

## A. Indicatoren voor concerncommunicatie

### **A1. Duidelijkheid**

Deelaspecten:

#### **a. De profilering van de gemeente is duidelijk**

Toelichting:

- De gemeente profileert zich met een beperkt aantal heldere karakteristieken.
- Deze sluiten aan op de realiteit en op preferenties van doelgroepen (burgers, bedrijven, toeristen).
- De positionering is vastgelegd bijvoorbeeld in een 'brand manual'.
- De communicatiemiddelen voor concerncommunicatie dragen bij aan de gewenste profilering door de belangrijkste karakteristieken naar voren te brengen (bv. website, drukwerk, city marketing campagnes).

#### **b. De presentatie van centrale beleidsprioriteiten is helder**

Toelichting:

- De gemeente presenteert beleidsdoelstellingen en resultaten helder. Daardoor is het voor burgers niet vaag welke vorderingen zijn gemaakt en waar nog aan gewerkt moet worden (verantwoording).
- De prioriteiten in het beleid zijn duidelijk aangegeven; er is een te overziene prioriteitenlijst in plaats van een lange waslijst met aandachtspunten.
- De communicatiemiddelen dragen bij aan een heldere presentatie van centrale beleidsprioriteiten (bv. toelichting van speerpunten op de website).

#### **c. De algemene informatie over de gemeente is ruim beschikbaar**

Toelichting:

- Er zijn centrale middelen zoals bv. gemeentepagina/ krant, burgerjaarverslag, gemeentegids en kort collegeprogramma.
- Nieuwe bewoners krijgen ongevraagd informatie.
- Veel informatie is ontsloten op het internet, klantvriendelijk gepresenteerd en binnen drie muisklikken te vinden.
- De organisatie achter de internetsite is goed geregeld, zodat het up-to-date houden van de informatie is gewaarborgd.

### **A2. Omgevingsgerichtheid**

Deelaspecten:

#### **a. De gemeente is toegankelijk voor burgers en organisaties**

Toelichting:

- De werkwijze en structuur van de gemeentelijke organisatie bevorderen de toegankelijkheid (bijvoorbeeld het kantelen van de organisatie naar wijken en bedrijfsleven en het samenbrengen van de loketten van de verschillende diensten).
- De belangrijkste gebouwen zijn voor burgers goed te bereiken (vgl. stadsdeelkantoren of wijkwinkels; openbaar vervoer en parkeergelegenheid) en toegankelijkheid voor gehandicapten (geen hinder van trappen of drempels, lage balies e.d.).
- Collegen en raadsleden zijn bekend en toegankelijk.

#### **b. Er is een centraal informatiepunt waar mensen terecht kunnen**

Toelichting:

- De gemeente heeft een toegankelijke website en beleid voor sociale media gebruik.
- Burgers en andere doelgroepen kunnen te rade gaan bij een informatiepunt dat zij gemakkelijk kunnen vinden (bijvoorbeeld doelgroepenbalies voor wijken en bedrijfsleven).
- Het informatiepunt kan de vragen ook daadwerkelijk afwikkelen.
- Minder dan 30% van de bellers komt bij telefonische vragen in de wacht te staan.
- Signalen van burgers worden doorgegeven binnen de organisatie.

**c. De gemeente heeft een proactief mediabeleid**

Toelichting:

- Er is een actieve benadering met gemeentebreed nieuws en een snelle beantwoording van persvragen.
- Er zijn binnen de gemeente heldere afspraken over woordvoerderschap (onder meer welke onderwerpen collegeleden resp. ambtenaren behartigen).
- De bereikbaarheid is hoog, bijvoorkeur rond de klok.
- De wijze van werken wordt geëvalueerd in samenspraak met de media.
- De communicatiedeskundigen ondersteunen collegeleden bij de woordvoering en evalueren regelmatig hun rol daarin met betrokkenen.
- De gemeente heeft een procedure uitgewerkt over hoe om te gaan met verzoeken in het kader van de Wet openbaarheid bestuur (WOB).

