

Aan:
De leden van de
Commissie Bestuur, Financiën en Economie

Assen, 3 oktober 2007

Behandeld door Annette Dupree (0592) 36 55 92
Onderwerp: Communicatieplan Provinciale Staten 2007 - 2011

Geachte leden,

Bijgaand ontvangt u het Communicatieplan Provinciale Staten 2007 – 2011 voor behandeling in de Commissie Bestuur, Financiën en Economie op woensdag 7 november a.s.. Dit plan bevat voorstellen voor de inzet en aanpak van communicatie ten behoeve van het vergroten van de bekendheid, herkenbaarheid en toegankelijkheid van Provinciale Staten.

Het communicatieplan voor deze nieuwe statenperiode is tot stand gekomen op basis van een evaluatie met de voorzitters van de fracties uit de vorige periode en de input van de leden van de klankbordgroep communicatie. Hierin zijn alle fracties vertegenwoordigd. De leden zijn: Michel Berends, Agnes Mulder, Bertold Ziengs, Tjerk Medemblik, Gea Smith en Ko Vester.

Het stuk is vervolgens besproken en afgestemd met de klankbordgroep communicatie, het hoofd communicatie en het Presidium.

Bij bespreking in het Presidium is met instemming op het plan gereageerd. Maar daarbij is opgemerkt dat er een hoge ambitie is neergezet, die om een nadere prioritering door de commissie vraagt. Wij vragen u daarom bij de behandeling expliciet aan te geven welke onderdelen u het eerst gerealiseerd wilt zien en welke later.

Daarnaast heeft het Presidium aan de communicatieadviseur van de staten gevraagd in samenwerking met het hoofd communicatie van de provincie te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor het creëren van politieke zendtijd binnen de 5% ruimte voor overheidszendtijd bij de regionale omroep. Of, als dat daarbinnen niet mogelijk is, tegen welke kosten daarbuiten.

Na bespreking en instemming van uw commissie met de voorgestelde aanpak en activiteiten, worden deze nader uitgewerkt en van planning en evt. deelbegroting

voorzien. Voor een aantal onderdelen, zoals de profilering, presentatiemiddelen, uitzending van statenvergaderingen, extranet zullen per project uitgewerkte voorstellen worden voorgelegd aan de klankbordgroep communicatie en waar nodig/gewenst aan het Presidium of de staten.

De communicatieactiviteiten worden gedekt uit het budget dual bestuor. In de begroting voor het komende jaar is daarnaast een post opgenomen van € 50.000 voor het organiseren van activiteiten rondom grote beleidsdossiers (bijv. cultuurnota, structuurvisie).

Hoogachtend,
namens het Presidium

I.M. Rozema



Communicatieplan Provinciale Staten 2007 / 2011

1. Inleiding

Een nieuwe statenperiode en een nieuwe samenstelling van Provinciale Staten vragen om een nieuw communicatie(actie)plan voor de komende jaren. Uit de evaluatie met de fractievoorzitters aan het eind van de vorige periode en uit de input van de Klankbordgroep Communicatie, samengesteld uit leden vanuit alle fracties in de nieuwe staten, komt naar voren dat de aanpak die de vorige periode is ingezet in grote lijnen kan worden voortgezet. Daarnaast wordt de inzet van communicatie om direct contact tot stand te brengen tussen de staten en inwoners van Drenthe en vormen van burgerparticipatie te faciliteren nadrukkelijk gewenst.

