

Communicatiestrategie burgerparticipatie

Aanleiding

De gemeente Kerkrade heeft de ambitie om burgerparticipatie in te bedden in beleid, projecten en andere relevante ontwikkelingen binnen de gemeente. Voortvloeiend uit de Omgevingswet, die vereist dat de omgeving nadrukkelijk betrokken wordt bij overheidsbeslissingen, trekt de gemeente dit breed door de organisatie op zowel het fysieke als het sociale domein. Dat betekent een andere manier van werken voor ambtenaren en een andere houding ten opzichte van de inwoners. Maar ook een andere relatie met de inwoners. Zij worden participanten, en worden gestimuleerd om een actieve rol in de gemeenschap in te nemen, in verschillende gradaties. Op veel vlakken is dat al het geval, bijvoorbeeld in adviesraden, bewoners- en wijkplatforms en bij klankbordgroepen. Burgerparticipatie gaat echter nog veel verder, omdat het alles omvat dat in de lokale leefomgeving van de inwoner plaatsvindt.

Communicatiedoelen

- Door burgerparticipatie onderdeel te maken van gemeentebestuur, wil de gemeente de kloof tussen inwoners en de gemeentelijke organisatie verkleinen.
- De gemeente wil de betrokkenheid en het eigen initiatief van inwoners stimuleren en vergroten.
- Door te investeren in participatie wil de gemeente de sociale cohesie bevorderen en de kennis en expertise van de gemeenschap gebruiken.

Stakeholders en frames

Frames kunnen het verschil maken tussen effectieve communicatie of niet. Frames zijn eenvoudige maar sterke kaders die alle stakeholders gebruiken om complexe onderwerpen begrijpelijk te maken. De frames worden gebruikt bij het formuleren van een boodschap. Sterke en dominante frames kunnen er namelijk voor zorgen dat je boodschap helemaal niet gehoord wordt. Boodschappen die in strijd zijn met dominante frames worden zelfs helemaal genegeerd.

De frames komen niet letterlijk in onze communicatie terug, maar worden omgebogen naar een positieve boodschap. Of als het een positief frame is, juist gebruikt in de communicatie.

Stakeholders	Frames
Interne stakeholders <ul style="list-style-type: none">- Ambtelijke organisatie, o.a.<ul style="list-style-type: none">o Beleidsmedewerkerso Projectleiderso Burgerpleino Communicatie- Gemeenteraad en commissies- Burgemeester en wethouders	<ul style="list-style-type: none">- <i>Ik zit niet echt te wachten op een discussie met burgers.</i>- <i>Mijn werk vertraagt als ik altijd met de gemeenschap moet gaan praten.</i>- <i>Hoe doe ik dat überhaupt, mensen betrekken?</i>- <i>Ik praat al voortdurend met inwoners, is dat niet genoeg?</i>

- Directie en management	- <i>Medewerkers weten echt wel wat burgerparticipatie inhoudt.</i>
Externe stakeholders - Inwoners - Ondernemers	- <i>De gemeente luistert toch niet echt.</i> - <i>Ik geloof er niks van dat mijn mening telt.</i> - <i>Als ik ga stemmen, zeg ik toch al wat ik wil?</i> - <i>Ik wil best mijn mening geven, maar het moet niet te veel inspanning kosten.</i>
- Adviesraden - Klankbordgroepen - Inwoner- en wijkplatforms	- <i>Ik ben al actief, ik participeer dus al.</i> - <i>De gemeente doet wat ze wil, onze mening wordt niet gehoord.</i> - <i>Ik weet wat er speelt in de buurt/straat/omgeving.</i>
- Vrijwilligersorganisaties - Maatschappelijke organisaties - Partners van de gemeente in fysieke en sociale projecten	- <i>Goed dat we inwoners meer gaan betrekken.</i> - <i>Mooi plan hoor, maar gaat dit niet erg veel tijd en energie kosten?</i> - <i>Moet ik daar ook een rol in spelen?</i>

Communicatiestrategie

Burgerparticipatie vereist een laagdrempelige vorm van communiceren. De gemeente moet een veel grotere inspanning leveren om de inwoners te bereiken en het gewenste gedrag te realiseren. Daar moet elke medewerker van de gemeente, van medewerker Burgerplein tot wethouder, zich van bewust worden en in begeleid worden. Voor de uitvoering van de visie op burgerparticipatie wordt een uitvoeringsplan opgesteld. Op basis van dit uitvoeringsplan wordt vervolgens een communicatieplan opgesteld dat maatwerk biedt voor alle doelgroepen. De onderstaande thema's worden daarin leidend.

Eerst intern, dan extern

Burgerparticipatie begint bij de handreikingen vanuit de gemeentelijke organisatie. Ambtenaren moeten daarin op weg geholpen en ondersteund worden. Daarvoor zijn verschillende methoden mogelijk: het inrichten van een interne helpdesk burgerparticipatie, een beslisboom/routekaart om het niveau van participatie te bepalen en een toolkit voor ambtenaren met instrumenten om de gewenste participatie te kunnen bereiken. Alleen met actieve en praktische hulp wordt het gewenste effect in het beleid bereikt. Er kan niet verwacht worden dat medewerkers dit altijd zelf kunnen verzinnen.

Leg de lat laag

Ongeveer een kwart van de inwoners van Kerkrade is laaggeletterd. Dat maakt het lastig om ze te bereiken en om ze te activeren. Juist bij een onderwerp als burgerparticipatie is het van belang een zo groot en breed mogelijk doelgroep te betrekken bij de onderwerpen die spelen in de stad. Dat vraagt om laagdrempelige en waar mogelijk visuele communicatie op de plek waar de inwoners zich zelf ook al bevinden (zowel fysiek als digitaal).

Activeren is het toverwoord

We stellen een plan op voor gedragscommunicatie om de inwoners te activeren. Op basis van een analyse van doelgroepen en waar mogelijk met behulp van ijkpersonen/fictieve personages.

Planning en fasering

In de eerste fase, dit najaar, is de interne communicatie van groot belang. De organisatie moet zorgvuldig worden meegenomen in deze ontwikkeling. Wanneer de participatieverordening er is, gaan we extern communiceren richting de inwoners. Die tweede fase zal in het eerste kwartaal van 2023 zijn.