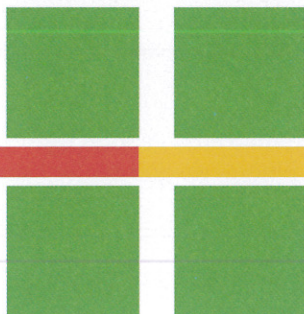
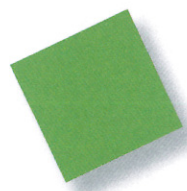


G E M E E N T E



B E E M S T E R

W E R E L D E R F G O E D



COMMUNICATIEPLAN BEEMSTER

DATUM: 23 AUGUSTUS 2011



Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	De basis.....	5
3.	Visie op communicatie	5
3.1	Externe communicatie	5
3.2	Interne communicatie.....	6
3.3	Hoofddoelstellingen communicatie (intern en extern).....	6
4.	Plan van aanpak externe communicatie.....	6
4.1	Doelgroepen externe communicatie	6
4.2	Uitwerking externe communicatie.....	7
4.3	Burgerparticipatie en overheidsparticipatie.....	7
4.3.1.	Doelstelling van participatie.....	7
4.3.2.	Uitwerking burgerparticipatie.....	7
4.3.3.	Uitwerking overheidscommunicatie	9
4.4	Risicocommunicatie	10
4.5	Crisiscommunicatie	10
4.6	Inzet middelen	11
4.7	Actieplan voor externe communicatie.....	12
5.	Plan van aanpak interne communicatie	13
5.1	Doelgroepen	13
5.2	Inzet middelen.....	13
5.3	Actieplan interne communicatie	14
6.	Uitvoering.....	15

1. Inleiding

Allerlei ontwikkelingen leiden ertoe dat communicatie een steeds prominere rol in de organisatie inneemt. Al in 2007 heeft een extern bureau een communicatienotitie 'Aandacht voor communicatie' opgesteld voor de gemeente Beemster. In dit plan wordt ingegaan op de wijze waarop communicatie op dat moment intern en extern kan worden ingezet. Ook worden aanbevelingen gedaan over hoe communicatie het beste ingezet kan worden als hulpmiddel om diverse doelstellingen te bereiken. Op 1 januari 2008 is een communicatiemedewerker aangesteld om uitvoering te geven aan dit communicatieplan. Vanaf dat moment is communicatie gestructureerd ingezet.

Eind 2008 heeft het Managementteam (MT) van de gemeente Beemster het zogenaamde Beemster Organisatie Ontwikkelingstraject (kortweg BOOT) opgestart. In dit traject heeft het MT allerlei zaken tegen het licht gehouden, is een missie en een visie opgesteld en is opnieuw gekeken naar diverse aspecten van communicatie in de organisatie. De BOOT-werkgroep communicatie heeft gekeken naar de inzet van de interne communicatie, maar vooral ook naar de samenhang van de communicatieactiviteiten.

In het collegeprogramma gemeente Beemster 2010-2014 heeft het college de koers bepaald voor de komende jaren. In dit plan wordt een vertaling gemaakt van de concrete doelstellingen in het collegeprogramma naar doelstellingen voor de organisatie.

Bovenstaande ontwikkelingen zijn aanleiding voor het herzien van de inzet van communicatie. In dit communicatieplan wordt aangegeven op welke wijze communicatie zowel intern als extern wordt ingezet en worden de specifieke communicatieactiviteiten op korte en middellange termijn uitgelicht. Gezien de, op dit moment onduidelijke, organisatorische ontwikkelingen, wordt de uitwerking van de strategische communicatie op langere termijn buiten beschouwing gehouden. Dit plan vormt de basis waarbinnen de communicatiefunctie de komende jaren wordt ingevuld.

*Gemeente Beemster
23 augustus 2011
Marjolijn Kramer,
communicatieadviseur*

2. De basis

De basis voor de strategische inzet van communicatie de komende jaren is:

- Het collegeprogramma 2010-2014.
- De missie en visie van de gemeente Beemster.