**A3. Consistentie**

Deelaspecten:

**a. De huisstijl bevordert de herkenbaarheid**

Toelichting:

- De huisstijl is herkenbaar en past duidelijk bij de gekozen profilering.
- In de presentatie van de organisatie zijn de identiteitsstructuren (zoals paraplu-identiteit) goed gekozen, helder en beargumenteerd.
- Het afzenderschap is altijd herkenbaar en er is een contactpunt aangegeven in de communicatiemiddelen.

**b. De citymarketing- en arbeidsmarktcommunicatie sluiten aan bij de gemeentelijke profilering**

Toelichting:

- In de communicatie, advertenties en andere vormen van communicatie wordt in inhoud en vorm aangesloten op de vertrekpunten voor de profilering van de gemeente.
- De mix van ingezette media is weloverwogen, bijvoorbeeld de samenhang van advertentie en website.
- In de communicatie komen positieve aspecten van het werken, wonen of ondernemen in een gemeente aan bod.

**c. In crisisplannen krijgt communicatie veel aandacht**

Toelichting:

- De communicatie met de diverse doelgroepen is voldoende uitgewerkt in de plannen voor crisismanagement en er is samenwerking met doelgroepen.
- De draaiboeken zijn bij betrokkenen voldoende bekend en ook de communicatietaken worden regelmatig geoefend.
- Bij crisissituaties dragen de eigen communicatiedeskundigen daadwerkelijk bij aan interne en externe processen.
- Er is een continue monitoring en oriëntatie op behoeftes van doelgroepen gedurende crisissituaties.
- Bij crisissituaties wordt ook aan medewerkers gedacht en is er bijvoorbeeld een vorm van nazorg.

**A4. Responsiviteit**

Deelaspecten:

**a. De gemeente werkt merkbaar vraaggericht**

Toelichting:

- De gemeente heeft in kaart gebracht wat zij onder vraaggericht werken verstaat.
- De gemeente zet concrete stappen om de vraaggerichtheid en laagdrempeligheid van de dienstverlening te vergroten.
- De gemeente heeft aandacht voor interne afstemming met het oog op gebruikers die met verschillende diensten te maken hebben, bijvoorbeeld aanspreekpunten of casemanagement in de zorg en bij schuldsanering.

**b. Er wordt regelmatig perceptie- en tevredenheidonderzoek uitgevoerd bij burgers en organisaties**

Toelichting:

- Het verzamelen van gegevens over hoe burgers en andere doelgroepen tegen de gemeente aankijken, is een reguliere activiteit (bijvoorbeeld in de vorm van vragenlijst, panel of wijkgesprekken, analyse van sociale media).
- De inhoud van deze raadpleging betreft gemeentebrede onderwerpen, zoals tevredenheid met services, naast projecten; de resultaten worden benut bij het beleid.
- Ook informele contactmomenten, events en online platforms worden benut.

**c. Burgers en andere doelgroepen worden betrokken bij toekomstvisies**

Toelichting:

- Burgers en organisaties in de gemeente worden uitgenodigd te participeren in de gedachtevorming over de toekomstvisie voor de gemeente.
- Het stadsdeel/ wijkgericht werken krijgt op interactieve wijze vorm (bijvoorbeeld betrokkenheid bij beleidskeuzes in wijkontwikkelingsplannen).

**A5. Effectiviteit en efficiency**

Deelaspecten:

**a. Concerncommunicatie wordt begeleid met planning en onderzoek**

Toelichting:

- Nieuwe concerncommunicatie activiteiten worden opgezet met behulp van een doordachte planning.
- Onderzoek wordt ingezet voor analyses en evaluatie van de communicatiestrategie.
- Bij het maken van communicatiemiddelen voor concerncommunicatie worden pretests en posttests toegepast, en er wordt lering getrokken uit eerdere ervaringen.

