

## Colofon

*Titel* Onderzoeksrapport bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeenten

*Versie, datum* 1.0, 01/06/2005

*Auteur* Barbara van Gelder

*Kader* Afstudeerproject, hbo studie Communicatie, publieke sector

*Organisatie* Het Gewest Gooi en Vechtstreek

*Begeleider* René van der Haagen,  
directeur Algemene Dienst Gewest

*Versijning rapport* juni 2005

*Correspondentieadres* Gewest Gooi en Vechtstreek  
Postbus 251  
1400 AG BUSSUM

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, door fotokopieën of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.



## Voorwoord

Vanaf februari 2005 ben ik, Barbara van Gelder studente Communicatie publieke sector, bezig geweest met een onderzoek naar de verbeteringen van de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeenten. Uit een intern onderzoek in oktober 2004 is gebleken dat de bestuurlijke communicatie verbeterd zou kunnen worden. Het Centraal Management Team (CMT) had besloten dat er een onderzoek naar de verbetering van de bestuurlijke communicatie plaats moest vinden en daarvoor ben ik als afstudeerder ingeschakeld.

Het doel van het onderzoek was achterhalen hoe de bestuurlijke communicatie tussen de gemeenten en het Gewest kan worden verbeterd en daarvoor aanbevelingen aandragen.

Voor dit onderzoek heb ik interviews afgenomen met de communicatiemedewerkers van de diensten binnen het Gewest, de Gewestsecretaris, de negen Burgemeesters en zeven Griffiers. Mijn dank gaat uit naar degenen waarmee ik een interview heb af mogen nemen. Naast de interviews zijn er enquêtes verstuurd. Alle respondenten die op mijn enquête hebben gereageerd wil ik ook graag bedanken.

Daarnaast wil ik alle medewerkers van het Gewest bedanken voor hun hulp en medewerking. In het bijzonder wil ik tot slot René van der Haagen, directeur Algemene Dienst bedanken voor zijn begeleiding en dat hij altijd voor mij klaar stond in de periode dat ik mijn afstudeerproject volbracht.

Bussum, juni 2005

Barbara van Gelder



## Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	7
2. Opzet en uitvoering van het onderzoek	8
§ 2.1 Keuze van de onderzoekseenheden	8
§ 2.2 Beschrijving verantwoording van de dataverzamelmethode	8
§ 2.3 Registratie, verwerking en preparatie van de gegevens	9
§ 2.4 Beschrijving en verantwoording van de analysebeslissingen	9
§ 2.5 Betrouwbaarheid en geldigheid	10
3. Onderzoeksresultaten	11
§ 3.1 Kwalitatief onderzoek 1 onderzoeksresultaten topicinterviews	11
§ 3.1.1 Burgemeesters	11
§ 3.1.2 Griffiers	15
§ 3.1.3 Communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris	18
§ 3.2 Kwalitatief onderzoek 2 onderzoeksresultaten documenten verzamelen en analyseren	22
§ 3.2.1 Beknopte weergave resultaten analyse bestuurlijke communicatiemiddelen per middel en dienst	23
§ 3.3. Kwantitatieve onderzoeksresultaten enquêtes	24
§ 3.3.1 Beknopte weergave onderzoeksresultaten enquêtes	24
4. Conclusie	28
5. Aanbevelingen	32
§ 5.1 Beschrijving aanbevelingen Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	33
§ 5.2 Beschrijving aanbevelingen Wethouders, Raadsleden	35
§ 5.3 Beschrijving aanbevelingen Wethouders	35
§ 5.4 Beschrijving aanbevelingen Raadsleden	35
§ 5.5 Realiserende aanbevelingen	36
§ 5.6 Suggestie voor verder onderzoek	36
Literatuur	37



## Samenvatting

In het kader van een afstudeerproject is er in opdracht van het Centraal Management Team een onderzoek naar de verbetering van de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest Gooi en Vechtstreek (verder te noemen als het Gewest) en de negen regiogemeenten uitgevoerd. Het onderzoek is gebaseerd op de volgende probleemstelling:

*Hoe kan de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest Gooi en Vechtstreek en de negen regiogemeenten worden verbeterd?*

Naar aanleiding van de probleemstelling zijn er vier deelvragen opgesteld.

1. Hoe wordt er momenteel gecommuniceerd tussen het Gewest en de gemeenten?
2. Wat gaat er goed met de bestuurlijke communicatie?
3. Wat gaat er niet goed met de bestuurlijke communicatie?
4. Door welke communicatiemiddelen / -kanalen willen de gemeenten graag op de hoogte gehouden worden om in hun informatiebehoefte te worden voorzien?

### *Opzet en uitvoering onderzoek*

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden, dataverzamelmethode en onderzoekseenheden. Zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek is gehanteerd. Er zijn topicinterviews afgenomen, documenten verzameld en geanalyseerd en er zijn enquêtes verspreid. De onderzoekseenheden van de topicinterviews waren de Burgemeesters en Griffiers van de negen regiogemeenten, de communicatiemedewerkers van de verschillende diensten binnen het Gewest en de Gewestsecretaris. In totaal zijn er 20 interviews afgenomen. Alle schriftelijke en digitale bestuurlijke communicatiemiddelen zijn verzameld en geanalyseerd.

Er zijn 324 enquêtes verstuurd onder de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren van de negen regiogemeenten. Er zijn 126 enquêtes teruggekomen, dat is 38,89%.

Doordat er van drie verschillende dataverzamelmethode gebruik is gemaakt is er in dit onderzoek sprake van datatriangulatie. Door datatriangulatie is de geldigheid gegarandeerd en wordt de betrouwbaarheid verhoogd.

De topicinterviews zijn allemaal gefragmenteerd en gelabeld. De enquêtes zijn in tabellen en taartdiagrammen verwerkt. De onderzoeksresultaten zijn per onderzoeksmethode en per doelgroep uitgewerkt.

### *Onderzoeksresultaten*

De bestuurlijke communicatiemiddelen die zijn geanalyseerd hebben een uiteenlopende beoordeling. De website van het Gewest scoort een ruim onvoldoende, de GGD en GAD scoren een voldoende en de website van de RAV scoort erg slecht. De nieuwsbrieven van de GGD scoren goed en het nieuwsbericht van de GAD ook. De jaarrekening van het Gewest en de jaarverslagen van de GGD en GAD zijn ook voldoende. Het jaarverslag van de RAV is summier.

De bestuurlijke communicatiemiddelen die door het Gewest worden verspreid zijn niet onder alle Raadsleden bekend. Dit heeft te maken met de manier van communiceren vanuit het Gewest maar ook met de eigen houding van Raadsleden ten opzichte van het Gewest. De Raadsleden weten niet veel van het Gewest af, het is een ver-van-hun-bed-show. Ze zijn vooral geïnteresseerd in lokale zaken.

Het merendeel van de Wethouders weet veel over het Gewest en vindt dat er een goede communicatie is die niet verbeterd hoeft te worden. De Raadsleden daarentegen staan minder positief tegenover het Gewest en willen wel dat de communicatie verbeterd wordt. Ze willen onder andere dat de terugkoppeling van de portefeuillehouders verbeterd wordt. De contactambtenaren weten weinig van het Gewest maar vinden de communicatie wel goed verlopen.

Alle drie de doelgroepen zien de website als het belangrijkste communicatiemiddel om in de informatiebehoefte te worden voorzien. Lokale zaken, het Gewest als organisatie, ruimtelijke ordening, verkeer en vervoer en milieu scoren hoog als het gaat om de regionale informatiebehoefte van de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren.

Naast de website willen de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren via de e-mail en Gewestnieuwsbrief geïnformeerd worden. De Raadsleden en contactambtenaren hebben ook een voorkeur voor presentaties / informatieavonden.



## Conclusie

Ondanks dat het merendeel van de Wethouders en contactambtenaren vindt dat de huidige bestuurlijke communicatie goed verloopt, dient de communicatie wel verbeterd te worden. De Wethouders hebben meer contact met het Gewest dan de Raadsleden en contactambtenaren. Uit de enquêtes blijkt dat de contactambtenaren niet veel van het Gewest afweten en veel communicatiemiddelen niet kennen. Met name de Gewestwebsite en Gewestnieuwsbrief heeft een lage bekendheid.

De communicatie zal verbeterd worden als de communicatie tijdig, actueel en actief is. Het belang voor de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren moet in de communicatiemiddelen naar voren komen. Daarnaast moet er goed worden ingespeeld op de regionale informatiebehoefte en de wensen ten aanzien van de bestuurlijke communicatie van de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren.

De kwaliteit van de verschillende huisstijlen van de diensten van het Gewest komt niet overeen met elkaar. Er zit een verschil in kwaliteit, frequentie en doelgroep bij de verzending van nieuwsbrieven.

## Aanbevelingen

De bestuurlijke communicatie dient opgesplitst te worden in de directe en indirecte communicatiestrategie. De directe communicatiestrategie is vanuit het Gewest naar de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren toe. De indirecte strategie is vanuit de Wethouders naar de Raadsleden en contactambtenaren toe. Op de indirecte strategie heeft het Gewest een beperkte invloed en verantwoordelijkheid.

De aanbevelingen zijn verdeeld onder de directe en indirecte communicatiestrategie. Daarnaast zijn er twee realiserende aanbevelingen.

Voor alle communicatiemiddelen is het van belang dat:

- De huisstijl goed is;
- Het Gewest en de dienst(en) herkenbaar zijn;
- Ze technisch onderbouwd zijn;
- Het profiel het Gewest en dienst(en) naar voren komen;
- De bestuurlijke communicatiemiddelen onderscheidend zijn ten opzichte van andere communicatiemiddelen;
- Het belang, missie en doel centraal staan.

Om meer duidelijkheid te creëren tussen het logo van het Gewest en de Algemene Dienst dient de Algemene Dienst een nieuw logo te nemen.

Er moet meer duidelijkheid worden gegeven over het Gewest en de diensten die onder het Gewest vallen. Er zou in de briefwisseling vanuit de diensten duidelijk vermeld kunnen worden dat de GGD, GAD of RAV een onderdeel is van het Gewest.

### Aanbevelingen directe communicatiestrategie

Om de bestuurlijke communicatie te verbeteren moet de website worden aangepast. De website dient als eerste actueel gehouden te worden en er moet meer informatie op komen te staan. Daarnaast kunnen er documenten op de website gezet worden die men kan downloaden. Er zou voor de Wethouders en Raadsleden een gesloten systeem ontwikkeld kunnen worden waarop zij vragen kunnen stellen, een discussie kunnen beginnen of vertrouwelijke stukken op kunnen plaatsen.

Voor de Gewestnieuwsbrief is het van belang om een professionelere uitstraling te krijgen. Dit kan door de vormgeving aan te passen. Een verspreiding met een vaste frequentie is ook erg belangrijk.

Meer e-mailcontact vinden de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren heel belangrijk. Brieven en uitnodigingen zouden in de toekomst per mail verstuurd kunnen worden en niet meer per post. De nieuwsbrief kan gedigitaliseerd worden. Op die manier wordt er ingespeeld op de wensen van de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren om meer via de e-mail te communiceren.

Het begin van een nieuwe Raadsperiode is een goede gelegenheid om aan Raadsleden en eventueel ook de Wethouders en contactambtenaren een presentatie te geven over het Gewest. Het Gewest dient dan naar elke regiogemeente te gaan en vertellen wat het Gewest doet, waar het voor staat en dergelijke; de organisatiestructuur beter kenbaar maken.



Aan het einde van de presentatie kan een folder aan elk Raadslid overhandigd worden waarin de belangrijkste dingen van het Gewest staan. Zoals de organisatiestructuur, contactgegevens, lopende projecten en ontwikkelingen.

Binnen de diensten van het Gewest kan bij de verzending meer geclusterd worden. Er zou bijvoorbeeld in de Gewestnieuwsbrief een nieuwsbericht van de verschillende vakberaden en commissies ingevoegd kunnen worden.

#### Aanbevelingen indirecte communicatiestrategie

De terugkoppeling door portefeuillehouders is geen verantwoordelijkheid van het Gewest maar van de gemeenten. Desondanks zou het Gewest wel aan kunnen geven dat het voor de informatieverstrekking en communicatie naar de Raadsleden toe van groot belang is dat er een vast moment is waarop portefeuillehouders informatie naar de Raadsleden terug kunnen koppelen. Deze terugkoppeling kan plaatsvinden in de Commissievergadering onder het agendapunt Gewestelijke aangelegenheden.

#### Realiserende aanbevelingen

Om de aanbevelingen te realiseren dient een communicatieplan opgezet te worden waar de aanbevelingen uitgebreid worden beschreven en hoe het aangepakt moet worden.

Voor de verbetering van de bestuurlijke communicatie is het van belang om een communicatiemedewerker in dienst te nemen. De medewerker kan verschillende taken verrichten, bijvoorbeeld: contacten onderhouden met gemeenten en Griffiers, onderhouden en actualiseren van de website, e-mailverspreiding, presentaties en informatieavonden voorbereiden, de Gewestnieuwsbrief coördineren en een folder ontwerpen.

Een suggestie voor verder onderzoek is om over twee jaar opnieuw een onderzoek te houden. Er is op dat moment een nieuwe Raadsperiode aangebroken en er kan goed gekeken worden of de bestuurlijke communicatie na twee jaar is verbeterd.



