



Communicatieplan

‘Handen af van onze toezichthouders’

Gemeente Haarlemmermeer
Cluster Handhaving & Toezicht
Margreke Kloosterman
December 2014

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Context	3
3. Doelgroep en betrokken partijen	4
4. Doelstellingen	4
5. Boodschap	5
6. Strategie	6
7. Middelen	6
8. Planning	6
9. Organisatie	8
10. Budget / financiën	9

Steeds vaker krijgen de toezichthouders en inspecteurs van Handhaving en Toezicht (team VTH en team Bouw en Milieu) te maken met agressie en geweld. Een negatieve trend, waar ook andere hulp- en zorgverleners, zowel regionaal als landelijk, mee te maken hebben. Met behulp van dit communicatieplan en de daaruit volgende acties pogen wij deze trend (enigszins) te doorbreken en het aantal geweldsincidenten te doen laten afnemen. In ieder geval laten we hiermee, zowel naar onze collega's als naar de samenleving, zien dat wij dit niet accepteren.

1. Inleiding

Dit is het communicatieplan 'Handen af van onze toezichthouders'. Het plan beschrijft hoe wij door middel van de inzet van communicatie willen bereiken dat agressie tegenover de toezichthouders (BOA's) en inspecteurs van de gemeente Haarlemmermeer afneemt. Een belangrijk onderdeel van het communicatieplan is kennis verspreiden over de bevoegdheden die onze medewerkers hebben, zodat bewoners en bedrijven beter geïnformeerd zijn over de mogelijkheden die zij hebben.

Achtereenvolgens zullen de context, doelgroepen, doelstellingen, boodschap, strategie, middelen, planning en organisatie aan de orde komen. Op basis van dit communicatieplan wordt een concreet stappenplan opgesteld waarin wordt beschreven op welk moment, welk middel met welke boodschap wordt ingezet.

2. Context

We leven in een sterk veranderende maatschappij, waar inwoners en burgers mondiger, weerbaarder en egocentrischer worden. In diezelfde maatschappij worden de toezichthouders als BOA steeds vaker integraal ingezet voor diverse werkzaamheden. Bovendien kleeft aan de toezichthouders van team VTH nog steeds het beeld van de vroegere parkeercontroleurs. Hun werk wordt gezien als 'Melkert-banen', de gesubsidieerde arbeid voor langdurig werklozen om zo werkervaring op te doen, wat al in 2004 is afgeschaft. Niet alle burgers weten wat onze BOA's mogen en kunnen volgens de geldende wet- en regelgeving. Eén van de negatieve gevolgen van deze onwetendheid, is de toename van agressie en geweld in de publieke sector. Werknemers met een publieke taak worden vaak met geweld en agressie geconfronteerd. Dit varieert van beledigen en schelden tot (soms grof) lijfelijk geweld. Dit geldt niet alleen voor hulpverleners in de gezondheidszorg, bij de politie en de brandweer, maar ook voor werknemers van woningcorporaties, werknemers in het openbaar vervoer en gemeentelijke toezichthouders. Uit diverse onderzoeken blijkt dat agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers bij provincies, gemeenten en waterschappen de afgelopen jaren is toegenomen. In 2012 gaf 38% van de politieke ambtsdragers aan in aanraking te zijn gekomen met agressie en geweld. In 2010 was dit percentage nog 32%. Bij de ambtenaren is de omvang van agressie en geweld gelijk gebleven, namelijk 40%. Bij ambtenaren met publiekscontacten is dit 50%. Dat blijkt uit de monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur 2012, die minister Spies van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties destijds aan de Tweede Kamer heeft gestuurd.

