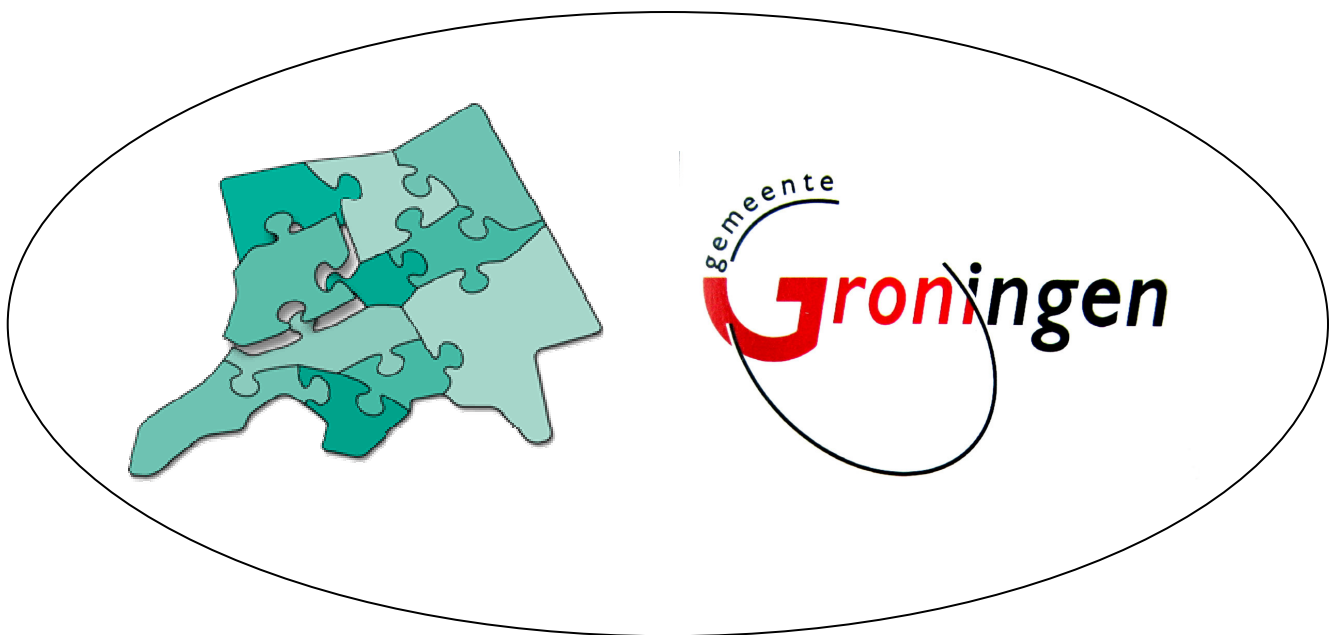


Adviesrapport



| | |
|----------------|--------|
| Willeke Booij | 265583 |
| Marjan Hamstra | 269240 |
| Leoni Kolkena | 269355 |
| Jerry Penninga | 258922 |
| Deirdre Post | 259802 |

Groningen, 16 januari 2007

Samenvatting

Aanleiding

Naar aanleiding van nieuw beleid van de rijksoverheid, is een nieuwe behoefte/vraag naar communicatie bij de Gemeente Groningen ontstaan.

De overheid kan de grote toename van kosten voor zorgvoorzieningen en andere maatregelen niet alleen dragen. Daarom is door de overheid een nieuwe wet ingevoerd, die met ingang van 1 januari 2007 in werking is getreden. Dit is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Het is voor de Gemeente Groningen van groot belang om in het kader van de WMO, de burgers te betrekken bij de beleidsvorming en te informeren over wat er speelt binnen de gemeente. Door de afstand tot de burger te verkleinen en te zorgen dat de sociale cohesie vergroot wordt, kan de gemeente samen met haar burgers de toenemende vraag naar zorg wellicht beantwoorden.

Communicatieprobleem

Bij de Gemeente Groningen is er momenteel geen compleet overzicht welke intermediaire organisaties (wijkverenigingen, wijkcommissies e.d.) er bestaan in de stad die wijkkranten produceren en publiceren. Ook is onduidelijk in hoeverre de informatie die de Gemeente Groningen aanreikt aan de intermediaire organisaties, ontvangen en in de wijkkranten geplaatst wordt.

Onderzoeksvraag

Naar aanleiding van het communicatieprobleem is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd.

“Welke intermediairs vervullen een gatekeepers rol tussen de gemeente Groningen en haar wijkbewoners? Welke wijk- en of buurtkranten worden door deze intermediairs gepubliceerd en uitgegeven? Wat is de behoefte van de intermediairs wat betreft het ontvangen en doorgeven van gemeentelijke wijk-informatie? En in hoeverre nemen de intermediairs de functionele informatie die de gemeente Groningen aanreikt, op in de communicatie-uitingen in hun wijken?”¹

Functionele communicatie

Indirect doel van het communicatie onderzoek was de sociale cohesie in wijken te vergroten. Dit doel wil de gemeente Groningen bereiken door 'functioneler' te communiceren met de wijken en vice versa. Door de functionele informatie komen gezamenlijke (soms voorheen latente) interesses en belangen boven bij wijkbewoners. De informatie biedt opening voor een gesprek tussen de wijkbewoners. Door deze gesprekken leren burgers in verschillende wijken elkaar indirect beter kennen. De interesse kan ook leiden tot een toename van de opname van informatie, verschaft door de gemeente.

Aanbevelingen

Op basis van de onderzoeksresultaten zijn aanbevelingen gedaan. Uit de onderzoeksresultaten is naar voren gekomen in welke mate functionele informatie van de gemeente via de wijkkranten, bij kan dragen aan meer contact met de burger en indirect sociale cohesie ten behoeve van de WMO.

¹ Lewin, 1951, Psychological ecology

Hieronder volgen de aanbevelingen beknopt weergegeven.

Intern

- Het is aan te raden een centraal mediabestand aan te leggen. Deze dient actueel te worden gehouden. Een coördinator, alsmede een database op intranet (zie bijlage 1), kunnen hierbij een belangrijke rol spelen.
- Het uitgaande berichtenverkeer tussen de verschillende diensten moet beter op elkaar worden afgestemd. Ook hierbij kunnen de eerder genoemde coördinator en database een rol spelen.

