



begijnendijk
buitengewoon boeiend

Afsprakennota

Communicatie

Openingsuren:

Alle werkdagen
9.00-12.00 u

Maandag
17.30-19.30 u

Dinsdag, Woensdag
Donderdag
13.30-16.30 u

Gemeente Begijnendijk - Administratief centrum - Kerkplein 5 – 3130 Begijnendijk
tel. 016 53 66 72 - fax 016 53 26 12 - www.begijnendijk.be - info@begijnendijk.be
IBAN BE70 0000 0507 5625 - BIC BPOTBEB1



1 Kwaliteitsvolle overheidscommunicatie

Het bestuur communiceert in de eerste plaats om de democratie en dienstverlening te versterken. Het publiek en de boodschap voor het publiek staan daarbij centraal, niet de overheid of de mandatarissen. Dit bevordert de geloofwaardigheid van de communicatie en democratie. De indruk mag niet ontstaan dat de organisatie op zichzelf is gericht.

Overheidscommunicatie en politieke communicatie worden duidelijk gescheiden, met het besef dat die grens niet altijd even scherp is.

Bij de opmaak van deze afsprakennota werd het Vlaamse bestuursdecreet dat van kracht is sinds 1 januari 2019 als belangrijke leidraad gebruikt. Het bestuursdecreet omvat immers een aantal prominente kwaliteitscriteria, nl.:

- De overheid maakt werk van goede, actieve voorlichting;
- De gepubliceerde informatie is correct en betrouwbaar;
- De communicatie is relevant en gericht;
- De overheid communiceert tijdig en systematisch;
- Informatie is makkelijk te vinden voor wie er naar op zoek gaat;
- De communicatie verloopt in de standaardtaal en is begrijpelijk voor de ontvanger;
- De communicatie is politiek neutraal;
- De communicatie is commercieel neutraal;
- Het is herkenbaar van wie de communicatie komt;
- De overheid staat open voor conversatie met burgers;
- De inzet van middelen moet in verhouding staan tot het beoogde resultaat.

2 De rol van een eigentijdse communicatiedienst

Communicatie is een vak. Het is belangrijk om deze kennis en expertise volop mee te nemen in de gemeentelijke democratie, de dienstverlening en het hart van de organisatie. De communicatiedienst is dan ook meer dan een facilitaire dienst. Communicatie is verweven in de hele organisatie en de communicatiedienst verdient een strategische plek. Onderzoek uit Nederland en Vlaanderen duidt aan dat de ideale communicatiedienst zes verschillende hoofdrollen opneemt, nl.:

- **Strateeg:** De communicatiedienst is de strategische gesprekspartner van het bestuur en management. Ze bepaalt hoe communicatie helpt om de organisatiedoelen te bereiken en wat daarvoor prioritair moet gebeuren.
- **Observator:** De communicatiedienst ontwikkelt een venster op de wereld. Ze monitort online en offline wat er speelt in de samenleving, op de eigen werkterreinen en bij de publieksgroepen.
- **Bruggenbouwer:** De communicatiedienst verbindt de binnen- en buitenwereld. Deze is zo de gangmaker en hoeder van dialoog en co-creatie.
- **Coach:** De communicatiedienst is de coach van de medewerkers. Ze helpt de organisatie en haar medewerkers om overal te velde hun eigen communicatirol op te nemen.
- **Realisator:** De communicatiedienst maakt communicatieproducten of faciliteert anderen in de organisatie om dit doelgericht, publieksgroepgericht en kwaliteitsvol te (laten) doen.
- **Coördinator corporate communicatie:** De communicatiedienst vertaalt de missie en visie van de organisatie naar een merkbeleid en passende huisstijl. Ze maakt ook werk van de corporate communicatiekanalen.

Uiteraard kan een eenmansdienst niet alle zes rollen opnemen en moeten ook daar keuzes gemaakt worden. De communicatiedienst handelt vanuit een helikopterperspectief, waarbij ze de diensten verbindt en samenwerking bevordert. Om de hele organisatie daarbij communicatief sterker te maken, zijn afspraken en maatregelen nodig.

3 Communicatieafspraken

3.1 Van beleid naar communicatiebeleid

De communicatiedienst is verantwoordelijk voor de opmaak, de planning en de evaluatie van een communicatiebeleidsplan. De schepen van communicatie en de communicatieverantwoordelijke zitten op regelmatige basis samen om de communicatiedoelen te bespreken en bij te sturen.

