

Overzicht van de Communicatiemeter voor gemeentes, M. Vos

	A. Concern- communicatie	B. Beleids- communicatie	C. Interne communicatie	D. Organisatie van de communicatie
1. Duidelijkheid	Heldere profilering en beleidspresentatie, ruime algemene informatie	Helderheid over beleidsbeslissingen en vormen van dienstverlening	Medewerkers hebben helder beeld van gemeente en prioriteiten, intern informatiesysteem	De visie op communicatie is helder en het is helder wie welke communicatie verzorgt
2. Omgevings- gerichtheid	Toegankelijkheid, centraal informatiepunt, proactief mediabeleid	Actief in relatieonderhoud en mediacontacten, diversiteit in communicatiekanalen	Betrokkenheid, inzicht in interne verhoudingen, communicatieve houding	Het belang van een communicatieve houding is erkend, de functie communicatie is goed ingebed in de organisatie
3. Consistentie	Huisstijl bevordert herkenbaarheid, afstemming bij city-marketing, arbeidsmarkt-communicatie en crises	Communicatie is geïntegreerd deel van beleidsprojecten, direct contact met beleidsmakers	Samenhang van interne en externe communicatie, communicatie ondersteunt interne veranderingen	Communicatiebeleid sluit aan bij organisatiebeleid, gemeenschappelijke vertrekpunten voor communicatie
4. Responsiviteit	Vraaggericht werken, monitoring van wat leeft en burgers betrekken bij toekomstvisies	Interactief beleid, monitoring van de traditionele en sociale media, klantvriendelijke afhandeling van vragen en klachten	Zicht op externe ontwikkelingen, interne signalen van medewerkers worden benut	Werkwijze is gericht op ontwikkeling van de communicatie, feedback wordt benut voor innovatie van de communicatie
5. Effectiviteit en efficiency	Planning en onderzoek worden toegepast, procedures voor capaciteitsplanning en inkoop	Effectiviteitsmeting van communicatie als beleidsinstrument, kostenbewuste keuzes bij uitbesteding	Het gebruik van interne media wordt gevolgd en de tevredenheid met interne communicatie onderzocht	Verantwoording van prioriteiten en kostenbewuste werkwijze, performance indicatoren