

# Afsprakennota communicatie

Gemeente en OCMW Bekkevoort

## Inhoud

Waarom afspraken maken? .....	2
Richten, inrichten, stroomlijnen .....	2
Wat is kwaliteitsvolle overheidscommunicatie?.....	3
Het bestuursdecreet als leidraad.....	3
Welke rollen heeft een eigentijdse communicatiedienst? .....	4
Denken en doen .....	4
Communicatieafspraken.....	5
1. Afspraken die helpen om beleid te vertalen naar communicatiebeleid .....	5
2. Een goede wisselwerking tussen politieke mandatarissen en diensten zorgt voor een goede interne communicatie .....	5
3. Gemeentelijke en OCMW-diensten en communicatiedienst: elk met een eigen rol in communicatie.....	5
4. Kwaliteitszorg.....	6
5. Politieke neutraliteit in lokale overheidscommunicatie .....	7
6. Crisiscommunicatie.....	8
7. Perscommunicatie .....	8
Overheid zoekt pers .....	8
Pers zoekt overheid.....	9
8. Sociale media .....	9
9. Infoblad.....	10
10. Gedrukte publicaties.....	10
11. Website.....	11
12. Interne communicatie .....	11
13. Communicatie overlegmomenten.....	12

## Waarom afspraken maken?

In organisaties is er vaak discussie over **wat kan, wat mag, wat moet en wat niét kan** in de communicatiewerking. Elke medewerker of mandataris heeft een eigen idee over de aanpak van communicatie. Uiteindelijk willen we allemaal goed communiceren, willen we dat onze boodschap begrepen wordt door onze doelgroep(en). Dat kan moeilijk als je elkaar voor de voeten loopt, of als je vanuit de organisatie op verschillende, soms zelfs tegenstrijdige manieren communiceert.

## Richten, inrichten, stroomlijnen

Het is zaak de werkpunten te benoemen en daarover afspraken te maken in de organisatie. Zo kan je samen de communicatie **richten** (wat willen we bereiken?), **inrichten** (welke rolverdeling en welke initiatieven?) **en stroomlijnen** (hoe laten we dit allemaal geolied verlopen?).

Deze **afsprakennota** geeft een overzicht van communicatieafspraken. Zo krijg je een overzicht van afspraken die je in een organisatie verder ontwikkelt om **het communicatiewerk consistenter, kwaliteitsvoller en effectiever te maken**. Dat helpt bovendien om aanslepende discussies over 'wie wat moet doen' de wereld uit te helpen.

Het is de intentie om deze nota te updaten bij belangrijke wijzigingen (bv. bijkomende communicatiekanalen).

## Wat is kwaliteitsvolle overheidscommunicatie?

We communiceren in de allereerste plaats **om democratie en dienstverlening te versterken**. Daarbij staat het **publiek centraal**, niet de overheid of de mandatarissen. Dat bevordert de geloofwaardigheid van communicatie en democratie. De indruk mag niet ontstaan dat de organisatie op zichzelf is gericht.

We **scheiden** overheidscommunicatie en politieke communicatie, met het besef dat die grens niet altijd even scherp is.

### Het bestuursdecreet als leidraad

Het **Vlaamse bestuursdecreet** (van kracht sinds 1 januari 2019) is een belangrijke leidraad voor communicatie-afspraken.

Die lees je hier, met extra informatie: <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie-in-het-nieuwe-vlaamse-bestuursdecreet>

Dit zijn alvast de meest prominente kwaliteitscriteria in het bestuursdecreet:

- 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 we ernaar 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.

## Welke rollen heeft een eigentijdse communicatiedienst?

In Bekkevoort (gemeente en OCMW) is er geen specifieke communicatiedienst. Er is enkel een communicatieambtenaar die deel uitmaakt van de dienst secretariaat, info, personeel en onthaal en een uitgebreider takenpakket heeft dan enkel communicatie: IT-contactpersoon + ondersteuning onthaal, secretariaat en personeel.

Er is ook een beleidsmedewerker, het diensthoofd van de dienst secretariaat, info, personeel en onthaal, die het communicatiegebeuren opvolgt.

Voor het gemak spreken we in deze afsprakennota van een communicatiedienst. Hoewel er in feite geen afzonderlijke communicatiedienst is.

Mandatarissen en medewerkers hebben vaak verschillende (al dan niet uitgesproken) verwachtingen over de rol van de communicatiedienst.