## 1. Inleiding

In het kader van mijn studie, Communicatie publieke sector aan de Hogeschool INHOLLAND te Diemen-Zuid, heb ik mijn afstudeerproject bij het Gewest volbracht. Het afstudeerproject betreft een onderzoek naar de verbeteringen van bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeenten. Dit onderzoeksrapport is daarvan het eindresultaat.

De afgelopen achttien weken heb ik mij volledig bezig gehouden met het onderzoek. Dit onderzoeksrapport is van belang omdat het aanbevelingen bevat met betrekking tot de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeenten. Met deze aanbevelingen kan het Gewest de communicatie in de toekomst aanzienlijk verbeteren en de relatie naar de gemeenten toe aanpassen.

Voor het onderzoek naar de bestuurlijke communicatie heb ik in mijn onderzoeksplan aan het begin van het onderzoek een probleemstelling geformuleerd. De probleemstelling was: Hoe kan de bestuurlijke communicatie tussen gemeenten en het Gewest worden verbeterd? Deze probleemstelling is gedurende het onderzoek voor een klein deel aangepast.

De definitieve probleemstelling is:

*Hoe kan de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeenten worden verbeterd?*

Naar aanleiding van de probleemstelling zijn er vier deelvragen opgesteld. Deze vragen hebben voor het onderzoek een richtinggevende functie en zijn geformuleerd om het onderzoek te sturen in het onderzoeksproces.

Deelvragen:

1. Hoe wordt er momenteel gecommuniceerd tussen het Gewest en de gemeenten?
2. Wat gaat er goed met de bestuurlijke communicatie?
3. Wat gaat er niet goed met de bestuurlijke communicatie?
4. Door welke communicatiemiddelen / -kanalen willen de gemeenten graag op de hoogte gehouden worden om in hun informatiebehoefte te worden voorzien?

Aan de probleemstelling is de volgende doelstelling verbonden die ik middels het onderzoek heb behaald:

*Door kwalitatief en kwantitatief onderzoek achterhalen hoe de bestuurlijke communicatie tussen de gemeenten en het Gewest kan worden verbeterd en daarvoor aanbevelingen aandragen.*

In het onderzoeksrapport zal uitgebreid worden ingegaan op alle aspecten van het onderzoek. Er wordt onder andere ingegaan op de probleemstelling en inhoudelijke oriëntatie. Daarnaast zal het verloop van het onderzoek (onderzoekseenheden, dataverzamelingmethoden en geldigheid) worden toegelicht. Aansluitend zullen de onderzoeksresultaten en conclusie volgen. Als laatste zullen aanbevelingen gegeven worden.

Ik hoop dat dit onderzoeksrapport een duidelijke weergave geeft van de bestuurlijke communicatie en de aanbevelingen die uit het onderzoek zijn voortgekomen.

Barbara van Gelder



## 2. Opzet en uitvoering van het onderzoek

### § 2.1 Keuze van de onderzoekseenheden

Voor het onderzoek naar de bestuurlijke communicatie is gebruik gemaakt van verschillende onderzoekseenheden. Deze onderzoekseenheden staan in verband met de dataverzamelingmethoden waarmee is gewerkt. De methoden staan beschreven in § 2.2.

De onderzoekseenheden zijn verdeeld in kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

Kwalitatief: sleutelinformant groep 1 -> Burgemeesters / Voorzitters van de Raad (9)  
sleutelinformant groep 2 -> Griffiers (7)  
sleutelinformant groep 3 -> communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris (4)

Het onderzoek is onder andere verricht op bovenstaande sleutelinformanten. De drie groepen sleutelinformanten zijn, op één Burgemeester na, geïnterviewd op hun gemeentehuis, werkplek. De actoren bij de interviews waren de geïnterviewde en de interviewer. De activiteiten die tijdens de interviews waren verricht waren vraagstelling en beantwoording.

Van tevoren waren de sleutelinformanten op de hoogte gesteld. Bij de sleutelinformant groep 1 en 2 is dat via een brief gebeurd en bij groep 3 is dat telefonisch en per e-mail gebeurd. In de benadering zijn ze onder andere op de hoogte gesteld van het doel van het onderzoek, het belang om mee te werken, soort en duur. In totaal zijn er 20 interviews gehouden.

Na de interviews is zowel per post als per e-mail een enquête verstuurd aan de onderstaande groepen respondenten van de negen regiogemeenten.

Kwantitatief: respondent groep 1 -> Wethouders  
respondent groep 2 -> Raadsleden  
respondent groep 3 -> contactambtenaren

De enquêtes zijn via twee verschillende communicatiekanalen verstuurd om de respons te verhogen. In totaal zijn er 324 enquêtes verstuurd. Aangezien er in de periode dat de enquête werd verstuurd een Wethouder was opgestapt is die Wethouder niet benaderd. Normaal zijn er 28 Wethouders, maar in de onderzoeksperiode waren er 27 Wethouders. Er zijn in het gehele Gewest 183 Raadsleden en 114 contactambtenaren. De adressen van de Raadsleden zijn bekend bij het Gewest en de e-mail naar hen is via de Griffier van de desbetreffende gemeente verstuurd. De gegevens van de contactambtenaren zijn door de beleidsmedewerkers van het Gewest verstrekt. De 28 Wethouders, 183 Raadsleden en 114 contactambtenaren komen op een totaal van 324 verspreide enquêtes.

Voordat er topicinterviews werden gehouden en de enquêtes werden verspreid zijn alle schriftelijke en digitale bestuurlijke communicatiemiddelen geanalyseerd. Dit is bewust aan het begin van de onderzoeksperiode gedaan om op die manier met een zo'n neutraal mogelijk beeld en zonder eventuele invloeden van derden de middelen te analyseren.

### § 2.2 Beschrijving verantwoording van de dataverzamelingmethoden

Er is in dit onderzoek gewerkt met datatriangulatie door het gebruik van verschillende vormen van onderzoeksinformatie en gegevensbronnen. Hiervoor is gekozen omdat er een beter beeld wordt gecreëerd wanneer er vanuit verschillende invalshoeken gegevens worden verzameld. Daarnaast wordt de geldigheid verhoogd en de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot.<sup>1</sup>

De datatriangulatie bestaat uit de verschillende dataverzamelingmethoden:

- Topicinterview (kwalitatief);
- Documenten verzamelen en analyseren (kwalitatief);
- Enquête (kwantitatief).

Er zijn onder verschillende doelgroepen topicinterviews gehouden. Deze interviews bestonden uit open vragen. Er waren een aantal topics die gehanteerd werden en daarbij waren vragen opgesteld. Met een topicinterview wordt er uitgebreide informatie gegeven en er kan diep worden inge-

<sup>1</sup> Basisboek kwalitatief onderzoek, pagina 96



gaan op het desbetreffende onderwerp. Op die manier kan er aan veel ideeën, meningen en opvattingen gekomen worden.

Bij de interviews met de Burgemeesters en Griffiers zijn dezelfde topics en vragen gehanteerd. De interviews met de communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris hadden andere topics en vragen.

Van de te analyseren bestuurlijke communicatiemiddelen is een lijst opgesteld. Deze lijst is een leidraad geweest voor het analyseren. Alle schriftelijke communicatiemiddelen zijn volgens een aantal beoordelingscriteria beoordeeld. De digitale communicatiemiddelen zijn geanalyseerd volgens een NetScan.

De enquêtes zijn verstuurd aan drie verschillende doelgroepen: Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren. Contactambtenaren zijn ambtenaren die bij de gemeenten werken en waar de beleidsmedewerkers van het Gewest contact mee hebben. Zowel persoonlijk als schriftelijk, bijvoorbeeld vakberaden en vergaderingen.

De enquête bestond uit zowel gesloten als open vragen. Naast de enquête en begeleidende brief zat er een antwoordenvolpde ingesloten om de drempel tot reactie te verlagen en er zat een kopie bij van het artikel dat voorafgaand van de verspreiding in de Gewestnieuwsbrief over het onderzoek is geschreven.

### *§ 2.3 Registratie, verwerking en preparatie van de gegevens*

De topicinterviews zijn op een cassettebandje opgenomen. Met behulp van het cassettebandje zijn alle topicinterviews letterlijk in Word uitgewerkt. Na de uitwerkingen zijn alle interviews per groep gefragmenteerd en gelabeld. De interviews zijn in verschillende fragmenten opgesplitst. Elk fragment heeft een naam / label gekregen.

De analyse van de bestuurlijke communicatiemiddelen (documenten verzamelen en analyseren) is in Word verwerkt. De websites van het Gewest en de verschillende diensten zijn middels een NetScan geanalyseerd. De overige schriftelijke communicatiemiddelen zijn naar aanleiding van een vijftal beoordelingscriteria geanalyseerd.

De uitslagen van de enquêtes zijn in Excel verwerkt. In Excel zijn alle uitkomsten in absolute getallen weergegeven. Per doelgroep zijn de uitkomsten uitgewerkt. Nadat alle uitkomsten waren uitgewerkt zijn in Excel grafieken opgesteld in de vorm van taartdiagrammen. In de taartdiagrammen staan de uitkomsten in percentages. Deze taartdiagrammen zijn wederom per doelgroep uitgewerkt.

De taartdiagrammen hebben een belangrijke en overzichtelijke bijdrage geleverd aan de preparatie van de eigenlijke analyse. Nadat de taartdiagrammen waren opgesteld zijn de antwoorden van de gesloten vragen van de enquête in tabellen gezet. In deze tabellen zijn de verschillen en overeenkomsten van de antwoorden van de drie verschillende doelgroepen naast elkaar te zien.

### *§ 2.4 Beschrijving en verantwoording van de analysebeslissingen*

Het uitgangspunt van de analyses waren de probleem- en doelstelling. Door de topicinterviews, documenten verzamelen en analyseren en de enquêtes af te nemen werd getracht antwoord te geven op de probleemstelling en het behalen van de doelstelling. Er is sprake van een beschrijvende probleemstelling.

Als eerste is er van de topicinterviews een tekstbestand in Word gemaakt. Daarna is de informatie die nodig was om antwoord te geven op de probleemstelling geselecteerd. Die geselecteerde informatie is vervolgens opgedeeld in fragmenten. Die fragmenten hebben labels gekregen. De synoniemen zijn eruit gehaald en de labels zijn ook op nieuw materiaal geldig. Het belang van de fragmenten en labels is van toepassing op de beschrijvende probleemstelling.

In totaal zijn er 324 eenheden benaderd met de enquête. De 324 eenheden zijn onder te verdelen in drie verschillende doelgroepen. De data-analyse is uitgewerkt in zowel absolute getallen als percentages. In eerste instantie is de data verwerkt in absolute getallen. Nadat alle uitkomsten waren verwerkt zijn er grafieken in de vorm van taartdiagrammen opgesteld en daarin zijn de uitkomsten in percentages weergegeven. De percentages geven de frequentie van de gegeven antwoorden weer.

Omdat er in dit onderzoek sprake is van verschillende doelgroepen zijn de uitkomsten van de doelgroepen apart uitgewerkt.



### § 2.5 Betrouwbaarheid en geldigheid

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van datatriangulatie. Voor deze triangulatie is gekozen om een beter beeld van de situatie te creëren. Door een beter beeld te creëren wordt de betrouwbaarheid en geldigheid vergroot.

Elke stap in het onderzoek is systematisch gedaan. Doordat het een onderzoek was waar meerdere doelgroepen bij betrokken waren is elke onderzoeksmethode per doelgroep uitgewerkt. Het onderzoek is hierdoor betrouwbaarder omdat er geen misverstanden kunnen ontstaan over de uitkomsten van de diverse doelgroepen.

De topicinterviews zijn afgenomen met behulp van een cassetterecorder. Elk interview is direct na het afnemen letterlijk uitgetypt.

Elke uitkomst van de enquête is op exact dezelfde wijze uitgewerkt in Excel in een bepaald opgezet document.

De geldigheid van het onderzoek heeft te maken met de antwoorden die gegeven worden en of die een goede weergave geven van hetgeen in de praktijk feitelijk afspeelt. Daarnaast speelt een grote rol of de verkregen informatie antwoord kan geven op de probleemstelling.<sup>2</sup>

Doordat er voor dit onderzoek zowel kwalitatief en kwantitatief onderzoek als methode is gehanteerd is de geldigheid in een sterke mate gegarandeerd. Daarnaast heeft het daardoor een grotere reikwijdte.

---

<sup>2</sup> Basisboek kwalitatief onderzoek, pagina 99



### 3. Onderzoeksresultaten

Het onderzoek heeft de probleemstelling: Hoe kan de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeenten verbeterd worden?

Uit de probleemstelling zijn een aantal deelvragen afgeleid.

- Hoe wordt er momenteel gecommuniceerd tussen het Gewest en de gemeenten?
- Wat gaat er goed met de bestuurlijke communicatie?
- Wat gaat er niet goed met de bestuurlijke communicatie?
- Door welke communicatiemiddelen / -kanalen willen de gemeenten graag op de hoogte gehouden worden om in hun informatiebehoefte te worden voorzien?

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten van het onderzoek naar de verbetering van bestuurlijke communicatie behandeld. Aangezien er gebruik is gemaakt van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek worden de resultaten van beide onderzoeksmethoden apart beschreven. In het volgende overzicht is te lezen welke doelgroepen bij welke onderzoeksmethode hoort.

