

Communicatievisie

Een bereikbare, direct duidelijke, eerlijke én trotse gemeente

Voor u ligt de communicatievisie van de gemeente Enschede, met de communicatiestijl van ons huis. De gemeente Enschede is toegankelijk en gemakkelijk benaderbaar: dat is waar we naar streven. Dit document geeft handvatten om te voldoen aan onze ambitie om duidelijk, eerlijk en benaderbaar te zijn.

In dit document worden de bouwstenen toegelicht waarop deze visie is gebouwd. De visie is een toetssteen voor alle mensen die betrokken zijn bij de gemeente. Van beleidsadviseurs tot dienstverleners, van juristen tot wijkteammedewerkers, van raadsleden tot de burgemeester. Met "we" en "ons" wordt dus iedereen bedoeld die werkt voor of namens de gemeente Enschede.

Inleiding

Communicatie is, naast geld en regels, een belangrijk instrument voor de gemeente. Iedereen binnen de gemeente communiceert. Communicatie is niet alleen vertellen, maar ook luisteren en aandacht geven. En luisteren hoort minstens zo sterk bij de dialoog als spreken.

Het coalitieakkoord 2019-2022 'Trots, lef, bouwen, kansrijk Enschede' en het Enschede Akkoord geven richting aan hoe over de verbinding met de inwoners wordt gedacht: "We nodigen inwoners actief uit om mee te doen", "We organiseren ontmoetingen en dialoog", "We gaan in gesprek over onderwerpen die inwoners écht belangrijk vinden".

Wij willen een direct duidelijke en benaderbare gemeente zijn. Een gemeente die luistert naar waar behoeften en kansen liggen. En daar dan ook naar handelt. Dat zijn onze communicatieprincipes. Deze principes zijn bepalend voor hoe wij met elkaar communiceren en naar de buitenwereld toe:

- 1. Wij zijn benaderbaar.** Dat wil zeggen dat wij er zijn voor inwoners, ondernemers, instellingen en anderen die contact met ons als raadsleden, als college en als ambtelijk apparaat willen.
- 2. Wij staan in verbinding met Enschede.** We weten wat er leeft en houden daar rekening mee in onze communicatie.
- 3. Wij zijn trots op Enschede.** Wij zijn ons bewust van onze ambitie om het bruisende centrum van het oosten te zijn. Bij ons is het goed wonen, werken, recreëren, ondernemen én studeren. Daar zijn we trots op en dat dragen we uit.
- 4. Wij werken samen.** We bouwen met anderen netwerken en zijn zichtbaar in Twente.

Benaderbaar en trots zijn, in verbinding staan, samenwerken. Dat kan op vele manieren. Onze communicatievisie laat zien wat de Enschedese stijl is. De keuzes die we maken op basis van het coalitieakkoord, Enschede Akkoord en Enschede Ontwikkelt.

Communicatiestijl gemeente Enschede

Bij alles wat we doen, staan de inwoners, ondernemers en instellingen van Enschede centraal. Dat vraagt een open houding ten opzichte van hen en van elkaar als collega's. Zo willen we als medewerkers en als organisatie blijven leren. We hanteren daarbij de kernwaarden Vertrouwen, Verbinden, Vrij zijn en Voorbeeld geven.

We communiceren in begrijpelijke taal, volgens de uitgangspunten van Direct Duidelijk. We willen een betrouwbare en mensgerichte overheid zijn, die zo efficiënt mogelijk en vanuit de benadering van de samenleving werkt, om een bijdrage te leveren aan maatschappelijke opgaven. En we zijn trots op Enschede en dragen dat uit.

Onze visie laat zich vertalen in vier lijnen waarop we onze inzet richten. Dat zijn ook toetsstenen voor de keuzes die we maken in het contact met elkaar en met inwoners.

Deze vier lijnen zijn: *Optimale informatievoorziening en dienstverlening, Dialoog en participatie, Be good and tell it (trots zijn en dat uitdragen), Buiten winnen is binnen beginnen.*

1 Optimale informatievoorziening en dienstverlening

Een gemeente heeft de wettelijke taak haar inwoners zo goed mogelijk te informeren. Daarbij gaat het om gemeentelijke producten en diensten, maar ook om plannen, projecten, inspraakmogelijkheden, besluiten en agenda's van de gemeenteraad. En uiteraard de communicatie rondom een crisissituatie. Deze basis moet op orde zijn om de gemeentelijke ambities te kunnen waarmaken.

Goede informatievoorziening blijft dus de basis. Die is altijd relevant voor de ontvanger, tijdig, volledig, eerlijk, begrijpelijk en uitnodigend. Maar hiermee zijn we er niet. Wij moeten nog meer van vertellen naar in gesprek gaan. In verbinding zijn dus. We zijn daarom altijd bereid om het gesprek aan te gaan. Om uit te leggen wat het standpunt van de gemeente is. En om informatie op te halen over hoe er in en rond onze gemeente over een onderwerp wordt gedacht. Dit doen we zowel proactief als reactief.

Ten tijde van een crisis is dit natuurlijk niet altijd mogelijk. Maar of het nou gaat om veiligheidsissues, ondermijning of incidenten in het sociaal domein; optimale informatievoorziening blijft ook hier de basis. Hiervoor werken we intensief samen in regionaal verband, vaak onder de vlag van de Veiligheidsregio Twente.

Afspraak = afspraak. Dat betekent bijvoorbeeld terugbellen als dat is beloofd. Maar ook binnen redelijke termijn terugkoppelen wat er met de inbreng van inwoners en partners gebeurt. We zijn daarbij duidelijk over wat wel en niet kan.

