



DST EXPERIENCE COMMUNICATIE

Cantonlaan 4
Postbus 56
3740 AB Baarn

T 035 541 88 81
F 035 541 56 90
I www.dst.nl

KvK Amersfoort 31044613
ABN-AMRO 40.47.18.272
BTW NL8036.58.576.B.01

Overheidscommunicatie, nét even anders

Opdrachtgevers, doelstelling en doelgroepen

De overheidsdienstverlening in Nederland verandert de komende jaren als nooit tevoren. De gemeente is in 2015 één van de belangrijkste aanspreekpunten voor alle vragen over de overheid. Toch zijn veel Nederlandse gemeenten daar nog lang niet klaar voor.



Reden voor tien landelijke belangenorganisaties om de handen ineen te slaan onder de paraplu van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten. En zo direct na de gemeenteraadsverkiezingen van 2010 een goede start te maken. Het doel: aandacht voor dienstverlening op de gemeentelijke politieke agenda, via alle (nieuwe) raadsleden.

De stuurgroep van deze unieke samenwerking bestond uit vertegenwoordigers van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP), de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVvB), Divosa, de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS), Stadswerk, de Vereniging van Coördinatoren I&A van Gemeenten (VIAG), de Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU) en BMC.

Communicatiestrategie

De veranderende dienstverlening brengt nieuwe organisatiestructuren, digitale ontwikkelingen en vernieuwende manieren van werken met zich mee. Grote veranderingen, waar gemeenten op moeten anticiperen, zowel op ambtelijk als politiek niveau.

Maar hoe vertaal je een abstract onderwerp als veranderende gemeentelijke dienstverlening naar een communicatief sterke en motiverende boodschap voor nieuwkomers in de politieke arena? En hoe zorg je dat te midden van alle andere schreeuwen-om-aandacht juist jouw boodschap (nieuwe) raadsleden ook bereikt? DST combineerde uitgangspunten zoals leuk en leerzaam, gemakkelijk en informatief, adviserend en inspirerend. Om zo een verhaal samen te stellen waarin de raadsleden zich niet alleen herkennen, maar dat hen ook ondersteunt in het bepalen van politieke ambities en hen activeert om ermee aan de slag te gaan. Het resultaat was de minicampagne Dienstverlening Doen!, positief van toon en verfrissend van stijl. En zeker anders dan de manier waarop overheden gewend zijn te communiceren.

Concept en uitwerking

Dienstverlening Doen! bestaat uit enkele onderdelen:
Een activerende film, wars van politiekabbal en wollig taalgebruik, kijkers direct aansprekend.



Deze introduceert het thema in al zijn verscheidenheid op korte en krachtige wijze.

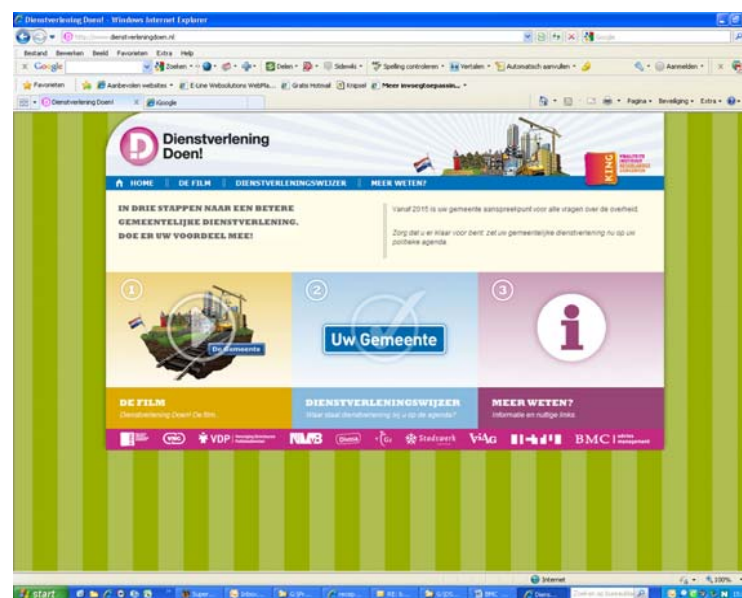
Een no-nonsense website (www.dienstverleningdoen.nl) om in drie stappen te komen tot een betere gemeentelijke dienstverlening. Hierop kunnen raadsleden de Dienstverleningswijzer invullen om te bepalen waar hun gemeente staat op gebied van dienstverlening, en wat hun eigen ambities zijn.

Daar omheen verzorgde DST de media-aandacht in vakbladen, de distributie van de film, en de begeleiding van het project bij alle betrokken partijen.

Daarbij was het zaak om de drempel voor het inzetten van de film (als introductie voor het onderwerp) zo laag mogelijk te maken. Daarom staat deze niet alleen online, maar werd de film eveneens op dvd verspreid via alle Nederlandse burgemeesters, griffiers en gemeentesecretarissen. In overleg met deze partijen is de film en de bijbehorende brief zó samengesteld dat de film eenvoudig op te nemen is in het inwerkprogramma van (nieuwe) raadsleden.

Resultaten

Uit een eerste inventarisatieronde blijkt dat vele gemeenten de film en website hebben opgenomen in het inwerkprogramma van raadsleden, volgend op de gemeenteraadsverkiezingen. Ook het gebruik van de website is bemoedigend. De dag van ontvangst van de film werd de site al door 451 unieke bezoekers bekeken. Alles wijst erop dat de doelstelling om dienstverlening opgenomen te krijgen in minimaal de helft van de raads- en collegeprogramma's gehaald gaat worden.



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**



BMC | advies management