2. Doelstelling

Met de invoering van het dualisme werd beoogd de staten meer zichtbaar, herkenbaar en toegankelijk te maken en hun volksvertegenwoordigende rol te versterken. Communicatie speelt daarbij een belangrijke rol. Deze doelstellingen zijn onverminderd van kracht. Communicatie rondom de staten moet eraan bijdragen dat Provinciale Staten voor inwoners, bedrijven, (maatschappelijke) organisaties en andere overheden in Drenthe:

- zichtbaar zijn: aanwezig in de samenleving, in het debat en in de media
- herkenbaar zijn: in manier van opereren en presenteren
- toegankelijk zijn: in informatievoorziening, mensen en participatiemogelijkheden

Communicatiedoelstellingen worden vaak uitgedrukt in de veranderingen in kennis, houding en gedrag die we bij mensen willen bereiken. Voor Provinciale Staten kunnen we dat als volgt vertalen:

- we willen de kennis van doelgroepen over het bestaan van, het werk van de staten en de betekenis daarvan voor Drenthe vergroten
- houding: doelgroepen hebben een positief beeld van de staten en hun werk en voelen zich daarbij betrokken
- gedrag: dit uit zich in opkomst bij de provinciale statenverkiezingen en participatie (in allerlei vormen) in het beleidsproces

3. Onderzoek

Om op termijn te kunnen vaststellen of onze communicatie inspanningen inderdaad veranderingen in kennis, houding en gedrag hebben bewerkstelligd, moeten we kunnen vergelijken met het huidige niveau. Welke kennis is aanwezig? Welk beeld bestaat er bij doelgroepen over provinciale staten? Tot welk gedrag zijn mensen bereid?

In het kader van de voorbereiding van een profileringscampagne voor de provincie als totale bestuurslaag, is een nulmeting voorzien waarin wordt onderzocht hoe het provinciale bestuur in de buitenwereld wordt gezien -huidig imago – en op welke manier, via welke kanalen en over welke onderwerpen doelgroepen iets over de provincie willen weten? Vragen over kennis en beeldvorming van Provinciale Staten moeten nadrukkelijk in dit onderzoek worden opgenomen.

4. Doelgroepen

Maatschappelijke organisaties zijn vaak de min of meer natuurlijke counterpart van de provincie en daarmee ook van de staten. Die organisaties en hun vertegenwoordigers zijn daarom een belangrijke communicatiedoelgroep voor de staten. Individuele inwoners van Drenthe zijn niet altijd direct en op korte termijn betrokken bij hetgeen in de staten aan de orde is. Toch raakt het provinciale beleid in veel gevallen hun leefomgeving. Bovendien worden ze geacht bij de provinciale statenverkiezingen te stemmen. En dat maakt ze tot een logische en belangrijke doelgroep. Jongeren vormen daarbinnen, als aankomende stemmers, een gedeeltelijk aparte groep. Met name omdat willen we ze bereiken een wezenlijk andere aanpak nodig is. We kunnen de volgende doelgroepen onderscheiden:

Extern

- individuele inwoners van de provincie
- jongeren
- georganiseerde inwoners (bewoners- en gebruikers organisaties)
- maatschappelijke organisaties (vertegenwoordigers van)
- mede overheden

Intern

- statenleden
- GS-leden
- ambtenaren

Intermediair

- pers

5. Uitgangspunten

De rol en profilering van de staten kan pas succesvol zichtbaar worden gemaakt binnen de context van de provincie als totale bestuurslaag. Als het publiek niet weet wat de provincie doet en waarom dat ertoe doet, is de rol en het belang van de staten daarin ook lastig over het voetlicht te brengen. Voorwaarde om de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de staten te verbeteren is dus dat de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de provincie als totale organisatie verbeteren.

Nu komt de behoefte om daar werk van te maken en inwoners van Drenthe nadrukkelijker bij het werk van de provincie te betrekken, zowel vanuit PS als GS (o.a. Collegeprogramma) naar voren. Inmiddels wordt door communicatieadviseurs van de stafgroep Communicatie en van de Statengriffie gewerkt aan een profileringsplan voor de provincie als totale bestuurslaag. De afzonderlijke plannen voor de profilering van GS en PS (dit stuk) gaan daar onderdeel van uit maken. Daarnaast bereid een werkgroep (waarin ook de communicatieadviseur van de staten zitting heeft) een notitie voor over de wijze waarop meer kan worden samengewerkt met burgers in de beleidsvoorbereiding en -ontwikkeling (burgerparticipatie/beginspraak). Daaruit moet onder andere naar voren komen wat logische momenten in die processen zijn voor PS of GS afzonderlijk of gezamenlijke activiteiten.

