



Rijksoverheid

Betrekken, binden & bewegen

Rijksbrede visie op en uitgangspunten
voor interne communicatie

Januari 2024



Rijksbrede visie op interne communicatie

Interne communicatie heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld van het hoofdzakelijk informeren van medewerkers naar het ophalen van signalen uit de organisatie over wat er leeft onder collega's, het stimuleren van dialoog en het versterken van ambassadeurschap en verbinding. We staan voor de opgave het vertrouwen in de overheid te herstellen, en goede en betrouwbare communicatie draagt daaraan bij. Dat begint intern.

De discipline interne communicatie draagt eraan bij dat collega's geïnformeerd zijn en begrijpen wat er speelt bij de organisatie en waarom. Ze voelen zich verbonden met en trots op de organisatie waar zij voor werken. Ze zijn geïnspireerd om met elkaar te willen werken. Hiermee dragen ze bij aan ieders inzet voor het bereiken van de doelstellingen van de organisatie, en uiteindelijk die van de Rijksoverheid.

Interne communicatie is niet alleen van communicatieprofessionals bij de directies Communicatie. Het is het resultaat van een samenspel van de leiding, inhoudelijke deskundigen, interne communicatieprofessionals en collega's bij HR/P&O en andere onderdelen van bedrijfsvoering. En laten we de medewerkers zelf niet vergeten, die steeds meer zelf onderdeel zijn van het interne communicatieproces.

Interne en externe communicatie zijn twee kanten van één medaille, 'binnen' en 'buiten' spelen per slot van rekening continu op elkaar in. Interne communicatie speelt daarnaast een rol bij het intern delen van signalen of kennis die buiten is opgehaald.



'Interne en externe communicatie zijn twee kanten van één medaille'.

Het is ook duidelijk dat het niet genoeg is om alleen maar goede (interne) communicatiemiddelen te maken. Er is behoefte aan strategisch advies om het handelen van iedereen bij de Rijksoverheid verder te versterken.

De Rijksoverheid heeft als werkomgeving een bijzonder karakter. Dat komt door de omvang van de organisatie, de openbaarheid en de maatschappelijke opgaven. Interne communicatie helpt de Rijksoverheid sneller en flexibeler in te spelen op de beweeglijkheid en onvoorspelbaarheid van complexe maatschappelijke vraagstukken. Deze ontwikkelingen vragen om een communicatieve aanpak met ruimte voor dialoog, experimenteren, bijsturen en leren, dwars door het departement of de organisatie heen. Dit gebeurt via formele kanalen, zoals intranet, mails of nieuwsbrieven. En via informele kanalen, zoals het 'koffieautomatenpraatje', oloopjes of online communities.

Een sleutelrol is weggelegd voor leidinggevendenden, die hun mensen aandacht, richting en ruimte geven. Centraal staan collega's die hun stem door de hele organisatie kunnen laten horen en zo hun ervaring, expertise en ideeën inbrengen. Interne communicatieprofessionals adviseren medewerkers en leidinggevendenden hierbij.

De uitgangspunten interne communicatie, die hierna volgen, leggen een basis voor de inrichting van interne communicatie bij de verschillende departementen, publieke dienstverleners en toezichthouders.

De Voorlichtingsraad (VoRa) heeft interne communicatie als prioriteit in zijn werkprogramma opgenomen en spreekt de ambitie uit om onze interne communicatie langs deze lijn te ontwikkelen.

Zo zetten we ons – als communicatiediscipline – in voor een communicatievere Rijksoverheid, die werkt voor de samenleving en bijdraagt aan meer vertrouwen in de overheid.

Uitgangspunten voor interne communicatie

We verbinden...