Onderzoeksmethode	Wie of wat onderzocht
Kwalitatief onderzoek (topicinterviews)	Burgemeesters / Voorzitters van de Raad, Griffiers, communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris
Kwalitatief onderzoek (documenten verzamelen en analyseren)	Huidige schriftelijke en digitale communicatiemiddelen
Kwantitatief onderzoek (enquête)	Wethouders, Raadsleden, contactambtenaren

Tabel 1 Onderzoeksmethoden en bijbehorende doelgroep(en)

Als eerste worden in dit hoofdstuk de resultaten van de topicinterviews per doelgroep en fragment beschreven en een samenvatting van de analyse bestuurlijke communicatiemiddelen gegeven. Na die kwalitatieve onderzoeksresultaten zullen de kwantitatieve onderzoeksresultaten beknopt worden beschreven.

#### § 3.1 Kwalitatief onderzoek 1 onderzoeksresultaten topicinterviews

De topicinterviews die met drie verschillende doelgroepen zijn gehouden zijn letterlijk uitgewerkt. Na de uitwerkingen zijn ze gefragmenteerd en gelabeld. De onderzoeksresultaten zullen per fragment worden beschreven.

In totaal zijn er negen Burgemeesters, zeven Griffiers, drie communicatiemedewerkers en de Gewestsecretaris geïnterviewd. De interviews duurden elk ongeveer 20 à 30 minuten.

##### § 3.1.1 Burgemeesters

#### Fragment 1. Wat weten de Raadsleden van het Gewest?

Over het algemeen weten de Raadsleden weinig van het Gewest.

Twee van de negen gaven aan dat de Raadsleden wel weten wat het Gewest inhoudt.

Zeven gaven aan dat de Raadsleden onvoldoende / te weinig of niet zoveel weten van het Gewest. De stukken liggen wel in de leeskamer maar worden weinig tot niet gelezen. Het Gewest staat op afstand, 'ver-van-mijn-bed-show'. Dat wordt gemerkt aan het gebrek aan belangstelling. De Raadsleden hebben geen directe bemoeienis met het Gewest en zoals één van de Burgemeesters zei "Het is moeilijk om de activiteiten van het Gewest scherper op het netvlies van de Raadsleden te krijgen".

#### Fragment 2. Mening huidige communicatie tussen Gewest en gemeente

Twee Burgemeesters hadden de indruk dat de Raadsleden de communicatie zo wel prima vinden. Geen klachten en negatieve geluiden zeiden twee Burgemeesters.

Twee Burgemeesters gaven aan dat er sprake was van een tweezijdig proces. Als de Raadsleden meer gemotiveerd zijn dan weten ze ook meer van het Gewest. De Raadsleden weten te weinig.

Of ze zijn de informatie vergeten of ze vinden het niet belangrijk.



### Fragment 3. Huidige communicatie tussen het Gewest en de Raadsleden?

De communicatie vanuit het Gewest gaat voornamelijk via de portefeuillehouders zeiden drie Burgemeesters. Daarnaast worden er informatiebijeenkomsten gegeven vanuit de GAD en de GGD. Daar zijn de drie Burgemeesters die het hadden verteld positief over.

De nieuwsbrief is onder twee Burgemeesters bekend bij deze vraag. Of de nieuwsbrief goed wordt gelezen is niet bekend. Één Burgemeester zegt: "Er gebeurt toch best veel, maar de Raadsleden raken de laatste tijd, ook door het dualisme, overvoert met schriftelijke informatie. Één Burgemeester gaf aan dat er geen kritiek is op de informatiestroom die wordt gegeven.

Via stukken en agenda's van de vergaderingen wordt er ook gecommuniceerd zeiden twee van de negen Burgemeesters.

### Fragment 4. Terugkoppeling portefeuillehouders naar Raadsleden

Twee Burgemeesters gaven aan dat de Wethouders / portefeuillehouders informatie die vanuit het Gewest gegeven wordt terug moeten koppelen naar de Raadsleden en dat dat niet goed gebeurt.

Vier Burgemeesters gaven aan dat er geen klachten zijn over de terugkoppeling en dat het goed gebeurt.

Bij de meeste gemeenten is het Gewest of intergemeentelijke samenwerking geen agendapunt. Er wordt veelal ad hoc en / of mondeling een mededeling gedaan in de commissie.

### Fragment 5. Regionale informatiebehoefte

Onderwerp	Aantal	Onderwerp	Aantal
Lokale zaken	4	Gaat goed zo	1
Regiozaken	3	Huiselijk geweld	1
Verkeer en vervoer	3	Inhoudelijke kant Gewest	1
Volkshuisvesting / woningbouw	3	Jeugd en jongeren	1
Gezondheidszorg	2	Maatschappelijke ondersteuning	1
Geen bepaalde onderwerpen	2	Milieu	1
Ruimtelijke ordening	2	Onderscheidendheid van het Gewest	1
A1 problematiek	1	Gewestzaken	1
A6-A9	1	Regio-overstijgende onderwerpen	1
Alcoholgebruik	1	Wat er besproken wordt in portefeuillehoudersoverleggen	1
Bestuurskracht	1	Wat hebben de Raadsleden eraan? (Belang)	1
Bij elke gemeente is het anders	1	Welzijn	1
Bloemendalerpolder	1	Ze weten wat er speelt	1
Financiën, wat kost het?	1		

Tabel 2 Burgemeesters fragment 5. Regionale informatiebehoefte

### Fragment 6. Houding tegenover het Gewest

Vier van de negen Burgemeesters gaven aan het Gewest niet erg leeft, de gemeenten zijn meer met zichzelf bezig, ze krijgen veel spullen en lokale interessegebieden zijn dan belangrijker.

Drie Burgemeesters gaven aan dat ze niet negatief tegenover staan. Twee hiervan zeiden wel dat ze er niet veel vanaf weten.

Een Burgemeester gaf aan er erg kritisch naar het Gewest wordt gekeken en dan voornamelijk over financiën.

### Fragment 7. Wat zouden de Raadsleden willen weten over het Gewest?

Vier Burgemeesters gaven aan dat de Raadsleden graag zouden willen weten wat het Gewest doet, waar het uit bestaat, wat stelt het voor etc. Daarnaast vinden vier Burgemeesters ook dat het Gewest aan moet geven hoe we als Gewest Gooi en Vechtstreek in de regio staan.

De besluitvorming vindt één Burgemeester een onderwerp wat de Raadsleden zouden willen weten. Aangeven wat er is gedaan, wat ze ermee hebben gedaan en hoe het is opgelost vindt één Burgemeester.



## Fragment 8. Hoe zou u willen dat het Gewest naar de gemeente communiceert?

<b>Manier waarop</b>	<b>Aantal</b>	<b>Manier waarop</b>	<b>Aantal</b>
Belang duidelijk naar voren laten komen	4	Goed op de hoogte houden	1
Het gaat goed zo	3	Goed voorbereid	1
Gewest naar Raadsleden toekomen	2	Investeren in kennisoverdracht	1
Gezamenlijk, als eenheid naar buiten treden	2	Investeren in Raadsleden	1
Portefeuillehouders moeten informatie doorgeven aan Raadsleden	2	Kort	1
Op verschillende manieren	2	Krachtiger optreden	1
Snel	2	Meer gebruik maken van wat je in huis hebt	1
Actief	2	Mooi communicatiemateriaal	1
Helder	2	Motiverend	1
Efficiënt	2	Netjes	1
Beter profileren	2	Ontwikkelingen binnen de werktoreinen	1
Concreet	1	Persoonlijk contact in calimitaire situaties	1
Direct	1	Raadsleden periodiek uitnodigen en vertellen van het Gewest doet	1
Doelmatig organisatie	1	Sober organiseren	1
Gestructureerder	1	Wat is het RES voor de regio?	1
Goed	1	Zichtbaarder	1

Tabel 3 Burgemeesters fragment 8. Hoe zou u willen dat het Gewest naar de gemeente communiceert?

**Fragment 9. Aanbevelingen van communicatiemiddelen / -kanalen om op de hoogte blijven en in de informatiebehoefte te worden voorzien**

<b>Communicatiemiddel / -kanaal</b>	<b>Aantal</b>	<b>Communicatiemiddel / -kanaal</b>	<b>Aantal</b>
Internet / website	10	Minimaal één keer per jaar beleidsmedewerkers naar de ambtenaren van gemeenten laten komen. Uitleggen waarom men mee bezig is en dergelijke	1
Bijeenkomst (met thema)	5	Nette relatie, je moet elkaar kennen	1
Via portefeuillehouders	4	Nieuwjaarsreceptie	1
Één keer er jaar een bijeenkomst voor Raadsleden	3	Nieuwsbrief	1
Informatie presentatie aan begin van elke raadsperiode, dan heb je het voor vier jaar geregeld	3	Nieuwsbrief aantrekkelijker maken	1
Belang van het Gewest in middel laten zien	2	Nieuwsbrief met kort de lopende projecten en ontwikkelingen samenvatten	1
Maandbericht voor Raadsleden	2	Nieuwsbrief van alle takken van dienst met lopende zaken	1
Meer communiceren over successen; wat is ervoor gedaan, energie, wat kostte het, etc.	2	Op ad-hoc projectbasis	1
Nieuwsbrief uitgebreider	2	Op website hard copies laten zetten die men kan downloaden	1
Zowel schriftelijke als digitale informatie	2	Periodieke presentatie in commissievergadering. Één keer in de vier jaar; 1x p/j GAD, 1x p/j GGD, 1x p/j AD, 1x p/j RAV	1
Één keer in de twee jaar een bijeenkomst met thema door het Gewest organiseren	1	Portefeuillehouders een kant en klaar stuk neerleggen ter kennisname	1
Accountmanager die één à twee gemeenten heeft waar contacten mee lopen	1	Presentatie over een onderwerp	1
Bepaalde gebieden speciaal onder de aandacht brengen	1	Raadsleden moet je niet teveel bij het Gewest betrekken	1
Besluitenlijstje opstellen met besluiten die in portefeuillehoudersoverleggen zijn genomen, via Wethouders aan Raadsleden geven	1	Raadsleden prikkelen om naar een bijeenkomst te gaan door een lokkertje of belang ervan in laten zien	1
Direct informeren wanneer er iets is	1	Rechtstreeks informatie bij het Gewest inwinnen	1
Doorgeven dat de Raadsleden besluiten mogen nemen	1	Schriftelijk / hard copies	1
Flow van informatie zonder dat het vervelend wordt	1	Schriftelijk in niet zo'n dure vorm	1
Folder waarin per gemeente de jaarlijkse kosten / prijzen staan vermeld, een goed overzicht	1	Schriftelijke stukken en besluiten	1
Free publicity	1	Snel agenda's toesturen met besluiten	1
Goede communicatie onderling en berichtgeving	1	Vanuit GAD goede communicatie naar burgers toe; wanneer ze komen, gescheiden afval, enz.	1
Investeren in relatie met het Gewest	1	Voor- en nadelen Gewest kenbaar maken	1
Kort bulletin na alle portefeuillehoudersoverleggen maken en digitaal naar Raadsleden sturen	1	Website met informatiesysteem voor Raadsleden	1
Link in de nieuwsbrief naar internet	1	Website waarin je een reactie kan geven en vragen kunt stellen	1
Maximaal twee keer per jaar een inhoudelijke voortgangsrapportage	1		

Tabel 4 Burgemeesters fragment 9. Aanbevelingen van communicatiemiddelen / -kanalen om op de hoogte te blijven en in de informatiebehoefte te worden voorzien



### § 3.1.2 Griffiers

#### Fragment 1. Wat weten de Raadsleden van het Gewest?

Twee van de zeven Griffiers gaven aan de Raadsleden weinig weten van het Gewest. Één duidde aan dat ze op hoofdlijnen redelijk weten wat het Gewest doet, maar wat de Raadsleden er exact voor doen weten ze niet.

Twee van de zeven gaven ook aan dat het Gewest op afstand staat. Het verschilt wel per Raadslid. Het is erg divers. Sommige Raadsleden zitten in het Algemeen Bestuur en die weten meer dan anderen.

Twee Griffiers gaven aan dat er veel via portefeuillehoudersoverleggen wordt gedaan. Één van de twee gaf aan dat "in het kader van het dualisme meer zaakjes naar portefeuillehouders, dus naar het College gaan."

#### Fragment 2. Mening huidige communicatie tussen Gewest en gemeente

Drie Griffiers horen weinig van de Raadsleden wat ze van de huidige communicatiemiddelen vinden. Één Griffier zei dat de standaardcommunicatie prima is. De portefeuillehoudersoverleggen zijn goed, maar het is de manier waarop het wordt aangegeven. Twee van de zeven gaven aan dat het Gewest een te late informatieverstrekking heeft. De jaarrekening / begroting bijvoorbeeld. De Raadsleden klagen dan, ze krijgen het wel maar het is allang vastgesteld. Ze lopen daardoor achter.

Één Griffier zei dat er weinig communicatie is rechtstreeks tussen het Gewest en de Raadsleden.

Als laatste zei een Griffier dat het Gewest heel veel informatie kan verstrekken zonder het doel waarom je het verstrekt.