Collegeprogramma 2010-2014

In het collegeprogramma 2010-2014 zijn doelstellingen opgenomen waaraan communicatie een bijdrage kan leveren. Een belangrijk doel in het collegeprogramma is het vergroten van de betrokkenheid van burgers bij de totstandkoming van besluiten. Dit doel heeft gevolgen voor zowel de inzet van communicatie naar burgers als voor de inzet van communicatie in de gemeentelijke organisatie. In het collegeprogramma staat dat dit opgenomen wordt in het op te stellen communicatieplan:

Hierin zal een belangrijke plaats worden ingeruimd voor de participatie van de inwoners van Beemster. Het bestuur van Beemster zet in op moderne overheidscommunicatie met burgers en streeft naar een maximale participatie. Bij nieuwe initiatieven zal bij het opstellen van het plan van aanpak ook de wijze van participatie worden vastgesteld. Daarbij speelt de zogenaamde Participatiewijzer, opgesteld door de Nationale Ombudsman, mede een rol.

Missie en visie

Het managementteam van de gemeente Beemster heeft de volgende visie voor de ambtelijke organisatie ontwikkeld:

De visie:

De ambtelijke organisatie van de gemeente Beemster staat voor een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Het is daarom een flexibele en dynamische organisatie die actief reageert op ontwikkelingen in de samenleving.

De missie:

Wij zijn een betrouwbare ambtelijke organisatie en zijn trots op de gemeente Beemster. Wij staan voor kracht en daadkracht!

Deze visie vraagt om een kwalitatief hoogwaardig product met een rapportcijfer 8+, met flexibiliteit en dynamiek in de organisatie en een basishouding die open en naar buiten is gericht.

3. Visie op communicatie

Goede communicatie tussen burger en gemeente is van essentieel belang voor een goed functionerend bestuur en ambtelijk apparaat. De kwaliteit van de dienstverlening en heldere en tijdige informatievoorziening naar burgers zijn hierbij belangrijke facetten. Om duidelijk te hebben waarop communicatie zich richt en om structuur aan te brengen in de inzet van communicatie, wordt onderscheid gemaakt in interne en externe communicatie.

3.1 Externe communicatie

De gemeente Beemster staat met regelmaat in de belangstelling. Lokaal, regionaal, maar ook nationaal en internationaal.

Lokaal is de verbinding tussen de gemeente en burger een belangrijk aandachtspunt. De gemeente Beemster streeft naar een maximale participatie van haar burgers. Verbinding is een belangrijk element in de vorming van een goede relatie tussen beide partijen.

Tweerichtingsverkeer in de communicatie is hierin belangrijk.

Nationaal en internationaal is er belangstelling voor Beemster door de werelderfgoedstatus. Met regelmaat vindt voorlichting plaats aan diverse doelgroepen over de wijze waarop de gemeente omgaat met de werelderfgoedstatus en over de totstandkoming van de polder. Ook door de (landelijke) media wordt positieve aandacht geschonken aan Beemster vanwege de werelderfgoedstatus en de rol van de burgemeester nationaal en internationaal bij de diverse werelderfgoedorganisaties. Het (nog) pro-actiever en bewuster uitdragen van de werelderfgoedstatus draagt bij aan het positieve imago van Beemster en de positionering van Beemster nationaal, internationaal, maar zeker ook lokaal.

3.2 Interne communicatie

Persoonlijke communicatie is de basis van alle communicatie binnen de gemeente. Om dit te bereiken wordt een cultuur van dialoog en samenwerking gestimuleerd. Er wordt gewerkt aan een optimale wijze van communiceren tussen leiding en medewerker en medewerkers onderling. Tweerichtingsverkeer in de communicatie is ook hierin belangrijk.

Door continu op bewuste wijze intern te communiceren over (actuele) onderwerpen, kan de interne betrokkenheid bevorderd worden en kan integraal werken worden versterkt. Daarnaast bevordert goede interne communicatie samenhang binnen de organisatie, wat zich weer vertaalt in kwaliteit van dienstverlening.