Extern

- Geadviseerd wordt rechtstreeks informatie aan te leveren naar de verantwoordelijke intermediairs van wijkkranten
- Informatie dient ook tijdiger aangeleverd te worden; de Gemeente Groningen dient op de hoogte te zijn van de kopij sluitingsdatum per wijkkrant. Op deze manier kan zij haar informatie aanlevering doen aansluiten op de publicatie van de wijkkranten. Tevens wordt zo de actualiteit van berichtgeving gewaarborgd wat ook tot gevolg kan hebben dat de originaliteit van een bericht verbeterd wordt.
- Het is aan te bevelen enkel wijkgerelateerde informatie aan te leveren.
- De gemeente kan het beste informatie per e-mail aanleveren. Enkel die intermediairs die te kennen hebben gegeven dat ze bij voorkeur informatie per post ontvangen, dienen de informatie ook daadwerkelijk per post te verkrijgen.
- Het is aan te raden in eerste instantie alle wijkkranten digitaal beeldmateriaal toe te sturen. Hierdoor kan de kwaliteit van de stukken in de wijkkrant verbeterd worden. De gemeente kan na verloop van tijd contact met de intermediairs opnemen over de waardering van en de behoeften ten aanzien van het beeldmateriaal.
- De gemeente dient tevens met de volgende factoren rekening te houden bij de informatievoorziening naar de wijkkranten: verschijningsfrequentie en de inhoud c.q. bedoeling van de krant.

Lange termijn aanbevelingen

- Op lange termijn kunnen wijkkranten eraan bijdragen dat bewoners van de Gemeente Groningen meer geïnformeerd raken over gebeurtenissen binnen en wijk, en indirect, eerder geneigd zijn te participeren in gemeentebestuur. Daarom is van belang dat de gemeente investeert in de relatie met de verantwoordelijke intermediairs.
- Door de wijkkranten financieel te ondersteunen, kan de professionalisering van de wijkkranten bevorderd worden. Bovendien kan de verstandhouding met de intermediairs hierdoor ook verbeterd worden.
- Wil de gemeente de kansen die bij de intermediairs liggen succesvol benutten, dient de gemeente consequente en actief te werken aan de relatie met de intermediairs. Intern zal hiervoor draagvlak gecreëerd moeten worden. De coördinator kan hierbij een sleutelrol vervullen.

Intermediairs die wijkkranten produceren en publiceren kunnen in de beoogde civil society een bemiddelende rol spelen. Een investering in de relatie met deze intermediairs verdient zichzelf terug, omdat op lange termijn kan op lange termijn de sociale cohesie verbeterd kan worden.²

² M.A.P. Bovens e.a. (2001). *Openbaar bestuur, beleid, organisatie & politiek*. Alphen a/d Rijn: Kluwer

Voorwoord

In het kader van het afstudeerprofiel 'Politieke en Overheidscommunicatie' van de studie Communicatie aan de Hanzehogeschool Groningen, wordt van ons verwacht een communicatieprobleem uit de praktijk te onderzoeken en hierover een advies te formuleren.

Graag willen wij allereerst de Gemeente Groningen bedanken voor het aanbieden van de opdracht. Wij bedanken Ina Bakker en Henk van der Leest voor de begeleiding die zij ons geboden hebben tijdens het onderzoek.

Daarnaast willen wij onze coach van de Hanzehogeschool Groningen, Ron Meulman, bedanken voor de ondersteuning gedurende dit project.

Willeke Booij
Marjan Hamstra
Leoni Kolkena
Deirdre Post
Jerry Penninga

Groningen, januari 2007

Inhoudsopgave

Samenvatting

Voorwoord

| | | |
|----------|----------------------------------------------|-----------|
| 1 | INLEIDING..... | 6 |
| 2 | AANBEVELINGEN | 7 |
| 2.1 | INTERNE AANBEVELINGEN | 7 |
| 2.1.1 | ADRESSENBESTAND..... | 7 |
| 2.1.2 | INTERNE COMMUNICATIE | 8 |
| 2.2 | EXTERNE AANBEVELINGEN | 8 |
| 2.2.1 | RECHTSTREEKS INFORMATIE AANLEVEREN..... | 8 |
| 2.2.2 | TIJDIGER INFORMATIE AANLEVEREN..... | 9 |
| 2.2.3 | WIJKGERELATEERDE INFORMATIE AANLEVEREN | 9 |
| 2.2.4 | INFORMATIE AANLEVERING..... | 9 |
| 2.2.5 | APARTE GEMEENTEPAGINA IN WIJKKRANTEN | 9 |
| 2.2.6 | HET AANLEVEREN VAN BEELDMATERIAAL..... | 10 |
| 2.2.7 | CRITERIA VOOR INFORMATIETOEZENDING..... | 11 |
| 2.3 | LANGE TERMIJN AANBEVELINGEN | 12 |
| 2.3.1 | BELANG VAN DE WIJKKRANTEN | 12 |
| 2.3.2 | AANPAK | 12 |
| 2.3.3 | AANDACHTSPUNTEN | 13 |
| 2.3.4 | TOEKOMST BIJ DE WIJKEN | 13 |
| 3 | AANLEIDING..... | 14 |
| 3.1 | WMO | 14 |
| 3.2 | COMMUNICATIEPROBLEEM | 14 |
| 3.3 | ONDERZOEKSVRAAG | 15 |
| 3.4 | FUNCTIONELE COMMUNICATIE | 15 |
| 3.5 | ONDERZOEK..... | 16 |
| 3.6 | TOT SLOT..... | 16 |
| 4 | CONCLUSIES ONDERZOEKSRESULTATEN | 17 |
| 4.1 | NON-RESPONS | 17 |
| 4.2 | KENMERKEN INTERMEDIAIRE ORGANISATIES..... | 17 |
| 4.3 | WAARDERING VOOR WIJKKRANT | 17 |
| 4.4 | BEHOEFTE INTERMEDIAIRS | 18 |
| 4.5 | KANAAL- & ENCODEERROL | 19 |

Nawoord

Bijlage 1 – Communicatiemiddel

Bijlage 2 - Adresenbestand

1 Inleiding

Voor u ligt het adviesrapport welke wij, als vierdejaarsstudenten van de Hanzehogeschool Groningen voor de Gemeente Groningen hebben geschreven. Naar aanleiding van het eerder verschenen onderzoeksrapport is dit adviesrapport geschreven. In dit rapport wordt advies gegeven over hoe de Gemeente Groningen via wijkkranten de verschillende wijken gerichter kan voorzien van informatie.