De communicatieverantwoordelijke heeft inzage in de agenda van het college van burgemeester en schepenen en het managementteam. Hij geeft communicatieadvies en krijgt onmiddellijk na de vergaderingen informatie over de genomen en te communiceren beslissingen. Dat is nodig om het beleid en de beslissingen snel in communicatie om te zetten en het hele management op vlak van communicatie alert te houden.

Bij de agendapunten van het managementteam en college van burgemeester en schepenen wordt een onderdeel over de communicatie voorzien. Daarin staat wie, zowel intern als extern, over deze beslissing geïnformeerd moet worden en verantwoordelijk is voor deze communicatie.

3.2 Een goede wisselwerking tussen politieke mandatarissen en gemeentelijke diensten

De burgemeester, schepenen en afdelingshoofden houden elkaar op de hoogte over beleidsaangelegenheden en de uitvoering ervan. Zij voorzien hiervoor een structureel overleg.

Beleidsafspraken worden enkel gemaakt via het college van burgemeester en schepenen, niet individueel tussen een schepen en een medewerker of dienst.

De burgemeester en algemeen directeur koppelen terug met de betrokken diensten over de beslissingen van het college. Dat gebeurt zo snel als mogelijk na de vergadering aan de hand van het notulenbeheersysteem of een toelichtingsmoment. De terugkoppeling over personeelsbeslissingen gebeurt via de algemeen directeur, niet via de leden van het college van burgemeester en schepenen.

3.3 De diensten en communicatiedienst met elk een eigen rol in communicatie

De communicatiedienst begeleidt en ondersteunt de diensten bij de communicatie over hun werk. In onderling overleg en afhankelijk van de noden gebeurt deze ondersteuning in eigen huis of met inzet van externen.

Een last-minute inzet van de communicatiedienst wordt vermeden. Als een dienst een project voorbereidt dat om communicatie vraagt, overlegt deze in een vroeg stadium met de communicatieverantwoordelijke over de doelen, aanpak, planning en inzet van de communicatie.

De communicatiedienst is niet louter een producent en beheerder van kanalen. De communicatiedienst neemt ook rollen op als observator, communicatiestrategen en communicatiecoach.

De communicatiedienst ondersteunt medewerkers die dagelijks in contact komen met burgers bij de uitvoering van hun informatietaak.

De afdeling beleidsvoering informeert en sensibiliseert de diensten over de openbaarheid van bestuur. Ze registreert en behandelt de aanvragen.

Het afdelingshoofd van de dienst beleidsvoering treedt op als klachtencoördinator. Deze registreert de klachten, vraagt intern feedback bij collega's of schepenen en beantwoordt de klachten.

De communicatiedienst ontwikkelt en beheert een beelddatabank.

De communicatiedienst werkt samen met de redactieraad. Deze bestaat uit een vertegenwoordiger van elke dienst en zit minstens twee keer per maand samen. De afdelingshoofden en diensthoofden die niet aanwezig kunnen zijn tijdens een vergadering, zorgen dat een collega op de hoogte is en de vergadering

kan bijwonen. De redactieraad werkt mee aan het redactiebeleid en de selectie, planning en content voor de verschillende communicatiekanalen van het bestuur. De communicatiedienst maakt werk van de contentplanning en kwaliteitszorg.

Alle medewerkers, de afdelingshoofden in het bijzonder, stellen zich communicatieminded op. Zij trainen hun communicatiereflexen en geven onderwerpen of andere suggesties met betrekking tot interne en externe communicatie door aan hun afdelingshoofd of de communicatiedienst.

Leidinggevend en hebben een prominente verantwoordelijkheid als sleutelfiguur in de interne en externe communicatie. Dit is zowel bij de aanwerving als evaluatie van de leidinggevenden een belangrijk aandachtspunt.

Het niet naleven van de gemaakte communicatieafspraken wordt door de communicatieverantwoordelijke informeel en constructief besproken met de betrokkene(n). Indien dit niet volstaat, wordt dit meegedeeld aan de algemeen directeur. Deze zal het dossier verder opvolgen.

3.4 Kwaliteitszorg

De communicatiedienst ziet toe op de naleving van de decretale normen voor overheidscommunicatie, nl. het gebruik van heldere taal, de duidelijkheid over de fase van de besluitvorming, de herkenbaarheid van de lokale overheid, de politieke neutraliteit, de commerciële neutraliteit en het correcte gebruik van externe media.

De communicatiedienst bevordert, ondersteunt en bewaakt inclusieve communicatie. Ze ontwikkelt inhoud, kanalen en vormgeving op een manier, zodat niemand uit de boot valt. Ze heeft aandacht voor klare taal, webtoegankelijkheid en diversiteit en maakt weloverwogen keuzes tussen mondelinge, gedrukte en digitale communicatie.