Interne communicatie draagt altijd bij aan de verbinding tussen beleid, uitvoering en toezicht. Tussen departementen, tussen staf en beleid, maar om te beginnen tussen collega's onderling. Hybride werken bij de Rijksoverheid zorgt ervoor dat verbinding meer dan voorheen belangrijker is, omdat we elkaar minder op kantoor treffen. Organisaties, bestuurders en leidinggevenden zoeken ieder vanuit een eigen rol hoe betrokkenheid bij de organisatie te creëren en te zorgen dat medewerkers elkaar vinden. Leidinggevenden hebben een sleutelrol bij interne communicatie en geven het goede voorbeeld. Dit doet interne communicatie uiteraard niet alleen, maar in samenwerking met de ambtelijke leiding en de collega's van HR/P&O en bedrijfsvoering.



We investeren in professionaliteit en capaciteit...

Ministeries trekken tijd en budget uit en organiseren ruimte voor het goed uitoefenen van interne communicatie. En voor de professionalisering ervan. Interne communicatie maakt een substantieel deel uit van ieders leren en ontwikkelen, bijvoorbeeld door het stimuleren van schrijftrainingen. Belangrijk is dat directies Communicatie blijvend investeren in interne communicatie, ook in tijden dat er bezuinigingen aankomen. En daarnaast blijven investeren in een goede samenwerking met andere disciplines binnen het departement, zoals directies Bedrijfsvoering en HR/P&O.



We zorgen dat ambtenaren bewust communiceren...

130.000 ambassadeurs maken de Rijksoverheid en dus de communicatie ervan. Interne communicatieprofessionals helpen bij het realiseren van een communicatieve organisatie, onder andere bij de toerusting en advisering van deze ambtenaren. De medewerkers van de Rijksoverheid maken samen de interne communicatie. Om dit te kunnen doen, hebben zij toegang nodig tot informatie, hulpmiddelen (zoals Rijksportaal of een sociaal intranet) en vooral tot elkaar.

We beginnen binnen...

Interne en externe communicatie gaan hand in hand. Collega's willen door hun eigen bestuurders en leidinggevenden worden geïnformeerd en geen nieuws dat hen of hun werk raakt uit de media moeten halen. Interne communicatie gaat vooraf aan of ten minste tegelijkertijd met externe, en alle communicatieprofessionals bij de directie Communicatie en directie Bedrijfsvoering denken mee over interne communicatie.

We luisteren en signaleren...

Weten wat er leeft bij collega's en zorgen dat daar aandacht voor is, begint met luisteren en het voeren van gesprekken. In contact komen met collega's. Interactie vraagt meer dan hulpmiddelen inzetten: organiseer de dialoog, koppel terug naar collega's en zorg voor opvolging. Door te luisteren, signaleren we wat er goed gaat en wat beter kan binnen de organisatie.



We ondersteunen de organisatiedoelen...

Interne communicatie is altijd gekoppeld aan de maatschappelijke opgave en de doelen en prioriteiten van de eigen organisatie. Interne communicatie is gericht op het realiseren van de organisatiestrategie, op effect en impact bij de mensen. Interne communicatieprofessionals adviseren dan ook bestuurders van de organisatie over de lange en korte termijn van interne communicatievraagstukken. Hierbij werken zij samen met andere directies of stafdiensten, zoals HR/P&O.

We onderbouwen...

Meten is weten. Data helpen bij bewijsvoering over gelezen berichten of georganiseerde activiteiten. Zitten we op de goede lijn, of hebben collega's iets anders nodig om hun werk goed uit te oefenen? Meten onderbouwt de eigen geloofwaardigheid, verbetert communicatie-adviezen, helpt om goede beslissingen te nemen en geeft richting aan verdere ontwikkeling.



We streven naar gemeenschappelijke interne communicatie...

Waar nodig organiseren we interne communicatie departementaal en waar dat kan gemeenschappelijk. Dit laatste geldt vooral voor rijksbrede onderwerpen zoals diversiteit, inclusie, hybride werken, duurzaamheid en sociale veiligheid, die nu extra aandacht vragen. Gemeenschappelijke en departementale interne communicatie gaan hand in hand. Rijksportaal is de basis van de rijksbrede communicatie (met Defensie en sommige publieke dienstverleners als uitzondering).



Heb je vragen of wil je kennis delen?

Mail naar car@minaz.nl