In hoofdstuk twee wordt de aanleiding van het onderzoek en de achtergrond van ons adviesrapport omschreven. In hoofdstuk drie komen de belangrijkste conclusies van het onderzoeksrapport aan bod. Vervolgens worden in hoofdstuk vier de adviezen uitgewerkt. In het laatste hoofdstuk wordt een middel beschreven, dat dient ter ondersteuning van de adviezen.

2 Aanbevelingen

Op basis van de onderzoeksresultaten worden in dit hoofdstuk aanbevelingen gedaan.

Uit de onderzoeksresultaten is naar voren gekomen in welke mate functionele informatie van de gemeente via de wijkkranten, bij kan dragen aan meer contact met de burger en indirect sociale cohesie ten behoeve van de WMO.

Het is duidelijk naar voren gekomen dat de intermediairs serieus willen worden genomen. Zij produceren geen krantjes, maar heuse wijkkranten. Het is van belang dat de gemeente de manier van werken en de professionaliteit van de verschillende redacties erkent.

Ook blijken alle intermediairs een encodeerrol te hebben. Intermediairs geven aan niet enkel een zogenaamd doorgeefluik te willen zijn, ze willen ook daadwerkelijk invloed op de inhoud van de boodschap hebben. De intermediairs zijn dus gekleurde gatekeepers, die door hun eigen mening, interesses en overtuigingen de inhoud en vormgeving van de boodschap bepalen. Bij de benadering van de intermediairs dient dus rekening te worden gehouden met deze gekleurdeheid van de gatekeepers. De gemeente kan er niet vanuit gaan dat berichten klakkeloos worden overgenomen. Is dit wel de intentie van de gemeente, dan kan zij advertentieruimte kopen.

Tot slot dient in ogenschouw te worden genomen dat de onderzoeksresultaten, alsmede onderstaande aanbevelingen, geschreven zijn vanuit de optiek van de intermediairs. Onderzoek onder bijvoorbeeld de wijkbewoners kan afwijkende resultaten hebben.

2.1 Interne aanbevelingen

Wij onderscheiden bij de aanbevelingen interne en externe aanbevelingen. Om er voor te zorgen dat de externe aanbevelingen uitgevoerd kunnen worden is het van belang dat intern alles op orde is. Daarom worden eerst de interne aanbevelingen besproken.

2.1.1 Adressenbestand

Tijdens het onderzoek is gebleken dat er binnen de Gemeente Groningen een aantal punten voor verbetering in aanmerking komen.

Voor het onderzoek zijn alle intermediairs telefonisch benaderd. De benodigde contactgegevens, aangedragen door de opdrachtgever, bleken in vele gevallen incorrect. Zo bleken telefoonnummers niet te kloppen, de lijst met contactpersonen niet up-to-date en e-mail adressen onjuist. Een actueel mediabestand is essentieel voor contact tussen de gemeente en de verschillende intermediairs. Wij raden dan ook aan, om vanuit de gemeente te investeren in een betere verstandhouding met de wijkkranten. Op termijn kan dit er voor zorgen dat mutaties bij de wijkkranten (bijvoorbeeld vervanging van redactieleden) door de wijkkranten zélf zal worden gemeld aan de Gemeente Groningen, waardoor de actualiteit van het adressenbestand gewaarborgd kan blijven. Tevens kan een betere verstandhouding zorgen voor meer wederzijds vertrouwen. Dit kan eventueel leiden tot regelmatigere plaatsen van berichten.

2.1.2 Interne communicatie

Binnen de Gemeente Groningen zijn acht diensten. Deze acht diensten hebben elk hun eigen communicatie afdeling. Er is geen duidelijk overzicht van de uitgaande berichten van de verschillende diensten naar de wijkkranten. Dit kan zorgen voor een overlapping in de berichtgeving naar de wijkkranten, of dat er wordt verzaakt in de berichtgeving omdat er vanuit wordt gegaan dat een andere dienst hier zorg voor draagt. Zo is er tijdens het onderzoek gebleken dat er verschillende versies van hetzelfde adressenbestand in omloop zijn. Binnen de diensten was men zich niet bewust van deze verschillende bestanden. Hieruit blijkt dat de onderlinge communicatie tussen de acht afdelingen voor verbetering vatbaar is.

Het uitgaande berichtenverkeer dient onderling beter te worden afgestemd. Daarnaast is het raadzaam één adressenbestand te hanteren. In het eerder verschenen onderzoeksrapport is een actueel adressenbestand opgenomen. Deze vindt u in bijlage 2.

Wij adviseren daarom één centraal aanspreekpunt aan te stellen. Deze fungeert zowel voor de wijkkranten, als voor de acht verschillende diensten als aanspreekpunt.

Een database op intranet kan ervoor zorgen dat adresgegevens up-to-date blijven. Ook kan door middel van een dergelijke database de uitgaande berichtenstroom overzichtelijk worden gerangschikt. In bijlage 1 is een ontwerp voor eerder genoemde databases opgenomen.

2.2 Externe aanbevelingen

Het overgrote deel van de intermediairs is ontevreden over de huidige informatieverschaffing van de Gemeente Groningen. De intermediairs hebben aangegeven de aangereikte informatie van de gemeente tijdiger en frequenter te willen ontvangen. Tevens dient de informatie rechtstreeks aangeleverd te worden en specifiek op de wijk gericht te zijn.

2.2.1 Rechtstreeks informatie aanleveren

De gemeentelijke informatie wordt momenteel vooral door de betreffende wijkraad of wijkvereniging aan de redacties van de wijkkranten aangeleverd. De informatie wordt dus niet rechtstreeks door de gemeente aan de redacties aangereikt. Dit heeft tot gevolg dat intermediairs vaak zelf gemeentelijke informatie moeten vergaren. Op deze manier lopen wijkkranten wellicht belangrijke gemeentelijke informatie mis. Daarnaast is het een nadeel dat de informatie via wijkraden wordt aangereikt, omdat deze een onnodige gatekeepers rol vervullen. Hierdoor is de informatie vertraagd en wellicht niet meer actueel. Informatie kan gekleurd aankomen bij de wijkkranten of in het ergste geval helemaal niet meer worden aangeleverd bij de redactie.