De realisatie van organisatie- en collegedoelstellingen en het zorgen voor goed geïnformeerde medewerkers hangen nauw met elkaar samen. Als medewerkers immers voldoende geïnformeerd zijn, is het vanuit het management en college gemakkelijker om bepaalde doelstellingen te behalen.

3.3 Hoofddoelstellingen communicatie (intern en extern)

Communicatie levert een bijdrage aan:

- Het creëren van draagvlak bij medewerkers en burgers met betrekking tot nieuwe besluiten of nieuw beleid.
- Het bijdragen aan een goede positionering ten opzichte van de externe omgeving (lees burgers).
- De realisatie van de organisatiedoelstellingen.
- Het zorgen voor goed geïnformeerde medewerkers.
- Het beïnvloeden van kennis, houding en gedrag.

De hoofddoelstellingen van communicatie vormen de basis waarbinnen de communicatiefunctie de komende jaren wordt ingevuld. Zoals aangegeven in de inleiding, worden in de volgende hoofdstukken de specifieke communicatieactiviteiten op korte en middellange termijn uitgelicht. Gezien de, op dit moment onzekere, organisatorische ontwikkelingen, wordt in dit plan de uitwerking van de strategische communicatie op langere termijn, buiten beschouwing gelaten.

4. Plan van aanpak externe communicatie

Onder externe communicatie valt alle communicatie met de buitenwereld over (actuele) uiteenlopende onderwerpen. Vanuit de gemeente Beemster worden nieuwsfeiten of belangrijke besluiten gecommuniceerd aan de diverse doelgroepen. Binnen de gemeente Beemster is communicatie opgenomen als onderdeel van het besluitvormingsproces. Aan het begin van een (besluit)vormingsproces wordt nagedacht over de inzet van communicatie zodat voorkomen wordt dat er te laat gecommuniceerd wordt naar doelgroepen en dat er ad hoc en dus onbewust gecommuniceerd wordt. Het opnemen van een communicatiestrategie helpt bij het gestructureerd communiceren met de doelgroepen.

4.1 Doelgroepen externe communicatie

Doelgroepen worden uitgesplitst in:

- Beemster burgers.
- Dorpsraden Beemster.
- Overige doelgroepen: regionaal, nationaal en internationaal.

4.2 Uitwerking externe communicatie

Extern communiceren met de doelgroepen vloeit voort uit de dagelijkse werkzaamheden en de hoofddoelstellingen communicatie. In de volgende paragrafen (4.3 tot en met 4.5) wordt een aantal zaken extra uitgelicht omdat deze extra aandacht behoeven in de communicatie.

- Burgerparticipatie en overheidscommunicatie.
- Risicocommunicatie.
- Crisiscommunicatie.

4.3 Burgerparticipatie en overheidsparticipatie

De betrokkenheid van burgers wordt steeds belangrijker. In het collegeprogramma komt dit onderwerp ook terug:

Hierin zal een belangrijke plaats worden ingeruimd voor de participatie van de inwoners van Beemster. Het bestuur van Beemster zet in op moderne overheidscommunicatie met burgers en streeft naar een maximale participatie. Bij nieuwe initiatieven zal bij het opstellen van het plan van aanpak ook de wijze van participatie worden vastgesteld. Daarbij speelt de zogenaamde Participatiewijzer, opgesteld door de Nationale Ombudsman, mede een rol.

Hieronder volgt een uitgebreid voorstel van kaders waarbinnen burgerparticipatie vormgegeven kan worden. Het voorstel is om met vertegenwoordigers van diverse functies de uitwerking van burgerparticipatie verder uit te werken. In dit hoofdstuk worden de kaders geschetst waarbinnen de betrokkenheid van burgers mogelijk is. Uiteraard blijft de wijze waarop inspraak mogelijk is per onderwerp maatwerk.

