

Inventariserende notitie “Elke wijk zijn eigen verhaal”

De gemeente besteedt, met de oprechte intenties het 'goed' te doen, veel inspanning om passief en actief met de Stad en wijken te communiceren. Toch, zo constateerde de gemeenteraad op basis van signalen uit de stad, pakken deze pogingen soms anders uit dan bedoeld. En het kan anders: met nieuwere middelen. Want bewoners in de stad willen dat er naar hen geluisterd wordt. Ze willen betrokken zijn. Tijdig informatie ontvangen. Vooral over zaken die hun wijk of straat raken. En ze willen zelf kunnen opzoeken wat er in hun naaste omgeving allemaal gebeurt.

Onderstaande mogelijkheden geven een richting aan voor het verbeteren en vernieuwen van de communicatie in en met de wijk. In het cursieve deel staat een inschatting van de effectiviteit. De mogelijkheden vereisen hierna nog verdere concretisering om daadwerkelijk aan te sluiten bij de bewegingen in de wijken. Per wijk kunnen de instrumenten, frequentie en experimenten uiteraard verschillen.

MOGELIJKHEDEN

<i>We zetten het verhaal van de wijk centraal</i>	We sturen "storytellers" de wijken in om de verhalen op te schrijven. Samen met bewoners. Zodat het hún verhaal is. (Communicatie & Gebiedsteams)
<i>Wijkverhalen gebruiken in communicatie</i>	We verwerken deze wijkverhalen in alle communicatieuitingen, zoals blogs, artikelen, video's, infographics, Facebookberichten, tweets, persberichten, speeches, advertenties, etc etc. (Communicatie) <i>Effectiviteit hoog door consistente, herkenbare communicatie die "dicht bij" de ontvanger komt.</i>
<i>Meer experimenteren met en leren van burgerbetrokkenheid</i>	Denk hierbij aan zaken als WIJ-teams van professionals en vrijwilligers, de Right to Challenge, Innovatieateliers, ondersteunen jeugdinitiatieven, etc etc. Door met zulke vormen te experimenteren, krijgen bewoners meer een stem (gehoord worden), en gelijktijd kunnen we als gemeente van deze ervaringen leren en zo onze open aanpak (betrokkenheid) verbeteren. (Iedereen) <i>Effectiviteit is nog niet goed te benoemen (experimenteel). Verschilt ook per initiatief/dossier. Er wordt landelijk gewerkt aan een systematiek om effect van experimenten te meten; daar kan Groningen wellicht z'n voordeel mee doen.</i>
<i>Creatieve ideeën voor communicatieacties ophalen</i>	We experimenteren in wijken met verschillende nieuwe communicatiemanieren (on- en offline), aangedragen door en samen ontwikkeld met bewoners, en meten de resultaten. Geslaagde experimenten nemen we op in onze reguliere werkwijzes. (Communicatie & Gebiedsteams) <i>Experimenteel; nog weinig ervaring mee in gemeenteland. Wel wordt elders gewerkt aan ontwikkeling van systematiek om effect te meten. Arbeidsintensief. Ervaring bij andere gemeenten leert dat ontwikkelen van wijkcommunicatiemiddelen an sich relatief weinig oplevert. Verbinding met en tussen wijkbewoners komt 'als vanzelf' tot stand als er een inhoudelijke kwestie wordt opgepakt.</i>
<i>Gebruiken van open data en lokale start-ups</i>	De gemeente beschikt over grote hoeveelheden (openbare, herbruikbare) gegevens, waar allerlei informatie uit te halen is. We zoeken lokale start-ups met ideeën om zulke zgn. open data te gebruiken in wijkcommunicatie. (Communicatie, Gebiedsteams, ICT) <i>We doen als Groningen al enige jaren mee in open spending. Er zijn</i>

diverse app's waarmee burgers met ons communiceren. En met de komst van de omgevingswet zullen steeds meer datasets beschikbaar komen voor burgers en bedrijven.

Open contact en luisteren

- Wijkwethouder, gebiedsteams en WIJ-teams vormen de eerste voorpost in de wijk als het gaat om het goede gesprek met bewoners. Zij horen wat er leeft en speelt. Intern maken we meer gebruik van deze kennis en ervaringen. (Gebiedsteams, iedereen)

Persoonlijk contact is altijd de meest effectieve (en arbeidsintensieve) manier van communiceren.

- Online blijven we luisteren naar wat er wordt gezegd op social media, en ontwikkelen onze vaardigheden om te duiden en vertalen wat deze geluiden betekenen. (Communicatie).

Het volgen van wat er in wijken via openbare social media wordt gewisseld staat nog in de kinderschoenen.

Social newsroom inrichten

We ondersteunen de verhalen(door)vertellers in de wijken (denk aan wijkkranten, opinieleiders, etc.) door op één plek op internet alle gemeentelijke tweets, facebookberichten, en ander nieuws te verzamelen. (Communicatie)

Er is nog weinig ervaring hiermee in gemeenteland. Wel volgen wij actief berichten op twitter facebook en andere social media.

Restylen gemeentepagina

We zorgen ervoor dat we via een gemeentepagina nieuwe stijl in de Gezinsbode veel beter kunnen laten zien wat er in wijken gebeurt. (Communicatie)

Bij de restyling laten we ons leiden door de best practices en ervaringen van anderen.

Flexibiliseren huisstijl

Onze huisstijl moet passen bij een gemeente die veel samenwerkt met andere partijen: ruimte, inspiratie en flexibiliteit bieden in plaats van een knellend keurslijf. (Communicatie)

Een flexibelere huisstijl heeft een positief effect

Bekendmakingen op postcode

Via overheid.nl zijn bestemmingsplannen en verkeersbesluiten al op te vragen. Dit vullen we aan met alle bekendmakingen. Bewoners kunnen zelf aangeven voor welk gebied zij alerts willen hebben. (Communicatie & ICT)

Bewoners moeten zichzelf eenmalig aanmelden. Dan worden ze proactief en 'real time' geïnformeerd over zaken die zich afspelen binnen de zelf ingestelde straal rondom hun woonomgeving. Daarmee wordt de communicatie rondom deze zaken voor deze bewoners veel directer en gericht.

Volgen van je eigen dossier

Door invoering van zaakgericht werken wordt het mogelijk dat bewoners hun eigen dossier/aanvraag bij de gemeente stap voor stap online kunnen volgen. Zaakgericht werken wordt stapsgewijs ingevoerd, en moet eind 2017 volledig mogelijk zijn. (ICT)

De communicatie rondom het eigen dossier is daarmee gericht en de informatiebehoefte van de ontvanger is leidend.

Onderzoeken en meten

We gaan het effect van onze communicatie meer evalueren. De gemeente zou kunnen besluiten snel te investeren in onderzoek naar huidige tevredenheid, informatiebehoefte, favoriete kanalen van bewoners. (Communicatie)

Effectief doordat er minder op incidenten en anekdotes afgegaan hoeft te

worden, en meer op harde(re) gegevens.

Wijkverhalen gebruiken in beleid We maken gebruik van de expertise van gebiedsteams en wijkwethouders, en zorgen dat beleid en wijkinitiatieven met elkaar verbonden worden. Daarbij zoeken we aansluiting bij doelgroepen in de wijk. (Iedereen)
Experimenteel en maatwerk.