Deze indirecte manier van informatieverschaffing komt niet ten goede aan de relatie tussen gemeente en wijkkranten, terwijl deze relatie van groot belang is voor het doorgeven van gemeentelijke informatie. Wij adviseren de Gemeente Groningen door middel van een geüpdate adressenbestand rechtstreeks informatie aan te reiken aan de verantwoordelijke contactpersonen van de verschillende wijkkranten.

2.2.2 Tijdiger informatie aanleveren

Veel intermediairs hebben te kennen gegeven dat de informatie die ze wél van de gemeente ontvangen, vaak niet op tijd wordt aangeleverd. De intermediairs doelen met 'tijdig' op het op tijd aanleveren van informatie vóór de kopij sluitingsdatum van de wijkkrant. Ook doelt men met het woord op de actualiteit van een bericht. De geleverde informatie moet nog bruikbaar zijn voor het moment van verschijning van de wijkkrant. Ook blijkt tijdig bij de intermediairs te betekenen, dat het nieuws origineel is. Een bericht moet bijvoorbeeld niet eerder in een andere krant als De Gezinsbode verschenen zijn, dan is er sprake van 'oud nieuws'.

Voor het op tijd aanleveren van informatie, dient de Gemeente Groningen op de hoogte te zijn van de kopij sluitingsdatum per wijkkrant. Dit dient zij na te gaan bij de verantwoordelijke intermediairs. Op deze manier kan zij haar informatie aanlevering doen aansluiten op de publicatie van de wijkkranten. Tevens wordt zo de actualiteit van berichtgeving gewaarborgd wat ook tot gevolg kan hebben dat de originaliteit van een bericht verbeterd wordt. Zo is er geen sprake van 'oud nieuws' in de wijkkranten.

2.2.3 Wijkgerelateerde informatie aanleveren

De intermediairs hebben laten weten dat ze wijkgericht informatie van de gemeente willen ontvangen. Naast de huidige informatievoorziening over algemene onderwerpen wil men graag vaker en meer wijkgerelateerde informatie aangeleverd krijgen. Niet de redacties van de wijkkranten, maar de wijkraden en wijkverenigingen ontvangen momenteel regelmatig een bewonersbrief van de gemeente, waar veel relevante wijkgerelateerde informatie instaat. Het advies voor de gemeente is om deze bewonersbrieven tevens rechtstreeks naar de redacties van de wijkkranten te sturen.

2.2.4 Informatie aanlevering

Uit het onderzoek is gebleken dat het grootste gedeelte van de respondenten de voorkeur geeft aan het ontvangen van de informatie van de Gemeente Groningen per e-mail. Doordat de bestanden digitaal worden aangeleverd, hebben de intermediairs meer gemak bij de opmaak en aanpassingen van een artikel. Slechts drie respondenten gaven aan dat ze de informatie van de gemeente het liefste per post ontvangen. De reden hiervoor is dat die wijkkranten ingekomen stukken behandelen bij de vergaderingen van de wijk- of buurtvereniging. De informatie wordt dan eerst besproken en vervolgens wordt er gezamenlijk of door de redacteur bepaald of de informatie geplaatst wordt en in welke vorm dit moet gebeuren. Ons advies is om de desbetreffende kranten per post de functionele informatie toe te zenden. De overige kranten kan de gemeente het beste per e-mail de gemeentelijke informatie toesturen.

2.2.5 Aparte gemeentepagina in wijkkranten

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat een aantal wijkkranten standaard een aparte pagina vrij houdt voor gemeentelijke informatie, indien er voldoende informatie aangeleverd wordt. De Gemeente Groningen wil nagaan of een toename van het aantal wijkkranten met een dergelijke standaard pagina wenselijk is.

Wij adviseren de Gemeente Groningen een kritische blik op de huidige situatie te werpen. Op dit moment zijn er enkele wijkkranten die standaard één pagina met gemeentelijke informatie vullen. Kritische vragen die gesteld moeten worden zijn: Hoe worden deze pagina's gevuld? (geheel of gedeeltelijk, ook beeldmateriaal?)

Welke soort informatie wordt op deze pagina's verstrekt? Met welk achterliggend doel wordt deze informatie kenbaar gemaakt? En wordt dit doel behaald door middel van deze gemeentelijke pagina?

Voor een instantie als de Gemeente Groningen is het essentieel om continue na te gaan waarom een middel ingezet wordt en of het middel ook daadwerkelijk bijdraagt aan het voorafgestelde doel. Om op deze vragen een antwoord te krijgen is verder onderzoek nodig. Intern dient achterhaald te worden welke achterliggende doelen er spelen. Extern dient men onderzoek te doen naar de waardering van de gemeentepagina's door wijkbewoners. Dus lezen de wijkbewoners de specifieke gemeente-informatie ook? Vervolgens dient bekeken te worden hoe deze pagina's bijdragen aan het te behalen doel.

Wanneer het doel bekend is, kan ook beoordeeld worden of het zinvol is dergelijke pagina's in andere wijkkranten te vullen. De gemeente dient vooral rekening te houden met de vraag; kan men in elke wijkkrant functionele informatie plaatsen? Dit is van belang om het achterliggende doel, te weten het bevorderen van de sociale cohesie in de verschillende wijken, te realiseren. Is dit het geval, dan dient de gemeente tevens na te gaan of dit de koers is die ze wil varen om het doel te bereiken. Het besluit om daadwerkelijk in elke wijkkrant wijkgerelateerde functionele informatie te plaatsen is tijdrovend, kostbaar, lastig te organiseren en te implementeren. Bovendien bestaat de kans dat de gemeente niet altijd over voldoende wijkgerelateerde functionele informatie beschikt om te gemeentelijke pagina's te kunnen vullen.

Men moet er voor waken dat er naast functionele informatie geen andere informatie voorkomt op de gemeentelijke pagina's. Door het ontbreken van functionele informatie, verdwijnt waarschijnlijk eerder de interesse van de lezer. In het vervolg is de kans groter dat de pagina dankzij deze ene ervaring minder frequent gelezen of helemaal niet meer gelezen wordt.