In de loop der jaren groeide het besef dat een communicatiedienst zo veel meer kan betekenen dan een winkel die blaadjes of folders maakt. Misschien heb je, om je communicatiedoel te bereiken, helemaal geen flyer nodig, maar een heel andere aanpak.

Communicatie is een vak. Het is zaak die kennis en expertise volop mee te nemen in gemeentelijke democratie en dienstverlening, in het hart van de organisatie.

Recent onderzoek uit Nederland en Vlaanderen duidt aan dat de 'ideale' communicatieafdeling zes verschillende hoofdrollen opneemt:

- **Strateg**  
De communicatiedienst is **strategische gesprekspartner** van 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 in pers, online en offline omgevingen wat speelt in de samenleving, op de eigen werkerterreinen, bij de doelgroepen.
- **Bruggenbouwer**  
De communicatiedienst verbindt de binnen- en de buitenwereld en is zo gangmaker en hoeder van dialoog en co-creatie.
- **Coach**  
De communicatiedienst is coach van medewerkers. Ze helpt de organisatie en haar medewerkers om overal te velde hun eigen communicatierol op te nemen.
- **Realisator**  
De communicatiedienst maakt communicatieproducten of faciliteert anderen in de organisatie om dit doel- en doelgroepgericht en kwaliteitsvol te (laten) doen.
- **Coördinator corporate communicatie**  
De communicatiedienst vertaalt de missie en visie van de organisatie naar een merkbeleid en passende huisstijl, en maakt werk van de corporate communicatiekanalen.

## Denken en doen

In de praktijk van – nog te veel - organisaties wordt de communicatiedienst in de hoek van de twee laatste rollen geduwd: de 'doenerige' rollen van communicatie en communicatieproducten realiseren en coördineren. Communicatie is meer dan een doe-lab, meer dan een facilitaire dienst. Om de hele organisatie communicatief sterker te maken zijn afspraken en maatregelen nodig om de vier andere rollen volwaardig op te nemen: als strateeg, observator, bruggenbouwer en coach. Uiteraard kan de communicatieambtenaar alleen niet alle zes rollen opnemen en moeten ook daar keuzes gemaakt worden.

Communicatie is verweven in de hele organisatie en verdient een strategische plek. De communicatiedienst handelt vanuit een helikopterperspectief: ze verbindt diensten en bevordert samenwerking.

Meer lezen over dit onderwerp: [het rapport 'de nieuwe communicatiedienst'](#) (Kortom vzw, 2019)

## Communicatieafspraken

### 1. Afspraken die helpen om beleid te vertalen naar communicatiebeleid

- De communicatiedienst staat in voor de opmaak, de planning en de evaluatie van een jaarlijks **actieplan communicatie**. Dit actieplan komt ter kennisname op een collegezitting.
- De beleidsmedewerker is lid van het **managementteam**. Dat is nodig om beleid en beslissingen snel in communicatie om te zetten en om het hele management communicatie-alert te houden. De communicatieverantwoordelijke kan, op vraag van het managementteam zelf, voor een specifiek communicatielukkig tijdelijk aanwezig tijdens een vergadering van het managementteam.
- De communicatieambtenaar heeft **inzage in de agenda** van het college, het vast bureau, de gemeenteraad en de OCMW-raad. Hij kan onmiddellijk na de vergadering een lijst communicatie genereren via de notulensoftware waaruit blijkt over welk agendapunt de diensten en het bestuur wensen te communiceren via welk kanaal. Het zijn de diensten en het bestuur zelf die dit via de notulensoftware aangeven.
- Er is een **apart communicatiegedeelte voorzien in de notulensoftware** bij ieder agendapunt. De communicatieambtenaar kan na de vergadering een lijst communicatie genereren via de notulensoftware waaruit blijkt over welk agendapunt de diensten en het bestuur wensen te communiceren via welk kanaal. Het zijn de diensten zelf die dit via de notulensoftware aangeven.

### 2. Een goede wisselwerking tussen politieke mandatarissen en zorgt voor een goede interne communicatie

- Burgemeester, schepenen en diensthoofden houden elkaar op de hoogte van beleidsaangelegenheden en de uitvoering ervan.
- Beleidsafspraken worden enkel gemaakt via het college van burgemeester en schepenen, niet individueel tussen een schepen en een ambtenaar/dienst.
- De algemeen directeur koppelt terug naar de betrokken diensten over de **beslissingen** van het college, de gemeenteraad, de OCMW-raad of het vast bureau. Dat gebeurt snel na de vergadering: via de vergadersoftware of via een persoonlijke toelichting.
- Terugkoppeling over **personeelsbeslissingen** gebeuren via de algemeen directeur, niet via de leden van het college van burgemeester en schepenen.

