

# Onderzoeksopzet Raadscommunicatie

Gemeente Alblasserdam

Rekenkamer Alblasserdam

30 januari 2020

## Inhoudsopgave

|                                             |          |
|---------------------------------------------|----------|
| <b>Onderzoek raadscommunicatie</b>          | <b>3</b> |
| 1.1 / Waaron dit onderzoek?                 | 3        |
| 1.2 / Onderzoek naar raadscommunicatie      | 3        |
| 1.3 / Doelstelling en vraagstelling         | 4        |
| <b>Plan van aanpak</b>                      | <b>6</b> |
| Fase 1 / Telefonisch startgesprek           | 6        |
| Fase 2 / Extern communicatiebeleid in beeld | 6        |
| Fase 3 / Betrokkenheidsanalyse              | 7        |
| Fase 4 / Rapportage en presentatie          | 8        |
| <b>Onderzoeksteam en planning</b>           | <b>9</b> |
| 3.1 / Onderzoeksteam                        | 9        |
| 3.2 / Planning                              | 9        |

# 1

## Onderzoek raadscommunicatie

### 1.1 / Waarom dit onderzoek?

Door de rekenkamer van Alblasserdam is een shortlist met mogelijk te onderzoeken onderwerpen in 2020 opgesteld. Deze shortlist is op dinsdag 17 december 2019 besproken met de auditcommissie, in een consultatieworkshop. De rekenkamer heeft naar aanleiding van deze bespreking besloten een onderzoek uit te voeren naar raadscommunicatie. Een belangrijk thema. Immers, de gemeenteraad staat in continue contact met de samenleving. Een doelmatig en doeltreffend communicatiebeleid is daarbij cruciaal, niet alleen voor het betrekken van inwoners maar juist ook voor het creëren en behouden van draagvlak voor gemeentelijk beleid.

In elke gemeente is er een groep inwoners die zeer geïnteresseerd is in de lokale politiek. Deze groep, ook wel de participatie-elite genoemd, is vaak aanwezig bij inspraak- en informatieavonden. Maar er zijn ook andere groepen die graag betrokken willen zijn. De vraag voor veel gemeenten is hoe de gemeente ook deze groepen kan bereiken. Met dit onderzoek wil de rekenkamer de gemeenteraad inzicht bieden in de beweegredenen, keuzes en voorkeuren van de inwoners van Alblasserdam om vervolgens een handelingsperspectief te schetsen voor de gemeenteraad. Het onderzoek kan handvatten opleveren en inzicht bieden in de vormen van communicatie die aansluiting vinden bij verschillende inwonersgroepen in Alblasserdam. Dat inzicht kan de gemeenteraad benutten bij het communiceren met haar inwoners.

De vorige rekenkamer voerde in 2018 een onderzoek naar de samenlevingsagenda uit: 'Klaar voor de start, de samenwerking tussen college en raad van Alblasserdam bij de uitvoering van de samenlevingsagenda 2014-2018'. Een aanbeveling die gedaan werd aan de raad was om meer oog te hebben voor inclusiviteit (breder dan de participatie-elite). De aanbevelingen die uit dit onderzoek naar voren komen, kunnen daar aan bijdragen.

Het resultaat van dit onderzoek is een beknopte rekenkamerbrief, waarin de nadruk ligt op concrete resultaten en adviezen die op basis van het onderzoek gedaan kunnen worden.

### 1.2 / Onderzoek naar raadscommunicatie

#### Het onderwerp: Raadscommunicatie

De huidige maatschappij stelt hoge eisen aan de communicatie van het bestuur en de medewerkers van de gemeenten. Niet in de laatste plaats omdat de omgeving niet meer alleen passieve ontvanger van informatie is, maar ook steeds vaker actieve vrager van informatie. Dit betekent iets voor de wijze waarop de gemeenteraad communiceert met de omgeving. De informatiestroom kent twee kanten: enerzijds dragen de manier waarop boodschappen worden overgebracht, de wijze waarop die boodschappen worden overgebracht en de mate van consistentie bij aan het beeld dat de gemeente creëert bij de omgeving (*van binnen naar buiten*), anderzijds is het van belang dat de gemeenteraad luistert naar de omgeving, signalen op waarde weet te schatten en daar