**b. Er is een effectieve en kostenbewuste werkwijze bij capaciteitsplanning en inkoop**

Toelichting:

- De planning van menskracht voor concerncommunicatie volgt heldere prioriteiten en de procedure is doordacht (bv. bij het inhuren van centrale werkkraft door units).
- Procedures zijn efficiënt bij uitbesteding van bijvoorbeeld campagnes en media-inkoop.

**B. Indicatoren voor beleidscommunicatie:**

**B1. Duidelijkheid**

Deelaspecten:

**a. Nieuw beleid wordt duidelijk en actief bekend gemaakt.**

Toelichting:

- De gemeente spant zich in om nieuw beleid actief kenbaar te maken en is daarin niet afwachtend (zoals ook bepleit door de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie).
- Beslissingen worden voorzien van een inhoudelijke uitleg waarom ze zo zijn genomen.
- De communicatiemiddelen verhelder nieuw beleid in inhoud, motivering, achtergrond.

**b. Burgers en organisaties weten waar ze aan toe zijn omdat de regels eenduidig zijn en helder geformuleerd.**

Toelichting:

- De gemeente maakt nieuwe regelgeving die helder is in inhoud en vorm.
- De communicatie over de regelgeving bevordert de duidelijkheid.
- Vergunningen zijn in begrijpelijke taal gesteld.
- Aanvraagprocedures voor vergunningen zijn gebruikersvriendelijk (bijvoorbeeld invulgemak online).

**c. Voor burgers en organisaties is het duidelijk wat de gemeentelijke dienstverlening omvat.**

Toelichting:

- Burgers en organisaties weten de diverse vormen van dienstverlening van de gemeente te vinden.
- De dienstverlening is helder toegelicht en waar mogelijk ook beschikbaar online.
- De online informatie en correspondentie van de gemeentelijke diensten kenmerkt zich door een helder taalgebruik.

**B2. Omgevingsgerichtheid**

Deelaspecten:

**a. De beleidssectoren en diensten zijn actief in het onderhouden van relatiernetwerken**

Toelichting:

- Voor iedere beleidssector is het relatiernetwerk geanalyseerd: wie de spelers zijn en welke informatiebehoefte bestaan, samenwerkingspartners etc.
- De ‘stakeholder’ relaties worden gericht onderhouden, zoals met scholen, zorginstellingen, belangen- of pressiegroepen, en bedrijven (bijvoorbeeld met behulp van contactfunctionarissen).
- Communicatieactiviteiten betreffen zowel persoonlijke contacten en bijeenkomsten, als communicatiemiddelen en deelname in sociale media.

**b. Er is aandacht voor de diversiteit van publieksgroepen**

Toelichting:

- Er wordt een diversiteit aan communicatiekanalen ingezet om met de diverse publieksgroepen te communiceren en hierbij worden ook online media toegepast.
- In de communicatie wordt rekening gehouden met de samenstelling van de bevolking en diversiteit in belangstelling en mediagebruik.
- De gemeente zet zich ervoor in om ook moeilijk te bereiken doelgroepen te benaderen bijvoorbeeld via intermediairen; hierbij kan gedacht worden aan specifieke aandacht voor allochtonen, ouderen, jongeren of lage inkomensgroepen.

**c. Er zijn actieve mediacontacten over de diverse beleidsgebieden**

Toelichting:

- Ook over de diverse beleidsgebieden of sectoren treedt men actief naar buiten om beleid uit te leggen, ingaand op wat leeft bij burgers, en om (ook) positief nieuws te melden.
- Op vragen van journalisten wordt snel en adequaat gereageerd. - Voor de beleidsgebieden wordt actief gebruik gemaakt van online communicatie door actuele informatie online aan te bieden

**B3. Consistentie**

Deelaspecten:

**a. Bij alle onderwerpen wordt de bijdrage van communicatie gezien**

Toelichting:

- Communicatie is een integraal onderdeel van elk beleidsdossier zodat dat de inzet van communicatiemiddelen tijdig wordt afgewogen tegen andere beleidsinstrumenten als regelgeving en voorzieningen.
- Per beleidsdossier wordt in elke fase van de beleidscyclus de bijdrage van communicatie vastgesteld.