Ook komt de gekleurde gatekeeper hier weer om de hoek kijken. De gemeente kan wel teksten aanleveren aan de intermediairs, voldoende om een pagina te vullen. Echter, een gatekeeper is vrij te bepalen of hij de informatie redactioneel aanpast én of hij deze informatie ook daadwerkelijk allemaal op één pagina in de wijkkrant plaatst. Tot slot is het de vraag of intermediairs één complete pagina met gemeentelijke informatie willen vullen als het hen zelf niets oplevert (m.b.t. advertentiekosten). Voor al deze aandachtspunten geldt dat de gemeente eerst onderzoek kan doen, voordat zij definitieve besluiten neemt.

De eerdergenoemde coördinator kan bij de onderzoeken een centrale rol spelen.

2.2.6 Het aanleveren van beeldmateriaal

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de intermediairs niet of nauwelijks geïnteresseerd zijn in het ontvangen van beeldmateriaal van de gemeente. Mogelijk is er sprake van een latente behoefte bij de intermediairs. Momenteel ontvangen de redacties van de wijkkranten nauwelijks tot geen beeldmateriaal van de gemeente. De intermediairs weten eigenlijk niet hoe het beeldmateriaal iets toe kan voegen aan hun wijkkrant. Als de gemeente de intermediairs vaker en kwalitatief hoger beeldmateriaal toezendt, zullen zij dit wellicht waarderen. Op deze manier zou er in de toekomst meer behoefte kunnen ontstaan naar beeldmateriaal aangereikt door de gemeente.

We adviseren de Gemeente Groningen om in eerste instantie alle wijkkranten digitaal beeldmateriaal toe te sturen. De gemeente kan na verloop van tijd contact met de intermediairs opnemen over de waardering van en de behoeften ten aanzien van het beeldmateriaal. Naar aanleiding hiervan kan de gemeente bepalen wanneer ze wel of geen beeldmateriaal bij een artikel voegt. Wanneer de

gemeente voorziet in hoogwaardig beeldmateriaal (bijv. foto's met een hoge resolutie), kan zij de visuele kwaliteit van de wijkkranten naar een hoger niveau tillen. Wanneer er beeldmateriaal van de gemeente in de wijkkranten staat, worden lezers wellicht meer geprikkeld om het bijbehorende artikel te lezen en zijn wijkbewoners beter op de hoogte van de gemeentelijke informatie. We raden het daarom aan om de wijkkranten te voorzien van hoogwaardig beeldmateriaal.

2.2.7 Criteria voor informatietoezending

Een aantal factoren spelen een rol bij de beslissing of een wijkkrant wel dan niet geschikt is voor verspreiding van functionele gemeentelijke informatie. De gemeente dient met de volgende factoren rekening te houden bij de informatievoorziening naar de wijkkranten: verschijningsfrequentie en de inhoud c.q. bedoeling van de krant.

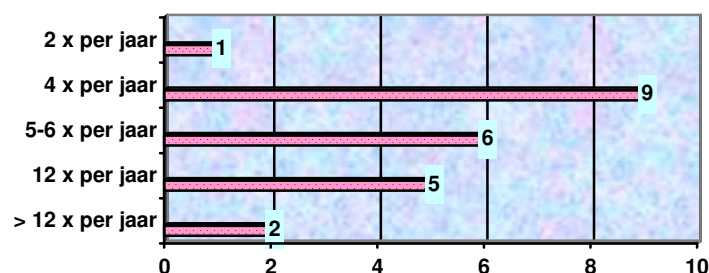
Verschijningsfrequentie

Uit onderstaande afbeelding wordt duidelijk dat het merendeel van de wijkkranten in de Gemeente Groningen vier keer per jaar of vaker uitkomen. Wij adviseren de gemeente de verantwoordelijke intermediairs voor deze wijkkranten actief te benaderen met wijkgerichte functionele informatie.

Wijkkranten die minder dan vier keer per jaar uitkomen, zijn weinig geschikt voor de verspreiding van gemeentelijke informatie. Actualiteit is hiervoor de belangrijkste reden.

Uit het figuur blijkt dat in verhouding het grootste deel van de wijkkranten vier keer per jaar verschijnt. Ook zijn er zes wijkkranten die vijf à zes keer per jaar uitkomen. De gemeente doet er verstandig aan de verantwoordelijke intermediairs voor deze kranten tijdig van wijkgerichte functionele informatie te voorzien. Het kan voorkomen dat de gemeente tussen de verschijningsdata door de betreffende wijk van wijkgerichte informatie wil voorzien. Uit het onderzoek gaven zestien intermediairs aan dat er binnen hun wijk ook andere bronnen worden geraadpleegd door wijkbewoners. Wij adviseren de gemeente daarom om na te gaan of deze bronnen een alternatief kunnen bieden, gedurende de periode dat een wijkkrant niet verschijnt.

Wij adviseren de gemeente om fors te investeren in de relatie met de intermediairs die verantwoordelijk zijn voor de kranten die twaalf keer of vaker per jaar verschijnen. Middels deze wijkkranten kan de gemeente veel en ook actuele functionele informatie aanbieden aan de wijkbewoners. Het is zaak dat de gemeente met de desbetreffende intermediairs wederzijdse verwachtingen inventariseert. Ook is het van belang dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over informatie uitwisseling. Het is belangrijk om de intermediairs als waardige samenwerkingspartner te benaderen. Wanneer de intermediairs het gevoel krijgen serieus genomen te worden, is de kans groter dat ze ook zelf een bijdrage willen leveren aan de relatie met de gemeente. Het moet immers van twee kanten komen.



Figuur 1 Hoe vaak verschijnen de wijkkranten per jaar?

Inhoud/doel (entertainment of formele informatie)

Uit het onderzoek onder de intermediairs bleek dat het merendeel van de wijkkranten formele informatie of een mix van informele en formele informatie bevat. Slechts drie intermediairs gaven aan enkel informele informatie in hun wijkkrant te plaatsen. We adviseren de gemeente om contact op te nemen met de intermediairs van de desbetreffende drie kranten. De gemeente kan ondanks het doel van de krant, polsen of ze nog iets kan betekenen voor deze intermediairs. Op basis van dit contact kan de gemeente bepalen of ze wel dan niet in het vervolg de intermediairs zal voorzien van gemeentelijke informatie. Wat de overige twintig intermediairs betreft, sluit de bedoeling en inhoud van de kranten goed aan bij de bedoelingen van de gemeente. Functionele wijkgerichte informatie passen goed binnen het concept van deze kranten.