Het bestuur zet niet zichzelf als organisatie, maar het publiek in al haar diversiteit centraal in al haar content, zowel tekst- als beeldmateriaal.

De communicatiedienst coördineert, faciliteert en bewaakt het correct gebruik van de huisstijl van het bestuur.

De communicatiedienst ontwikkelt en coördineert het merkenbeleid. Dit geeft aan in welke mate andere namen, logo's of kanalen dan deze van het hoofdmerk mogelijk zijn.

Voor de publiekskanalen hanteert iedereen de je-vorm. In correspondentie en dossiers wordt in elk geval de meer zakelijke u-aanspreking gebruikt.

De communicatiedienst ontwikkelt en coördineert het beeldbeleid van de gemeente. Zij ontwikkelt richtlijnen die de kwaliteit en de bescherming van de privacy waarborgen.

Bij het gebruik van beeldmateriaal zijn alle medewerkers alert voor het respecteren van auteursrechten.

De communicatiedienst volgt de ontwikkelingen in het communicatielandschap op en neemt deel aan opleidingen, onderzoeken en collegawerkgroepen om haar kennis en expertise up-to-date te houden.

3.5 Politieke neutraliteit in lokale overheidscommunicatie

In de kanalen van het bestuur wordt enkel gecommuniceerd over het beslist beleid of beleid-in-ontwikkeling. Communicatie over beslist beleid gaat over de bestuurlijke organisatie, beslissingen, regelgeving, dienstverlening of rechten van de burger. Dit wordt systematisch, neutraal, objectief, tijdig en toegankelijk gecommuniceerd. Met communicatie over beleid-in-ontwikkeling stimuleert het bestuur de publieke discussie en betrokkenheid om de participatie van burgers te bevorderen. Het bestuur is deze zender van deze communicatie. Ze is niet wervend, beperkt zich tot de weergave van de feiten en is zakelijk van toon. Niet-beslist beleid, nl. beleidspunten zonder beslissing, komen niet in aanmerking voor bekendmaking via de communicatiekanalen van het bestuur.

Meerderheidsstandpunten of adviezen van het college van burgemeester en schepenen mogen niet gecommuniceerd worden alsof het lijkt dat de beslissing al effectief genomen is. Dat kan pas na goedkeuring door de gemeenteraad.

Politieke mandatarissen komen niet voor in de communicatiekanalen, tenzij in vooraf bepaalde uitzonderingen. Deze omvatten:

- de overzichtspagina van de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen op de website en in het informatieblad,
- de voorstelling van de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen bij het begin van de legislatuur,
- de voorstelling van een mandataris die een ontslagnemend mandataris vervangt in de loop van de legislatuur,
- de voorstelling van het beleidsplan,
- de duiding van het beleid,
- een kort voorwoord in infoblad (niet in de sperperiode),
- crisissituaties (de bevolking verwacht dat de burgemeester een leidende rol als woordvoerder opneemt).

De politieke communicatie werkt ondersteunend aan de communicatie van het bestuur en versterkt deze op een positieve manier. Politieke communicatie komt bij voorkeur pas na de gemeentelijke communicatie, zoals bij een nieuwe beslissing van het college of de lancering van projecten.

Mandatarissen interveniëren niet in, maar versterken de communicatie van het bestuur. Vragen of reacties op berichten die geplaatst worden op de sociale mediakanalen van het bestuur worden beantwoord door de beheerder van het account en niet vanuit de persoonlijke accounts van mandatarissen. Als de burgemeester of een betrokken schepen een dringende tussenkomst wenst, contacteert hij/zij hiervoor de communicatieverantwoordelijke. Voor een reactie op kritische berichten stemt de beheerder eerst af met het bestuur. Politici kunnen de berichten die geplaatst worden op de sociale mediakanalen van het bestuur delen. Zij zijn belangrijke 'influencers' met een groot aantal volgers of vrienden, waardoor hun interactie op dat gebied een meerwaarde voor het bereik betekent. Mandatarissen engageren zich om geen administratieve documenten, persoonsgegevens of beelden en plannen die afkomstig zijn uit de bronnen van het bestuur te gebruiken in politieke communicatie.

Alle briefwisseling en uitnodigingen van het bestuur worden ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester.

Mandatarissen die een melding of vraag ontvangen van een inwoner engageren zich om deze de weg te tonen naar de kanalen van het bestuur voor meldingen of vragen en klachten, zonder zelf een antwoord te formuleren. De verantwoordelijke dienst engageert zich om de burger een antwoord op de melding te bezorgen en informeert de schepenen hierover.