### 3. Gemeentelijke en OCMW-diensten en communicatiedienst: elk met 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.
- We vermijden een last-minute inzet van de communicatiedienst. Als een dienst een **project voorbereidt** dat om communicatie vraagt, overlegt deze in een vroeg stadium met de communicatiedienst over doelen, aanpak, planning en inzet (kosten, tijdsbesteding ...) 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. Dit gebeurt op basis van de beschikbare tijd in combinatie met de andere taken (IT, onthaal, secretariaat en personeel).
- De communicatiedienst ondersteunt medewerkers die dagelijks in **contact** komen met **burgers** bij de uitvoering van hun informatietaak. Hiervoor krijgen de medewerker communicatietips: afwezigheidsboodschap instellen in Outlook, schrijftips voor ambtenaren, telefoontips, mailtips ...
- De communicatiedienst informeert en sensibiliseert de diensten over **openbaarheid van bestuur**. Ze registreert en behandelt de aanvragen. (nvdr: Het is geen wettelijke verplichting dat de communicatiedienst instaat voor de coördinatie van openbaarheid van bestuur).
- De communicatieambtenaar treedt momenteel op als **klachtcoördinator**. Deze registreert de klacht, vraagt intern feedback bij collega's/ schepenen en beantwoordt de klacht.

(nvdr: Het is geen wettelijke verplichting dat de communicatiedienst instaat voor klachtenbehandeling).

- De communicatiedienst ontwikkelt en beheert een **beelddatabank** (fotobibliotheek) op een servermap (intern). Diensten kunnen hier zelf foto's aan toevoegen. Voor de burgers is er ook een fotobibliotheek via Google Photos. Er is op de website ([www.bekkevoort.be/fotobibliotheek](http://www.bekkevoort.be/fotobibliotheek)) een link voorzien naar deze externe beelddatabank..
- Er is een stuurgroep communicatie. Deze stuurgroep heeft als bedoeling het communicatiegebeuren binnen de gemeente (en OCMW) onder de loep te nemen. Het gaat vooral om sturing te geven en te werken rond concrete communicatieprojecten en -thema's. Bedoeling is om nieuwe ideeën te krijgen, verruimende input, een frisse blik ... Kwaliteit en resultaat staan hierbij voorop, want deze stuurgroep mag niet verzanden in een veredelde praatbarak waar thema's of zaken op tafel geworpen worden die weinig tot geen voeling hebben met communicatie. Of in een rapportagegroep waar documenten "gepresenteerd" worden die vrij ter beschikking staan. Het heeft dus geen zin om een stuurgroep te organiseren om eentje te organiseren. Daarom wordt er gewerkt rond concrete projecten waarbij de medewerking en input van ieder lid belangrijk is. Feedback is enkel belangrijk bij de voorbereidingen, niet meer als het gerealiseerd is.

Dit is min of meer de samenstelling:

- Burgemeester, bevoegd voor communicatie
  - Schepen van communicatie
  - Communicatieambtenaar
  - Algemeen directeur
  - Vertegenwoordiger(s) OCMW
  - Vertegenwoordiger dienst SIPO
  - Vertegenwoordiger dienst vrije tijd
  - Vertegenwoordiger dienst grondgebiedzaken
  - Vertegenwoordiger dienst financiële zaken
  - Vertegenwoordiger dienst burger- en welzijnszaken
  - Afhankelijk van het project of thema kan een gast uitgenodigd worden, bv. voorzitter seniorenraad als het over de seniorenraad gaat
- Alle personeelsleden, en in het bijzonder de diensthoofden, stellen zich **communicatieminded** op: zij trainen hun communicatie-reflexen en geven hun onderwerpen of andere suggesties met betrekking tot interne en/of externe communicatie door aan hun diensthoofd en/of de communicatiedienst.
  - **Leidinggevend** hebben een prominente verantwoordelijkheid als sleutelfiguur in interne en externe communicatie. Zowel bij aanwerving, functioneringsgesprekken als evaluatie van leidinggevend is dit een belangrijk aandachtspunt.
  - Het **niet naleven** van de gemaakte communicatie-afspraken wordt door de communicatieverantwoordelijke informeel en constructief besproken met de betrokkene(n). Indien dit niet volstaat, wordt dit meegedeeld aan het diensthoofd of de algemeen directeur, die het dossier verder opvolgt.