2.3 Lange termijn aanbevelingen

Bovenstaande adviezen zijn voortgekomen uit de onderzoeksresultaten. De resultaten bieden ook een basis voor de lange termijn aanpak van de gemeente, wat betreft het communicatiebeleid naar de wijken toe. In deze paragraaf worden daarom enkele aanbevelingen, gericht op de lange termijn, gedaan.

2.3.1 Belang van de wijkkranten

De intermediairs hebben in het onderzoek aangegeven dat, naar hun mening, de wijkkranten gewaardeerd worden door de wijkbewoners. Wijkkranten brengen nieuws gespitst op de wijk. Het betreft nieuws die de directe belangen van de wijkbewoners beïnvloeden. Volgens Star en Hughes³ is interesse bepalend is voor het wel/ niet betekenis verlenen aan een boodschap. Wijkkranten brengen, meer dan gewone kranten, lokaler nieuws. Dit nieuws staat dicht bij de mensen en kan interesse opwekken. Op lange termijn kunnen wijkkranten eraan bijdragen dat bewoners van de Gemeente Groningen meer geïnformeerd raken over gebeurtenissen binnen en wijk, en indirect, eerder geneigd zijn te participeren in gemeentebeleid. Dit past ook binnen de visie van Wallage.

2.3.2 Aanpak

Uit bovenstaande subparagraaf blijkt dat er voor de Gemeente Groningen kansen liggen bij de intermediairs die wijkkranten produceren en publiceren. Wil de gemeente deze kansen benutten, dan zal zij moeten 'investeren' in een aantal punten.

De verstandhouding c.q. relaties met de intermediairs dient verbeterd te worden. Er zou een tweezijdige relatie tot stand moeten komen, waarbij de partijen elkaar op de hoogte houden van actuele ontwikkelingen. In dit geval is de eerste zet aan de Gemeente Groningen. Door de wijkkranten bijvoorbeeld financieel te ondersteunen, kan zij de professionalisering van de wijkkranten bevorderen. Ook zal de gemeente vooral de berichtenstroom richting de intermediairs beter moeten beheersen. De interne organisatie van de gemeente kan verbeterd worden door het aanstellen van een coördinator. De informatieaanlevering vanuit de gemeente kan consequenter, beter aangepast op de wensen van de intermediairs en ook de kwaliteit kan hoger. Het inzetten van een database (zie bijlage 1) vormt hierin een eerste stap in de goede richting.

³ Nillesen, A.B. (2004). *Reader communicatietheorie 184*. Groningen: Instituut voor Communicatie & Media

2.3.3 Aandachtspunten

Wil de gemeente dat het inzetten van de wijkkranten een succes wordt, dan zal zij rekening moeten houden met een aantal factoren. Intern is het belangrijk dat er ten eerste draagvlak gecreëerd wordt voor het inzetten op de intermediairs van de wijkkranten. De coördinator moet serieus worden genomen. Het is van belang om consequent en actief op te treden. Omdat positieve resultaten niet direct zichtbaar zijn, zal de coördinator steeds moeten hameren op het belang van de wijkkranten. Op lange termijn zullen hiervan de vruchten worden geplukt.

2.3.4 Toekomst bij de wijken

In de WMO wordt sterk ingespeeld op de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Om dit beleid goed te laten landen, is het belangrijk dat er vanuit de overheid wordt geïnvesteerd in de civil society. Intermediairs die wijkkranten produceren en publiceren kunnen in deze context een bemiddelende rol spelen. Door te investeren in de relatie met deze intermediairs, kan op lange termijn de sociale cohesie toenemen, waardoor de civil society vorm krijgt.⁴

⁴ M.A.P. Bovens e.a. (2001). *Openbaar bestuur, beleid, organisatie & politiek*. Alphen a/d Rijn: Kluwer

3 Aanleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek en de achtergrond van dit adviesrapport beschreven.

3.1 WMO

Naar aanleiding van nieuw beleid van de rijksoverheid, is een nieuwe behoefte/vraag naar communicatie bij de Gemeente Groningen ontstaan. De overheid heeft een nieuwe wet ingevoerd, die met ingang van 1 januari 2007 in werking is getreden. Dit is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

De vergrijzing in Nederland neemt de komende jaren behoorlijk toe. Er is in de toekomst aanzienlijk meer zorg nodig. De overheid kan deze grote toename van kosten voor zorgvoorzieningen en andere maatregelen niet alleen dragen. De gemeente krijgt in de WMO een centrale rol. Immers de gemeente kent haar inwoners en is bij uitstek in staat om in te spelen op de lokale behoeften. In de WMO worden negen terreinen (zogenaamde prestatievelden) genoemd waarop de gemeente maatschappelijke ondersteuning dient te leveren, indien nodig. Eén van de belangrijkste terreinen is het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in dorpen, wijken en buurten.

Het is voor de Gemeente Groningen van groot belang om de burgers te betrekken bij de beleidsvorming en te informeren over wat er speelt binnen de gemeente. Door de afstand tot de burger te verkleinen en te zorgen dat de sociale cohesie vergroot wordt, kan de gemeente samen met haar burgers de toenemende vraag naar zorg wellicht beantwoorden. Zo staat zij er niet alleen voor.

In dit kader kan ook de 'civil society' theorie van Putnam genoemd worden. Deze stelt dat meer vrijwilligersactiviteiten met als gevolg informele netwerkvorming, een hogere kwaliteit van de samenleving kan brengen. Het bestuur kan hierop aangepast worden. De WMO past binnen deze opvatting.

3.2 Communicatieprobleem

Bij de Gemeente Groningen is er momenteel geen compleet overzicht welke intermediaire organisaties (wijkverenigingen, wijkcommissies e.d.) er bestaan in de stad die wijkkranten produceren en publiceren. Tevens is het onduidelijk welke wijkkranten er in de verschillende wijken ontwikkeld worden. Tot slot is onduidelijk in hoeverre de informatie die de Gemeente Groningen aanreikt aan de intermediaire organisaties, ook ontvangen en doorgegeven wordt door deze instanties.