**b. Er is regelmatig rechtstreeks overleg tussen communicatiemedewerkers en beleidsmakers over prioriteitskeuzen**

Toelichting:

- Reguliere contactmomenten met collegeleden en managers bevorderen de afstemming over wat prioriteiten in de communicatie moeten zijn.
- Communicatiedeskundigen hebben toegang tot belangrijke managementbesprekingen.
- Er zijn afspraken tussen managers en communicatiemedewerkers over waar verantwoordelijkheden liggen voor communicatie en over de inzet van communicatie bij belangrijke projecten.

#### **4. Responsiviteit**

Deelaspecten:

**a. Interactieve beleidsvorming wordt actief toegepast**

Toelichting:

- Doelgroepen worden betrokken bij belangrijke beleidsonderwerpen (van raadplegen of adviseren, tot coproduceren en meebeslissen).
- De keuze van projecten voor interactief beleid en de vorm daarvan is helder gemotiveerd.
- Binnen de organisatie zijn heldere richtlijnen voor interactief beleid vastgelegd.

**b. De berichtgeving in de traditionele en sociale media wordt gevolgd**

Toelichting:

- Bij eventuele onjuistheden in de berichtgeving in traditionele nieuwsmedia wordt snel contact gelegd en corrigerend opgetreden in eigen media.
- Communicatie in de sociale media worden gevolgd en trends geanalyseerd.
- Bij belangrijke onderwerpen wordt een diepergaande inhoudsanalyse toegepast.
- Aan de analyses worden consequenties verbonden voor eigen werkwijzen en prioritering.

**c. Er wordt door de organisatieonderdelen klantvriendelijk op vragen en klachten gereageerd**

- Brieven en emailberichten worden binnen 3 weken beantwoord.

- De klachtenbehandeling is helder geregeld, onafhankelijk en de uitvoering is vlot.

- Aan signalen van burgers binnengekomen bij het centrale informatiepunt wordt gevolg gegeven door het betreffende organisatieonderdeel (bijvoorbeeld melding van structurele parkeeroverlast).

#### **B5. Effectiviteit en efficiency**

Deelaspecten:

**a. De effectiviteit van beleidscommunicatie wordt bevorderd door onderzoek**

Toelichting:

- Waar communicatie als beleidsinstrument wordt benut om sociaal gedrag te beïnvloeden, gebeurt dit doordacht en met effectmeting.
- Ook andere communicatieactiviteiten en projecten worden zorgvuldig gepland en er wordt lering getrokken uit eerdere ervaringen.
- Werkwijzen als 'pretests' bij de doelgroepen en postmetingen zijn gemeengoed bij beleidscommunicatie.

**b. Er is een kostenbewuste werkwijze bijvoorbeeld bij uitbesteding van communicatietaken**

Toelichting:

- Wat bij communicatieprojecten intern wordt gedaan en wat wordt uitbesteed, is zorgvuldig doordacht.
- De inkoop gebeurt bij producties en uitbesteding van menskracht kostenbewust.

### C. Indicatoren voor interne communicatie:

#### **C1. Duidelijkheid**

Deelaspecten:

**a. Medewerkers zijn goed bekend met het gemeentelijk beleid en prioriteiten**

Toelichting:

- Medewerkers zijn goed bekend met het gemeentelijke organisatie, ook buiten hun eigen organisatieonderdeel.
- Medewerkers ontvangen regelmatig informatie van voldoende diepgang over gemeentelijk beleid en organisatiebeleid, via interne (sociale) media en werkoverleg.
- Zij worden uitgenodigd elkaar te blijven informeren en daarmee bij te dragen aan het voorgaande.