#### Fragment 3. Huidige communicatie tussen het Gewest en de Raadsleden?

Vier van de zeven Griffiers gaven aan dat de communicatie tussen het Gewest en de Raadsleden via de agenda's / agendapunten verloopt. Twee zeiden dat de communicatie via de vergaderingen verloopt. In deze communicatie is ook weer sprake van Raadsleden die in het Algemeen Bestuur zitten en degene die er niet inzitten. Één Griffier zei: "Er wordt informatie gemist voor het lid van het Algemeen Bestuur. Er wordt informatie uit de krant gehaald. Het is wezenlijk van belang dat er rechtstreeks vanuit het Gewest over wordt gecommuniceerd."

Twee gaven aan dat er communicatie plaatsvindt middels de nieuwsbrief. Één duidde aan dat er geen communicatie plaatsvindt. Het is er, het gaat en het gaat zoals het gaat. Een ander duidde ook aan dat de communicatie niet helemaal doorzichtig is.

#### Fragment 4. Terugkoppeling portefeuillehouders

Één Griffier gaf aan dat ze geen agendapunt hebben over het Gewest maar wel een agendapunt mededelingen. Daar kunnen dingen worden gezegd, maar het gebeurt vaak in de 'oh ja... sfeer'. Het is de verantwoordelijkheid van de Wethouders en die Griffier vindt dat ze die taak meer moeten oppakken en de informatie berichten.

Één griffier duidde aan dat ze geen agendapunt hebben. Er wordt vaak onderwerpgericht aan de Portefeuillehouders gevraagd.

Twee van de zeven gaven aan dat ze een agendapunt hebben met Gewestelijke aangelegenheden hetzij in de agenda van de Raadscommissie, hetzij in de agenda van de Raadsvergadering.

Vijf Griffiers gaven aan dat er documenten, besluiten en dergelijke ter inzage / kennisname liggen voor de Raadsleden.

Één Griffier zei dat "het College wat actiever in een eerdere fase informatie kan geven." Een andere Griffier zei dat er één belangrijk middel is en dat is de actieve informatieplicht van het College. Twee Griffiers zeiden dat de terugkoppeling goed gaat, er zijn geen klachten en de Raadsleden hebben nog niet aan de bel getrokken.

Fragment 5. Regionale informatiebehoefte

Onderwerp	Aantal	Onderwerp	Aantal
Lokale zaken	4	Gezondheidszorg	1
Intergemeentelijke samenwerking	2	Infrastructuur	1
Kosten – baten	2	Onderwijs	1
Weten wat er speelt in andere gemeenten	2	Regionaal georganiseerde dingen waar je als kleine gemeente een bijdrage aan kan leveren	1
Als er een financieel verhaal aan vast zit waar je als gemeente mee geconfronteerd wordt	1	Regionale zaken	1
Besluitvorming	1	Ruimtelijke ordening	1
Combinatie van regionaal en gemeentelijk	1	Sociale Zaken	1
Context van de gemeente binnen de regio	1	Veiligheid	1
Dingen die het Gewest bepakken	1	Verkeer en Vervoer	1
Geen interesse in de regio	1		

Tabel 5 Griffiers fragment 5. Regionale informatiebehoefte

Fragment 6. Houding tegenover het Gewest

Vijf van de zeven Griffier gaven aan dat het Gewest niet echt leeft / geen hot issue is / op grote afstand staat. De Gewestelijke regio heeft minder prioriteit dan de lokale zaken.

Één Griffier duidde aan dat de Raadsleden er neutraal tegenover staan. Een ander gaf aan redelijk positief tegenover het Gewest te staan.

Twee gaven aan dat het in sommige gevallen efficiënter en effectiever is om samen te werken. Één zei hier ook bij dat het Gewest wel wordt gedragen. Ze staan open tegenover het Gewest en achter het Gewest. Één Griffier zei dat de Raadsleden een terughoudend standpunt hebben ten opzichte van andere gemeenten. Zij gaan niet zeggen hoe het in de andere gemeente gedaan moet worden. Er is geen rechtstreeks draagvlak met het Gewest, het staat niet hoog op de agenda gaf een Griffier aan. Één Griffier zei dat het helemaal geen onderwerp van gesprek is.

Fragment 7. Wat zouden de Raadsleden willen weten over het Gewest?

Twee van de zeven gaven aan dat de Raadsleden de budgetten en bijdragen per gemeenten zouden willen weten.

Twee anderen duidden aan dat de projecten, ontwikkelingen binnen het Gewest vermeld moeten worden, waar de gemeenten mee te maken hebben. Het belang daarbij vertellen is dan erg belangrijk.

Twee Griffiers zeiden dat de Raadsleden de bevoegdheden van het Gewest, wat doet het nou eigenlijk en wat is er allemaal in dit Gewest willen weten.

Één Griffier duidde aan dat de Raadsleden op de hoogte willen blijven van het gehele bestuurlijke proces van het begin tot het eind.

Als laatste zeiden twee Griffiers dat ze niet weten wat de Raadsleden zouden willen weten. De Griffiers zijn er niet mee geconfronteerd.



## Fragment 8. Hoe zou u willen dat het Gewest naar de gemeente communiceert?

Manier waarop	Aantal	Manier waarop	Aantal
Tijdig	7	Duidelijk	1
Belang, wat hebben de Raadsleden eraan	3	Het productpakket bekend maken	1
Inhoud, wat krijgen we voor welk bedrag, etc.	2	Jezelf op de kaart zetten	1
Adequaat	1	Minder papier	1
Afgeronder	1	Naar buiten treden	1
Alle Raadsleden dezelfde informatie toesturen	1	Over het Gewest, wat doet het, waar bestaat het uit, etc.	1
Betrokkenheid me regionaal beleid versterken door er een zwaarder Gewest van te maken	1	Rol Raadsleden in het dualisme	1
Boodschap kenbaar maken	1	Schriftelijk uitnodigingen ook digitaal e-mailen	1
Concreter om de leesbaarheid ten goede te laten komen	1	Uniform logo / format	1
Controlerende functie in verband met postverzending, bijvoorbeeld begroting	1	Verzending structureren	1
Dat de Raad controle zou mogen uitvoeren op het Gewest, of helemaal niet	1	Voor een goede afstemming zorgen tussen gemeenten bij bepaalde taken	1
Doelgerichte informatieverstrekking waar de reden op staat	1	Welke informatiemomenten zijn	1

Tabel 6 Griffiers fragment 8. Hoe zou u willen dat het Gewest naar de gemeente communiceert?

Fragment 9. Aanbevelingen van communicatiemiddelen / -kanalen om op de hoogte te blijven en in de informatiebehoefte te worden voorzien

<b>Communicatiemiddel / -kanaal</b>	<b>Aantal</b>	<b>Communicatiemiddel / -kanaal</b>	<b>Aantal</b>
Internet / website	8	Meer persoonlijk contact	1
E-mail rechtstreeks naar Raadsleden toe	6	Meer public relations	1
Presentaties / informatieavonden geven op het Gemeentehuis	6	Nieuwsbrief digitaal opsturen	1
Geen behoefte aan meer of andere communicatiemiddelen	3	Nieuwsbrief puntiger maken	1
Actieve(re) informatieplicht van het College	2	Nieuwsbrieven	1
Eens in het jaar of twee jaar langskomen in de commissie	2	Op gemeentelijke website een link naar het Gewest en visa versa	1
Eerder aangeven waar het Gewest mee bezig is	2	Op locatie iets organiseren dat meerwaarde heeft	1
Folder over het Gewest met plaatjes en foto's	2	Oplegmemo'tje met kort waar het over een bepaald stuk over gaat	1
In de communicatiemiddelen die worden verstuurd een reminder doen dat er een website is	2	Persbericht; goed voor de toegankelijkheid	1
Informatiesysteem voor Raadsleden op de website met openbare en vertrouwelijk stukken	2	Positieve publiciteit genereren	1
Presentatie geven aan het begin van een nieuwe Raadsleden over het Gewest	2	Raadscommissies uitnodigen om het Gewest te bekijken	1
Schriftelijke communicatie	2	Telefonisch	1
Besluitenlijst opstellen	1	Terugkoppeling naar aanleiding van de besluiten die in portefeuillehoudersoverleggen zijn genomen	1
Bestuurlijke informatiesystemen	1	Website met een openbaar gedeelte voor Raadsleden	1
Duidelijke schriftelijke stukken	1	Website waarop je documenten kunt downloaden	1

Tabel 7 Griffiers fragment 9. Aanbevelingen van communicatiemiddelen / -kanalen om op de hoogte te blijven en in de informatiebehoefte te worden voorzien

### § 3.1.3 Communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris

#### Fragment 1. Huidige communicatie

Algemene Dienst is een vaag begrip gaf een geïnterviewde aan. Daarnaast zeiden twee geïnterviewden dat de profilering een strategisch punt is. Elke dienst heeft een eigen profilering. "Het Gewest is zo'n losse term en ik denk dat dat al een groot probleem is". Dat zou het knelpunt in de communicatie naar de gemeenten al kunnen zijn.

Een andere geïnterviewde zei dat het imago van het Gewest stoffig is. "Om het Gewest een positiever imago te laten krijgen moet als eerste de verwarring wat het Gewest nou eigenlijk doet opgeheven worden."

Twee van de vier geïnterviewden gaven aan dat er wordt gecommuniceerd middels de Gewestniewsbrief. Één noemde de website van het Gewest als communicatiemiddel.

Twee geïnterviewden hebben aangegeven dat er wordt gecommuniceerd middels werkgroepen en vakberaden.

De portefeuillehoudersoverleggen noemde één geïnterviewde als communicatiemiddel.

Twee van de vier geïnterviewden gaven aan dat de GGD sinds het begin van 2005 een nieuwe huisstijl heeft. Hierdoor zijn de schriftelijke en bestuurlijke communicatiemiddelen veranderd. Daarnaast is de GGD bezig met een communicatieplan die gericht is op zowel de burgers als gemeenten.



Één geïnterviewde zei dat de GAD alleen naar de burgers toe communiceert. De GAD heeft naar de Gewestnieuwsbrief ook nog een eigen nieuwsbrief die drie à vier keer per jaar uitkomt als er wat belangrijks te melden is.

De open dag van de GAD is ook een communicatiemiddel. De repons is daar de laatste keer best hoog geweest. Het wordt eens in de vier of vijf jaar gehouden heeft één geïnterviewde aangegeven.

Volgens een geïnterviewde moet er onderscheid gemaakt worden tussen ambtelijk en bestuurlijk overleg. Het ambtelijk overleg is in de afgelopen jaren verbeterd.

Het bestuurlijk overleg is ingewikkelder. De portefeuillehouders zijn het eerste aanspreekpunt gaf één van de geïnterviewden aan.

"Er is een stroom aan informatie. De ene keer krijgen ze iets van de GGD en de andere week van een andere dienst."

#### Fragment 2. Wat goed gaat in de huidige communicatie

Een geïnterviewde gaf aan dat de Wethouders en ambtenaren redelijk geïnformeerd zijn. Dit komt mede doordat de GGD veel doet aan communicatie.

De beleidsmedewerkers van het Gewest hebben steeds meer een regiogedachte geeft een geïnterviewde aan.

Twee hebben aangegeven dat de vakberaden op een goede manier communiceren net als de verschillende overlegvormen.

De andere twee dingen die er zijn gezegd, is dat men nooit wat hoort, dus aanneemt dat het goed gaat en dat wanneer het niet goed zal gaan er een groot probleem zou zijn.

#### Fragment 3. Wat niet goed gaat in de huidige communicatie

Één van de vier gaf aan dat het zwaartepunt van de communicatie vooral ligt bij het portefeuillehoudersoverleg. De communicatie naar de Raadsleden toe verloopt niet goed. Bij sommigen gemeenten staat het Gewest wel op de agenda en bij anderen niet. Dan ligt het er maar aan of een portefeuillehouder terugkoppeling geeft.

En ander gaf aan dat er veel verwarring is over 'wat is het Gewest nou eigenlijk?' Daarbij komt dat de Algemene Dienst van het Gewest hetzelfde logo heeft als het Gewest Gooi en Vechtstreek.

Één van de vier zei dat er meer aandacht zou mogen worden getoond aan de diensten van het Gewest. De Raadsleden voelen zich niet verbonden, zijn niet goed geïnformeerd en de respons bij bijeenkomsten is niet hoog.

Er zijn wel belangrijke onderwerpen en die moeten op een brede manier gecommuniceerd worden. Anders blijft het niet hangen.

#### Fragment 4. Hoe zou u willen dat het Gewest naar de gemeente communiceert?

De Gewestgedachte moet bij de beleidsmedewerkers van het Gewest aanwezig zijn. Niet alleen aandacht voor het beleidsveld maar ook voor het Gewest gaf een geïnterviewde aan.

Één gaf aan dat het CMT randvoorwaarden moet opstellen om aan de communicatie te werken en het belang ervan inziet. Een ander gaf aan dat het goed is als de verschillende communicatieafdelingen contact met elkaar hebben over hoe elke dienst naar de gemeente toe communiceert zodat ze dat ook op elkaar af kunnen stemmen. Om het wat meer te stroomlijnen. De geïnterviewde gaf daarbij aan: "Als het een win-winsituatie oplevert om het samen te doen, moet je het samen doen."

Een geïnterviewde gaf aan dat de motivatie vast- en levend gehouden moet worden. De angst is er dat lokaal de overhand gaat nemen.