3.3 Onderzoeksvraag

Naar aanleiding van deze ontbrekende informatie hebben wij de volgende onderzoeksvragen geformuleerd, en hier onderzoek naar gedaan:

“Welke intermediairs vervullen een gatekeepers rol tussen de gemeente Groningen en haar wijkbewoners? Welke wijk- en of buurtkranten worden door deze intermediairs gepubliceerd en uitgegeven? Wat is de behoefte van de intermediairs wat betreft het ontvangen en doorgeven van gemeentelijke wijk-informatie? En in hoeverre nemen de intermediairs de functionele informatie die de gemeente Groningen aanreikt, op in de communicatie-uitingen in hun wijken?”⁵

3.4 Functionele communicatie

Indirect doel van het communicatie onderzoek is de sociale cohesie in wijken te vergroten. Dit doel wil de gemeente Groningen bereiken door ‘functioneler’ te communiceren met de wijken en vice versa. Functionele communicatie uit zich in het communiceren van informatie over bijvoorbeeld het aanleggen van een speeltuin in de buurt, het openbreken van een rijweg of de reparatiewerkzaamheden aan een brug in de wijk. Door de functionele informatie komen gezamenlijke (soms voorheen latente) interesses en belangen boven bij wijkbewoners. De informatie biedt opening voor een gesprek tussen de wijkbewoners. Door deze gesprekken leren burgers in verschillende wijken elkaar indirect beter kennen. De interesse kan ook leiden tot een toename van de opname van informatie, verschaft door de gemeente.

De Gemeente Groningen wil ook graag dat de burgers meer participeren in het gemeentebestuur. Voorwaarde voor participatie is allereerst interesse van de burgers in een bepaald onderwerp. Wanneer deze interesse aanwezig is, is de kans groot dat de burger ook informatie omtrent het onderwerp gaat opnemen. Deze denkwijze wordt ondersteund door de theorie van Star en Hughes. In ‘Report on an educational campaign; the Cincinnati plan for the United Nations’ bespreken Star en Hughes een informatiecampagne van zes maanden, welke als experiment is opgezet. Doel van het experiment was onder andere duidelijkheid te verkrijgen over hoe een groep geïnformeerd wordt. Eén van de conclusies van het onderzoek was dat interesse bepalend is voor het wel/ niet betekenis verlenen aan een boodschap. Informatie laat interesse groeien als het gebruikt kan worden voor eigen gebruik. De hoeveelheid interesse is een psychologische barrière voor informatieverspreiding. In deze context komt het begrip functionele informatie aan de orde. Functionele informatie is ‘information that makes it possible for a plain man to see a connection between the presented and their own affairs’. Oftewel informatie is functioneel wanneer de beoogde ontvanger de informatie ziet als iets dat zijn/ haar eigen belangen kan beïnvloeden. Wanneer dat laatste het geval is, wordt de interesse van de beoogde ontvanger gewekt.⁶

Naast participatie wil de Gemeente Groningen ook graag interactie met de burgers. Burgers hebben via hun rol als medebepaler en coproducent van beleid de mogelijkheid om op verschillende manieren mee te denken en te beslissen.

⁵ Lewin, 1951, Psychological ecology

⁶ Nillesen, A.B. (2004). Reader communicatietheorie 184. Groningen: Instituut voor Communicatie & Media

3.5 Onderzoek

Om de Gemeente te kunnen adviseren over het communicatieprobleem, hebben wij onderzoek verricht naar de intermediairs die een rol spelen bij de verspreiding van functionele gemeentelijke informatie middels wijkkranten. De intermediairs vervullen hier een zogenaamde 'gatekeepers-rol'. De theorie van Lewin legt uit wat dit inhoudt. In 'Psychological ecology' beschrijft Lewin het onderzoek dat hij heeft verricht. Centrale vragen daarbij waren: "Hoe komen mensen aan eten? En wat bepaalt nu in feite wat de mensen eten?" Uit zijn onderzoek is de zogenaamde 'gatekeeper theorie' voortgekomen. De vraag "Hoe komen mensen aan eten?" kan omgezet worden naar "Hoe komen mensen aan informatie" en "Wat bepaalt nu in feite wat de mensen aan informatie kunnen verkrijgen, wat is de informatiebron?"

Een gatekeeper is correct vertaald een sluiswachter. Volgens Lewin geeft de gatekeeper theorie ook een verklaring voor wat nieuws is; immers de gatekeeper is voortdurend aan het selecteren wat hij/ zij wel en juist niet naar buiten wil brengen.

Binnen de gatekeeper theorie worden twee rollen onderscheiden, te weten de kanaal- en encodeerrol. Wanneer een intermediair een kanaalrol heeft, bepaalt hij/ zij enkel via welke boodschapdrager (kanaal) de boodschap gecommuniceerd wordt. Heeft de intermediair een encodeerrol, dan heeft hij/ zij ook invloed op de inhoud van de boodschap, naast dat hij/ zij dat op de kanaalkeuze heeft. De inhoud wordt sterk bepaald door de zogenaamde gekleurdheid van de gatekeeper. De mening, interesses en overtuigingen van de gatekeeper zijn kritische factoren die de inhoud en vormgeving van de boodschap bepalen.

3.6 Tot slot

De resultaten en de conclusies van het onderzoek zijn te lezen in het hierna volgende hoofdstuk.

4 Conclusies onderzoeksresultaten

Onder drieëntwintig intermediairs in verschillende wijken van Groningen, hebben wij een kwalitatief onderzoek gehouden. In dit hoofdstuk geven we een beknopte weergave van de resultaten van het onderzoeksrapport én de conclusies die hieruit voortvloeien, weer. Voor dit onderzoek zijn verschillende diepte-interviews afgenomen onder de intermediairs in Groningen die een wijk-/ buurtkrant publiceren. Op basis van deze bevindingen, zijn in een eerder hoofdstuk concrete aanbevelingen geformuleerd voor de Gemeente Groningen.

4.1 Non-respons

In totaal zijn vierendertig intermediairs benaderd voor deelname aan het onderzoek. Hiervan konden vijf intermediairs niet bereikt worden, de non-respons kwam hierdoor op vijf. Daarnaast zijn er zes wijkkranten die niet meer bestaan, opgeheven zijn of tijdelijk op non-actief zijn gezet. De verantwoordelijke intermediairs voor laatstgenoemde wijkkranten zijn ook niet vertegenwoordigd in het onderzoek.