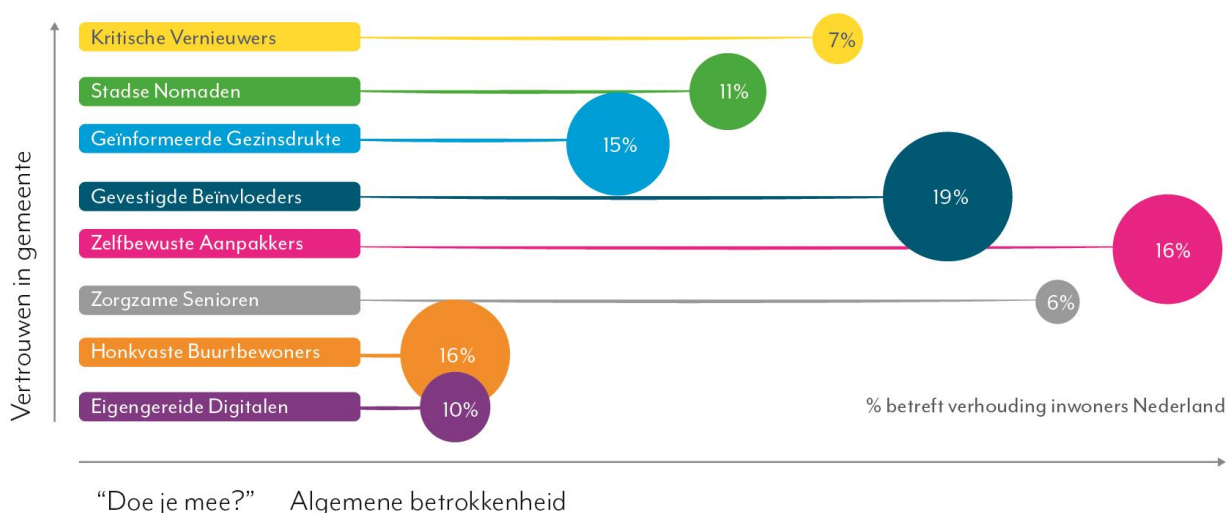
adequaat op reageert (*van buiten naar binnen*). Beide kanten spelen een rol als het erom gaat dat de gewenste boodschap wordt overgebracht op een manier dat hij 'landt' bij de ontvanger.

In dit onderzoek worden dan ook beide kanten belicht: zowel het communiceren van binnen naar buiten waarbij de gemeente informatie zendt naar de omgeving, als ook communiceren van buiten naar binnen, waarbij de gemeente sensitief is voor signalen uit de omgeving en zijn communicatie afstemt. Dit zijn naar ons inzicht dé ingrediënten voor doelmatige en doeltreffende communicatie.

### De betrokkenheidsprofielen

De betrokkenheidsprofielen categoriseren op basis van big data inwoners in acht onderscheidende groepen. Voor iedere groep is een betrokkenheidsprofiel opgesteld; hierbij zijn sociaal-demografische kenmerken uit gerenommeerde bronnen gecombineerd met eigen onderzoeksdata over *betrokkenheid* van inwoners bij de eigen leefomgeving, hun *vertrouwen* in instituties, *participatiegedrag* en *communicatievoorkeuren*.

Zo bereik je 'gevestigde beïnvloeders' via de gevestigde kanalen van de gemeente en tegelijkertijd bereik je daarmee niet de 'eigengereide digitalen'. En zo is de groep 'geïnformeerde gezinsdrukte' wel geïnteresseerd, alleen komen zij niet graag op een informatieavond. Op die manier heeft elke groep zijn eigen gezicht én wijze waarop ze succesvol benaderd kunnen worden door de gemeente. Door onze data-analyse weten wij op postcode niveau hoe de betrokkenheidsprofielen verdeeld zijn over de gemeente Alblasserdam. Vervolgens gaan we de betrokkenheidsprofielen naast de raadscommunicatie leggen en onderzoeken in hoeverre de raadscommunicatie aansluit bij de stijlen van de verschillende profielen binnen de gemeente



## 1.3 / Doelstelling en vraagstelling

### Doelstelling onderzoek

Met een onderzoek wil de rekenkamer handvatten meegeven aan de gemeenteraad voor nadere invulling van de relatie tussen gemeenteraad en samenleving. Centraal in dit onderzoek staan de betrokkenheidsprofielen. Dit houdt in dat er een analyse wordt gemaakt van de aanwezige profielen in de gemeente Alblasserdam, en ook waar de verschillende profielen zich bevinden binnen de gemeente. Het doel van het onderzoek is om een handelingsperspectief mee te geven aan de gemeenteraad aan de hand van de betrokkenheidsprofielen, zodat de gemeenteraad haar veranderende rol op het gebied van inwonersparticipatie kan vormgeven. De uitkomsten van dit onderzoek worden gepresenteerd in een rekenkamerbrief.