Ook in de gemeente Haarlemmermeer merken wij een stijging van agressie en geweld van burgers ten opzichte van onze toezichthouders en inspecteurs. Steeds vaker krijgen zij te maken met scheldpartijen, agressieve reacties en zelfs gewelddadige burgers. In 2014 heeft cluster H&T te maken gehad met zestien agressie-incidenten; twee bij team Bouw & Milieu en veertien bij team VTH. In heel 2013 waren er zeven agressie-incidenten. Niet alleen is er een algemene

landelijke tendens van een toename van agressie; daarnaast stuiten medewerkers ook regelmatig op onbegrip. Naast het feit dat burgers het 'niet meer pikken' om aangesproken te worden, zijn zij in veel gevallen ook niet op de hoogte van de bevoegdheden van onze collega's.

3. Doelgroep en betrokken partijen

In deze handavingscommunicatie onderscheiden we de volgende doelgroepen:

1. Burgers van de gemeente Haarlemmermeer die niet, of niet voldoende, op de hoogte zijn van de bevoegdheden van gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs.
2. Burgers van de gemeente Haarlemmermeer die een toenemende mate van agressie en geweld jegens gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs tonen.
3. Burgers van de gemeente Haarlemmermeer die een toenemende mate van agressie en geweld tegen gezagsdragers in het algemeen tonen.

De eerste doelgroep heeft een grote omvang: veel burgers zijn niet voldoende op de hoogte van de bevoegdheden van de toezichthouders en inspecteurs. Hierdoor kunnen misverstanden en ergernissen ontstaan. Bovendien is deze groep goed te bereiken via crossmediale communicatie. De andere twee doelgroepen zijn kleiner, maar hebben een grote invloed op het aantal agressie-incidenten en op het veiligheidsgevoel van de medewerkers. Daarnaast is het moeilijker om deze doelgroep goed en gericht te bereiken. Door breed in te zetten op crossmediale communicatie, pogen wij een golfbeweging te veroorzaken, waarbij ook burgers elkaar zullen aanspreken op ieders eigen verantwoordelijkheid.

Betrokken partijen

Naast de doelgroep 'burgers met een toenemende agressie' zijn er nog enkele andere betrokken partijen die in belangrijke mate het succes van de aanpak bepalen. Als de pers zich bijvoorbeeld op een kritische wijze uit over onze collega's, kan dat de beeldvorming van bewoners beïnvloeden. De belangrijkste partijen zijn in deze:

- De toezichthouders en inspecteurs van Handhaving en Toezicht
- De pers
- De politie Kennemerland en andere hulp- en zorgverleners binnen Haarlemmermeer
- De collega's binnen de gemeente Haarlemmermeer
- Het college van B&W
- De gemeenteraad
- Inwoners van de gemeente Haarlemmermeer

Al deze partijen kunnen, ieder op hun eigen manier, bijdragen aan de afname van agressie en geweld en een toename van een positieve reputatie van de gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs.

4. Doelstellingen

We maken onderscheid tussen een hoofddoelstelling en een aantal subdoelstellingen. Het hoofddoel is dat **met behulp van de inzet van strategische communicatie de agressie- en geweldsincidenten jegens gemeentelijke toezichthouders het komende jaar afneemt ten opzichte van het aantal incidenten van afgelopen jaar.**

We maken daarbij een onderverdeling in verschillende subdoelstellingen, waarbij de eerste twee doelstellingen prioriteit hebben:

1. Het vergroten van de kennis van de burgers van de gemeente Haarlemmermeer over de bevoegdheden van de gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs.
2. Het bewerkstelligen van een positief effect op de attitude en het begrip van de burgers van de gemeente Haarlemmermeer ten opzichte van de werkzaamheden en bevoegdheden van de gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs.
3. Het maximaliseren van de intentie van de burgers van de gemeente Haarlemmermeer om minder tot geen agressie of geweld te tonen aan de gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs.
4. Het bewerkstelligen van een positief effect op het aantal agressie- en geweldsincidenten waar de gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs mee te maken krijgen.