Inwoners willen het contact met de gemeente steeds vaker op hun tijd en op hun manier. Digitale kanalen zoals Enschede.nl, online nieuwsbrieven en social media helpen daarbij. De klassieke communicatiemiddelen verdwijnen niet maar veranderen daarmee wel van karakter. Soms is persoonlijk contact beter en effectiever. Wij zoeken daarom altijd de juiste balans tussen indirecte communicatie en persoonlijke communicatie, tussen klassieke en moderne media. Zó zorgen we ervoor dat het klikt.

Zorgen dat het klikt, vraagt om de menselijke maat. We bieden gemak door informatie, producten en diensten digitaal aan te bieden. Waar nodig helpen wij. We leren continu van de klantvraag. We innoveren waar het slim en prettig is. En werken effectief en efficiënt en zoeken de samenwerking op met andere partijen als dat voordeel oplevert voor onze inwoners.

Visie op Dienstverlening Enschede 2018-2022

2 Dialoog en participatie

Wij zetten in op een open en transparant contact met inwoners en andere partijen zoals beschreven in het Enschede Akkoord. Zij worden nauw betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van projecten en beleid, waarbij volop ruimte is om zelf initiatieven te nemen. Participatie en eigen initiatief zijn sleutelwoorden.

De samenleving is aan zet en de overheid faciliteert. Dat betekent in de praktijk meer luisteren en de dialoog aangaan. Alles draait om participatie van en interactie met partijen in de samenleving, die steeds meer een netwerksamenleving is. Dit vraagt echter wel om specifieke communicatievaardigheden waarbij de kunst wordt verstaan om een goed gesprek te voeren, te luisteren (ook tussen de regels door) en aan te sluiten. Het stadsdeelgewijs en wijkgericht werken is hierbij een goed opgebouwde traditie die ons toegankelijk en verbonden maakt.

Samen proberen we uit en kijken we wat prettig werkt. Er zullen dingen misgaan. We gaan fouten maken. Ook voor ons is het een zoektocht hoe we het beste samen met u aan Enschede kunnen werken. We willen ook duidelijk zijn: we kunnen u niet beloven dat u altijd krijgt wat u wilt. We moeten soms harde keuzes maken, in het belang van Enschede. Maar we gaan ons best doen om zo goed mogelijk samen te werken.

Enschede Akkoord

3 Be good and tell it

Enschede heeft veel te bieden. We werken hard om Enschede een fijne plek te laten zijn om te wonen, te werken en te recreëren. Daar zijn we trots op en dat dragen we dan ook uit.

Enschede heeft veel te bieden en dat vertellen we actief. Onze binnenstad is in trek bij bezoekers, uit de wijde regio, zeker ook aan de andere kant van de grens. Ons cultureel aanbod is breed en van hoog niveau en we hebben in Twente veel innovatieve bedrijven die wereldwijd voorop lopen. Ook ontwikkelen we lokaal en regionaal een steeds effectiever sociaal vangnet voor onze inwoners. Kortom: Enschede is het bruisende centrum van het oosten, waar het goed wonen, werken, recreëren, ondernemen én studeren is.

We hebben oog voor onze kwetsbaarheid daarin. Landelijk en internationaal willen we, samen met onze partners, nog beter één verhaal vertellen over Enschede en elkaar daarin versterken. We zetten vooral in op een betere verbinding van de ondernemers met de studenten en op een profilering als internationale en hightech stad. We vestigen met een wervend, eenduidig verhaal de aandacht op ons, en werken daarbij goed samen met onze partners.

Om onze stad neer te zetten als aantrekkelijk voor talent is veel inzet nodig op positionering en profilering. We willen onze stad neerzetten als grensverleggend, innovatief, hip en slim. Hiernaast willen we ook een welcoming city zijn voor de toenemende stroom van buitenlandse studenten en kenniswerkers.

Gemeentebegroting 2019-2022

Be good and tell it

4 Buiten winnen is binnen beginnen

Uitvoering van onze visie vraagt veel aandacht voor interne communicatie. Niet alleen binnen het ambtelijk apparaat, maar ook tussen ambtelijk apparaat, college van B&W en gemeenteraad. We zien goede interne communicatie als voorwaarde voor goede externe communicatie.

Inwoners, bedrijven en instellingen zien gemeente Enschede als één gemeente, één loket. Om goede communicatie met de Enschedese inwoners en andere belanghebbenden te garanderen is goede informatie-uitwisseling intern een voorwaarde. De leidende principes uit de dienstverleningsvisie daarbij zijn gastvrij, mensgericht, klant en klaar, en direct duidelijk. Dienstverlening bepaalt de communicatie en andersom. Gebrek aan interne afstemming en coördinatie tast het vertrouwen in de gemeente aan. Wij informeren elkaar daarom altijd tijdig, volledig, begrijpelijk en uitnodigend. En we zijn altijd bereid het gesprek aan te gaan over onze eigen standpunten en te luisteren naar standpunten van anderen.

In de missie en visie van de gemeente staan inwoners, ondernemers en instellingen centraal. Dat vraagt om een open en leergierige houding. Voor de organisatie als geheel en medewerkers individueel. Er zijn vier kernwaarden die horen bij deze verandering naar een lerende organisatie: we werken vanuit vertrouwen, zijn met elkaar en de samenleving in verbinding, voelen ons vrij om initiatieven te nemen, te experimenteren en nemen verantwoordelijkheid en we weten hoe belangrijk het is om voorbeeld te zijn.

Enschede Ontwikkelt