4.3.1. Doelstelling van participatie

Het bestuur van Beemster zet in op moderne overheidscommunicatie met en streeft naar een maximale participatie van haar burgers. Plannen zullen, indien mogelijk, in een vroegtijdig stadium bekend worden gemaakt, zodanig dat inspraak nog invloed kan hebben. Initiatieven van burgers in buurt- of dorpsverband krijgen, waar mogelijk, ondersteuning.

Vanuit deze doelstelling kan een vertaling worden gemaakt naar twee vormen van participatie.

1. Een proces door de overheid georganiseerd waarin burgers participeren, kan worden gedefinieerd als **burgerparticipatie** en
2. Een proces door de burgers georganiseerd waarin overheid participeert, kan worden gedefinieerd als **overheidsparticipatie**.

4.3.2. Uitwerking burgerparticipatie

Doelstelling

Burgerparticipatie wordt nadrukkelijker ingezet om burgers bij het gemeentelijke besluitvormingsproces te betrekken waarbij:

- Draagvlak wordt verkregen bij burgers en belanghebbenden voor gemeentelijke plannen.
- Gebruik wordt gemaakt van kennis en kwaliteiten van burgers.
- Het gemeentebestuur de inbreng van de burgers waardeert en serieus neemt.

Participatievormen

Burgerparticipatie heeft verschillende vormen, die gerangschikt kunnen worden naar de mate van invloed, ook wel de participatieladder genoemd.

1. Informeren

Politiek en bestuur bepalen zelf in hoge mate de agenda voor besluitvorming en houden de betrokkenen hiervan op de hoogte. Zij maken geen gebruik van de mogelijkheid om betrokkenen daadwerkelijk input te laten leveren bij de beleidsontwikkeling.

Voorbeeld: Publiceren van genomen besluiten.

2. Luisteren

Onder luisteren wordt alle communicatie verstaan die op initiatief van burgers plaatsvindt. Hier is de gemeente ontvanger.

Voorbeeld: Brieven, e-mails, vragen tijdens en na een informatieavond en klachten.

3. Raadplegen

Politiek en bestuur stellen in beginsel de agenda samen, maar geven betrokkenen gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren. Deze ideeën spelen een volwaardige rol in de ontwikkeling van het beleid. De politiek probeert zich zoveel mogelijk te verbinden aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (gemotiveerd) afwijken.

Voorbeeld: Discussieavond over een opgesteld plan voor de herinrichting van een straat.

4. Samenwerken

Bij deze vorm werken politiek en bestuur samen met de betrokkenen aan de ontwikkeling van beleid of een oplossing. Het initiatief kan bij samenwerken zowel bij het bestuur als bij betrokkenen liggen. Overigens kan deze werkwijze ook bij overheidscommunicatie terugkomen (zie hieronder). De politiek probeert zich zo veel mogelijk te verbinden aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (gemotiveerd) afwijken.

Voorbeeld: De voorbereiding van plannen van het Des Beemsters project wateropgave.

5. Overdragen

Politiek en bestuur laten de ontwikkeling van en de besluitvorming over het beleid over aan betrokkenen. De gemeente is opdrachtgever, stelt inhoudelijke en financiële kaders en steunt betrokkenen facilitair. Als het plan of de oplossing voldoet aan de randvoorwaarden, zoals die van tevoren zijn gesteld, zal de burgemeester/het college/de raad het plan/de oplossing bekrachtigen.

Voorbeeld: De straatnamencommissie in Beemster.