#### 4. Kwaliteitszorg

- De communicatiedienst ziet toe op de naleving van de decretale **normen voor overheidscommunicatie**: heldere taal, duidelijkheid over de fase van de besluitvorming, herkenbaarheid van de lokale overheid, politieke neutraliteit, commerciële neutraliteit, correct gebruik van externe media.
- De communicatiedienst bevordert, ondersteunt en bewaakt **inclusieve communicatie**. Ze ontwikkelt inhoud, kanalen en vormgeving op een manier zodat dat niemand uit de boot valt. Ze heeft aandacht voor klare taal, webtoegankelijkheid en diversiteit en maakt weloverwogen keuzes tussen mondelinge, gedrukte en digitale communicatie.
- In alle content (tekst en beeldmateriaal) zetten we niet onszelf als organisatie of bestuur, maar het **publiek centraal**, in al haar diversiteit.

- De communicatiedienst coördineert, faciliteert en bewaakt het correct gebruik van de **huisstijl**. Er is een huisstijlhandboek voor de gemeente. Op termijn komt er een geïntegreerde huisstijl (gemeente en OCMW).
- De communicatiedienst ontwikkelt en coördineert het **merkenbeleid**. Dit geeft aan in welke mate andere namen, logo's, kanalen ... dan deze van het hoofdmerk mogelijk zijn. Een voorbeeld hiervan is het logo van "Een proper Bekkevoort bekoort nog meer" in het kader van de strijd tegen zwerfvuil. De betreffende diensten contacteren voor een dergelijke actie tijdig de communicatiedienst.
- In onze communicatiekanalen maken we een heldere keuze: we hanteren de **je-vorm**. In correspondentie en in dossiers houden we het in elk geval bij de meer zakelijke u-aanspreking.
- Bij beeldmateriaal kiezen we voor kwalitatieve foto's en zijn we alert voor het respecteren van **auteursrechten en de privacywetgeving**.
- De communicatiedienst **volgt de ontwikkelingen** in het communicatievak. Hiervoor neemt de communicatieambtenaar deel aan opleidingen, onderzoek, collegagroepen ... om zijn kennis en expertise up-to-date te houden.

## 5. Politieke neutraliteit in lokale overheidscommunicatie

- We communiceren in de onze communicatiekanalen enkel over **beslist beleid of beleid-in-ontwikkeling**.
  - **Beslist beleid**  
Communicatie over beslist beleid gaat over de bestuurlijke organisatie, beslissingen, regelgeving, dienstverlening of de rechten van de burger. Dit wordt systematisch, neutraal, objectief, tijdig en toegankelijk gecommuniceerd.
  - **Beleid-in-ontwikkeling**  
Met communicatie over beleid-in-ontwikkeling stimuleren we publieke discussie en betrokkenheid. Zo willen we de participatie van burgers bevorderen. Het bestuur is zender van zo'n communicatie. Ze is niet wervend, beperkt zich tot de weergave van de feiten en is zakelijk van toon.
  - **Niet-beslist beleid**  
Beleidspunten zonder beslissing komen niet in aanmerking voor bekendmaking via de communicatiekanalen.
- Meerderheidsstandpunten of adviezen van het schepencollege mogen niet worden gecommuniceerd alsof het lijkt dat de beslissing al effectief genomen is. Dat kan pas na goedkeuring door de **gemeenteraad of OCMW-raad**.
- **Politieke mandatarissen komen niet voor in onze communicatiekanalen** (zeker niet in de sperperiode), tenzij in vooraf bepaalde uitzonderingen, zoals:
  - Overzichtspagina van het schepencollege/gemeenteraad/vast bureau/OCMW-raad (bijvoorbeeld op website en in het infoblad).
  - Voorstelling van het gemeentelijke beleidsplan
  - Voorwoord (infogids, seniorengids ...), nieuwjaarswensen (infoblad)
  - Voorstelling nieuw schepencollege/gemeenteraad/vast bureau/OCMW-raad
    - In de loop van de legislatuur: voorstelling van nieuwe leden, die mandatarissen die ontslag nemen vervangen.
  - Groepsfoto's (bv. nieuwe inwoners, inhuldiging standbeeld ...), geen individuele foto's
  - In crisissituaties verwacht de bevolking dat de burgemeester een leidende rol opneemt (als woordvoerder)
  - Als woordvoerder / contactpersoon voor de pers
- Politieke communicatie werkt liefst ondersteunend aan gemeentelijke communicatie en versterkt deze op een positieve manier. **Politieke communicatie** komt bij voorkeur **pas na de gemeentelijke communicatie** (bv. bij nieuwe beslissing van het schepencollege, lancering van projecten, ...).
- **Mandatarissen interveniëren niet in, maar versterken** gemeentelijke communicatie:
  - Vragen/reacties op posts geplaatst op onze **sociale media** worden beantwoord door de beheerder van het account en niet vanuit de persoonlijke accounts van mandatarissen. Als de burgemeester of schepen een dringende tussenkomst wenst, contacteert hij/zij hiervoor het diensthoofd communicatie (= beleidsmedewerker).
  - Voor een reactie op **kritische berichten** stemt de beheerder eerst af met het bestuur.