Om te meten of de hoofd- en subdoelstellingen zijn bereikt, moet het aantal agressie-incidenten gemonitord worden. Dit kan door de cijfers van incidenten (half)jaarlijks te meten en te noteren in een kwaliteitslogboek, waar naast de cijfers ook de (mogelijke) redenen voor de incidenten bijgehouden worden. Daarnaast kan de kennis van burgers over de bevoegdheden van gemeentelijke medewerkers gemeten worden door middel van de tweejaarlijkse, gemeentebrede enquête en via een klanttevredenheids-onderzoek onder burgers die te maken hebben gehad met Handhaving en Toezicht.

5. Boodschap

Met de communicatieboodschap naar de burgers van de gemeente Haarlemmermeer wordt duidelijk wat toezichthouders en inspecteurs mogen en waarom agressie en geweld ten opzichte van deze medewerkers ongewenst is en niet getolereerd wordt. We maken daarbij onderscheid tussen boodschappen met een informatieve en met een normatieve lading. Dat betekent dat een deel van de communicatie gericht is op het puur overbrengen van informatie en kennis (bijvoorbeeld het uitleggen van hun bevoegdheden) en dat een ander deel van de communicatie gericht is op de normen en waarden die gelden binnen de gemeente en binnen Nederland (bijvoorbeeld communicatie over de rechtvaardigheid van regelgeving en handhaving).

Kernboodschap

Onze gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs zetten zich dagelijks in om uw wijk, buurt, dorp en gemeente voor u veilig en leefbaar te houden. Agressie en geweld worden niet getolereerd. Handen af van onze toezichthouders!

Algemene informatieve boodschap

De gemeentelijke toezichthouders mogen meer dan u denkt. Zij zijn niet meer de 'parkeerwachten' van vroeger. Hun werkzaamheden en bevoegdheden zijn sterk uitgebreid. De toezichthouders zijn buitengewoon opsporingsambtenaar, ook wel BOA genoemd. Dat betekent dat zij bij overtredingen of ernstige overlast ook een bekeuring mogen uitdelen. Ook onze inspecteurs hebben meer bevoegdheden dan u in eerste instantie zou denken. Een greep uit het werk van de toezichthouders van team VTH en inspecteurs van team Bouw en Milieu: terrassencontrole, toezicht op wildplak, bouwcontroles, illegale reclameborden, milieucontroles, toezicht bij evenementen, parkeercontroles, overhangend groen, lang geparkeerde aanhangers, brandveiligheidscontroles en toezicht in winkelcentra.

Aanvullende normatieve boodschap

Net als de politie, de brandweer en het ambulancepersoneel, dragen de gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs bij aan een veilige leefomgeving. Ook u kunt daar aan bijdragen, door onze collega's hun werk te laten doen waartoe zij bevoegd zijn. U vindt uw eigen veiligheid en een leefbare omgeving en die van anderen toch ook belangrijk?

Mogelijke slogans

Toezichthouders mogen meer dan u denkt

Toezichthouders werken voor ons aan een veilige buurt

Handen af van onze toezichthouders!

6. Strategie

Uitgangspunten

1. De communicatie naar de doelgroep is grootschalig en multimediaal. Via diverse kanalen worden burgers van de gemeente Haarlemmermeer geconfronteerd met de informatie die verstrekt wordt over gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs.
2. De communicatie wordt gefaseerd en langdurig aangepakt. Het is een project voor de lange adem; alleen door burgers keer op keer te confronteren met de boodschap, kunnen meningen over en attitudes ten opzichte van gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs worden veranderd.

Aanpak

Uit ervaringen op straat blijkt dat een deel van de inwoners van de gemeente Haarlemmermeer niet (voldoende) op de hoogte is van de bevoegdheden van gemeentelijke toezichthouders en inspecteurs. Vaak worden onze toezichthouders nog gezien als de vroegere parkeerwachten, terwijl zij zoveel meer mogen, kunnen en ook doen. Het startpunt van onze communicatie is daarom gericht op het herhalen van de kernboodschap en het informeren van de diverse doelgroepen. We zullen daarbij een antwoord geven op de belangrijkste vragen en proberen zoveel mogelijk onwetendheid weg te nemen.