Uitgangspunten participatiebeleid gemeente Beemster

1. De gemeente werkt bij alle vormen van burgerparticipatie met bewoners en organisaties samen op een manier die zoveel mogelijk past bij de onderwerpen, bevoegdheden en de verplichtingen van de gemeente (samenwerking op maat).
2. Goede en regelmatige communicatie met deelnemers aan burgerparticipatie is erg belangrijk.
Deelnemers moeten voorafgaand aan participatie weten:
 - Wat hun rol is.
 - Wat er met hun inbreng wordt gedaan.
 - Hoe lang het gaat duren.
 - Wat de te verwachten resultaten zijn.
3. De gemeente ondersteunt participatie-initiatieven van bewoners en organisaties waar nodig en als dit past binnen de gemeentelijke mogelijkheden.
Ondersteuning betekent daarbij dus niet automatisch: u vraagt en wij draaien.
4. De gemeente is een betrouwbare partner en neemt vrijwilligers die participeren serieus.
De gemeente is duidelijk en betrouwbaar: afspraken maken, vastleggen en nakomen, maar ook uitleggen waarom iets niet kan.

5. Deregulering: ook bij procedures van inspraak en burgerparticipatie.
De gemeente spant zich in om ook op het vlak van inspraak en burgerparticipatie zo min mogelijk ingewikkelde regels en procedures te hanteren.

4.3.3. Uitwerking overheidscommunicatie

Overheidscommunicatie kan worden ingezet door groepen burgers die initiatieven ontwikkelen en daarbij de gemeente nodig hebben.

Hierbij kan het gaan om activiteiten die (groepen) bewoners zelf ondernemen om gemeentelijke vraagstukken op te pakken (burgerinitiatief). Ook kunnen burgers in commissievergaderingen over alle geagendeerde agendapunten inspreken. Bij raadsvergaderingen kunnen burgers alleen inspreken over punten die niet op de agenda staan en over agendapunten waarover men tijdens commissievergaderingen niet heeft kunnen inspreken.

Maar ook met de komst van dorpsraden voor de vier dorpskernen in Beemster kan overheidscommunicatie verder worden ingericht. In het convenant dorpsraden is beschreven op welke wijze en met welke invloed dorpsraden hun rol als participant kunnen invullen.

4.4 Risicocommunicatie

Vanuit de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland is het initiatief genomen voor het opstellen van een risico communicatieplan.

Risicocommunicatie is informatie en communicatie over risico's waaraan mensen blootstaan voordat zich een ramp of incident voordoet. Het doel van risicocommunicatie is dat burgers weten aan welke risico's zij blootstaan, welke maatregelen door de overheid getroffen zijn en wat je als burger moet doen als er onverhoopt toch iets mis gaat. Ook richt risicocommunicatie zich op wat men zelf kan doen ter voorkoming van rampen/incidenten.

Een regionaal plan voor risicocommunicatie is opgesteld voor de regio Zaanstreek-Waterland en door het veiligheidsbestuur vastgesteld. In het plan is de communicatiestrategie vermeld met de daaruit voortvloeiende activiteiten die de negen gemeenten (Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland, Zaanstad, Zeevang) zullen uitvoeren. De gemeenten doen dit vanuit een gemeenschappelijk kader en gemeenschappelijke uitgangspunten, toegespitst op hun lokale situatie. De gemeente Beemster heeft grotendeels invulling gegeven aan de doelstellingen in het plan:

- Het toegankelijk maken van het rampenplan en de rampenbestrijdingsplannen op de website.
- De risicokaart is zowel op de website gepubliceerd als opgenomen in de gemeentegids.
- Beschikbaar stellen van informatie door een link op de website naar crisis.nl
- Informatie over risico's in de gemeentegids.

Het blijvend onder de aandacht brengen van risico's in de omgeving en het vergroten van de zelfredzaamheid van burgers, behoeft terugkerende aandacht vanuit de gemeente en de veiligheidsregio.

4.5 Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is de communicatie tijdens en na een ramp met als doel de informatie rond rampenbestrijding zo goed mogelijk te verzorgen. Voor de crisiscommunicatie is in 2010 een regionaal draaiboek voor crisiscommunicatie Zaanstreek-Waterland opgesteld. Dit draaiboek is een regionale uitwerking van de hoofdlijnen die in het model rampenplan voor Zaanstreek-Waterland (basisplan en de deelplannen) zijn beschreven. Het stelt gemeentelijke en politievoorlichters in de regio Zaanstreek-Waterland in staat om zowel bij een lokale als bij een regionale ramp gecoördineerd, snel en efficiënt samen te werken.