De medewerkers en communicatiekanalen van het bestuur stellen zich politiek terughoudend op. In hun keuze van 'vrienden', het 'leuk vinden' en het delen van berichten van andere pagina's stellen de beheerders van de sociale mediakanalen zich politiek neutraal op. Functiegebonden profielpagina's op sociale media kunnen politici of politieke verenigingen te vriend hebben en volgen, maar blijven zich neutraal opstellen en maken geen onderscheid tussen de partijen. De sociale mediakanalen van het bestuur kunnen geen pagina's of berichten van politici of politieke partijen, verenigingen en belangengroepen leuk vinden of delen. Dit geldt ook voor pagina's of berichten van merken of commerciële bedrijven en handelszaken. Binnen de lokale overheid wordt door medewerkers geen reclame gemaakt voor een of andere politicus, noch bij medewerkers noch bij cliënten of bezoekers. Dit kan noch gedrukt, noch digitaal noch mondeling. Medewerkers van het bestuur werken niet mee aan de persoonlijke kanalen van mandatarissen.

3.6 Crisiscommunicatie

Bij de afkondiging van de gemeentelijke noodfase is de communicatieverantwoordelijke als D5 een cruciale schakel. Dat betekent een snelle inzet van de communicatieverantwoordelijke in het crisiscentrum tijdens de noodplanning.

In noodsituaties brengt D5 enkel de door de gemeentelijke coördinatiecel gevalideerde informatie naar buiten. De communicatieverantwoordelijke krijgt daarvoor input van de verschillende disciplines, zoals het medisch team, de noodplanambtenaar, de hulpverleners of de politie.

Bij crisissituaties wordt altijd gecommuniceerd door de burgemeester of zijn plaatsvervanger of de communicatieverantwoordelijke. Zij consulteren elkaar en de noodplanambtenaar over de inhoud van de boodschap.

3.7 Perscommunicatie

De communicatiedienst is samen met het college van burgemeester en schepenen verantwoordelijk voor de persplanning.

De opmaak van de persberichten en beslissing over de nieuwswaardigheid daarvan gebeurt door de communicatiedienst. De betrokken dienst is inhoudelijk verantwoordelijk en geeft toelichting. Persuitnodigingen en -berichten worden verstuurd door de communicatiedienst. Andere diensten mogen in geen geval zelf een persbericht, documenten of informatie naar de pers doorsturen.

Persberichten worden enkel ter goedkeuring voorgelegd aan de burgemeester, de algemeen directeur en de betrokken dienst. Deze bevatten, indien mogelijk, een quote van de mandataris.

Bij het versturen van persberichten staan de leden van het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad en het bijzonder comité comité voor de sociale dienst in kopie, zodat ze op de hoogte zijn van de perscommunicatie.

Het bestuur gaat spaarzaam om met persconferenties. Deze worden enkel georganiseerd als het onderwerp veel uitleg nodig heeft, de inhoud veel vragen kan oproepen of als er iets interessants te tonen valt en er voldoende nieuwswaarde is om journalisten te engageren aanwezig te zijn.

Wanneer de pers rechtstreeks contact opneemt met een dienst voor een reactie of met een vraag, verwijst de betrokken dienst door naar de communicatiedienst. De communicatieverantwoordelijke neemt hierover contact op met de burgemeester en/of bevoegde schepenen.

Als de pers een schepen contacteert voor het geven van een reactie koppelt deze terug naar de burgemeester, het betrokken afdelingshoofd en de communicatieverantwoordelijke, zodat er geen tegenstrijdige communicatie ontstaat.

Louter informatieve vragen van de pers, zoals bezoekersaantallen, kan een dienst zelf beantwoorden na voorafgaandelijke terugkoppeling met de burgemeester, de bevoegde schepenen en het afdelingshoofd.

Aanvragen door externen voor het maken van beeldopnames worden altijd doorgegeven aan de communicatiedienst, zodat die hierover kan terugkoppelen naar het college van burgemeester en schepenen.

Als contactpersoon op een persbericht worden de bevoegde schepenen en de communicatiedienst met telefoon of gsm-nummer en e-mailadres vermeld. De communicatiedienst kan een beroep doen op het bevoegde afdelingshoofd om verduidelijkende info op te zoeken of een antwoord te formuleren voor een journalist.

Medewerkers geven zelf geen interviews, tenzij dit overlegd werd met en na uitdrukkelijke toestemming van de bevoegde schepenen en de communicatiedienst.

Alle contacten voor mediadeals en advertenties, zowel betalend als gratis, verlopen via de communicatiedienst.

3.8 Sociale media

De communicatiedienst coördineert, net zoals alle communicatiekanalen, de sociale media van het bestuur. Ze ontwikkelt de conversatierichtlijnen en informeert de medewerkers en mandatarissen regelmatig.