- Politici kunnen op sociale media berichten van de gemeentelijke kanalen **delen**. Politici zijn belangrijke 'influencers' en hebben een groot aantal volgers/ vrienden. Dus is ook hun interactie op dat gebied een meerwaarde voor het bereik.
- Mandatarissen engageren zich om uit gemeentelijke bronnen **geen** administratieve **documenten**, persoonsgegevens, beelden en plannen te gebruiken **in politieke communicatie**.
- Alle **briefwisseling** en uitnodigingen van het bestuur worden ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester. Indien wenselijk en uitzonderlijk tekent ook de bevoegde mandataris mee. We werken niet met medeondertekening door niet-bevoegde schepenen of leden van het vast bureau.
- **Mandatarissen die een melding of vraag ontvangen** van een burger engageren zich om de weg te tonen naar de gemeentelijke kanalen voor meldingen, vragen en klachten, zonder zelf al een antwoord te formuleren. De verantwoordelijke dienst engageert zich om de burger een antwoord op de melding te bezorgen en informeert de schepenen hiervan.
- **Medewerkers en communicatiekanalen** van de organisatie 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 onze **sociale media** zich politiek neutraal op.
  - **Functiegebonden profielpagina's** op Facebook (bijvoorbeeld dienst vrije tijd, bibliotheek) kunnen politici of politieke verenigingen te vriend hebben/volgen maar mogen daarbij geen onderscheid maken in de partijen. Ze blijven zich neutraal opstellen.
  - Sociale media van de organisatie kunnen geen **pagina's of berichten van politici** of politieke partijen/verenigingen/ belangengroepen leuk vinden of delen.
  - Dit geldt ook voor pagina's of berichten van merken of **commerciële bedrijven en handelszaken**.
  - Binnen de organisatie wordt door medewerkers **geen reclame** gemaakt voor één of andere politicus, noch bij medewerkers noch bij cliënten of bezoekers. Dit kan noch gedrukt, noch digitaal noch mondeling.
  - Personeelsleden werken niet mee aan de **persoonlijke kanalen** van mandatarissen (bv. hun persoonlijke Facebookpagina, website, blog ...).

## 6. Crisiscommunicatie

- Bij de afkondiging van de gemeentelijke noodfase is de communicatieambtenaar als D5 een cruciale schakel voor de communicatie via de voorziene communicatiekanalen. Dat betekent een **snelle inzet** van de communicatieambtenaar in het crisiscentrum tijdens noodplanning.
- In noodsituaties brengt D5 enkel de door de gemeentelijke coördinatiecél gevalideerde informatie naar buiten. De communicatieambtenaar krijgt daarvoor input van de verschillende disciplines (medisch, noodplan-ambtenaar, hulpverlening, politie ...).
- Bij crisissituaties wordt altijd gecommuniceerd door de **burgemeester** (of zijn vervanger). De burgemeester is de spreekbuis / woordvoerder naar de pers, de getroffen en ... Hij consulteert de ambtenaar noodplanning en communicatieambtenaar over de inhoud van de boodschap.