## Vraagstelling onderzoek

In het licht van het voorgaande heeft de rekenkamer de volgende hoofdvraag geformuleerd:

*In hoeverre sluit het raadscommunicatiebeleid aan bij de in de gemeente Alblasserdam aanwezige betrokkenheidsprofielen, en welk handelingsperspectief kan op basis hiervan meegegeven worden aan de raad?*

De hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van onderstaande deelvragen:

## Deelvragen

1. Hoe ziet het extern communicatiebeleid van de gemeenteraad van Alblasserdam er uit?
  - a. Wat zijn de ambities van de gemeenteraad met betrekking tot raadscommunicatie en op welke wijze is dat vastgelegd in beleidskaders?
  - b. Welke instrumenten en werkwijzen hanteert de gemeenteraad voor raadscommunicatie?
  - c. In welke mate houdt de gemeenteraad rekening met de samenstelling van doelgroepen bij haar externe communicatie?
2. Welke betrokkenheidsprofielen zijn vertegenwoordigd in de gemeente Alblasserdam en welke communicatievoorkeuren passen hierbij?
3. Hoe kan de raadscommunicatie van de gemeente Alblasserdam (beter) aansluiten bij de communicatievoorkeuren van haar inwoners?

# 2

## Plan van aanpak

Dit onderzoek wordt in 4 fases uitgevoerd. Deze fases zijn:

1. Telefonisch startgesprek.
2. Extern communicatiebeleid in beeld.
3. Betrokkenheidsanalyse
4. Rapportage en presentatie

### Fase 1 / Telefonisch startgesprek

De projectleider van het onderzoek bespreekt de opzet van het onderzoek in een telefonisch startgesprek met de griffier, eventueel de gemeentesecretaris en een vertegenwoordiger vanuit de ambtelijke organisatie die de contactpersoon voor het onderzoek zelf is. Zo kunnen we hen op de hoogte stellen van onze aanpak, informeren over de mogelijke inzet voor de ambtelijke organisatie en direct het informatieverzoek toelichten.

Na het startgesprek zijn de afspraken helder, weet de organisatie (in de persoon van de ambtelijke contactpersoon) wat van hen verwacht wordt en zijn er afspraken gemaakt over de planning van het onderzoek.

#### Fase 1: samenvatting

##### Resultaten

- / Onderlinge werkafspraken en verwachtingen zijn vastgelegd.
- / Ambtelijke organisatie is op de hoogte en kent informatievraag

##### Gehanteerde methode

- / Telefonisch startgesprek
- / Informatieverzoek

### Fase 2 / Extern communicatiebeleid in beeld

Het evalueren van de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de raadscommunicatie begint met een analyse van het bestaande communicatiebeleid én de aanpak van de raadscommunicatie. In deze fase brengen wij in kaart welke ambities in de gemeente Alblasterdam bestaan ten aanzien van raadscommunicatie. We doen dat aan de hand van een documentanalyse en een interview.

## Documentanalyse

We bestuderen de richtinggevende documenten, zoals het coalitieakkoord, de programmabegroting en het communicatiebeleid. Ook brengen we in beeld welke instrumenten en werkwijzen de gemeenteraad gebruikt voor de uitvoering van het beleid. Tenslotte zetten we op een rij welke afspraken raad en college hebben gemaakt over rolverdeling op het gebied van communicatie.

## Interview

Naast de documentanalyse voeren wij een duo-interview met de griffier en de burgemeester. We benutten dit gesprek om de achtergronden en overwegingen te leren kennen van het huidige werkwijze rond raadscommunicatie, zicht te krijgen op de algemene kijk van de gemeente op communicatie en de daarbij gehanteerde werkwijzen. Daarnaast leveren de gesprekspartners een waardevolle bijdrage aan de inkleuring van de bevindingen uit de documentenstudie, bijvoorbeeld in het toelichten van de gemeentelijke visie omtrent raadscommunicatie en de (ongeschreven) afspraken die over de uitvoering van het beleid zijn gemaakt.

