

Onze communicatiestijl

passend bij de manier waarop we samenwerken met onze inwoners

De communicatiestijl van een organisatie is een uiting van de manier waarop men met klanten (inwoners) omgaat. Binnen Noaberkracht, de ambtelijke organisatie die de gemeenten Dinkelland en Tubbergen bedient, ligt de nadruk op 'samenwerken' met onze inwoners. We zijn een overheid, maar stellen ons waar mogelijk op als partner. Dit komt in de praktijk tot uiting binnen het proces Mijn Dorp/Dinkelland 2030 en de inzet van consultants, zoals de buur(t)mannen/vrouwen, bedrijfsconsultanten, de Coördinatoren Openbare Ruimte (COR) en de consultants binnen het sociaal domein. Bij 'samenwerken' hoort geen formeel taalgebruik, maar een vriendelijke stijl met korte zinnen en weinig moeilijke woorden. Onze toon is respectvol, serieus, feitelijk en vriendelijk.

Persoonlijk contact

Uit ervaring blijkt dat schriftelijke informatie belangrijk is, maar persoonlijk contact meer effect heeft. In veel situaties helpen we mensen bijvoorbeeld beter door hen te bellen dan door een e-mail of brief te sturen. Deze manier van communiceren heeft de voorkeur van beide besturen. Als de situatie het toelaat mag in de gesproken taal 'je en jij' worden gebruikt. Als je merkt dat je gesprekspartner zich prettiger voelt wanneer er Twents gesproken wordt, doe dat dan vooral (mits je zelf de Twentse taal goed machtig bent).

Schriftelijke contact

Onze schriftelijke communicatiestijl is terug te vinden op de websites van beide gemeenten en op onze sociale mediakanalen. Maar ook in de persberichten die we uitdoen, de uitnodigingen, flyers en overige informatiematerialen. En natuurlijk alle brieven en mailtjes die verstuurd worden. Binnen onze gemeenten hebben we niet alleen te maken met jongeren maar ook met ouderen, met mensen die ons nog niet kennen en mensen die wij nog niet kennen. Om die reden is ervoor gekozen in de geschreven taal 'u' te hanteren.

Aansluiten bij onze lezers en gesprekspartners

Welke vragen hebben onze lezers over het onderwerp, welke informatie verwachten ze van ons te krijgen, en wat weten ze al over het onderwerp? We verplaatsen ons altijd in onze lezers en gesprekspartners en passen onze communicatiestijl daar zoveel mogelijk op aan.

- *Communicatie die persoonlijk is*

Als we onze lezers persoonlijk aanspreken, voelen ze zich ook letterlijk meer 'aangesproken'. Het gaat dan echt over hen en ze begrijpen beter waarom iets van belang is. Daarmee vergroten we de kans dat onze lezers zullen doen wat van hen wordt verwacht.

- *Communicatie waarin we zo helder mogelijk opschrijven wat we bedoelen*

Gebruik van begrijpelijke taal (eenvoudige zinnen en begrijpelijke woorden) en een duidelijke structuur zorgt ervoor dat onze lezers begrijpen wat er staat. We beginnen met de informatie die voor onze lezers het belangrijkste is: zo zorgen we ervoor dat ze niet naar die informatie hoeven te zoeken.

- *Communicatie waarin we tekst ondersteunen met beeld*

Waar mogelijk ondersteunen we onze boodschap/teksten met plaatjes, filmpjes, enzovoort.

Direct Duidelijk

Kort samengevat is 'Direct Duidelijk' een manier van communiceren waarbij we zo goed mogelijk rekening houden met onze lezers. We spreken onze lezers persoonlijk aan en proberen zo helder mogelijk op te schrijven wat we bedoelen. Direct Duidelijk communiceren gaat dus niet zozeer om het schrijven van grammaticaal foutloze brieven, keurige flyer teksten en vlekkeloze artikelen op de website, maar vooral ook om de toon waarop de teksten worden opgesteld. Deze toon noemen we onze 'communicatiestijl'.