## 7. Perscommunicatie

### **Overheid zoekt pers**

- De communicatiedienst maakt maandelijks een persagenda op waarin alle gemeentelijke evenementen van die maand gebundeld staan met de nodige informatie. De communicatieambtenaar stuurt deze persagenda door naar alle personeelsleden en legt deze ter goedkeuring voor aan het college / vast bureau om vervolgens te versturen naar de pers.
  - Voor evenementen / activiteiten worden er geen aparte persberichten of persuitnodigingen opgesteld. Dit kan uitzonderlijk voor een evenement met een bijzonder grote impact zoals een dorpsfeest dat niet wederkerend is.
- De **opmaak** van persberichten en persuitnodigingen gebeurt door de communicatiedienst.
- De diensten en het college reiken ook actief (communicatiereflectie) items aan waarvan zij een nieuwswaardigheid vermoeden. Tijdens het dienstenoverleg herinnert de communicatiediensten de andere diensten regelmatig aan hun communicatiereflectie.

- Na de opmaak stuurt de communicatiedienst het persbericht of de persuitnodiging naar de betrokken dienst en de bevoegde schepen(en) (+ burgemeester en schepen van communicatie). Zij kunnen dan opmerkingen, tips, suggesties ... geven voor een bepaalde deadline die gerespecteerd dient te worden.
- Het persbericht / de persuitnodiging komt ter goedkeuring in het college.
- De betrokken dienst en de bevoegde schepen(en) / burgemeester zijn inhoudelijk verantwoordelijk.
- Op het persbericht / de persuitnodiging staan de bevoegde schepen(en) en/of burgemeester als contactpersoon voor de pers (naam, bevoegdheid, gsm en e-mail).
- Persuitnodigingen en -berichten worden **verstuurd** door de communicatiedienst na goedkeuring door het college. In geen geval mogen andere diensten of mandatarissen zelf een persbericht, documenten, informatie naar de pers doorsturen.
- We gaan **sparzaam om met persconferenties**: enkel als ze echt voldoende nieuwswaardig zijn om journalisten te engageren aanwezig te zijn. Een persconferentie houden we enkel als het onderwerp veel uitleg nodig heeft, veel vragen kan oproepen, of als er iets interessants te tonen valt.

### **Pers zoekt overheid**

- Wanneer de **pers rechtstreeks** met een dienst contact opneemt voor een reactie of met een vraag, verwijst de dienst door naar de burgemeester en/of bevoegde schepen. Personeelsleden leggen geen reacties af of beantwoorden geen vragen van de pers.
- Op louter **informatieve vragen** van de pers (bv. datum, routebeschrijving naar plaats evenement, aantal inwoners ...) mag de communicatiedienst antwoorden. De communicatiedienst kan een beroep doen op de bevoegde ambtenaar om deze info op te zoeken of een antwoord te formuleren voor een journalist. Deze ambtenaar werkt hiervoor volledig mee.  
Nadien volgt er een terugkoppeling naar de burgermeester en / of bevoegde schepenen via e-mail (bv. in CC bij antwoord naar persmedewerker).
- Als de pers de burgemeester of een schepen contacteert voor **reactie**, brengt hij / zij de burgemeester, de betrokken dienst en de communicatiedienst ([communicatie@bekkevoort.be](mailto:communicatie@bekkevoort.be)) hiervan op de hoogte.
- **Aanvragen** door externen voor **beeldopnames** worden altijd doorgegeven aan de communicatiedienst (die hierover terugkoppelt met het college).
- In principe verlopen alle **contacten** voor **mediadeals en advertenties** (betalend én gratis) via de communicatiedienst, tenzij dit vooraf anders is afgesproken.

## 8. Sociale media

Lees ook zeker het deel 'Politieke neutraliteit' (5.).

- De **communicatiedienst beheert** (net als alle communicatiekanalen) de sociale media van de organisatie.
- Diensten en projecten gericht naar **specifieke doelgroepen** (bv. bibliotheek of dienst vrije tijd) kunnen hun eigen sociale mediapagina's ontwikkelen, mét principiële goedkeuring door de communicatiedienst. De communicatiedienst vermijdt wildgroei. Zij beheren deze pagina's zelf. Bij vragen kunnen ze terecht bij de communicatiedienst.
- Medewerkers stellen zich terughoudend op als ze op **lokale sociale media** (bv. 'je bent van Gemeente X als...') commentaren lezen over het bestuur of -diensten.  
Op je privé-account kan je jouw mening geven, maar hou rekening met de integriteit die het lokaal bestuur als werkgever van jou verwacht. Je kan een open en kritische houding aannemen, maar je blijft daarbij loyaal tegenover het lokaal bestuur en vermijdt kritiek op collega's en beleidspersonen van het lokaal bestuur.
- Het bestuur reageert alleen op berichten die op onze sociale media gepost worden. Wat er op andere sociale media geschreven wordt, valt buiten de bevoegdheid van het bestuur.
- De toon in de sociale media blijft neutraal, al is die over het algemeen "optimistischer" dan in gedrukte media. De toon mag niet neigen naar propaganda, ook al zetten we onze positieve realisatie in de kijker.
- Overkill kills: er wordt in principe maar één post per sociaal mediakanaal per dag gepost. Uitzonderingen zijn crisissituaties, belangrijke mededelingen (bv. elektriciteitsstoring) en uitzonderlijke periodes (bv. corona).