Uit de evaluatie van de communicatiefunctie aan het eind van de vorige statenperiode en de bijeenkomst van de klankbordgroep communicatie vanuit de staten kwam naar voren dat naast de bestaande inzet van communicatieactiviteiten en middelen (waar men tevreden over is) vooral behoefte is aan:

- meer contact met inwoners van Drenthe

- vergroten van de toegankelijkheid van informatie
- impactvoller communiceren
- ondersteunende middelen voor eigen presentatie

Bij alle communicatieactiviteiten gaat het onderscheid op tussen wat de fracties doen en wat de communicatieadviseur van de staten doet. Daarbij spreekt het voor zich dat alle communicatie over politiek inhoudelijke zaken door de fracties wordt gedaan. De communicatieadviseur van de staten adviseert en communiceert waar het over het werk van de staten en statencommissies als geheel gaat. In berichtgeving over het debat in staten en commissies gaat het dan om het weergeven van besluiten en de hoofdlijnen van discussies.

Impactvol communiceren vraagt om creativiteit en originaliteit in de keuze en uitwerking van communicatiemiddelen. In de uitvoering zal telkens worden gezocht naar een verrassende en aansprekende aanpak en uitstraling.

6. Uitwerking

In de onderstaande uitwerking van communicatiemiddelen is een driedeling aangebracht. Communicatie rondom het primaire proces gaat vooral over informeren. Informeren over de staten in het algemeen: rol, taken, samenstelling, procedures, uitkomsten van debat en besluitvorming. Onder het kopje profileren gaat het vooral over de wijze waarop we bij kunnen dragen aan een positief beeld van de staten in de buitenwereld. Onder contact met de samenleving gaat het over het gewenste directe contact tussen statenleden en inwoners van Drenthe. En onder interne communicatie gaat het tenslotte over de manier waarop we de GS-organisatie en de statenleden informeren en ondersteunen.

6.1 Informeren: communicatie rondom het primaire proces en algemeen

Doel

- feitelijk informeren over activiteiten, vergaderingen, de inhoud van discussies en besluiten en de gang van zaken en procedures van Provinciale Staten en Statencommissies
- bijdragen aan de toegankelijkheid: dwz. heldere, hapklare, goed vindbare informatie over inhoud en besluitvorming(sproces)

Bestaande middelen en activiteiten:

- advertentie Statendag
- e-mailing agenda's staten en statencommissies aan maatschappelijke organisaties en pers
- aankondigingen vergaderingen en andere activiteiten op internet, huisnet
- digitale beschikbaarheid van vergaderstukken via internet
- berichtgeving over vergaderingen en activiteiten van de staten en statencommissies op internet, huisnet
- smoelenfolder
- website

Voorstellen voor verbetering/aanpassing

Advertentie

Een provinciale informatiepagina in de huis-aan-huisbladen kan een goed middel zijn om de provincie zichtbaar en herkenbaar bij een veel grotere groep inwoners dan nu onder de aandacht te brengen. De (bijv.) maandelijkse advertentie speelt dan zowel een rol in de informatievoorziening als in de profilering. Alle (verplichte) mededelingen, aankondigingen etc. kunnen erin worden opgenomen. En daarnaast kan de pagina worden gebruikt om over andere zaken (bijv. ontwikkelingen in grote

dossiers) te berichten. Informatie over de onderwerpen in Provinciale Staten en Statencommissies, besluiten en verwijzing naar berichtgeving op internet en andere informatie over de staten kan dan als aparte rubriek onderdeel uitmaken van de advertentie (zie ook onder huisstijl).

Berichtgeving

Met de berichten op internet over de behandeling van onderwerpen in de statencommissies en de besluitvorming daarover door de staten beogen we concreet te maken wat de staten en statencommissies doen (welke onderwerpen zij behandelen, waarover discussie plaatsvindt, hoe de besluitvorming uitvalt). We geven de kern van de discussie weer. Maar die is lang niet altijd goed te begrijpen zonder inhoudelijke kennis van het onderwerp/dossier.

