



Onderwerp Wijkcommunicatie 2.0: betere communicatie met  
wijken

Steller A.C. Kragten

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 27 Bijlage(n)

Ons kenmerk 6085019

Datum 02-03-2017 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

In de tijdelijke commissie Werkwijze raad is inmiddels meermalen gesproken over het verbeteren van communicatie met wijken en burgers. Wij hebben de raadscommissie daartoe in mei een groot aantal mogelijkheden voorgelegd om de wijkcommunicatie te verbeteren. De commissie heeft gevraagd om een strategische visie op wijkcommunicatie. De commissie heeft in augustus 2016 als richting aangegeven dat we vooral moeten inzetten op:

1. bekendmakingen op postcode;
2. volgen van het eigen dossier;
3. investeren in de IT-basis voor communicatie;
4. in gesprek gaan met wijken om de gewenste vorm(en) van communicatie te achterhalen.

Wijkwethouders en gebiedsteams (en met name ook de wijkorganisaties met wie zij samenwerken) hebben in de afgelopen periode vergelijkbare wensen geconstateerd in de communicatie met wijkbewoners. Ook vanuit het gebiedsgericht werken is er een dringende behoefte om de communicatie-infrastructuur van de gemeente op een aantal punten uit te breiden en te verfijnen.

De verschillende wensen ten aanzien van de gemeentelijke communicatie met wijkbewoners hebben geleid tot een samenhangend pakket concrete maatregelen, Wijkcommunicatie 2.0. In deze brief stippen we deze maatregelen kort aan, en gaan we in op de achterliggende visie, ontwikkelingen voor de langere termijn en op de onderlinge samenhang tussen de maatregelen. Daarbij sluiten we aan op de door de commissie Werkwijze raad aangegeven richting.

### Onze visie op wijkcommunicatie

Wijkcommunicatie is een kritische succesfactor voor betrokkenheid en participatie van wijkbewoners. Immers: alleen wie op de hoogte is van wat er (mogelijk) staat te gebeuren in zijn of haar leefomgeving heeft de mogelijkheid om daar desgewenst op in te spelen. Het gaat erom dat we als gemeente de inwoners de kans bieden te reageren op plannen en maatregelen in de woonomgeving op de manier zoals zij dat willen. Informatie biedt hen de mogelijkheid om de afweging te maken of en hoe zij willen reageren en/of participeren. Daarnaast beschikken bewoners en andere partijen in de wijk zelf ook over informatie, waarbij wij willen aansluiten.

In hun samenstelling zijn de Groningse wijken dusdanig gedifferentieerd dat wij op voorhand geen, per wijk verschillende, communicatie-infrastructuren hoeven te ontwikkelen. Daarom zorgen we voor een stadsbrede infrastructuur aan communicatiemiddelen, waarmee het mogelijk is in alle wijken een dusdanig breed palet te bieden dat we een zo breed mogelijke doelgroep kunnen bereiken. Elke wijk kan informatie vinden op de website, een nieuwsbrief, mogelijk apps in de toekomst. We sluiten waar nodig en gewenst aan bij de bestaande communicatiekanalen die er per wijk zijn (bijvoorbeeld buurtkranten, Facebook, etc.). Daarmee stellen we de wijkwethouders en de gebiedsteams in staat om binnen 'hun' gebied de meest effectieve middelen in te zetten. Uiteraard kan de informatie op inhoud wel verschillen, want informatiebehoeften kunnen en zullen per wijk wel anders zijn.

We zijn ons ervan bewust dat verschillende burgers verschillende behoeften hebben wat de 'vorm van communicatie' met de gemeente betreft. Dat kan te maken hebben met de mate van geletterdheid, toegang tot internet e.d. Het kan ook te maken hebben met de omstandigheden en het moment: iemand die normaal gesproken tevreden is met de wekelijkse papieren Stadsberichten of digitale Stadsnieuws, kan ontevreden zijn op het moment dat hij daar moet lezen dat de gemeente een bushalte in zijn omgeving wil verplaatsen. Optimale communicatie, zeker bij projecten met een hoge impact voor burgers, is dus altijd maatwerk.

De informatie die wij als gemeente aanbieden moet op maat en tijdig zijn. Meer dan voorheen willen we aan kanaalsturing gaan doen. Dit zorgt voor meer voorspelbaarheid: burgers hoeven niet langer alle media te volgen om te zien of er iets bij is dat relevant voor hen.

**Onze visie op wijkcommunicatie is: wijkbewoners hebben recht op goede - dat wil zeggen tijdige, begrijpelijke en zoveel mogelijk op maat aangeboden - informatie, omdat dit voor hen de kritische succesfactor is voor betrokkenheid bij en participatie in hun eigen leefomgeving.**

Vanuit deze visie zullen we nu de vier door de raadscommissie genoemde sporen bespreken. In onze aanpak houden we zoveel mogelijk rekening met de uitbreiding van de gemeente per 1 januari 2019 door herindeling.

### 1. Bekendmakingen op postcode

Via de app Omgevingsalert zijn de Groningse bekendmakingen, o.a. op het gebied van bestemmingsplannen en verkeersbesluiten, op te vragen door bewoners. Bewoners kunnen zelf aangeven voor welk gebied zij de alerts willen ontvangen. Zij hoeven zich slechts eenmalig aan te melden en ze worden proactief en 'real time' geïnformeerd over zaken die zich afspeelen binnen de zelf ingestelde straal rondom hun woonomgeving.