**b. Er is een intern informatiesysteem dat medewerkers gemakkelijk toegang geeft tot veel informatie**

Toelichting:

- Medewerkers kunnen gemakkelijk veel informatie ontsluiten, bijvoorbeeld via een intranet dat ook vanaf een andere locatie buiten het interne netwerk te raadplegen is.
- De wijze van beheren bevordert dat deze informatie steeds actueel blijft; medewerkers dragen hieraan actief bij.
- Ook over de implementatie van communicatieactiviteiten door medewerkers zelf is informatie op het intranet te vinden (bijvoorbeeld aanwijzingen voor het maken van uitnodigingen of concept persberichten).

**c. Er is een actieve introductie van nieuwe medewerkers**

Toelichting:

- Nieuwe medewerkers krijgen snel na hun aanstelling een introductieprogramma dat breder is dan de eigen afdeling.
- Daarin worden ze vertrouwd gemaakt met het gemeentelijk gebied, de gemeentelijke organisatie en systemen zoals bijvoorbeeld interne wiki's, zodat ze hun eigen weg kunnen vinden.
- Het introductieprogramma wordt door de deelnemers geëvalueerd.

**C2. Omgevingsgerichtheid**

Deelaspecten:

**a. Medewerkers voelen zich betrokken bij de organisatie**

Toelichting:

- Medewerkers ervaren (in algemene zin) dat er naar hun inbreng wordt geluisterd en dat hun feedback het functioneren van de organisatie verbetert.
- Interne media, werkoverleg en functioneringsgesprekken vervullen daarin een positieve rol.
- De communicatie door de OR is helder.
- Er zijn vertrouwenspersonen aangesteld die door medewerkers kunnen worden benaderd.

**b. Medewerkers hebben een inzicht in de verhoudingen tussen ambtelijke organisatie, bestuur en gemeenteraad**

Toelichting:

- Er is veel aandacht voor een goede samenwerking tussen bestuur en ambtelijke organisatie.
- Collegen leden hebben een duidelijk gezicht in de organisatie.
- Er zijn afspraken tussen college en raad over de wijze waarop communicatie vorm krijgt in het duale bestel en medewerkers kennen de wijze waarop contact wordt gelegd (bijvoorbeeld vragen van raadsleden gaan via de wethouder naar ambtenaren).

**c. Binnen de organisatie worden een open houding en communicatievaardigheden van groot belang geacht**

Toelichting:

- Een open communicatieve houding wordt binnen de organisatie gestimuleerd (organisatiecultuur), waaronder ook oog hebben voor klantgerichte service en consequenties van maatregelen voor individuele burgers.
- Leidinggevenden en medewerkers krijgen training in communicatievaardigheden, bijvoorbeeld interactief beleid, brieven schrijven, gespreksvoering, presenteren, deelname aan sociale media.
- Bij beoordeling van leidinggevenden en in functioneringsgesprekken met medewerkers spelen communicatievaardigheden en -houding een belangrijke rol.

### ***C3. Consistentie***

Deelaspecten:

#### **a. Er is een goede samenhang van interne en externe communicatie**

Toelichting:

- De inhoud van persberichten wordt ook intern meteen bekend gemaakt (bijvoorbeeld met een link van het intranet naar de gemeentelijke internetsite).
- Medewerkers kennen de intern gehanteerde procedures en taakverdeling bij woordvoering (bijvoorbeeld wanneer welke projectleiders als woordvoerder kunnen optreden).
- Medewerkers krijgen actuele informatie als er belangrijke onderwerpen spelen (bijvoorbeeld bij calamiteiten), zodat ze weten hoe te reageren bij vragen.
- Medewerkers krijgen tijdig informatie wanneer belangrijke informatie naar externe relaties gaat (bijvoorbeeld bij een gemeentelijke campagne voor huisvuilscheiding).

#### **b. Communicatie ondersteunt interne veranderprocessen**

Toelichting:

- Er is vastgelegd wat de verantwoordelijkheid van het lijnmanagement is bij interne communicatie en hoe de taken van P&O en communicatie op elkaar aansluiten.
- Er is voldoende deskundigheid aanwezig voor interne communicatie en bijvoorbeeld gebruik van interne (sociale) media.
- Er wordt daadwerkelijk beroep gedaan door managers op advisering over interne communicatie.
- Communicatiedeskundigheid wordt gericht ingezet om belangrijke interne veranderingen met zorg te realiseren.

