1. Voor het raadsbesluit 2012

Voor het uitvoeren van de informatiestrategie zijn tot het raadsbesluit de volgende stappen van belang<sup>2</sup>:

1. *Campagnematige aanpak nieuwsvoorziening via gemeentepagina en gemeentelijke website*
  - a. Publicatie over aanleiding voor gemeentelijke samenwerking;
  - b. Publicatie over aard gemeentelijke samenwerking;
  - c. Publicatie planning/processtappen en besluitvorming;
  - d. Digitale nieuwsbrief (kan ook ingezet worden voor andere stakeholders dan inwoners);
  - e. Persberichten en het eventueel uitnodigen van de pers.

Het Twitter-account van de gemeente wordt ingezet om op de artikelen te attenderen en inwoners om reacties te vragen.

2. *De opbouw van een digitaal dossier op de gemeentelijke website 'ambtelijke samenwerking' Purmerend* (dit kan onder de menukeuze 'actueel' of onder de menukeuze 'bestuur en beleid').
  - a. Achtergrondinformatie

---

<sup>1</sup> Het onderwerp 'ambtelijke samenwerking' past niet in de bestaande convenanten met dorpsraden, vandaar dat een andere, tijdelijke vorm van contact met inwoners wordt voorgesteld.

<sup>2</sup> De genoemde stappen zijn in gang gezet.

- b. Raadsbesluiten
- c. Andere relevante documenten
- d. Publicatie planning/processtappen en besluitvorming
- e. Perspublicaties

Het dossier geeft de inwoners die dat willen de mogelijkheid zich diepgaander te informeren. Op het moment dat er iets nieuws wordt geplaatst, wordt daarop gewezen via het gemeentelijk Twitter-account. De gemeentepagina in Binnendijs publiceert verwijzingen naar de gemeentelijke website en dit dossier.

## 7.2. Na het raadsbesluit 2012

Uitgaande van ongewijzigd beleid (dus geen veranderingen voor inwoners), wordt de strategie na de gemeentelijke besluitvorming voortgezet, met nieuwe inhoud.

Dit betekent:

1. *Het instellen van een klankbordgroep Beemster*  
De inwoners hebben hun eigen beelden en verwachtingen bij een ambtelijke samenwerking met Purmerend. De vraag is of deze overeenkomen met de feitelijke plannen. Daarom is van belang dat de gemeente, in het contact, een beeld krijgt van de voorkennis en de beleving van inwoners. Zo kan de gemeente luisteren, zorgen wegnemen, inspelen op de informatiebehoefte en de vertegenwoordigers van de bevolking op de hoogte houden. De vorm die bij een dergelijk overleg past, is een procesoverleg: een overleg dat tot doel heeft te luisteren en inwoners betrokken te houden. Een procesoverleg hoeft dus geen inhoudelijke opbrengsten te hebben. Het is een gesprek in informele sfeer waarin alle deelnemers de kans hebben hun plannen en zorgen onder woorden te brengen, en de gemeente informatie kan geven over de stappen richting ambtelijke samenwerking met Purmerend.
2. Klankbordgroep Beemster;
3. Voortzetting van de crossmediale aanpak;
4. Voortzetting van nieuws- en informatievoorziening via de diverse media;
5. Uitbouw van het dossier op de gemeentelijke website;
6. (Informatie)bijeenkomsten naar behoefte.

Voor het raadsbesluit in 2013 biedt de gemeente geïnteresseerde inwoners een toelichting op het raadsvoorstel aan. Tijdens een bijeenkomst worden de plannen die de gemeenteraad worden voorgelegd, vanuit het perspectief van de inwoners, toegelicht. Of deze avond noodzakelijk is, gezien de geringe effecten van de ambtelijke samenwerking voor inwoners, kan in het procesoverleg bij de vertegenwoordigers van de dorpsraden worden getoetst.

## 8. Samenvatting

Het vertrekpunt van dit externe communicatieplan is een verondersteld dilemma: de gemeentelijke samenwerking tussen Beemster en Purmerend heeft naar verwachting nauwelijks gevolgen voor de inwoners, terwijl (sommige) inwoners die gevolgen mogelijk wel verwachten. Gezien dit dilemma is aandacht voor het proces binnen de gemeente per definitie van belang, naast schriftelijke en digitale informatieverstrekking. De communicatiestrategie rust daarom op twee pijlers, contact met de vertegenwoordigers van inwoners via een periodiek procesoverleg (klankbordgroep) en informatievoorziening. De informatievoorziening krijgt vorm via een crossmediale aanpak waarbinnen de bestaande communicatiemiddelen en –kanalen doelgericht en planmatig worden ingezet.