Er zijn ook signalen dat burgers wel op de hoogte zijn van de bevoegdheden van onze collega's, maar het niet accepteren dat anderen hen wijzen op de regels. Er ontstaat een algemene aversie tegen bevoegd gezag. In zulke gevallen moet de normatieve boodschap haar werk doen: ook voor deze burgers geldt de huidige wet- en regelgeving en ook zij moeten zich hier aan houden.

7. Middelen

We beschikken over een verscheidenheid aan middelen. Onderstaand een opsomming van de verschillende middelen met een korte toelichting hoe dit middel binnen het project wordt ingezet om de eerder genoemde doelstellingen te behalen.

- **InforMeer (papier en online):** de gemeentelijke informatiekrant van de gemeente, die wekelijks aan alle inwoners wordt bezorgd en tevens online verschijnt. Geschikt voor het overbrengen van algemene informatie (positieve resultaten en voorbeelden) voor alle inwoners in de gemeente. Afgelopen jaar is er maandelijks aandacht besteed aan de regels

van de APV via artikelen en bijbehorende cartoons; het is voorstel is om dit in 2015 voort te zetten en in te zoomen op de bevoegdheden van de medewerkers.

- **Column burgemeester:** wekelijks verschijnt de column van de burgemeester in het Witte Weekblad, waarin een actualiteit wordt besproken. Geschikt voor het overbrengen van normatieve communicatie voor alle inwoners in de gemeente.
- **Persbericht:** via een persbericht over toename van agressie ten opzichte van toezichthouders vragen wij aandacht voor dit onderwerp. Geschikt voor het overbrengen van informatieve en normatieve communicatie voor alle inwoners in de gemeente. Ook kunnen journalisten actief uitgenodigd worden om een dagdeel mee te lopen met de toezichthouders en inspecteurs en hier een achtergrondverhaal over te schrijven. Ook kan het bericht in een persgesprek nader toegelicht worden.
- **Nieuwsbericht:** een aanvulling op het persbericht is een krantenartikel waarin één van de collega's meer vertelt over de werkzaamheden. Ook kunnen wij geweldsincidenten via nieuwsberichten bekend maken, met daarbij de boodschap dat er altijd aangifte wordt gedaan. Onderzocht moet worden of 'naming and shaming' toegepast kan en moet worden in zulke berichtgeving.
- **Website:** op www.haarlemmermeer.nl is een pagina ingericht met algemene informatie over de toezichthouders en straatcoaches. Vanuit diverse communicatiemiddelen wordt verwezen naar deze locatie op de website.
- **Facebook:** de gemeentelijke Facebook-pagina wordt goed gevolgd en gelezen en biedt zodoende een prima kanaal voor positieve berichtgeving over onze medewerkers. In het geval van campagnes of andere acties moet dit medium zeker worden ingezet.
- **Twitter:** het Twitter-account van de Toezichthouders wordt dagelijks ingezet voor berichtgeving rondom (de werkgebieden van) de toezichthouders. Ook het gemeentelijke Twitter-account kan ingezet worden in het geval van grootschalige acties.
- **Beeldmateriaal:** een fotoshoot zorgt er voor dat er recente beelden zijn van onze huidige toezichthouders. Er wordt onderscheid gemaakt in diverse beelden, zoals overzichtsfoto's, maar ook foto's waarin onze medewerkers aan het werk te zien zijn (met het brede takenpakket). Hiervoor wordt ook contact gezocht met de politie, om zo via beelden onze samenwerking te laten zien. De verscheidenheid aan beelden kunnen in diverse communicatie-uitingen worden gebruikt.
- **Hoffman-borden + blipverts:** met nieuw beeldmateriaal en nieuwe slogans kunnen posters ontworpen worden die in de Hoffman-borden en blipverts (de inzamelstations voor onder meer batterijen en lampen, waar posters in geplaatst kunnen worden), gemeentebreed, kunnen worden getoond. Zo worden inwoners van de gemeente Haarlemmermeer op diverse momenten geconfronteerd met de boodschap.
- **Interne communicatie:** via het intranet en de H&T-groep op Yammer kunnen wij een groot deel van onze collega's bereiken, waarvan een groot deel woont in de gemeente Haarlemmermeer. Zij kunnen hun positieve attitude over de toezichthouders en inspecteurs delen met hun netwerk en omgeving.
- **Meelopen met toezichthouders:** naar aanleiding van het succesvolle 'Kijkje in de keuken van Veiligheid' op 7 oktober jl. trekken we deze meeloopdag breder, bijvoorbeeld door een aantal raadsleden, die meer willen weten over de werkzaamheden van onze toezichthouders, te vragen om eens mee te lopen met de medewerkers of door journalisten tijdens het persuurkje actief uit te nodigen op bezoek te komen. Tijdens zo'n dag kan