### ***C4. Responsiviteit***

Deelaspecten:

#### **a. Interne communicatie draagt bij aan inzicht in ontwikkelingen**

Toelichting:

- Medewerkers wisselen gericht informatie uit over ontwikkelingen die zij signaleren bij externe relaties (platform voor rapportage en discussie over vernieuwingen).
- Intern wordt het inzicht bevorderd in ontwikkelingen in de sociale omgeving of regio, en er wordt geleerd van ervaringen van verwante organisaties (bijvoorbeeld benchmark, gastsprekers uitnodigen, of externe bronnen in een intern medium benutten).
- Deze informatie wordt betrokken op de eigen organisatie, zodat de communicatieactiviteiten een 'lerende organisatie' ondersteunen.
- De organisatie is resiliënt en reageert snel/agile op veranderende omstandigheden en crisis situaties.

#### **b. De gemeente onderzoekt regelmatig de medewerkertevredenheid en het interne beeld in de organisatie**

Toelichting:

- De gemeente onderzoekt regelmatig hoe medewerkers aankijken tegen de eigen organisatie en wat er leeft onder medewerkers, en organisatiecultuur.
- Er is een regelmatig onderzoek naar medewerkertevredenheid, welbevinden en arbeidsomstandigheden van medewerkers.
- Deze interne signalen worden benut door de gemeente ter verbetering van het functioneren.

### ***C5. Effectiviteit en efficiëntie***

Deelaspecten:

#### **a. Het functioneren van interne communicatiemedia wordt gevolgd**

Toelichting:

- Het gebruik van interne communicatiemedia wordt gevolgd (bijvoorbeeld kengetallen over het gebruik van web pagina's en interne sociale media zoals wiki's).
- Bij belangrijke of nieuwe interne publicaties of producties wordt tevoren een concept- en pretest uitgevoerd.
- Er wordt regelmatig nagegaan of de set interne communicatiemiddelen binnen de organisatie efficiënt is samengesteld (bijvoorbeeld intern blad, e-letters, intranet, digitale platforms en wiki's).

**b. De waardering voor de interne communicatie wordt onderzocht**

Toelichting:

- De interne communicatie in de organisatie wordt geëvalueerd (bijvoorbeeld door vragen toe te voegen aan regulier onderzoek naar medewerkertevredenheid, interviews of een klankbordgroep)
- De waardering voor belangrijke interne media wordt regelmatig onderzocht, ook na vernieuwingen.

D. Indicatoren voor organisatie van de communicatie:

**D1. Duidelijkheid**

Deelaspecten:

**a. De visie op communicatie is helder**

Toelichting:

- Er is een visie op gemeentebreed communicatiebeleid en deze visie is vertaald in gemeentebrede kaders en richtlijnen voor de communicatie.
- Het communicatiebeleid is vastgesteld door B&W en wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld.

**b. Het is duidelijk wie waarover communiceert met wie**

Toelichting:

- Er zijn duidelijke afspraken wie communiceert over welke onderwerpen (zoals het burgerjaarverslag, meerjarenplan, regelgeving, inrichtingsvoorstel etc.) en met welke belanghebbenden (bv. burgers, bedrijven, andere overheden, media).
- Het is helder welke communicatie door beleidsafdelingen wordt afgehandeld en welke zaken bijvoorbeeld via de afdeling communicatie of bestuurszaken gaan.
- Medewerkers weten waarvoor ze terecht kunnen bij communicatiemedewerkers en de communicatiedienstverlening en taken zijn te vinden op het gemeentelijke intranet.

**D2. Omgevingsgerichtheid**

Deelaspecten:

**a. Het belang van een communicatieve houding wordt gezien binnen de gemeentelijke organisatie**

Toelichting:

- In de gemeentelijke organisatie wordt het communicatief handelen belangrijk gevonden ('dienende overheid').
- De communicatieafdeling heeft hierin een bevorderende rol, zonder het naar zich toe te trekken.