Als laatste zei een geïnterviewde dat de communicatierichting van de portefeuillehouders een continue proces is. Zij moeten ook steeds het belang naar voren schuiven en de Voorzitter van de Raad moet aangeven dat de portefeuillehouders het terug moeten koppelen.



Fragment 5. Welke communicatiemiddelen / -kanalen zouden ingezet kunnen worden om de communicatie te verbeteren?

<b>Communicatiemiddel / -kanaal</b>	<b>Aantal</b>	<b>Communicatiemiddel / -kanaal</b>	<b>Aantal</b>
Via de website	3	Links op de Gewestwebsite	1
Aantal bundelingen maken, combineren of naar gedeputeerden samen zenden	2	Informatiestromen via beleidsvelden	
Besluiten, stukken etc. op de website zetten zodat die opgevraagd kunnen worden (bv. via een bepaalde code)	2	Gewestelijke nieuwsbrief	1
Gewestwebsite met verwijzing naar de specifieke website van de dienst die wel actueel en onderhouden is. Een korte uitleg van de diensten kan wel op de Gewestwebsite	2	Nieuwsbrief aanpassen, meer eenheid	1
Website actualiseren	1	Diensten moeten autonoom blijven, niet alles samen doen	1
Op website diensten vermelden met wat ze doen, welke projecten etc.	1	Meer samenhang, synergie in de communicatiemiddelen (naar wie stuur ik het? Wat is de doelgroep? etc.)	1
Niet verschillende teksten op de verschillende websites over dezelfde onderwerpen, links aanbrengen	1		

*Tabel 8 Communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris fragment 5. Welke communicatiemiddelen / -kanalen zouden ingezet kunnen worden om de communicatie te verbeteren?*

Fragment 6. Tips / aanbevelingen voor de bestuurlijke communicatie

<b>Tip / aanbeveling</b>	<b>Aantal</b>	<b>Tip / aanbeveling</b>	<b>Aantal</b>
Presentaties geven / bijeenkomsten organiseren, lijfelijk aanwezig zijn. Vertellen wat het Gewest doet (doelgroepgericht)	3	Doelgroep gericht en op hun behoeften inspelen	1
Raadsleden prikkelen en middelen aantrekkelijk maken	2	Raadsleden als een serieuze partner zien	1
Belang Gewest kenbaar maken (kan ook via de portefeuillehouders)	2	Excursies en spellen, die slaan wel aan bij Raadsleden	1
Concreet; kort maar krachtig	2	Algemene Dienst duidelijk maken, het is moeilijk te bevatten	1
Informatie combineren met amusement	1	Meer dingen bundelen, bijvoorbeeld één Gewestelijke nieuwsbrief	1
Algemene dienst een ander logo krijgen dan het Gewestlogo om duidelijk te verschaffen richting Raadsleden	1	Als een tak van dienst de afzender is een stuk profilering van het Gewest bij gebruiken. Pluspunt want je verwerkt duidelijk de afzender	1
Gewestnieuwsbrief meer onder de aandacht brengen	1	Als Gewest niet naar de burgers toe, alleen naar bestuurders	1
In communicatiemiddelen aangeven dat een bepaalde dienst een onderdeel van het Gewest is	1	Duidelijkheid geven over wat het Gewest doet, Waar ze voor staan, waar het uit bestaat, etc.	1
Persoonlijk aanschrijven, niet via voorlichters of bestuurssecretariaten	1	Aantal dingen op een juist moment de wereld in sturen of allemaal tegelijk	1
Een pakketje voor bestuurders met Gewestelijke informatie kijkend naar de diensten onderverdeeld in beleidsvelden	1	Samen met de portefeuillehouders de Raadsleden bedienen	1
Website zo indelen dat je je kan richten op verschillende doelgroepen / klanten. Bijvoorbeeld voor de Raadsleden een pincode waarmee het toegankelijker wordt	1	Duidelijkheid geven over Gewest, Raadsleden zijn tenslotte aandeelhouders	1
Toegankelijkheid vergroten	1		

Tabel 9 Communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris fragment 6. Tips / aanbevelingen voor de bestuurlijke communicatie

Een geïnterviewde zei: "Raadsleden zijn belangrijker geworden door het dualisme. Iedereen moet wennen aan wat nou precies de taak is en hoe je dat invult. In die zin is het dus best ingewikkeld want ze zijn nog bezig binnen de gemeenten zelf om te kijken hoe of wat."



## § 3.2 Kwalitatief onderzoek 2 onderzoeksresultaten documenten verzamelen en analyseren

Alle schriftelijke en digitale communicatiemiddelen die vanuit het Gewest naar alle of een groep van de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren worden verstuurd zijn verzameld en geanalyseerd. Hieronder volgt een tabel met alle bestuurlijke communicatiemiddelen per doelgroep(en). Degene die vetgedrukt zijn (digitale en schriftelijke communicatiemiddelen) zijn geanalyseerd.

<b>Doelgroep(en)</b>	<b>Communicatiemiddel(en)</b>	<b>Frequentie</b>
Wethouders, Raadsleden, contactambtenaren en Grif-fiers	▪ <b>Gewestnieuwsbrief</b>	ca. 5x per jaar
	▪ <b>Websites:</b>	onbeperkt
	○ <b>www.gewestgooienvechtstreek.nl</b>	
	○ <b>www.ggdgooi.nl</b>	onbeperkt
	○ <b>www.gad.nl</b>	onbeperkt
	○ <b>www.broederdevriesilversum.4t.com</b>	onbeperkt
Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	▪ <b>Financieel jaarverslag / jaarrekening het Ge-west</b>	1x per jaar
	▪ <b>Jaarverslag GGD</b>	1x per jaar
	▪ <b>Jaarverslag GAD</b>	1x per jaar
	▪ <b>Jaarverslag RAV</b>	1x per jaar
	▪ Nieuwjaarsreceptie	1x per jaar
Wethouders en ambtenaren	▪ <b>GGD Nieuwsbrief</b>	2x per jaar
Wethouders	▪ Portefeuillehoudersoverleggen op diverse beleidsterreinen	1x per maand
	▪ Relatiemanager GGD	niet van toepassing
	▪ <b>JGZ nieuwsbrief (GGD)</b>	2x per jaar
	▪ <b>BIAK nieuwsbrief (GGD)</b>	2x per jaar
	▪ Open dag GAD	1x per jaar
Raadsleden	▪ <b>Gewestfolder</b>	niet van toepassing
	▪ Raadsledenbijeenkomst GGD	1x per jaar
	▪ Thema-avond Gewest	3x per jaar
	▪ <b>GAD Nieuwsbrief Splits</b>	3 à 4x per jaar
Ambtenaren	▪ Diverse overleggen	niet van toepassing

Tabel 10 Huidige bestuurlijke communicatiemiddelen met bijbehorende doelgroep(en)

In deze paragraaf zal een beknopte weergave van de onderzoeksresultaten van de analyse bestuurlijke communicatiemiddel worden gegeven.



### § 3.2.1 Beknopte weergave resultaten analyse bestuurlijke communicatiemiddelen per middel en dienst

#### Digitale communicatiemiddelen

De digitale communicatiemiddelen hebben naar aanleiding van een NetScan alle vier een eindcijfer gekregen. Hieronder volgt per website het eindcijfer:

Website dienst	Eindcijfer
Gewest Gooi en Vechtstreek	3
GGD	9
GAD	7
RAV	1,5

Tabel 11 Cijfers websites

De algemene website van het Gewest en de website van de RAV scoren een onvoldoende.

#### Jaarverslagen

Elke dienst brengt, naast het financiële jaarverslag / de jaarrekening van het Gewest, een eigen jaarverslag uit. Het jaarverslag van het Gewest is een financieel jaarverslag met zeer veel tabellen en balansen, dus veel cijfers. Beeldmateriaal is daar niet altijd bij nodig omdat het een financiële en zakelijke uitstraling moet hebben. De jaarverslagen van de GGD en GAD waren over het algemeen goed. Het jaarverslag van de RAV was redelijk summier.

#### Gewestnieuwsbrief

De Algemene Dienst brengt namens het Gewest een nieuwsbrief uit. Deze nieuwsbrief heeft geen vaste frequentie. Het kleurgebruik is niet altijd consequent. Er is wel verschil te zien qua opmaak in het verloop van de verspreide nieuwsbrieven. Het aantal pagina's verschilt per editie, het ligt eraan hoeveel artikelen er binnenkomen om in de nieuwsbrief op te nemen. De nieuwsbrief die is geanalyseerd had zes pagina's zonder nietjes.

#### GGD nieuwsbrief

De GGD brengt het meest aantal nieuwsbrieven uit. De nieuwsbrief van JGZ en BIAK is naast de algemene GGD nieuwsbrief ook van de GGD.

Er is aangegeven dat ze daar misschien verandering in willen brengen. De nieuwsbrieven staan nu op een laag pitje omdat de GGD een nieuwe huisstijl heeft en de GGD bezig is met een communicatieplan. De nieuwsbrieven die zijn geanalyseerd hadden het oude logo nog. Er zijn nog geen nieuwsbrieven met het nieuwe logo uitgebracht. De oude nieuwsbrieven waren communicatief sterk en zagen er verzorgd uit.

#### GAD nieuwsbrief

De GAD brengt één nieuwsbrief / -bericht uit zonder een vaste frequentie. Het is een A4 formaat waar belangrijke, actuele informatie in staat.

Onder de meeste artikelen van bijna alle nieuwsbrieven staan contactgegevens van medewerkers die voor meer informatie benaderd kunnen worden.

Zoals in tabel 10 is af te lezen hebben niet alle nieuwsbrieven dezelfde frequentie en doelgroep. Daarnaast blijkt dat de kwaliteit per nieuwsbrief verschilt.

#### Gewestfolder

Het Gewest geeft een Gewestfolder uit. Deze folder is één keer in een bepaalde oplage verspreid en men kon de folder opvragen. In deze folder staat algemene, relevante informatie. Dit is goed om een beeld te krijgen van de werkzaamheden van het Gewest en meer affiniteit te krijgen. De layout niet consequent in de koppen, subkoppen, kleurgebruik en dergelijke en er staat niet veel beeldmateriaal in.



### § 3.3 Kwantitatieve onderzoeksresultaten enquêtes

Het kwantitatieve onderzoeksgedeelte bestaat uit de enquête die verstuurd is onder 324 respondenten betreffende de verbetering van de bestuurlijke communicatie. In totaal heeft het een respons opgeleverd van 126 reacties.

In de onderstaande vier tabellen is het totaal aantal verstuurd enquêtes, respons in absolute getallen (aantal) en het percentage per doelgroep vermeld. De eerste tabel geeft het totaal beeld weer.

#### 1. TOTAAL

<b>Totaal verstuurd enquêtes in absolute getallen</b>	<b>324</b>
Totaal respons in absolute getallen	126
Totaal respons in percentage ( $100/324 = 1\% \times 126 =$ )	38,89

Tabel 12 Respons totaal

#### 2. WETHOUDERS

<b>Totaal verstuurd enquêtes in absolute getallen</b>	<b>27</b>
Totaal respons in absolute getallen	19
Totaal respons in percentage ( $100/27 = 1\% \times 19 =$ )	70,34%

Tabel 13 Respons Wethouders

#### 3. RAADSLEDEN

<b>Totaal verstuurd enquêtes in absolute getallen</b>	<b>183</b>
Totaal respons in absolute getallen	50
Totaal respons in percentage ( $100/183 = 1\% \times 50 =$ )	27,32%

Tabel 14 Respons Raadsleden

#### 4. CONTACTAMBTENAREN

<b>Totaal verstuurd enquêtes in absolute getallen</b>	<b>114</b>
Totaal respons in absolute getallen	57
Totaal respons in percentage ( $100/114 = 1\% \times 57 =$ )	50%

Tabel 15 Respons contactambtenaren

#### § 3.3.1 Beknopte weergave onderzoeksresultaten enquêtes

De enquête bestond uit zowel gesloten als open vragen. Hieronder zijn de belangrijkste uitkomsten beknopt weergegeven.

Uit het kwantitatief onderzoek zijn een aantal resultaten gekomen die het onderzoek overheersen. In de paragraaf wordt ingegaan op drie verschillenden onderwerpen van het onderzoek.

1. Houding;
2. Communicatie;
3. Communicatiemiddelen.



## 1. Houding ten opzicht van de ontwikkelingen van het Gewest en de vier diensten binnen het Gewest

Hoe staat u tegenover de ontwikkelingen bij het Gewest in de afgelopen vijf jaar?			
Antwoordmogelijkheid	Doelgroep (aantallen weergegeven in %)		
	Wethouders	Raadsleden	Contactambtenaren
Positief, omdat...	80	46	55
Negatief, omdat...	10	37	12
Geen antwoord	10	13	19
Geen mening	0	4	14

Tabel 16 Hoe staat u tegenover de ontwikkelingen bij het Gewest in de afgelopen vijf jaar?

### Positief, omdat...

- Wethouders: 20% Van de Wethouders vindt vooral de samenwerking verbeterd.
- Raadsleden: De meeste Raadsleden (28%) vindt de samenwerking een noodzaak.
- Contactambtenaren: 16% Van de contactambtenaren vindt dat er meer samenwerking is gekomen en dat de regionale samenwerking versterkt is.