## Fase 2: samenvatting

### Resultaten

- / zicht op de ambities van de gemeenteraad Alblasserdam ten aanzien van raadscommunicatie
- / zicht op instrumenten en werkwijzen
- / zicht op rol- en verantwoordelijkheidsverdeling raad en college

### Gehanteerde methode

- / documentanalyse
- / Interview

### Beantwoording deelvragen

- / 1

## Fase 3 / Betrokkenheidsanalyse

Verschillende inwoners hebben verschillende communicatievoorkeuren. In fase 2 onderzochten we de huidige stand van zaken omtrent het raadscommunicatiebeleid van de gemeente Alblasserdam. Naast de huidige stand van zaken is ook een toekomstgerichte blik van belang, het doel is immers een handelingsperspectief te schetsen voor de gemeente Alblasserdam. Hoe kan de gemeente nog beter aansluiten bij de voorkeuren van verschillende inwoners? Door middel van data-analyse krijgen we een volledig beeld van de inwoners van Alblasserdam en de mate waarin de communicatiestrategie van de gemeenteraad aansluit bij de doelgroepen.

Voor de data-analyse gebruiken wij onze betrokkenheidsprofielen. De betrokkenheidsprofielen categoriseren inwoners in acht onderscheidende groepen. Van iedere groep is een betrokkenheidsprofiel opgesteld waarbij sociaal-demografische kenmerken uit gerenommeerde bronnen gecombineerd worden met eigen onderzoeksdata over betrokkenheid van inwoners bij de eigen leefomgeving, hun vertrouwen in instituties en participatiegedrag.

De onderzoekers gebruiken de betrokkenheidsprofielen in dit onderzoek om inzicht te bieden in hoe de inwoners binnen de gemeente verdeeld zijn en welke communicatievoorkeuren zij hebben. We starten met een analyse van de inwoners binnen de gemeente; per postcodegebied weten wij namelijk welke zogenaamde betrokkenheidsprofielen er wonen. Via deze analyse kunnen we laten zien welke communicatiemiddelen bij de inwoners van Alblasserdam aanslaan.

De uitkomsten van de data-analyse vergelijken wij met de huidige communicatiepraktijk van de gemeenteraad van Alblasserdam. Deze inzichten zullen wij in de rapportage vertalen naar een concreet handelingsperspectief voor het aanscherpen van de communicatiestrategie.

### Fase 3: samenvatting

**Resultaten**

- / Inzicht in de samenstelling van de bevolking van Alblasserdam
- / Inzicht in de communicatievoorkeuren van de verschillende groepen inwoners

**Gehanteerde methode**

- / Betrokkenheidsanalyse

**Beantwoording deelvragen**

- / 2

### Fase 4 / Rapportage en presentatie

In deze laatste fase leggen wij onze onderzoeksresultaten vast in een rekenkamerbrief (Nota van Bevindingen). Deze brief leggen we voor aan de organisatie voor een feitencheck: het ambtelijk wederhoor. Na verwerking van de ambtelijke reactie maken wij de rekenkamerbrief definitief en stellen wij de bestuurlijke nota op. Dat is de rekenkamerbrief, aangevuld met de conclusies, aanbevelingen en het handelingsperspectief. De rekenkamerbrief wordt vervolgens aan de gemeenteraad aangeboden. De directeur van de rekenkamer zal de uitkomsten van het onderzoek aan de raad presenteren.

### Fase 4: Samenvatting

**Resultaten**

- / Beantwoording van de hoofd- en deelvragen in een onderzoeksrapport
- / Rapportage inclusief conclusies en aanbevelingen

**Gehanteerde methode**

- / Feitenverificatie (ambtelijk wederhoor)

**Beantwoording deelvragen**

- / 3



# 3

## Onderzoeksteam en planning

### 3.1 / Onderzoeksteam

Nienke Huis in 't Veld vervult de rol van projectleider en wordt ondersteund door een onderzoeker van Necker van Naem.

### 3.2 / Planning

Wij voeren dit onderzoek uit in het tweede en derde kwartaal van 2020. Rekening houdend met het ambtelijk en bestuurlijk wederhoor bieden we het rapport na het zomerreces aan de raad aan.