Het verdient aanbeveling om grote onderwerpen/dossiers al vanaf het begin te volgen en ook de berichtgeving uit eerdere fases (start van ontwikkeling, samenvatting of kort bericht van inhoudelijk voorstel, bericht over GS besluit etc.) te koppelen aan het bericht over de uiteindelijke besluitvorming. Hier is nauwe samenwerking nodig met de stafafdeling Communicatie omdat de vertaling van het beleid in berichtgeving tot hun verantwoordelijkheid hoort.

Uitzending via internet

Internet moet meer worden ingezet om de toegankelijkheid van vergaderingen te vergroten. Dit kan door vergaderingen via internet uit te zenden of beeld/geluidsbestanden van vergaderingen via internet beschikbaar te maken. Uitzending van vergaderingen via het web kan op verschillende manieren en kwalitatief op verschillende niveaus. In het kader van de selectie van een systeem om verslaglegging digitaal snel en goed doorzoekbaar beschikbaar te maken, worden de mogelijkheden om vergaderingen (live) uit te zenden via internet onderzocht. Dit vraagt onder meer om de beschikbaarheid van beeldregistratie apparatuur in de statenzaal.

Website PS

De website van Provinciale Staten is direct na de verkiezingen voorzien van informatie over nieuwe samenstelling en leden. De site bevat verder achtergrondinformatie over het werk van de staten, vergaderdata etc. Berichten en aankondigingen over vergaderingen en andere activiteiten van de staten en commissies worden op de homepage gedaan.

Binnenkort wordt de provinciale staten site ondergebracht in een Content Management Systeem (beheersysteem waarmee gebruikers zelf berichten kunnen toevoegen) dat ook voor alle andere provinciale sites wordt gebruikt. De overgang naar dat systeem vraagt een aantal aanpassingen in de opzet en vormgeving van de site.

Jongeren

Om jongeren te bereiken is een andere aanpak en toon nodig. Toch voert het te ver om daar structureel specifieke middelen en/of websites voor in het leven te roepen en die structureel te onderhouden. In plaats daarvan worden waar 'jongerenonderwerpen' aan de orde zijn of waar we bijeenkomsten of andere activiteiten (bijvoorbeeld bezoeken van scholen aan de provincie) organiseren specifieke middelen ingezet om jongeren gericht te bereiken.

Actiepunten 2007 - 2008

- onderzoek/voorstellen doen voor mogelijkheden om de Statendag advertentie onder te brengen in een algemene provinciale informatiepagina in de huis-aan-huisbladen
- inhoudelijke context aan berichtgeving toevoegen
- uitzenden van vergaderingen via internet realiseren in combinatie met het nieuw aan te schaffen notuleersysteem
- nieuwe smoelenfolder maken
- website onderbrengen in CMS provincie

2. Beeldvorming, profileren

Op dit moment hebben we weinig zicht op de manier waarop Provinciale Staten zich manifesteren in de beeldvorming van inwoners van Drenthe. De vraag is of mensen überhaupt een beeld hebben van de staten. Zo mogelijk kunnen vragen naar het imago van de staten worden meegenomen in algeheel onderzoek naar het imago van de provincie als totale bestuurslaag.

Bijdragen aan een positief imago van de staten zullen vooral gelegen zijn in de manier van opereren van de staten en in de wijze waarop dat naar buiten komt. Als het gaat om het politiek inhoudelijk opereren is dat per definitie het domein van de fracties. Als het gaat om werkwijzen, de gezamenlijke manier van naar buiten treden, hoort dat bij het opereren van de staten als geheel.

Het is belangrijk om te achterhalen of hoe de staten gezien willen worden in de buitenwereld aansluit bij de manier waarop zij opereren.

De staten kunnen zich bijvoorbeeld vooral profileren op het feit dat ze een door de Drentse inwoners gekozen volksvertegenwoordiging zijn en laten zien dat ze ook daadwerkelijk als zodanig functioneren. Met meer regelmaat in contact treden met inwoners van Drenthe kan een onderbouwing van die profilering zijn.