### Negatief, omdat...

- Wethouders: De reden van de negatieve houding is voor de Wethouders met 50% dat de daadkracht niet groot is en met de andere 50% dat het Gewest meer krachtontwikkelingen kunnen uitvoeren op gemeenschappelijke terreinen.
- Raadsleden: 26% Van de Raadsleden vindt dat het Gewest krachtiger moet worden.
- Contactambtenaren: 30% Van de contactambtenaren geeft aan dat het Gewest op afstand staat van de gemeenten.

### *Houding ten opzichte van de vier verschillende diensten van het Gewest*

- Wethouders: De Wethouders staan erg positief tegenover de diensten van het Gewest. 69% Vindt de Algemene Dienst goed, 57% vindt de GGD en GAD een goede dienst en tegenover de RAV heeft 53% een positieve houding.
- Raadsleden: Van de Raadsleden vindt 25% de Algemene Dienst goed, de GGD vindt 64% een goede dienst, 42% vindt de GAD een goede dienst. Over de RAV hebben de meeste Raadsleden geen antwoord gegeven of ze hadden geen mening.
- Contactambtenaren: 40% Van de contactambtenaren staat positief tegenover de Algemene Dienst. 22% Heeft een positieve houding tegenover de GGD. 38% Van de contactambtenaren heeft geen mening over de GAD en 46% heeft ook geen mening over de RAV.



## 2. Communicatie

### Huidige communicatie

Hoe vindt u dat de huidige communicatie tussen het Gewest en de gemeente verloopt?			
Antwoordmogelijkheid	Doelgroep (aantallen weergegeven in %)		
	Wethouders	Raadsleden	Contactambtenaren
Zeer goed	5	0	2
Goed	79	40	67
Slecht	16	44	25
Zeer slecht	0	4	0
Geen antwoord	0	10	2
Geen mening	0	2	4

Tabel 17 Hoe vindt u dat de huidige communicatie tussen het Gewest en gemeente verloopt?

### Waarom slecht of zeer slecht...

Wethouders: De redenen dat de Wethouders de communicatie slecht vinden zijn:

- Geen uitwisseling bestuurlijke gegevens met 25%;
- Geen goede informatieverstrekking over onderwerpen met 25%;
- Laat doorgeven wel of niet doorgaan overleg met 25%;
- Late verzending stukken met 25%.

Raadsleden: 28% Van de Raadsleden heeft aangegeven dat er weinig of geen informatieverstrekking is.

Contactambtenaren: 23% Vindt de aanlevertijden en verzending poststukken slecht gaan in de huidige communicatie.

### Verbetering bestuurlijke communicatie

Vindt u dat de bestuurlijke communicatie verbeterd moet worden?			
Antwoordmogelijkheid	Doelgroep (aantallen weergegeven in %)		
	Wethouders	Raadsleden	Contactambtenaren
Ja	21	62	32
Nee	79	18	42
Geen antwoord	0	16	14
Geen mening	0	4	12

Tabel 18 Vindt u dat de bestuurlijke communicatie verbeterd moet worden?

## 3. Communicatiemiddelen

Wat vindt u van de huidige communicatiemiddelen?			
Antwoordmogelijkheid	Doelgroep (aantallen weergegeven in %)		
	Wethouders	Raadsleden	Contactambtenaren
Zeer goed	0	0	0
Goed	84	40	73
Slecht	16	34	18
Zeer slecht	0	4	2
Geen antwoord	0	22	5
Geen mening	0	0	2

Tabel 19 Wat vindt u van de huidige communicatiemiddelen?



<b>Wat vindt u van de huidige Gewestwebsite?</b>			
Antwoordmogelijkheid	Doelgroep (aantallen weergegeven in %)		
	<i>Wethouders</i>	<i>Raadsleden</i>	<i>Contactambtenaren</i>
Zeer goed	0	0	0
Goed	47	22	23
Slecht	16	12	4
Zeer slecht	5	0	0
Ken de website niet	32	64	73
Geen antwoord	0	2	0

Tabel 20 Wat vindt u van de huidige Gewestwebsite?

<b>Wat vindt u van de huidige Gewestnieuwsbrief?</b>			
Antwoordmogelijkheid	Doelgroep (aantallen weergegeven in %)		
	<i>Wethouders</i>	<i>Raadsleden</i>	<i>Contactambtenaren</i>
Zeer goed	5	0	2
Goed	58	58	33
Slecht	0	16	0
Zeer slecht	0	4	0
Ken de nieuwsbrief niet	37	14	63
Geen antwoord	0	8	2

Tabel 21 Wat vindt u van de huidige Gewestnieuwsbrief?

<b>Welke communicatiemiddelen zou u in willen zetten om de communicatie tussen het Gewest en de gemeente te verbeteren en om in uw informatiebehoefte te worden voorzien?</b>			
Antwoordmogelijkheid	Doelgroep (aantallen weergegeven in %)		
	<i>Wethouders</i>	<i>Raadsleden</i>	<i>Contactambtenaren</i>
Website	21	21	18
Gewestnieuwsbrief	24	23	21
Informatiebijeenkomsten	9	18	12
Gewestfolder	3	5	10
E-mail	25	24	30
Anders, namelijk...	9	5	6
Geen antwoord	9	4	3

Tabel 22 Welke communicatiemiddelen zou u in willen weten om de communicatie tussen het Gewest en de gemeente te verbeteren en om in uw informatiebehoefte te worden voorzien?



## 4. Conclusie

Uit de onderzoeksresultaten zijn verschillende conclusies te trekken. De conclusies zullen antwoorden zijn op de vier deelvragen die uit de probleemstelling zijn voortgevloeid. Als eerste zal nogmaals de probleemstelling en deelvragen beschreven worden.

### Probleemstelling

*Hoe kan de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeenten worden verbeterd?*

### Deelvragen

1. Hoe wordt er momenteel gecommuniceerd tussen het Gewest en de gemeenten?
2. Wat gaat er goed met de bestuurlijke communicatie?
3. Wat gaat er niet goed met de bestuurlijke communicatie?
4. Door welke communicatiemiddelen / - kanalen willen de gemeenten graag op de hoogte gehouden worden om in hun informatiebehoefte te worden voorzien?

De bovenstaande deelvragen worden in drie onderwerpen verdeeld.

Onderwerp	Deelvra(a)g(en)
1. Feiten van bestuurlijke communicatie	Deelvraag 1
2. Oordelen van bestuurlijke communicatie	Deelvraag 2 en 3
3. Wensen ten aanzien van bestuurlijke communicatie 3a. Hoe te communiceren? 3b. Wat te communiceren?	Deelvraag 4

Tabel 23 Onderwerp en bijbehorende deelvragen

In de conclusie wordt onderscheid gemaakt tussen deze drie onderwerpen en vervolgens wordt per onderwerp een toelichting gegeven.

#### 1. Feiten van bestuurlijke communicatie

De communicatiemiddelen die in worden gezet zijn heel divers. Er wordt onder andere gebruik gemaakt van websites, Gewestnieuwsbrief, Gewestfolder en de jaarverslagen. Uit de interviews en enquêtes is gebleken dat de Gewestnieuwsbrief, jaarrekening Gewest en de portefeuillehoudersoverleggen de middelen zijn die men het beste kent. De frequentie en doelgroep zijn niet bij elk middel gelijk. De Gewestnieuwsbrief wordt bijvoorbeeld ongeveer vijf keer per jaar aan alle Wethouders, Raadsleden, Griffiers en ambtenaren verstuurd. De GGD nieuwsbrief daarentegen wordt alleen verstuurd aan de ambtenaren en Wethouders en wordt twee keer per jaar verspreid. Naast de algemene GGD nieuwsbrief verspreidt de GGD ook de JGZ- en BIAK nieuwsbrief. Deze worden ook twee keer per jaar verzonden aan alleen de Wethouders. Uit deze voorbeelden blijkt dat er geen eenduidig beleid is voor de frequentie en doelgroepen van de communicatiemiddelen. De Griffiers ontvangen het minst aantal communicatiemiddelen. Zij ontvangen de Gewestnieuwsbrief en kunnen de websites bezoeken. De Wethouders ontvangen de meeste communicatiemiddelen en hebben daarnaast ook nog de portefeuillehoudersoverleggen waarin ze informatie tot zich krijgen.

#### 2. Oordelen van bestuurlijke communicatie

Op vraag 5 van de enquête 'Hoe vindt u dat de huidige communicatie tussen het Gewest en gemeente verloopt?' heeft 16% van de Wethouders, 44% van de Raadsleden en 25% van de contactambtenaren geantwoord dat ze de huidige communicatie slecht vinden.

Op vraag 6 van de enquête 'Wat vindt u slecht of zeer slecht gaan met de huidige communicatie tussen het Gewest en gemeente?' vindt 25% van de Wethouders dat er geen uitwisseling van bestuurlijke gegevens is, 25% vindt dat geen goede informatieverstrekking over onderwerpen is, 25% vindt dat er laat wordt doorgegeven of een overleg wel of niet doorgaat en 25% vindt dat er een late verzending van (post)stukken is.



21% Van de Raadsleden vindt de communicatie slecht omdat er weinig tot geen informatie wordt verstrekt. Van de contactambtenaren vindt 23% de communicatie slecht omdat de verzending van poststukken te laat is en de aanlevertijden te kort zijn.

79% Van de Wethouders, 40% van de Raadsleden en 67% van de contactambtenaren vindt de huidige bestuurlijke communicatie goed gaan.

Uit de enquêtes is als antwoord op vraag 7 'Vindt u dat de bestuurlijke communicatie verbeterd moet worden?' gebleken dat de 79% van de Wethouders vindt dat bestuurlijke communicatie niet verbeterd moet worden. Daarentegen vindt 67% van de Raadsleden en 42% van de contactambtenaren dat de communicatie wel verbeterd moet worden.

Uit de interviews is gebleken dat de meeste Wethouders de communicatie wel goed vinden en hebben geen behoefte aan verbetering. Daar tegenover staat wel dat veel Raadsleden niet precies weten hoe er wordt gecommuniceerd en wat het Gewest allemaal doet. Daar zouden ze meer over geïnformeerd willen worden.

De bestuurlijke communicatie kan naar aanleiding van de resultaten die uit het onderzoek zijn gekomen op verschillende manieren verbeterd worden. Ondanks dat 79% van de Wethouders vindt dat de bestuurlijke communicatie niet verbeterd moet worden dient de communicatie wel verbeterd te worden. Wethouders hebben meer contact met het Gewest en hebben een voorsprong op de Raadsleden en contactambtenaren wat betreft informatievoorziening en – verstrekking. Deze mening wordt ook gedeeld door de uitkomsten die uit de interviews zijn gekomen.

Uit de interviews is gebleken dat de terugkoppeling van de portefeuillehouders naar de Raadsleden beter kan. Er staat bij een aantal gemeenten geen agendapunt Gewestelijke aangelegenheden op de agenda. De artikelen liggen wel ter inzage, maar het Gewest staat ver van de Raadsleden af waardoor de interesse er niet is. Lokale zaken zijn voor Raadsleden belangrijker. Het belang van het Gewest moet beter bekend worden zodat de bestuurlijke communicatie ook beter gaat.

Uit de analyse van bestuurlijke communicatiemiddelen is ook gebleken dat de communicatie verbeterd dient te worden. De website van het Gewest scoort bijvoorbeeld een onvoldoende. De mogelijkheden om de communicatie te verbeteren staan beschreven in hoofdstuk 8 Aanbevelingen.

De huidige communicatiemiddelen scoren in de enquête goed. Op vraag 10 'Wat vindt u van de huidige communicatiemiddelen' heeft 84% van de Wethouders, 40% van de Raadsleden en 73% van de contactambtenaren geantwoord dat ze de huidige communicatie goed vinden. De Raadsleden staan als enige wat negatiever tegenover de huidige communicatiemiddelen met een percentage van 34. 22% Van de Raadsleden heeft geen antwoord op deze vraag gegeven. Dit komt mede omdat ze de communicatiemiddelen het slechtst kennen.

Uit de enquête is gekomen dat de communicatiemiddelen goed scoren maar de bekendheid van de Gewestwebsite en de nieuwsbrief is gering.

Op vraag 11 uit de enquête 'Wat vindt u van de huidige Gewestwebsite' antwoord 32% van de Wethouders, 64% van de Raadsleden en 73% van de contactambtenaren dat ze de website niet kennen.

Op vraag 13 'Wat vindt u van de huidige Gewestnieuwsbrief' heeft 37% van de Wethouders, 14% van de Raadsleden en 63% van de contactambtenaren als antwoord gegeven dat ze de nieuwsbrief niet kennen. Degenen die de nieuwsbrief wel kennen vinden de nieuwsbrief over het algemeen goed. De website scoort onder het merendeel van de respondenten die de website wel kennen laag.

### 3. Wensen ten aanzien van bestuurlijke communicatie

De bestuurlijke communicatie wordt verbeterd door een aantal belangrijke aspecten op bestuurlijke communicatie toe te passen. Deze aspecten zijn naar voren gekomen uit de antwoorden op vraag 15 van de enquête 'Op welke manier zou u willen dat het Gewest naar de gemeente toe communiceert?'

- Het belang voor de bestuurders in het communicatiemiddel in laten zien;
- Tijdig en adequaat post versturen en reageren;
- Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren op de hoogte houden van de actuele zaken;
- Actieve informatieverstrekking.