De communicatieadviseur van de gemeente Beemster participeert in de werkgroep crisiscommunicatie van de Veiligheidsregio en vervult diverse rollen in de crisisorganisatie.

4.6 Inzet middelen

Op basis van de doelstellingen uit het collegeprogramma, de missie en visie van de ambtelijke organisatie en de visie op communicatie, is beschreven welke doelstellingen buiten de reguliere (dagelijkse) communicatieactiviteiten vallen. De inzet van communicatiemiddelen wordt toegespitst op de eerder geformuleerde doelstellingen. Hieronder wordt een toelichting gegeven op reeds beschikbare en nog te ontwikkelen middelen.

Website

De vernieuwde website van de gemeente Beemster biedt nog meer mogelijkheden om de dienstverlening en voorlichting aan inwoners en geïnteresseerden te verbeteren.

Digitale nieuwsbrief

Met regelmaat worden nieuwsfeiten aan de media gecommuniceerd door middel van een persbericht. Niet altijd wordt de inhoud van een dergelijk bericht op correcte wijze door de media overgenomen. Journalistieke vrijheid ligt hieraan ten grondslag. Om ervoor te zorgen dat de juiste informatie burgers bereikt, wordt een digitale nieuwsbrief ingezet. Burgers kunnen zich hiervoor aanmelden. Persberichten (zonder embargo) worden op internet geplaatst en door een koppeling via de mail doorgestuurd naar aangemelde burgers. Deze vernieuwde werkwijze hangt samen met de vernieuwde website. Burgers kunnen zich (opnieuw) aanmelden.

Inzet van sociale media

Sociale media nemen een steeds prominentere plaats in als het gaat om snelle uitwisseling van nieuwsfeiten. Het gebruik van Twitter door de gemeente als aanvullend medium onder meer tijdens een crisis kan effectief en efficiënt werken. Grote groepen burgers kunnen op gemakkelijke en snelle wijze worden geïnformeerd. Het Twitter account van de gemeente Beemster is inmiddels aangemaakt (@gem_beemster). Onderzoek wordt gedaan naar de inzet van andere sociale media als Hyves, Facebook en LinkedIn.

Perszaken

Nieuwsfeiten worden in een persbericht aan de media gezonden indien vanuit de gemeente hiertoe aanleiding is. Indien daar aanleiding toe is, wordt de pers uitgenodigd.

Gesprek met leden dorpsraden

De drie dorpsraden vertegenwoordigen de belangen van de burgers uit hun dorpskern. Door (periodiek) met hen in gesprek te gaan, kan onderzocht worden aan welke (aanvullende) vormen van communicatie behoefte is. De rol van de wijkwethouders kan dit proces vergemakkelijken.

Gemeentepagina

Tweewekelijks publiceert de gemeente de officiële mededelingen in huis-aan-huis blad Binnendijks. Gezien de kosten is de opmaak en de lettergrootte gewijzigd waardoor minder ruimte ingekocht hoeft te worden. Deze wijze, inclusief de (verplichting tot) publicatie van de officiële mededelingen, worden onderzocht op onder meer de leesbaarheid.

Gemeentegids

Jaarlijks wordt een gids uitgegeven met daarin uiteenlopende informatie over allerlei zaken in Beemster. De gemeente levert alle gemeentelijke informatie aan voor deze gids. Een externe partij verzorgt de adressen van voor Beemster burgers relevante bedrijven, instellingen, verenigingen etc. De gegevens uit de gids worden ook digitaal aangeboden op de website waarbij diverse digitale linken naar relevante adressen en sites zijn aangebracht. Ook een groot deel van de gemeentelijke website is aan deze gids gekoppeld. Gedurende het hele jaar worden gegevens geactualiseerd.