## 9. Infoblad

- Het infoblad verschijnt **maandelijks** (normaliter eerste woensdag van de maand) als uitneembare middenkatern van het gratis huis-aan-huisblad Bekke-Nieuws.
- Elke maand zijn er 12 bladzijden, behalve in juli (8 blz.).
- Vanaf 2020 wordt de OCMW-pagina geïntegreerd in de gemeentelijke info.
- Er is een voorblad met een passende foto en aantal titels (+- 3) die verwijzen naar artikels in het infoblad. Op het laatste blad staan de contactgegevens en de sluitingsdagen.
- Het informatieblad streeft inhoudelijk naar een goed evenwicht tussen inspelen op de **informatienoden** van de bevolking enerzijds, **en** op de **informeringsbehoeften** van bestuur en diensten anderzijds.

Het tijdschrift richt zich tot de hele bevolking, en houdt rekening met de verschillende doelgroepen. Er is bijzondere aandacht voor een heldere, toegankelijk lees- en taalniveau.
- De **inhoudelijke focus** (communicatie-doelen) van het informatieblad stelt prioriteiten in te publiceren onderwerpen:
  1. Informeren over dienstverlening
  2. Informeren over beleid en beslissingen van het bestuur
  3. Informeren over realisaties en evoluties
  4. Aankondigen van eigen activiteiten
  5. Boodschappen van algemeen nut (vanwege andere overheidsinstellingen)
  6. Sensibiliseren van de bevolking rond maatschappelijk relevante thema's

Aanvullend houden we ruimte voor wat "human interest", met aandacht voor bijzondere inwoners, geschiedenis en erfgoed, markante gebeurtenissen en evenementen.
- Artikels worden **maar één keer gepubliceerd** tenzij er een andere invalshoek, correctie of belangrijke aanvulling is.
  - Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling om drie maanden achter elkaar dezelfde activiteit aan te kondigen. Hiervoor gebruiken we ter ondersteuning de digitale communicatiekanalen.
- De communicatiedienst informeert de diensten ruim op voorhand over de **deadlines** voor het aanleveren van hun teksten en beelden. Deadlines niet respecteren betekent niet of later publiceren.
- De communicatiedienst is **eindredacteur** (in functie van redactionele kwaliteitszorg: klare taal, heldere structuur, goede beelden ...).
- De **proefdruk** wordt doorgestuurd naar het personeel (gemeente en OCMW) en het college. Zij kunnen hun opmerkingen, correcties ... doorgeven voor een vooropgestelde deadline. Deze deadline moet gerespecteerd worden, wijzigingen nadien zijn niet mogelijk.
- Het infoblad komt ter **goedkeuring** op een collegezitting.

## 10. Gedrukte publicaties

- Als **verantwoordelijke uitgever** wordt "College van burgmeester en schepenen, E. Coolsstraat 17, 3460 Bekkevoort" vermeld.
- Het mag **niet vanzelfsprekend** zijn om voor elke communicatie in te zetten op gedrukte kanalen: kies voor drukwerk met een meerwaarde en laat digitale en mondelinge kanalen niet links liggen.
- De diensten laten **ruim op voorhand** de communicatiedienst de opmaak van hun communicatieacties en –producten nakijken.
- Communicatiemiddelen worden ontworpen volgens de **huisstijl** van de gemeente (logo, kleuren ...). Het is belangrijk dit mee te geven door de diensten aan externe drukkers, vormgevers ...

## 11. Website

- [www.bekkevoort.be](http://www.bekkevoort.be) wordt **beheerd** door de communicatiedienst.
- De diensten zijn zelf **inhoudelijk verantwoordelijk** voor de informatie op de website en houden deze informatie up-to-date. De communicatiedienst doet hiervoor een reminder +- 2x/jaar.
- Nieuwe elementen of **aanpassingen in de structuur** van de website kunnen enkel na voorafgaand overleg met de communicatiedienst.
- Voorstellen voor **nieuwsberichten** zijn welkom bij de communicatiedienst.