4.2 Kenmerken intermediaire organisaties

Uit ons onderzoek is gebleken dat de redacties van de verschillende wijkkranten diverse samenstellingen hebben. Het overgrote deel van de ondervraagden ontwikkelt samen met meerdere personen de wijkkrant. Slechts enkele intermediairs maken de wijkkrant alleen.

Het onderzoek geeft weer dat alle wijkkranten door organisaties als wijkraden en bewoners- of wijkverenigingen uitgegeven worden en dus niet door een individu.

De verschijningsfrequentie van de verschillende wijkkranten loopt uiteen van één keer per week tot twee keer per jaar. De meeste intermediairs brengen vier keer per jaar een wijkkrant uit.

De meeste intermediairs plaatsen een mix van zowel formele als informele informatie in hun wijkkrant. Deze informatie omvat gegevens van scholen, informatie over thuiszorg en gemeentelijke informatie. Maar ook ingezonden brieven, buurtverhalen en informatie over de voetbalvereniging staan in de kranten.

Tweederde van de intermediairs geeft te kennen dat er tevens een andere bron is waar wijkbewoners wijkinformatie vandaan kunnen halen, namelijk via een wijkwebsite.

4.3 Waardering voor wijkkrant

Het overgrote deel van de wijkkranten heeft als doel wijkbewoners te informeren over zaken die spelen in de wijk. Op te merken is dat de meeste kranten een grote oplage hebben. Negentien intermediairs gaven aan dat hun wijkkrant een oplage boven de duizend heeft.

De betrokkenheid van de buurtbewoners bij de wijk(krant) is over het algemeen redelijk goed, veel intermediairs denken dat hun krant goed tot zeer goed gelezen wordt. Dit is vooral te merken aan reacties van wijkbewoners via de e-mail en

ingezonden brieven. Wijkbewoners zitten vaak al op de krant te wachten en nemen contact op als deze te laat is.

De onderzoeksresultaten laten zien dat wijkbewoners over het algemeen op onregelmatige basis een bijdrage leveren aan de wijkkranten. Wat uit de resultaten blijkt is dat er wel een bijdrage wordt geleverd wanneer hier nadrukkelijk om gevraagd wordt door de redactie. Ook leveren bewoners een bijdrage aan de krant, wanneer men hun eigen belang in het geding ziet komen. Er is sprake van het zogenaamde not in my backyard syndrome (NIMBY).

Deze constatering kan gekoppeld worden aan de theorie van Star en Hughes. Deze theoretici bepleiten dat interesse bepalend is voor het wel/niet betekenis verlenen aan een boodschap. Informatie is functioneel wanneer de beoogde ontvanger de informatie ziet als iets dat zijn/haar eigen belangen kan beïnvloeden. We kunnen concluderen dat wanneer eigen belangen van wijkbewoners in het geding komen/beïnvloed kunnen worden, de interesse voor de wijkkrant gewekt wordt en reacties niet uitblijven.

4.4 Behoeften intermediairs

Uit het onderzoek komt naar voren dat het merendeel van de intermediairs niet tot nauwelijks informatie van de gemeente ontvangt. Als men al informatie krijgt, dan is het vaak op eigen verzoek of via de wijkraad of wijkvereniging, maar niet rechtstreeks van de Gemeente Groningen zelf. De informatie die de intermediairs wel ontvangen, wordt met name per e-mail aangeleverd.

Een ruime meerderheid van de intermediairs geven aan niet zomaar een bericht van de Gemeente Groningen in de wijkkrant te plaatsen. Ze noemen verschillende criteria, welke een rol spelen bij de beslissing een bericht van de gemeente wel of niet te plaatsen in de wijkkrant. De vier criteria die duidelijk uit de diepte-interviews naar voren komen, zijn wijkrelevantie, actualiteit, redactionele ruimte en originaliteit. Wijkgerelateerde informatie is hierbij meest genoemde criterium voor het al dan niet plaatsen van een bericht.

Een verdere conclusie van het onderzoek is dat maar een klein deel van de intermediairs tevreden is over de huidige informatieverschaffing van de gemeente. Bijna de helft van de intermediairs heeft kenbaar gemaakt informatie van de gemeente graag rechtstreeks en tijdig(er) te ontvangen, met betrekking tot de kopij sluitingsdatum van de wijkkrant, de actualiteit en originaliteit van een bericht. Informatie van de gemeente dient tevens veel wijkgerichter te zijn. De intermediairs willen graag vaker en meer wijkgerelateerde informatie van de gemeente ontvangen. Bij voorkeur wensen zij de informatie van de gemeente per e-mail te ontvangen.

4.5 Kanaal- & encodeerrol

Uit het onderzoek komt naar voren dat de intermediairs bijna allemaal (op één na) een encodeerrol vervullen met betrekking tot de gemeentelijke informatie die zij aangereikt krijgen. De redacties van de wijkkranten blijken vrijwel altijd de informatie van de gemeente te bewerken. Ze passen berichten aan om te voldoen aan criteria als redactionele ruimte, passend binnen de eigen stijl van de wijkkrant, actualiteit en foutloos geschreven stukken.

Intermediairs geven aan niet enkel een zogenaamd doorgeefluik te willen zijn, ze willen ook daadwerkelijk invloed op de inhoud van de boodschap hebben. De intermediairs zijn dus gekleurde gatekeepers, die door hun eigen mening, interesses en overtuigingen de inhoud en vormgeving van de boodschap bepalen.

Nawoord

Dit advies is met veel interesse en plezier geschreven. Wij hopen dat dit advies de Gemeente Groningen aanzet tot nader onderzoek en discussie kan vormen over een totaalvisie op het gericht benaderen van de intermediairs. Indirect hopen we dat dit adviesrapport bij kan dragen tot een vergroting van de sociale cohesie en leefbaarheid in de wijken.

Wat betreft de Griekse filosoof Aristoteles is er hoop, immers:

'De mens is een sociaal dier, hij is niet gemaakt om alleen te leven'.

Groningen, januari 2007

Willeke Booij
Marjan Hamstra
Leoni Kolkena
Deirdre Post
Jerry Penninga