4.7 Actieplan voor externe communicatie

Doel	Doel-groep	Actie	Tijdpad
Het vergroten van de betrokkenheid van burgers door, indien mogelijk, hen te betrekken bij de totstandkoming van besluiten.	Burgers	Inzet burgerparticipatie (zie voorstel hoofdstuk 4.3)	1 ^e en 2 ^e kwartaal 2012
De informatievoorziening naar burgers (nog) meer structureren.	Burgers	- Doorontwikkeling digitale nieuwsbrief - Doorontwikkeling website - Voorlichtingsmomenten bij (grootschalige) ontwikkelingen	Najaar 2011 Najaar 2011 Doorlopend
De gemeentelijke voorlichtingsfunctie verbreden en versterken, zowel mondeling als schriftelijk en digitaal.	Burgers/ dorps-raden	Door gesprekken met dorpsraden: behoeften peilen	1 ^e kwartaal 2012
De traditionele en digitale communicatiemiddelen nog meer op maat aanbieden mede door de inzet van sociale media.	Burgers	Onderzoek naar mogelijkheden om regulier en ten tijde van een crisis sociale media zoals twitter in te zetten.	4 ^e kwartaal 2011/1 ^e kwartaal 2012
De beeldvorming van burgers door publicaties in externe media kanaliseren.	Burgers	Rechtstreekse communicatie met burgers door inzet rechtstreekse communicatiemiddelen als twitter, website, digitale nieuwsbrief en gemeentepagina	1 ^e kwartaal 2012
De gemeente Beemster staat vaak in de belangstelling. Deze belangstelling biedt mogelijkheden om de externe positionering van de gemeente Beemster (nog meer) te verbeteren.	Burgers	- Mogelijkheden onderzoeken om de pr van de gemeente Beemster te vergroten. De media kunnen ingezet worden als middel.	2 ^e kwartaal 2012
Aandacht voor de werelderfgoedstatus Beemster vergroten	Burgers (nationaal)	Onderzoeken: - In de communicatie-uitingen van de gemeente aandacht te vestigen op het werelderfgoed.	2 ^e kwartaal 2012
Officiële gemeentelijke mededelingen aan burgers communiceren binnen de wettelijke verplichting hiertoe.	Burgers	Nagaan: Verplichting vanuit de gemeente om via een gemeentelijke pagina de officiële mededelingen te communiceren. De wijze van publiceren bezien.	4 ^e kwartaal 2011
Burgervriendelijk communiceren (intern/extern)	Burgers	- Correspondentie onderzoek wordt verricht - Communicatieve vaardigheden tegen het licht houden en indien mogelijk versterken: voor de mondelinge communicatie volgt een training. Het schrijven in begrijpelijk Nederlands wordt intern opgepakt.	- 4 ^e kwartaal 2011 - 4 ^e kwartaal 2011/ 1 ^e kwartaal 2012
Bevorderen zelfredzaamheid burgers	Burgers	Het blijvend onder de aandacht brengen van risico's in de omgeving en de zelfredzaamheid van burgers.	Doorlopend

5. Plan van aanpak interne communicatie

Met interne communicatie wordt alle communicatie binnen de gemeente Beemster bedoeld.

5.1 Doelgroepen

Voor de interne communicatie wordt onderscheid gemaakt in de volgende doelgroepen:

- Gemeentebestuur
- Managementteam
- Medewerkers

5.2 Inzet middelen

Op basis van de vastgestelde missie en visie op de ambtelijke organisatie, het Beemster Organisatie Ontwikkelingstraject en de visie op communicatie, is het plan van aanpak voor de interne communicatie opgesteld.

Aandachtspunt bij de inzet van communicatiemiddelen is dat de inzet van middelen altijd ondersteunend is aan de persoonlijke communicatie tussen leidinggevende en medewerker en medewerkers onderling. De inzet van interne communicatiemiddelen kan bijdragen aan het bevorderen van de dialoog tussen beiden. Met name het creëren van draagvlak en het beïnvloeden van kennis, houding en gedrag van medewerkers lukt niet zonder een open en persoonlijke manier van communiceren.