**b. Communicatie is goed ingebed in de organisatie**

Toelichting:

- Er is regelmatig rechtstreeks contact tussen communicatiedeskundigen en collegeleden.
- Collegeleden en managers zijn actief betrokken en kennen de mogelijkheden en beperkingen van de functie communicatie.
- Communicatiemedewerkers kennen de hoofdlijnen van beleid en zijn een actieve gesprekspartner.
- De plek in de organisatiestructuur maakt deelname aan belangrijke besprekingen mogelijk en weinig tussenschakels bij het bespreken van prioriteiten.

**D3. Consistentie**

Deelaspecten:

**a. Het communicatiebeleid sluit nauw aan bij het organisatiebeleid**

Toelichting:

- Het communicatiebeleid ondersteunt kerntaken van de gemeente en volgt de speerpunten van beleid.
- De afdeling communicatie ondersteunt vooral die taken waarbij communicatiedeskundigheid belangrijk is (bijvoorbeeld belangrijke veranderingen voor burgers) of taken met een hoog afbreukrisico (interactieve beleidsvorming of media contacten).
- De verhouding tussen centrale en decentrale taken bij communicatie sluit aan bij de totale gemeentelijke organisatie; idem strategische en uitvoerende taken, resp. de verhouding tussen zelf uitvoeren en het uitbesteden van werkzaamheden.



**b. Er zijn gemeenschappelijke vertrekpunten en werkwijzen voor communicatie**

Toelichting:

- Bij de gemeenschappelijke vertrekpunten voor communicatie gaat het om keuzes in de algemene communicatie strategie t.a.v. bijvoorbeeld de profilering van de gemeente en om de huisstijl breed opgevat.
- De onderlinge afstemming wordt gefaciliteerd door overlegvormen, horizontale mobiliteit en gezamenlijk training.
- De communicatiemedewerkers hanteren onderling afgesproken werkwijzen, wisselen er ervaringen uit en leren van elkaar.

***D4. Responsiviteit***

Deelaspecten:

**a. De werkwijze van de afdeling communicatie bevordert de ontwikkeling van de communicatie**

Toelichting:

- De communicatiemedewerkers ontwikkelen hun strategie- en adviesvaardigheden, en er is aandacht voor (agile of scrum) planning.
- Het communicatiebeleid wordt permanent gevoed door vakontwikkeling.
- De deskundigheidsbevordering van individuele communicatiemedewerkers is gekoppeld aan voor de afdeling gewenste ontwikkelingen.
- Er is een systeem voor kennismanagement, zodat kennis niet verloren gaat als een medewerker vertrekt maar de afdeling voortborduurt op eerdere ervaringen.

**b. De afdeling communicatie vernieuwt zich met behulp van feedback**

Toelichting:

- Feedback van doelgroepen en interne opdrachtgevers uit de organisatie wordt verzameld en benut voor innovatie van de communicatie functie.
- Nieuwe gebieden zoals gebruik van nieuwe vormen van sociale media worden verkend en gericht geëvalueerd.

***D5. Effectiviteit en efficiëntie***

Deelaspecten:

**a. De afdeling communicatie komt verantwoord tot prioriteiten**

Toelichting:

- De afdeling communicatie evalueert en verantwoordt de activiteiten, bijvoorkeur op basis van performance indicatoren.
- Prioriteiten worden gekoppeld aan gemeentelijke speerpunten en aan versterking van communicatiekwaliteit.
- Communicatiemedewerkers kennen hun kerntaken en prioriteiten.

**b. De werkwijze van de afdeling communicatie bevordert de efficiency van de communicatie**

Toelichting:

- De afdeling communicatie werkt zowel op basis van een jaarplan met jaarbudget, als op basis van aan projecten gekoppelde plannen met budgetten.
- Werkwijzen zoals tijdschrijven bevorderen een doelmatig en inzichtelijk gebruik van budgetten.