### 3a. Hoe te communiceren?

Uit de interviews met de Burgemeesters, Griffiers en communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris zijn diverse antwoorden gekomen over de wijze van communiceren. Van een aantal fragmenten die voor de verbetering van de bestuurlijke communicatie van belang zijn is een top vijf opgesteld van de meest voorkomende antwoorden.

*Fragment 8 Hou zou u willen dat het Gewest naar de gemeente communiceert?*

#### Top 5 Burgemeesters

1. Belang duidelijk naar voren laten komen;
2. Het gaat goed zo;
3. Gewest naar Raadsleden toekomen;
4. Gezamenlijk, als eenheid naar buiten treden;
5. Portefeuillehouders moeten informatie doorgeven aan Raadsleden.

#### Top 5 Griffiers

1. Tijdig;
2. Belang, wat hebben de Raadsleden eraan;
3. Inhoud, wat krijgen we voor welk bedrag etc.;
4. Adequaats;
5. Afgeronder.

*Fragment 9 Aanbevelingen van communicatiemiddelen / -kanalen*

#### Top 5 Burgemeesters.

1. Internet / website;
2. Bijeenkomst (met thema);
3. Via portefeuillehouders;
4. Één keer in het jaar een bijeenkomst voor Raadsleden;
5. Informatieve presentatie aan begin van Raadsperiode.

#### Top 5 Griffiers

1. Internet / website;
2. E-mail rechtstreeks naar Raadsleden toe;
3. Presentaties / informatieavonden geven op het gemeentehuis;
4. Geen behoefte aan meer of andere communicatie;
5. Actieve(re) informatieplicht van het College.

*Fragment 5 Welke communicatiemiddelen / -kanalen in zetten om de communicatie te verbeteren?*

#### Top 5 Communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris.

1. Website;
2. Bundelingen maken / combineren of naar gedeputeerden samen zenden;
3. Besluiten, stukken etc. op de website zetten zodat die met een bepaalde code opgevraagd kunnen worden;
4. Gewestwebsite met verwijzing naar website van de diensten waar alles actueel is;
5. Website actualiseren.

*Fragment 6 Tips / aanbevelingen bestuurlijke communicatie*

#### Top 5 Communicatiemedewerkers en Gewestsecretaris

1. Presentaties geven / bijeenkomsten; vertellen wat het Gewest doet;
2. Raadsleden prikkelen en middelen aantrekkelijk maken;
3. Belang Gewest kenbaar maken;
4. Concreet; kort maar krachtig;
5. Informatie combineren met amusement.

Naar aanleiding van de interviews kan worden geconcludeerd dat de drie doelgroepen de meeste voorkeur hebben om met een website in de informatiebehoefte te worden voorzien. E-mail en presentaties / informatieavonden / bijeenkomsten scoren hierna het hoogst.

Uit de onderzoeksresultaten van vraag 16 uit de enquête 'Welke communicatiemiddelen zou u in willen zetten om de communicatie tussen het Gewest en de gemeente te verbeteren en om in uw



informatiebehoefte te worden voorzien?' is gebleken dat de hoogste percentages zijn gehaald bij de communicatie via e-mail (Wethouders 25%, Raadsleden 24% en contactambtenaren 30%), gevolgd door de Gewestnieuwsbrief (Wethouders 24%, Raadsleden 23% en contactambtenaren 21%) en daarna de website (Wethouders en Raadsleden 21% en contactambtenaren 18%). 18% Van de Raadsleden en 12% van de contactambtenaren hebben ook een voorkeur voor informatieavonden.

Door de twee onderzoeksmethoden te vergelijken kan er worden vastgesteld dat de voorkeur van de doelgroepen naar vier verschillende communicatiemiddelen uitgaat.

- Website;
- E-mail;
- Informatieavonden / presentaties / bijeenkomsten;
- Gewestnieuwsbrief.

### 3b Waarover communiceren?

Uit de interviews met de Burgemeesters en Griffiers zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen om in de regionale informatie te worden voorzien. Een top vijf van de regionale informatiebehoefte is hieronder opgesteld.

#### *Fragment 5 Regionale informatiebehoefte*

##### Top 5 Burgemeesters

1. Lokale zaken;
2. Regiozaken;
3. Verkeer en vervoer;
4. Volkshuisvesting / woningbouw;
5. Gezondheidszorg.

##### Top 5 Griffiers

1. Lokale zaken;
2. Intergemeentelijke samenwerking;
3. Kosten – baten;
4. Weten wat er speelt in andere gemeenten;
5. Als er een financieel verhaal aan vast zit waar je als gemeente mee geconfronteerd wordt.

Uit de top vijven blijkt dat zowel de Burgemeesters als Griffiers lokale zaken het belangrijkste onderwerp voor de Raadsleden vinden om in de regionale informatiebehoefte te worden voorzien.

Op vraag 8 van de enquête 'Wat is uw regionale informatiebehoefte?' blijkt dat 21% Van de Wethouders alles al weten. 21% Geeft aan informatie over verkeer en vervoer te willen krijgen.

Voor de Raadsleden kan het Gewest het beste communiceren over verkeer en vervoer. Met 13% is dat het meest voorkomende antwoord op vraag 8 uit de enquête 'Wat is uw regionale informatiebehoefte?' Op de tweede plaats komt ruimtelijke ordening met 8% gevolgd door milieu met 7%. Als regionale informatiebehoefte van contactambtenaren scoort ruimtelijke ordening met 10% het hoogst op vraag 8 van de enquête 'Wat is uw regionale informatiebehoefte?' Na ruimtelijke ordening wilt 8% geïnformeerd worden over economische zaken en 8% over milieu en 8% geeft aan dat ze voldoende weten.

Met betrekking tot de regionale informatiebehoefte kan worden geconcludeerd dat het verschil uit de interviews en enquêtes is dat uit de interviews blijkt dat het merendeel geïnformeerd wilt worden over lokale zaken. Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de Wethouders alles al weet, de Raadsleden over verkeer en vervoer geïnformeerd willen worden en de contactambtenaren over ruimtelijke ordening.

Uit zowel de interviews als uitkomsten van vraag 9 van de enquête 'Wat zou u willen weten over het Gewest als organisatie?' hebben Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren aangegeven dat ze over het Gewest de organisatiestructuur willen weten. (Wat doet het Gewest? Hoe werkt het? Wat voor een producten leveren ze? Wie doet Wat? Organogram en dergelijke).



## 5. Aanbevelingen

Uit het onderzoek naar de bestuurlijke communicatie is gebleken dat de bestuurlijke communicatie verbeterd dient te worden. De manier waarop en hoe het verbeterd dient te worden wordt in dit hoofdstuk beschreven. Er wordt in dit hoofdstuk antwoord gegeven op de probleemstelling 'Hoe kan de bestuurlijke communicatie tussen het Gewest en de negen regiogemeente worden verbeterd?'

In de aanbevelingen voor de verbeteringen van de bestuurlijke communicatiemiddelen is het van belang om in de informatieverstrekking in te spelen op de regionale informatiebehoefte en wat de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren zouden willen weten over het Gewest.

In de aanbevelingen is er sprake van twee verschillende communicatiestrategieën.

1. Directe communicatiestrategie;
2. Indirecte communicatiestrategie.

De directe communicatiestrategie is de communicatie van het Gewest naar de Wethouders, Raadsleden en / contactambtenaren.

De indirecte communicatiestrategie is de communicatie van de Wethouders naar de Raadsleden toe. Het Gewest heeft een beperkte invloed op de indirecte strategie en heeft daar ook een beperkte verantwoordelijkheid voor.

Naast de directe en indirecte communicatiemiddelen zijn er ook een tweetal realiserende aanbevelingen. Deze twee aanbevelingen zijn hulpstukken om de andere aanbevelingen te realiseren.

In de onderstaande tabel staan de aanbevelingen beschreven met onder andere de doelgroep waarvoor de aanbeveling van toepassing is.

<b>Aanbeveling</b>	<b>Doelgroep</b>	<b>Bestaand / nieuw</b>	<b>Doel: informeren of motiveren</b>	<b>Directe / indirecte communicatie</b>
Website	Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	Bestaand	Informeren en motiveren	Direct
Gewestnieuwsbrief	Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	Bestaand	Informeren	Direct
E-mailcontact	Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	Bestaand	Informeren	Direct
Gewestfolder	Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	Bestaand	Informeren en motiveren	Direct
Bekendheid Gewestwebsite vergroten	Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	Bestaand	Informeren en motiveren	Direct
Bekendheid Gewestnieuwsbrief vergroten	Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	Bestaand	Informeren en motiveren	Direct
Verzending nieuwsbrieven clusteren	Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren	Nieuw	Informeren	Direct
Gesloten systeem in website	Wethouders en Raadsleden	Nieuw	Informeren	Direct
Terugkoppeling portefeuillehouders	Wethouders	Bestaand	Informeren en motiveren	Indirect
Presentatie nieuwe Raad	Raadsleden	Nieuw	Informeren	Direct
Themabijeenkomsten / -presentaties	Raadsleden	Bestaand	Informeren	Direct

Tabel 24 Aanbevelingscommunicatiemiddelen



## Realiserende aanbevelingen

Communicatieplan schrijven

Communicatiemedewerker aannemen

Tabel 25 Realiserende aanbevelingen

Voor alle communicatiemiddelen is het van belang dat:

- De huisstijl goed is;
- Het Gewest en dienst(en) herkenbaar zijn;
- Ze technisch onderbouwd zijn;
- Het profiel van het Gewest en de dienst(en) naar voren komen;
- De bestuurlijke communicatiemiddelen onderscheidend zijn ten opzichte van andere communicatiemiddelen;
- Het belang, missie en doel centraal staan.

Er moet eenheid en uniformiteit zijn in de huisstijl van de bestuurlijke communicatiemiddelen. Dit dient gecreëerd te worden door als eerste een ander logo voor de AD te ontwikkelen. De AD heeft hetzelfde logo als het Gewest en dit scheidt onduidelijk. Het Gewest als organisatie is erg ingewikkeld en daar moet duidelijkheid in komen. Het logo kan daarbij een bijdrage leveren.

Daarnaast moeten de communicatiemedewerkers van de verschillende diensten van het Gewest overleg met elkaar hebben om de wijze van communiceren op elkaar af te stemmen. Het Gewest en de diensten moeten herkenbaar in de communicatiemiddelen naar voren komen.

Uit intern onderzoek is gebleken dat elke dienst haar eigen identiteit wilt behouden. Het is wel belangrijk dat er aandacht wordt besteed dat een bepaalde dienst onderdeel is van het Gewest. Dit kan bijvoorbeeld in het briefpapier, websites en bij telefoonopname verwezenlijkt worden.

Elke aanbeveling zal hieronder worden omschreven.

### § 5.1 Beschrijving aanbevelingen Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren

#### Website

Uit het onderzoek is gebleken dat de website het belangrijkste communicatiemiddel is om in de informatiebehoefte te worden voorzien. Daarnaast is uit de analyse van de middelen gebleken dat de website van het Gewest een laag cijfer scoort.

Voor een betere communicatie is het noodzaak om de website aan te passen. De website moet onder andere actueel gehouden worden, meer informatie over ontwikkelingen binnen het Gewest en projecten bevatten en documenten die gedownload kunnen worden.

De website hoeft niet opnieuw gebouwd te worden maar het is van belang dat er verandering komt in de website zodat het een belangrijk communicatiemiddel wordt waar veel informatie op te vinden is.

Voor de naamsbekendheid en het imago van het Gewest is het belangrijk om een goede website te hebben. De Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren kunnen zelf ook actief informatie in gaan winnen. Daardoor komen ze meer te weten over het Gewest.

Voor verder aanbevelingen die voor de Gewestwebsite en de websites van de vier diensten kan de analyse bestuurlijke communicatiemiddelen geraadpleegd worden. Deze is te vinden in het bijlagendocument analyse bestuurlijke communicatiemiddelen.

#### Gewestnieuwsbrief

Om meer onderscheid en herkenning tussen de verschillende diensten te creëren moet de RAV of AD een andere kleur in de vormgeving van de nieuwsbrief krijgen, bijvoorbeeld donkerblauw. Het middenblad zit los in de nieuwsbrief. Het is verstandig om daar één of twee nietjes in te plaatsen. Als er nietjes in de nieuwsbrief zitten valt het niet uit elkaar en kunnen er geen pagina's verloren worden. Door het kleurgebruik en lay-out consequent te houden en alles goed overeen te laten komen krijgt de nieuwsbrief een mooie uitstraling, vormgeving en komt het professioneler over.

Eigen beeldmateriaal, zoals foto's geeft de nieuwsbrief meer verbondenheid met de lezer. De nieuwsbrief moet met een vaste frequentie uitgebracht worden, op die manier weten bestuurders wanneer er een nieuwsbrief uitkomt.



De dagen en maanden waarin de nieuwsbrief zou kunnen verschijnen zijn:

- 01 februari;
- 01 april;
- 01 juni;
- 01 september;
- 01 november;
- 15 december.

In december kan het een dunnere uitgave zijn. December is een goede maand om een nieuwsbrief uit te geven omdat het een mooie gelegenheid is om iedereen een gelukkig nieuwjaar te wensen. Daarnaast kan er met Sinterklaas, Kerstmis en Oud en Nieuw goed ingespeeld worden op de layout van de nieuwsbrief. Gemiddeld komt de nieuwsbrief op deze manier om de twee maanden uit. Wegens zomerreces is er twee maanden tussen juni en september.