Themalunches

Met regelmaat wordt voor alle medewerkers tegelijk een themalunch georganiseerd. Tijdens een themalunch vertelt een collega over zijn of haar werk, specialisme of over onderwerpen die alle collega's aangaan. De themalunch is een middel om een grote doelgroep voor te lichten en dient als middel om interpersoonlijke communicatie tot stand te brengen of uit te breiden.

Communicatie in werkoverleg

Aandacht voor communicatie in werkoverleg waarbij communicatie als onderdeel van nieuw te vormen beleid is opgenomen waardoor communicatiemiddelen bewuster ingezet worden. Hierbij worden ambtenaren gedwongen om na te denken over: Waarom wil je communiceren, wat wil je bereiken en welk middel kan ik dan het beste inzetten.

Intranet

Door het gebruik van intranet kunnen medewerkers op een gemakkelijke wijze geïnformeerd worden over allerlei zaken. Doel van intranet is dagelijkse, actuele digitale informatievoorziening aanbieden. Alle medewerkers kunnen berichten aanleveren over vakinhoudelijke zaken of persoonlijke mededelingen die voor een breder intern publiek bestemd zijn. De vernieuwde intranetsite biedt ook mogelijkheden om persoonlijke berichten te plaatsen.

5.3 Actieplan interne communicatie

Doel	Doelgroep	Actie	Tijdpad
Doorontwikkeling van de interne informatievoorziening.	- College - Medewerkers	lom MT: bewustere inzet van (reeds bestaande) communicatie-middelen	1 ^e kwartaal 2012
Bewustwording van noodzaak tot communiceren door ook in voorstellen aan het college en de gemeenteraad vroegtijdig over communicatie met doelgroepen na te denken (communicatiestrategie).	- Managementteam - Medewerkers	Gesprekken met sectoren. Werken aan bewustwording	4 ^e kwartaal 2011
Het bevorderen van sector-/teamoverschrijdende samenwerking om de samenhang tussen de sectoren te waarborgen. Weet wat er speelt.	- Managementteam - Medewerkers	Onderzoeken van mogelijkheden	Eerste helft 2012
Het bevorderen van participatie van medewerkers bij uiteenlopende (interne) onderwerpen. Hierbij moet overigens duidelijk zijn wat de ruimte is van de medewerker om mee te praten over bepaalde inhoudelijk onderwerpen.	- Medewerkers - Managementteam	- Bewuste informatievoorziening vanuit MT en bespreking van onderwerpen in werkoverleg. - Afstemmen met MT: Participatie van medewerkers bij (interne) projecten.	Eerste helft 2012
Burgervriendelijk communiceren (intern/extern)	Medewerkers	- Communicatieve vaardigheden tegen het licht houden en indien mogelijk versterken zowel schriftelijk als mondeling - Correspondentie onderzoek (hoe worden burgers aangeschreven?) - Behoeften aan ondersteuning peilen.	Najaar 2011/ voorjaar 2012

6. Uitvoering

Voor de interne communicatie is het zorgen voor goed geïnformeerde medewerkers belegd bij het managementteam. Elke medewerker is zelf verantwoordelijk voor de communicatie over zijn/haar vakgebied al dan niet in overleg met de communicatieadviseur. Communicatie wordt betrokken voor advisering of uitvoering van communicatieactiviteiten binnen de organisatie.

Daarnaast is de communicatieadviseur verantwoordelijk voor de advisering van het college, de in te zetten gemeentelijke communicatiemiddelen en verantwoordelijk voor de uitvoering van de communicatiedoelstellingen en de in dit plan opgenomen voorstellen en onderzoeken. De regie voor de uitvoering van de doelstellingen voor risico- en crisiscommunicatie is belegd bij de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. De uitvoering ervan ligt bij de gemeenten zelf.