## 12. Interne communicatie

- Bij **interne crisissituaties** wordt er steeds gecommuniceerd vanuit de algemeen directeur en/of de burgemeester (of zijn vervanger). Zij consulteren elkaar over de inhoud van de boodschap.
- De personeelsdienst is verantwoordelijk en zorgt voor de communicatie over **HR-zaken** (nota's, e-mails ... over zomerdienst, verloven e.d.).
- Elk diensthoofd is verantwoordelijk voor het houden van een periodiek **teamoverleg** om de interne communicatie binnen de dienst te optimaliseren. Er wordt op regelmatige basis een teamvergadering gehouden. Een verslag is niet verplicht, maar het diensthoofd is wel verantwoordelijk voor de informatiedoorstroming naar niet aanwezige collega's.
- Burgemeester, schepenen en diensthoofden moeten elkaar continu op de hoogte houden van beleidsaangelegenheden en de uitvoering ervan.
- De terugkoppeling van de beslissingen van het college, het vast bureau, de gemeenteraad, de OCMW-raad, het BCSD gebeurt door de algemeen directeur via de notulensoftware en bij voorkeur via een persoonlijke toelichting. Terugkoppeling over personeelsbeslissingen gebeuren via de algemeen directeur, niet via de leden van het college.
- Er worden geen beleidsafspraken gemaakt tussen individuele schepenen en individuele diensten. Dit kan enkel via het college.
- Bij de voorbereiding van een agendapunt voor een overlegorgaan gaat de betrokken dienst na of het punt implicaties heeft op het vlak van communicatie. Indien dit effectief zo is, wordt dit aangegeven via de notulensoftware. Er is immers een **apart communicatiegedeelte voorzien in de notulensoftware** bij ieder agendapunt. De communicatieambtenaar kan na de vergadering een lijst communicatie genereren via de notulensoftware waaruit blijkt over welk agendapunt er gecommuniceerd wilt worden via welk kanaal. Het zijn de diensten zelf die dit via de notulensoftware aangeven. De burgemeester en schepenen gaan dit ook kunnen raadplegen via hun mobiele gedeelte van notulensoftware. Voor een eventuele extra communicatie-actie kunnen ze dit laten weten bij de stemming in het daarvoor voorziene veld of tijdens de zitting zelf waarbij de algemeen directeur/secretariaatsmedewerker dit kunnen aanpassen.  
De betrokken dienst (diensthoofd of dossierverantwoordelijke) bespreekt met de communicatiedienst na het beslissingsmoment welke communicatieacties worden genomen en wie deze uitvoert.

### 13. Communicatie overlegmomenten

Orgaan	Middel	Wanneer?	Wie communiceert?	Naar wie?	Hoe?
College van burgemeester en schepenen/Vast bureau	Agenda	Raadpleegbaar in voorbereiding van college door collegeleden.	Secretariaat	Collegeleden	notulenbeheer
College van burgemeester en schepenen/vast bureau	Verslag	Na goedkeuring	Secretariaat	CBS en GR	notulenbeheer
College van burgemeester en schepenen/vast bureau	Beslissingen	Dag na CBS	Algemeen directeur	Beheerders dossiers	notulenbeheer en/of persoonlijke toelichting
College van burgemeester en schepenen/vast bureau	Besluitenlijst	10 dagen na de zitting	Secretariaat	Iedereen	Publicatie meeting.burger
Dienstenoverleg	Verslag	In de loop van de week nadien	Secretariaat	Personeel + burgemeester en eerste schepenen	E-mail
Gemeente- en OCMW raad	Agenda + voorbereiding	1 week voor de zitting	Secretariaat	Iedereen	Publicatie meeting.burger
Gemeente- en OCMW raad	Besluitenlijst	10 dagen na de zitting	Secretariaat	Iedereen	Publicatie meeting.burger
Gemeente- en OCMW raad	Verslag	Na de volgende zitting	Secretariaat	Iedereen	Publicatie meeting.burger
MAT	Agenda	Raadpleegbaar in voorbereiding van MAT door MAT leden	Algemeen directeur	Leden MAT	notulenbeheer
MAT	Verslag	10 dagen na MAT	Algemeen directeur	Leden MAT en college	notulenbeheer