uiteraard aandacht worden besteed aan wet- en regelgeving en bevoegdheden van toezichthouders en inspecteurs.

- **Persoonlijk gesprek:** via presentaties en bijeenkomsten bij scholen, wijkraden, gemeenteraad etc. kunnen wij ons verhaal vertellen. Ten slotte kunnen de medewerkers zelf, in hun persoonlijke contacten met burgers op straat, de attitude en beeldvorming beïnvloeden.

8. Planning

Op basis van dit communicatieplan wordt een concreet stappenplan opgesteld waarin wordt beschreven op welk moment, welk middel met welke boodschap naar welke doelgroep wordt uitgezet. Onderstaand een zeer globale planning van de communicatie, vooruitlopend op de uitwerking in detail.

Datum	Doelgroep	Boodschap	Middel	Afzender	Frequentie
Derde kwartaal 2014	Alle	Start actie Donkere Dagen	Divers	Gemeente i.s.m. politie	Doorlopend
December 2014	Alle	Start informatieve communicatie.	Divers	Gemeente	Doorlopend
Januari 2015	Alle	Start educatieve communicatie met normatieve lading.	Divers	Gemeente	Doorlopend
Februari 2015	Alle	Doorlopende informatieve communicatie met normatieve lading	Divers	Gemeente	Doorlopend

9. Organisatie

De uitvoering van dit communicatieplan komt grotendeels te liggen bij de communicatiemedewerker van cluster Handhaving en Toezicht. Er wordt nauw samengewerkt met de senior toezichthouder die veel ervaring heeft op het gebied van communicatie over de toezichthouders. Tevens wordt de samenwerking gezocht met de centrale communicatieafdeling, vooral met de woordvoerder van de burgemeester en met de communicatieadviseur met de portefeuille Beheer & Onderhoud. Bovendien wordt, zowel in campagnes als in communicatie-uitingen, de samenwerking gezocht met de politie. Voor het verzorgen van beeldmateriaal voor de campagne wordt de huisfotograaf gevraagd. Daarnaast is het natuurlijk van groot belang dat de toezichthouders en inspecteurs zelf hun beroep uitoefenen zoals dat ook wordt onderschreven door de communicatieboodschap; wanneer boodschap en gedrag niet overeenkomen, ontstaan er een conflicterende situatie. Dit zal de eerder genoemde doelstellingen niet ten goede komen. Daarom wordt hier voortdurend aandacht aan besteed via trainingen, bijeenkomsten en teamoverleggen met de toezichthouders en inspecteurs.

10. Budget / financiën

Veel van bovengenoemde communicatiemiddelen hebben wij in eigen beheer, waardoor de kosten hiervoor beperkt zullen blijven. De overige kosten voor de uitvoering van dit communicatieplan worden betaald uit het communicatiebudget van cluster Handhaving en Toezicht