De Gewestnieuwsbrief moet uitgebreider worden met meer informatie over de AD, GAD, GGD en RAV. Door een hogere frequentie te hanteren en meer informatie te bieden dan nu het geval is kunnen de nieuwsbrieven van de GGD en GAD komen te vervallen. Op die manier hoeven de diensten geen afzonderlijke nieuwsbrieven uit te brengen en komt het de daadkracht, actieve informatieverstrekking en functionaliteit van het Gewest ten goede. Als er één gezamenlijke nieuwsbrief naar de Wethouders, Raadsleden, Griffiers en contactambtenaren wordt verstuurd, wordt de bekendheid van de nieuwsbrief gewaarborgd en zal er minder verwarring ontstaan over het Gewest als organisatie.

#### E-mailcontact

Uit de onderzoeksresultaten is naar voren gekomen dat e-mail een communicatiemiddel is waarin de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren in hun informatiebehoefte willen worden voorzien. Er moet dus meer communicatie via de e-mail plaatsvinden. Er kan bijvoorbeeld meer gebruik worden gemaakt van digitale memo's in plaats van schriftelijke briefwisseling, uitnodigingen via de mail en niet meer via de post en de Gewestnieuwsbrief zou gedigitaliseerd kunnen worden.

#### Folder

Naar aanleiding van de analyse bestuurlijke communicatiemiddelen zijn een aantal aanbevelingen voor de Gewestfolder gekomen. Een folder is uit het onderzoek gekomen als één van de communicatiemiddelen waarmee de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren geïnformeerd willen worden.

Het gebruik van twee verschillende lettertypen is goed, maar Comic Sans is over het algemeen een kinderachtig lettertype. In plaats daarvan zou Book Antiqua een goed lettertype zijn. Dit komt serieuzer en zakelijker over op de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren.

Er staat veel tekst in de folder. De teksten moeten korter worden, met korte, duidelijke zinnen en beeldmateriaal om de aandacht van de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren niet te verliezen. Een fotograaf kan ingeschakeld worden om foto's te maken van mooie locaties in de regiogemeenten. Dit kunnen negen foto's zijn. Van elke gemeente één foto. Hierdoor krijgt het Gewest verbondenheid met de lezer en wordt de folder aantrekkelijker.

De teksten moeten na een paar maanden nog actueel zijn. Op die manier blijft de folder tijdloos en hoeft het minder snel aangepast te worden. Het is belangrijk om niet teveel in te gaan op de projecten en ontwikkelingen die na een paar maanden verlopen zijn.

Na de nieuwe gemeenteraadsverkiezingen dient de folder aan alle Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren overhandigd te worden. Een goede gelegenheid hiervoor is de presentatie bij de nieuwe Raad (zie § 5.4).

#### Bekendheid Gewestwebsite vergroten

Op dit moment is de website niet bij iedereen bekend. Als de website aangepast is kan er op elk bestuurlijke communicatiemiddel dat naar de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren verspreid wordt een voettekst komen waarop staat 'Bekijk nu ook onze vernieuwde website: [www.gewestgooienvechtstreek.nl](http://www.gewestgooienvechtstreek.nl)'



### Bekendheid Gewestnieuwsbrief vergroten

De Gewestnieuwsbrief zou gedigitaliseerd kunnen worden. Dit scheelt in de onkosten en uit het onderzoek is naar voren gekomen dat e-mail een voorkeurscommunicatiemiddel is. Door de Gewestnieuwsbrief per mail te versturen wordt er ingespeeld op de behoeften van de Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren. Daarnaast kan de Gewestnieuwsbrief niet meer zo snel op de 'papierenen hoop' worden gegoid. Als ze het per mail ontvangen komen ze ermee in aanraking. Ze zien wat ze lezen en verwijderen.

### Verzending clusteren

Uit de analyse bestuurlijke communicatiemiddelen is gebleken dat de afzonderlijke nieuwsbrieven van de diensten verschillende doelgroepen hebben en een kwaliteitsniveau heeft. De bestuurlijke communicatiemiddelen dienen één lijn te hebben met eenzelfde soort van kwaliteit. Van belang is dat er minder versnippering is in de doelgroep en kwaliteit van bestuurlijke communicatiemiddelen van het Gewest en de vier afzonderlijke diensten. Er moet meer logica en niveau van kwaliteit zijn in de middelen.

De verzending van de verschillende nieuwsbrieven dient geclusterd te worden. De Wethouders, Raadsleden en contactambtenaren ontvangen op die manier in één keer verschillende berichten van het Gewest. Voor het Gewest scheelt het in de kosten en als de diensten met bijbehorende commissies / vakberaden gezamenlijk naar buiten treden wordt een Gewestelijke eenheid gecreëerd.

#### *§ 5.2 Beschrijving aanbevelingen Wethouders en Raadsleden*

### Gesloten systeem in website

Uit de interviews is gebleken dat er op de website een gesloten systeem zou kunnen komen waar alleen de Wethouders en Raadsleden bij kunnen voor informatie. In dat systeem moeten vragen gesteld en een discussie op gang gebracht kunnen worden. Voor de interactiviteit van de website is dit erg leuk en interessant. Daarnaast voelt men zich hierdoor meer betrokken met het Gewest.

#### *§ 5.3 Beschrijving aanbevelingen Wethouders*

### Terugkoppeling portefeuillehouders

De Wethouders dienen de terugkoppeling na de portefeuillehoudersoverleggen beter te volbrengen. Hierin wordt tekort geschoten. Voor de Raadsleden is het van belang omdat de terugkoppeling één van de belangrijkste communicatiemiddelen is om meer over de ontwikkelingen en projecten van het Gewest te weten te komen.

De gemeenten zijn hier zelf voor verantwoordelijk. Doordat deze aanbeveling bij de indirecte communicatiestrategie hoort heeft het Gewest op deze aanbeveling beperkte invloed en verantwoordelijk voor. Het Gewest kan hier wel een functie invullen en dat is om een agendapunt Gewestelijke aangelegenheden bij elke gemeente voor te stellen en daarbij het belang van de terugkoppeling duidelijk naar voren te laten komen.

Het Gewest dient contact op te nemen met degene die de Commissievergadering opstelt en aangeven wat het belang is om een agendapunt Gewestelijke aangelegenheden in de Commissievergaderingen te hebben. Er zou in de eerste vergaderingen van de nieuwe Raad een agendapunt opgesteld kunnen worden waarin de Raad kan beslissen om een vast agendapunt Gewestelijke aangelegenheden in elke vergadering op te nemen.

In het Dagelijks Bestuur van het Gewest zou besloten kunnen worden dat elke gemeente verplicht is om een agendapunt Gewestelijke aangelegenheden in de Commissievergadering te hebben.

Als de terugkoppeling beter gaat zal de Raad beter op de hoogte zijn en is de kans aanwezig dat de Raad het Gewest minder als een 'ver-van-hun-bed-show' ziet.

#### *§ 5.4 Beschrijving aanbevelingen Raadsleden*

### Presentatie aan begin van elke nieuwe Raadsperiode

Bij aanvang van een nieuwe Raadsperiode een presentatie geven op elk Gemeentehuis voor de Raadsleden over het Gewest. Wat doet het Gewest?, waar bestaat het uit?, welke werkzaamheden doet het Gewest? en dergelijke. Na de presentatie een folder uitreiken waar de belangrijkste ge-



vens en projecten van het Gewest in staan. Zodra de Raadsleden meer willen weten over het Gewest is de drempel lager om contact op te nemen en wanneer je gelijk aan het begin van een Raadsperiode een goede, duidelijke presentatie geeft weten de Raadsleden gelijk wat het Gewest voor organisatie is. Bij de presentatie kunnen ook de Wethouders en contactambtenaren uitgenodigd worden. Op die manier wordt er een bredere doelgroep bereikt.

#### Themabijeenkomsten / -presentaties

In de analyse bestuurlijke communicatiemiddelen staat beschreven dat het Gewest drie keer per jaar een themabijeenkomst organiseert. Deze themabijeenkomsten worden weinig tot niet bezocht. Een themabijeenkomst is een onderdeel van persoonlijk contact en dat is erg belangrijk. De GGD en GAD houden ook themabijeenkomsten en daar is de opkomst hoger.

Het Gewest moet een themabijeenkomst op het gemeentehuis organiseren. De drempel wordt voor de Raadsleden op die manier verlaagd. Als het Gewest naar elke gemeente toegaat kan het Gewest inspelen op de lokale zaken die daar spelen en verband hebben met de regionale zaken. Lokale zaken is het grootste interessegebied van de Raad. Behalve lokale zaken kan er een bijeenkomst georganiseerd worden over verkeer en vervoer.

#### *§ 5.5 Realiserende aanbevelingen*

##### Communicatieplan opstellen

Om de aanbevelingen die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen verder uit te breiden is het noodzaak om een communicatieplan op te stellen waarin de verschillende communicatiemiddelen uitgebreid worden uitgewerkt. Hierin worden onder andere de doelstellingen, doelgroepen, plan van aanpak en begroting per middel uitgewerkt.

##### Communicatiemedewerker aannemen

Een communicatiemedewerker bij het Gewest aannemen zodat diegene alle communicatietaken op zich kan nemen. Deze medewerker hoeft niet direct een fulltime functie te hebben maar één of een aantal dagen in de week is ook al een verbetering voor de communicatie.

Een aantal bestuurlijke communicatietaken die de communicatiemedewerker in de functie kan vervullen zijn:

- Contacten onderhouden met gemeenten, Griffiers;
- Onderhouden en actualiseren website;
- E-mailverspreiding;
- Opzetten, schrijven, verspreiden. coördineren Gewestnieuwsbrief;
- Presentaties en informatiebijeenkomsten coördineren;
- Folder ontwerpen;
- Contact tussen de verschillende diensten onderhouden;
- Communicatieplan schrijven.

De communicatiemedewerker zou als eerste aanspreekpunt voor de gemeenten dienen te fungeren. De beleidsmedewerkers van de AD zouden overleg moeten hebben met de communicatiemedewerker zodat de communicatiemedewerker voor hen ook bepaalde taken over kan nemen. Het is voor het Gewest belangrijk om een duidelijke afzender te hebben en dat communicatiemiddelen op dezelfde lijn zitten en dezelfde lay-out hebben. Hierdoor wordt de eenheid vergroot en is de afzender duidelijker.

#### *§ 5.6 Suggestie voor verder onderzoek*

De suggestie voor verder onderzoek is om in 2006 (over twee jaar) een nieuw onderzoek uit te voeren om te bepalen of de communicatie door middel van de bovenstaande aanbevelingen verbeterd is.

In 2006 treedt er een nieuwe Raad aan en de aanbevelingen voor de verbeteringen van de bestuurlijke communicatie kunnen op de nieuwe Raad goed worden toegepast.



## Literatuur

### Boeken

- Auteur: Baarda D.B., Goede M.P.M. de en Teunissen, J.  
Titel: *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*  
Druk: Eerste druk, vijfde oplage  
Plaats: Houten  
Uitgever: Educatieve Partners Nederland BV  
Jaar van uitgave: 1997
- Auteur: Baarda D.B. en Goede M.P.M. de  
Titel: *Basisboek Methoden en Technieken*  
Druk: Derde herziene druk  
Plaats: Grondingen / Houten  
Uitgever: Wolters-Noordhoff bv Groningen  
Jaar van uitgave: 2001
- Auteur: Koeleman H.  
Titel: *Interne communicatie als managementinstrument*  
Druk: Derde herziene druk, zesde oplage  
Plaats: Alphen aan de Rijn / Diegem  
Uitgever: Kluwer  
Jaar van uitgave: 2002
- Auteur : Woerkom C. en Meegeren P. van  
Titel: *Basisboek communicatie en verandering*  
Plaats: Amsterdam  
Uitgever: Boom  
Jaar van uitgave: 1999
- Auteur : Coops R. en Rijnja G.  
Titel: *De overheid heeft het altijd gedaan*  
Plaats: Alphen aan de Rijn  
Uitgever: Samsom  
Jaar van uitgave: 2001
- Auteur : Riel B.M. Cees van  
Titel: *Corporate Communication, het managen van reputatie*  
Druk: derde geheel herziene druk, eerste oplage  
Plaats: Alphen aan de Rijn  
Uitgever: Kluwer  
Jaar van uitgave: 2001
- Auteur: Hendriks W.  
Titel: *SCHRIJVEN voor het BEELDSCHERM*  
Druk: tweede gewijzigde editie, derde oplage  
Plaats: Den Haag  
Uitgever: Sdu Uitgevers  
Jaar van uitgave: 2002



Notitie

Notitie t.b.v. bespreking op CMT 2 september 2004, 2004200579

*Titel:* *Stand van zaken communicatieadvies 'versterking  
Gewestcommunicatie'*

*Datum:* 26 augustus 2004

Internet

*Website:* [www.tns-nipo.nl](http://www.tns-nipo.nl)

*Url:* <http://www.tns-nipo.nl/>

*Datum laatste raadpleging:* dinsdag 10 mei 2005

*Website:* Gewest Gooi en Vechtstreek

*Datum laatste raadpleging:* dinsdag 17 mei 2005