Diensten en projecten die gericht zijn naar specifieke doelgroepen kunnen hun eigen sociale mediapagina's ontwikkelen, maar enkel met principiële goedkeuring door de communicatiedienst. De communicatiedienst vermijdt wildgroei.

De communicatiedienst monitort de publieke gesprekken over de gemeente op sociale media. Bij belangrijke issues rapporteert deze hierover aan het college van burgemeester en schepenen en het managementteam.

De medewerkers van het bestuur stellen zich terughoudend op als ze op sociale media commentaren lezen over het bestuur of de diensten. Op een privé-account kunnen ze hun mening geven, rekening houdend met de integriteit die het bestuur als werkgever van hun verwacht. Ze kunnen een open en kritische houding aannemen, maar blijven daarbij loyaal tegenover het bestuur en vermijden kritiek op collega's en mandatarissen.

Bij klachten en meldingen over het bestuur die geplaatst worden op andere sociale mediakanalen dan die van het bestuur kunnen mandatarissen doorverwijzen naar de officiële kanalen voor het indienen van een klacht of melding. Het bestuur reageert alleen op berichten die geplaatst worden op de eigen sociale mediakanalen. Wat er op andere sociale mediakanalen geschreven wordt, valt buiten de bevoegdheid van het bestuur.

3.9 Gemeentelijk informatieblad

Het redactiebeleid en de redactieplanning van het informatieblad gebeuren door de redactieraad. Deze crossmediale raad is betrokken bij de planning en onderlinge wisselwerking van de verschillende communicatiekanalen van het bestuur.

Bij de invulling van het informatieblad wordt inhoudelijk gestreefd naar een goed evenwicht tussen het inspelen op de informatienoden van de bevolking enerzijds en de informeringsbehoeften van het bestuur en de diensten anderzijds.

Het infoblad richt zich tot de hele bevolking. Er wordt rekening gehouden met de verschillende publieksgroepen. De redactie heeft bijzondere aandacht voor een helder en toegankelijk lees- en taalniveau.

De inhoudelijke focus en communicatiedoelen van het informatieblad stellen prioriteiten aan de te publiceren onderwerpen. De onderwerpen krijgen voorrang aan de hand van volgende rangorde:

- 1 Informatie over de dienstverlening,
- 2 Informatie over het beleid en de beslissingen van het bestuur,
- 3 Informatie over de realisaties en evoluties van het bestuur,
- 4 Aankondigen van socio-culturele activiteiten,
- 5 Boodschappen van algemeen nut van andere overheidsinstellingen,
- 6 Sensibilisering rond maatschappelijk relevante thema's.

Aanvullend wordt er ruimte voorzien voor human interest.

De communicatiedienst informeert de diensten tijdig over de deadlines voor het aanleveren van tekst- en beeldmateriaal. Deadlines niet respecteren, betekent geen of een latere publicatie.

De communicatiedienst is eindredacteur in functie van de redactionele kwaliteitszorg, nl. klare taal, heldere structuur en goede beelden.

De activiteitenkalender 'UITinBegijnendijk' die in het informatieblad wordt opgenomen, wordt uitsluitend samengesteld aan de hand van de activiteiten die gepubliceerd worden via www.uitdatabank.be.

3.10 Gedrukte publicaties

Het mag niet vanzelfsprekend zijn om voor elke communicatie in te zetten op gedrukte kanalen. Het bestuur kiest voor drukwerk met een meerwaarde en laat digitale en mondelinge kanalen niet links liggen.

De diensten overleggen ruim op voorhand met de communicatiedienst over de planning en opmaak van communicatieacties en -producten. De diensten bezorgen alle teksten, afbeeldingen, logo's en heldere briefings voor de deadline aan de communicatiedienst.

De communicatiedienst stuurt de ontwerpen van communicatiemiddelen ter controle door naar de diensten.

Alle communicatiemiddelen worden ontworpen aan de hand van de huisstijl van het bestuur.

Alle contacten met externe leveranciers, zoals grafici, fotografen en drukkerijen, gebeuren via de communicatiedienst.

3.11 Website

De website van het bestuur wordt beheerd door de communicatiedienst.

De diensten zijn zelf inhoudelijk verantwoordelijk voor de informatie die op de website staat en houden deze steeds up-to-date.

Nieuwe elementen of aanpassingen in de structuur van de website kunnen enkel gebeuren na voorafgaand overleg met de communicatiedienst.

De diensten kunnen voorstellen voor nieuwsberichten indienen bij de communicatiedienst.