Daarnaast kunnen de staten ook meer 'smoel' krijgen opvallender te communiceren. Dit kan tot uitdrukking komen in de keuze van middelen (gebruik van virals, weblogs etc.) en de vormgeving daarvan, maar ook in de keuze van acties en werkwijzen (bijvoorbeeld door een introductiefilmpje te laten maken door jongeren i.p.v. door een gangbaar bedrijf).

Als het gaat over beeldvorming, gaat het ook over herkenbaarheid. Die hangt samen met herkenbaarheid in optreden en uitingvormen zoals huisstijl en presentatiemiddelen.

Huisstijl

Tijdens de afgelopen statenperiode is een huisstijl voor provinciale staten ontwikkeld als afgeleide van de provinciale huisstijl. Onderdelen daarvan zijn een logo en een beeldmerk. Daarnaast is ervoor gekozen vooral te zoeken naar visuele verwantschap in vormgeving van het logo, typografie en indeling en het onderscheid te leggen in de kleur (van de advertenties). Omwille van de herkenbaarheid van de provincie als totale bestuurslaag verdient het aanbeveling in elk geval in de advertenties ook in kleurgebruik aan te sluiten en alleen in het gebruik van het logo van PS onderscheid te laten bestaan.

Voor de totale provinciale huisstijl wordt op dit moment gekeken hoe deze enerzijds stringenter (en dus herkenbaarder) kan worden toegepast en anderzijds spannender en meer aansprekend kan worden ingevuld. Voor de invulling van de substijl van Provinciale Staten is het idee bij die ontwikkelingen aan te sluiten, maar wel het logo van de staten te blijven gebruiken als deelmerk van de paraplu provincie Drenthe.

Presentatiemiddelen

De herkenbaarheid van Provinciale Staten kan worden vergroot door statenleden als ambassadeurs van de staten nadrukkelijker te betrekken. Dat heeft voor statenleden het voordeel dat zij beter ondersteund worden in hun presentatie naar buiten toe. Voorstel is om voor statenleden een 'presentatieset' te ontwikkelen met goed bruikbare en aansprekende presentatiemiddelen die zij in hun eigen presentaties kunnen gebruiken om 'het verhaal' over Provinciale Staten te vertellen, zoals:

- folder: wat doet de provincie, welke rol spelen de staten daarin en wat is samenstelling etc.
- powerpointpresentatie met zelfde inhoud
- filmpje

Actiepunten 2007 / 2008

- met staten(leden) gewenste profilering achterhalen
- kleurgebruik in advertenties gelijk trekken met provinciale huisstijl kleur
- set presentatiemiddelen ontwikkelen en (laten) produceren

3. Contact met samenleving versterken**Doel**

- aan de hand van concrete onderwerpen zienswijzen uitwisselen met en informatie over opvattingen verzamelen uit (groepen uit) de samenleving
- zichtbaar opereren

Doelgroepen

- maatschappelijke organisaties
- individuele inwoners van de provincie
- specifieke groepen

Het besef dat beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering beter verlopen wanneer inwoners hebben kunnen participeren (variërend van input hebben leveren tot meepraten en meebeslissen) is inmiddels bijna onomstreden. De provincie Drenthe wil inwoners veel nadrukkelijker bij de ontwikkeling van beleid betrekken. Daarvoor is een werkgroep 'Beginspraak/burgerparticipatie' gevormd die plannen maakt voor de manier waarop de provincie burgerparticipatie goed kan organiseren. Zowel GS als PS spelen daarbij een rol. Zij het vaak op verschillende momenten in het proces. De communicatieadviseur van de staten is in de werkgroep betrokken.

Daarnaast zullen de staten wellicht op andere momenten zelf in contact met inwoners zicht willen krijgen op de ideeën, gevoelens en meningen die daar heersen.

