



Uitgangspunten kabinetsbrede communicatie

Mensen rekenen op een betrokken, responsief en resultaatgericht kabinet. Uit mediaberichtgeving en publieksonderzoek komt naar voren dat mensen afwachtend zijn en van het kabinet vooral daadkracht en duidelijkheid verwachten. Hieruit volgen drie uitgangspunten voor een kabinetsbrede aanpak van de communicatie:

I. Eerlijk, feitelijk en duidelijk informeren

Mensen hebben recht op een betrouwbare overheid en dus betrouwbare informatie. De overheid moet parlement, samenleving en journalistiek tijdig, helder en openhartig informeren. Onderzoek leert dat kennis van afwegingen, keuzes en beslissingen de basale welwillendheid t.o.v. de overheid versterkt. Complexe opgaven vragen om actief informeren en betrekken, juist bij lastige keuzes en bij onzekerheden. Als besluitvorming om vertrouwelijkheid vraagt: maak duidelijk waarom. Bijzondere aandacht moet blijven uitgaan naar groepen die de overheid niet weet te bereiken.

- *Eerlijk en realistisch*: betrek mensen tijdig met waar het om draait, ook als dat niet het verhaal is dat mensen willen horen. Maak duidelijk wat je wel en niet weet (dilemmalogica). Dit betekent ook actief ontcrachten van feitelijke onjuistheden.
- *Begrijpelijke informatie*: toegankelijk voor iedereen, waar nodig met gebruik van lokale verbinders, dienstverleners en gemeenten.
- *In woord en beeld*: naast begrijpelijke woorden helpt beeldtaal in de vorm van schema's en infographics om te vereenvoudigen.
- *Achtergrondgesprekken* met parlementariërs, ngo's, koepels journalisten, publicisten en ambtenaren (vaktechnische briefings).
- *Internationale relaties*: ambassades toerusten vanwege geopolitieke impact op vele terreinen.

II. Aanspreekbaar en aandacht voor iedereen

Mensen willen dat bestuurders en ambtenaren oprecht naar ze luisteren, juist op de momenten en via de kanalen die er voor hén toe doen. Dit betekent: aansluiten op wat mensen nodig hebben – en wat ze te bieden hebben. Zodat in de beleidsvorming rekening kan worden gehouden met mensen om wie het gaat, en met de publieke dienstverleners en maatschappelijke organisaties die hun eerste aanspreekpunt zijn. Dat verkleint de kans op misverstanden en wij/zij-denken (polarisatie).

- *Aanwezig zijn* in het land waar je publiek zit. Voorbij usual suspects, met oog voor 'stille midden' en (spraakmakende) dwarsdenkers.
- *Direct contact*: vaker bellen en ontmoeten i.p.v. brieven sturen, met gebruik van manieren en kanalen die burgers kiezen.
- *Eén overheid*: doorgaan met bundeling van kennis en kanalen over levensgebeurtenissen.
- *Signalen en duiding*: twee keer per jaar in het kabinet in gesprek over rode draden in contact: e-mails, publieksvragen, mediaberichten, werkbezoeken.
- *Regio's (niet-Randstad) en uitvoerders op de agenda*: in dialoog met dienstverleners en medeoverheden voor toets voornemens en beslissingen op impact en uitvoerbaarheid.
- *Mensen van buiten hun licht laten schijnen* (naast inbreng planbureaus: wat bewijst wat werkt?).

III. Eenheid om het verschil te maken

Mensen houden van teamgeest en eenheid, niet van 'gedoe'. Teamgeest draagt bij aan vertrouwen bij alle verschillen die er toe doen. Dat vraagt van het kabinet om zoveel mogelijk met één mond te praten. Dwars door ministeries heen, in Nederland én internationaal. Publieksonderzoek maakt duidelijk hoe krachtig mensen de combinatie van 'samen' en 'leiderschap' ervaren. Zeker bij ingrijpende gebeurtenissen waar vertrouwd wordt op het kabinet.

- *Eendrachtig optrekken met partners* bij het verkennen van maatschappelijke uitdagingen en benutten van communities (medeoverheden, brancheorganisaties).
- *Afstemming om in eigen woorden dezelfde boodschap te brengen.*
- *Goede voorbeeld geven.* Aanspreekbaar, feitelijk en als eenheid. Ook los van de agenda in het land. Waar mogelijk met collega's.
- *Eén bewindspersoon als woordvoerder* bij issues en gebeurtenissen waarbij meerdere departementen betrokken zijn.
- *Reflectiemomenten* om doelen, ambities te hernemen: wat leert de praktijk? Wat doet als team deugd? Wat stralen we (niet) uit?

Aan de slag

Betrouwbare informatie en direct contact: dat waren de belangrijkste motieven van het kabinet om 75 jaar geleden de Voorlichtingsraad in te stellen. Vandaag staan de departementale directies communicatie samen onverminderd voor actief en wederkerig contact, met iedereen. Op basis van kabinetsbrede uitgangspunten communicatie werken zij aan betrouwbare informatie en communicatief beleid, uitvoering en naleving. Omdat de overheid ten dienste staat van de samenleving en omdat het moet, vanwege wettelijke ankers als het recht op openbaarheid en de beginselen van behoorlijk bestuur. Omdat dialoog over vragen, verantwoordelijkheden en vindingrijkheid leidt naar beter beleid, betere uitvoering en betere naleving mogelijk maakt. Omdat een schat aan kennis over wat mensen beweegt, persoonlijke manieren en momenten van contact en technologie kunnen bijdragen aan het herstel van vertrouwen.

We spreken graag af hoe we het kabinet kunnen ondersteunen bij het realiseren van de kabinetsdoelen met iedereen die daaraan kan bijdragen. En gaan graag aan de slag!

Dit is een uitgave van het ministerie van Algemene Zaken.

Neem voor meer informatie contact op met het secretariaat van de Voorlichtingsraad: car@minaz.nl

1 juli 2024