### 2. Volgen van het eigen dossier

Door invoering van het zaakgericht werken wordt het op steeds meer gebieden mogelijk dat bewoners hun eigen dossier of aanvraag bij de gemeente stap voor stap online kunnen volgen. Zaakgericht werken wordt stapsgewijs ingevoerd. De communicatie rondom het eigen dossier is daarmee gericht en de informatiebehoefte van de ontvanger is leidend.

### 3. Investeren in de IT-basis voor communicatie: wijkcommunicatie 2.0

Bij het verbeteren van de wijkcommunicatie hebben we gekozen voor gerichtere kanaalsturing. Kanaalsturing zorgt voor een zekere voorspelbaarheid. Burgers hoeven niet langer alle media te volgen. Daarbij is de rol van e-mail essentieel in de communicatiemix. Zo breiden we de e-mailnieuwsbrief "Stadsnieuws" uit met een vijftal gebiedsedities en restylen we de Stadsberichten in de Gezinsbode om meer gebiedsgerichte verhalen te vertellen. Ook zetten we social media meer gebiedsgericht in en frissen de samenwerking met wijkwebsites en -kranten op. Tot slot plaatsen we strategische wijk informatie (denk aan bijv. wijkbegrotingen, -kompassen) op de gemeentelijke website. Daarbij geldt dat in 2014 gekozen is voor een toptakensite, dus een site waarbij we ons erop richten om de door de burgers meest gevraagde onderwerpen zo goed mogelijk te ontsluiten. Een tweede kader vormen de landelijke webrichtlijnen die eisen dat alle informatie op een site ook daadwerkelijk door iedereen te raadplegen is, inclusief mensen met een beperking of die een mobiel apparaat gebruiken. Niet alles wat technisch mogelijk is, is ook webrichtlijnproof (te maken).

Onze nieuwe infrastructuur schematisch weergegeven:

<i>Kanaal</i>	<i>Gemeentelijke communicatiemiddelen</i>	<i>Hoofdfunctie</i>	<i>Dus primair bedoeld voor</i>
Internet	Gemeente.groningen.nl	Naslagwerk toptaken (dus waar burger naar zoekt)	Informatie die in beginsel minstens een jaar geldig is: regelingen, adressen, (wijk)begrotingen, (wijk)projectenkaarten, enz.
E-mail	Wekelijkse nieuwsbrief in 5 edities	<i>Need to know</i> nieuws	Nieuws: alles wat inwoners moeten weten om optimaal te participeren in de eigen leefomgeving.

Sociale media	Facebook pagina gemeente Instagram Twitter	<i>Nice to know</i> nieuws	Nieuws dat mensen leuk vinden om te lezen en te delen (en dat aldus ook kan bijdragen aan doelen van gemeente).
Overige media	Stadsberichten (Gezinsb.) Huis-aan-huisbrief Oog-tv Buitenreclame Informatiecentrum Enz.	Aanvullend op e-mail	Waar we aanwijzingen hebben dat een melding in Stadsnieuws niet (alle) burgers bereikt voor wie het bedoeld is. Ook afhankelijk van t doelgroepsegment en het relatieve belang van het onderwerp.

Naast eerdergenoemde maatregelen versterken we ook onze online luistercapaciteit (monitoren van wat er op internet gezegd wordt) en zorgen zo dat we sneller en effectiever op veranderende sentimenten kunnen reageren. Daarbij brengen we in kaart wie invloedrijke tussenpersonen zijn (denk aan burgerjournalisten, bloggers, vloggers etc.) en richten een social newsroom die hen ondersteunt door op 1 plek op internet alle gemeentelijke tweets, facebookberichten en ander nieuws beschikbaar te stellen. Met de ontwikkeling van deze newsroom zijn we in november gestart. Daarvoor is een trainee in dienst genomen.

#### 4. In gesprek gaan met de wijken

De communicatiekanalen en -middelen die wij hebben ontwikkeld en nog ontwikkelen voor de wijkbewoners zijn in onze optiek een noodzakelijke (kostenefficiënte) aanvulling op de meest elementaire vorm van communicatie: direct persoonlijk contact.

In het geval van een direct persoonlijk belang stellen de meeste mensen direct en persoonlijk contact met een vertegenwoordiger van de gemeente op prijs. Soms verwachten ze dit zelfs. Dat is ook de reden dat we als gemeente hebben gekozen voor gebiedsgericht werken, een organisatievorm die voorziet in lokale aanwezigheid, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Via Gebiedsgericht Werken hebben burgers een laagdrempelige plek in hun omgeving waar ze terecht kunnen met wensen en ideeën en waar ze samen met professionals van verschillende disciplines aan de realisatie daarvan kunnen werken. Bovendien hebben ze via de wijkwethouder een direct aanspreekpunt in het bestuur van de stad. Met een beoogde publiekscampagne zullen we deze verworvenheden onder de aandacht brengen van de inwoners van wijken. Communicatie wordt uiteraard zoveel mogelijk afgestemd op de doelgroepen.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink