

## ***Hoe communiceren we het Gebiedsgericht werken in Epe?***

***Rudy van der Linden***

### **Communicatiestrategie**

Vanuit de gemeente Epe werd me de vraag gesteld om een communicatiestrategie te ontwikkelen voor de introductie van het Gebiedsgericht werken. Doelgroepen hierbij waren de interne organisatie, de samenleving (inwoners en bewonersinitiatieven) en de maatschappelijke partners.

### **Vertreksituatie**

Mei 2016 ging ik hiermee aan de slag als interim Communicatieadviseur. In die periode werd een inspraaktraject afgerond. Het ging bij de uitrol van de visie Gebiedsgericht werken om een visionair, veelomvattend traject van vier jaar. De beleidsinformatie was abstract en vroeg om een vertaalslag naar de beleving van de inwoners. Zo was de indeling van Epe in gebieden vooral een kunstmatig idee en leefde dit minder bij de inwoners zelf. De plannen van aanpak waren volop in ontwikkeling en producten zoals de Sociale Kaart moesten worden ingekocht. Binnen de gemeente hield een werkgroep van beleidsadviseurs zich al langere tijd bezig met de ontwikkeling van het Gebiedsgericht werken. Communicatie was in het verleden aangehaakt. Echter door ziekte van de Communicatieadviseur was er al meer dan een jaar geen ondersteuning op dit vlak. Kortom een dynamisch proces waarin ik terecht kwam en waar een begin moest worden gemaakt met de aanpak van de communicatie.

### **Organisch**

Intern was er geen behoefte aan een doortimmerd communicatieplan. Wel stelde de projectleider prijs op brainstormsessies aan de hand van voorzetten van mijn kant. Een organische methode waar ik graag aan mee werk en de nodige ervaring in heb opgedaan als interim Communicatieadviseur bij de gemeente Utrecht, Sport en Samenleving. Om een beeld te krijgen heb ik me ingelezen en interviews gehouden met bestuurders, managers en beleidsadviseurs.

### **Aanbevelingen voor de communicatiestrategie**

Aan de hand van de input en m'n eigen bevindingen ben ik tot een aantal strategische aanbevelingen gekomen. Deze heb ik afgestemd met de betrokkenen. Ik zal hier de belangrijkste noemen.

### **Kernboodschap en maatschappelijke partners**

De samenwerking op het gebied van communicatie tussen gemeente en maatschappelijke partners stond voorop in het proces. Hiervoor was het nodig om een kernboodschap te bepalen en actueel te houden vanuit het perspectief van de inwoners. Mijn voorstel was om deze boodschap op te halen via een workshop Factor C met de maatschappelijke organisaties en door in gesprek te gaan met de inwoners. Hierin kregen de verbinders een taak. Niet langer was de gemeente zender maar maakte als één van de actoren deel uit van het communicatie- en participatieproces. In dat verband zou er vanaf het begin afstemming moeten plaatsvinden over het (versterkend) gebruik van elkaars media.

### **Voorbeelden en successen**

De visie Gebiedsgericht werken en uitvoering was zo breed dat ik heb aanbevolen om fasegewijs de communicatie in te steken op voorbeelden en successen vanuit de praktijk. Zoals bijvoorbeeld de introductie van de eerste 3 Verbinders.

### **Draagvlak en interne communicatie**

Intern was draagvlak nodig en bekendheid met de integrale, op de samenleving gerichte methode van het Gebiedsgericht werken. Drempels waren onder meer te nemen bij werknemers die minder open stonden voor weer een nieuwe - van bovenaf opgelegde - methode van werken. Er bestond verder een verschil tussen de houding van medewerkers in het Sociaal Domein en bij Ruimte waar het ging om het betrekken van de inwoners. Meer afstemming was ook nodig tussen het College en de Raad over welke onderwerpen van het Gebiedsgericht werken zij in gesprek gingen met de samenleving. Deze en andere aandachtspunten moesten naar voren komen in het interne communicatieplan.

Hiertoe heb ik een aantal voorzetten gegeven in afwachting van de nieuwe Communicatieadviseur interne communicatie. Onder meer om van 'onderop te werken', bijvoorbeeld door de teamleiders een rol te geven in de interne communicatie. En in te zoomen op projectleiders die hun ervaring en successen met de methode van Gebiedsgericht werken zouden delen in de organisatie. Als een soort van ambassadeur. Kortom, ook hier weer uitgaan van de introductie van Gebiedsgericht werken in kleine stappen, van onderop, fasegewijs en in samenhang met interne ontwikkelingen.

### **Communicatie aanhaken binnen de organisatie**

Communicatie was niet aangehaakt bij de Stuur- en werkgroepen Gebiedsgericht werken. De Communicatieadviseur moest dus pro-actief achter zijn informatie aan bij betrokkenen en had geen adviserende invloed op de besluitvorming. Vandaar dat ik het voorstel heb gedaan dat Communicatie deel moest nemen aan relevante overleggen op bestuurlijk- en management niveau en projectmatig zou samenwerken in wisselende samenstelling met de betrokken adviseurs. Extern zou Communicatie, adviserend deel moeten nemen aan een klankbordgroep met maatschappelijke instellingen en met de betrokken communicatieadviseurs.

### **Digitaal Platform**

Voor wat betreft de middelen heb ik als informatieplatform voorgesteld om in eerste instantie nog gebruik te maken van de gemeentelijke website. Aan de hand van de kernboodschap en de beoogde samenwerking met de maatschappelijke partners konden we dan onderzoeken of we een digitaal platform zouden inrichten in de vorm van bijvoorbeeld een projectwebsite. Op voorhand deed de mogelijkheid van online samenwerken zich gelijk al voor via het intranet van What's Epe. Met een module was het mogelijk dat de externe partners konden inloggen op het intranet en projectmatig konden samenwerken. Deze werkwijze heb ik voorbereid met de digitale adviseurs.

### **Storytelling**

Een ander middel wat ik voorstelde was om gebruik te maken van storytelling. Via interviews binnen en buiten konden we de belevissen en ervaringen optekenen over Gebiedsgericht werken. Of deze nu positief waren of juist kritisch. Waar het om ging was om inzicht te krijgen in de beleving van 'bovenaf' en van onderop. In dat verband heb ik interviews gehouden met bestuurders, gemeentesecretaris, inwoners en vertegenwoordigers van maatschappelijke initiatieven.

### **Beleving meten van de inwoners**

Metten is weten. Daarom heb ik de aanbeveling gedaan om het Gebiedsgericht werken te volgen aan de hand van onderzoek en evaluatie. Wat is de impact van de activiteiten op wijk- en buurtniveau. Hoe ervaren mensen het Gebiedsgericht werken. Middelen zijn onder meer wijkwandelingen, enquête, burgerpanel, gesprekken, Facebook en in het bijzonder via het monitoren van de ervaringen van de Verbinders.

### **Uitrol**

De aanbevelingen heb ik geconcretiseerd en vastgelegd in een communicatiekalender. Qua uitvoering heb ik onder meer de Workshop Factor C voorbereid voor het ophalen van de kernboodschap met de maatschappelijke partners, de menustructuur bepaald voor de site, teksten geschreven voor intranet, de website en de sociale media, interviews gehouden voor storytelling en adviezen gegeven over de mogelijkheden van een conferentie, een App, communicatie met de doelgroep van jongeren en de overdracht verzorgd aan de nieuwe collega interne communicatie.