Op dit moment organiseren PS een viertal bijeenkomsten rondom het Provinciaal Verkeer – en vervoersplan. De ervaringen naar aanleiding van deze bijeenkomsten kunnen worden gebruikt als een soort blauwdruk voor de organisatie van vergelijkbare activiteiten rondom andere dossiers. Aan de hand van de lange termijnagenda (die bijna compleet is) kunnen daarvoor geschikte onderwerpen en dossiers worden geselecteerd.

Voor de beeldvorming van de staten is de manier waarop over deze activiteiten wordt gecommuniceerd erg belangrijk. Dat geldt zowel vooraf, als het erom gaat het (juiste) publiek te bereiken en daar reële verwachtingen te wekken, als achteraf, waar aan participanten zichtbaar moet worden gemaakt wat er met hun inbreng is gebeurd.

Daarnaast kan het contact met inwoners/groepen ook andersoortige bijeenkomsten en activiteiten behelzen:

- ontvangsten en presentaties aan groepen (o.a. scholieren)
- vergaderen op locatie
- paneldiscussies
- webfora

Afhankelijk van de aard van het dossier, de betrokken doelgroepen, de wensen van de staten en het soort gewenst contact kan een werkvorm gekozen worden.

Los daarvan kunnen we actiever zijn in het uitnodigen van groepen in het provinciehuis. Een concept waarbij nieuwe inwoners van Drenthe worden uitgenodigd voor een bezoek aan het provinciehuis (zoals ook wel bij gemeenten wordt gedaan) zouden we ook voor de provincie kunnen uitwerken.

De afgelopen periode heeft er een prikbord gefunctioneerd op internet, waarop met name maatschappelijke organisaties werden uitgenodigd op onderwerpen op de agenda's van commissies te reageren. Hiervan werd nauwelijks gebruik gemaakt. Het forum is nu eerst opgeheven. Voorstel is om over relevante dossiers tijdelijke webfora in het leven te roepen.

Actiepunten

- deelname in het (GS) projectteam burgerparticipatie en mee ontwikkeling plan en implementeren waar het PS aangaat
- staten(werkgroepen) begeleiden bij de organisatie van burgercontacten en te kiezen werkvormen rondom nieuwe dossiers en de communicatie daaromheen
- actief uitnodigen van groepen voor ontvangsten en presentaties van PS

4. Interne communicatie

Het feit dat statenleden parttime politici zijn en dat zij hun werkplek niet op het provinciehuis hebben, maakt andere manieren van informatievoorziening noodzakelijk. De statenzending vervult hierin functioneel en inhoudelijk een belangrijke rol. Veel mededelingen en aankondigingen worden per mail gedaan. Daarnaast wordt met een maandelijks overzicht van de activiteitenagenda de planning inzichtelijk gehouden.

Het verdient aanbeveling lijn te brengen in m.n. deze laatste informatiestromen. En er zo voor te zorgen dat statenleden op één plek alle informatie die hen behulpzaam kan zijn bij hun statenwerk kunnen vinden. In een extranet voor statenleden kan al dit soort informatie worden samengebracht. Die voorziening is te creëren door het bestaande ThuisnetDrenthe voor statenleden uit te breiden met berichten en aankondigingen, de activiteitenkalender, knipselkrant en formulieren (bijv. voor maken amendementen en moties, aanvragen etc.)

Door middel van berichten op het Huisnet van de provincie worden ook ambtenaren geïnformeerd over wat er in de staten aan de orde is. Aankondigingen en berichten van de website van PS worden ook altijd op Huisnet geplaatst. Daarnaast geeft de rubriek Staten & Werk in het personeelsblad Drents Plateau een beeld van statenleden in hun dagelijkse werkzaamheden. De bedoeling van de rubriek is ambtenaren kennis te laten maken met de leden van provinciale staten en bij te dragen aan de interne beeldvorming.

Actiepunten

- ontwikkelen en implementeren extranet
- aankondigingen en berichtgeving op Huisnet voortzetten
- bijdragen leveren aan de rubriek Staten & Werk in Drents Plateau