



PUBCOM

Nationaal Congres Publieke Communicatie

Flitspeiling 2023





1. Samenvatting



Samenvatting: aanpak

- Periode van dataverzameling is oktober 2023.
- 115 respondenten hebben alle drie de controlevragen ingevuld en tellen mee voor het eindresultaat.
- Alle openvragen zijn met de hand geanalyseerd en geclusterd in argumenten.
- De resultaten zijn uitgesplitst naar soort publieke organisatie, duratie in dienst en het soort dienstverband – maar de antwoorden zijn soms (te) klein om ze goed te kunnen duiden.
- Op de uitkomst is een standaardbetrouwbaarheidsmarge van 95 procent van toepassing.

Samenvatting: uitkomsten

- 29%, van de respondenten werkt voor de gemeente. 17% werkt voor een zorg-/welzijnsorganisatie en 9% voor de Rijksoverheid in een ministerie.
- Het overgrote deel, 65%, werkt al langer dan 10 jaar als communicatieprofessional in de publieke sector.
- 77% werkt in dienst van een publieke organisatie, tegenover 10% dat werkt als ZZP'er en 10% dat werkzaam is voor/via een bureau.
- Van de respondenten geeft 79% aan dat zij in hun werk iets merken van het afnemend vertrouwen in de publieke organisaties. Deze stemming wordt in elk soort publieke organisatie gedeeld, behalve in de veiligheidsregio.
- Zij merken dit voornamelijk door de felle en kritische houding van mensen tegenover de publieke organisaties (10x) en door de duidelijke tekens van wantrouwen op social media (10x). Daarnaast merken zij ook veel wantrouwen jegens de door hun organisatie gepresenteerde feiten, informatie of cijfers (6x).
- 96% van de communicatieprofessionals denkt dat Communicatie als vak kan bijdragen aan meer vertrouwen in publieke organisaties. Zij geven aan dat dit kan middels een grote focus op transparantie en openheid (18x), communicatie en dialoogvorming (14x) en luisteren naar de burger (7x).

Samenvatting: uitkomsten

- De respondenten zijn redelijk verdeeld als het gaat om de stelling: publieke organisaties zijn goed in staat om aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving. 34% van de respondenten is neutraal, 36% is het oneens met de stelling en 26% is het eens met de stelling. Opvallend is dat alle respondenten werkende bij de provincie 'helemaal oneens' of 'oneens' stemmen.
- 86% van de respondenten kan aangeven wat er nodig is om de publieke organisaties meer aansluiting te geven met wat er leeft in de samenleving. Zij geven aan dat er meer geluisterd moet worden naar de samenleving, in plaats van alleen informatie zenden (14x). Verder geven zij aan dat er grote betrokkenheid en aandacht moet komen voor de samenleving vanuit de organisaties (8x) en er open communicatie gecreëerd moet worden (7x).
- Ook zijn de respondenten verdeeld over of communicatieprofessionals bij publieke organisaties onvoldoende in staat zijn om hun organisatie echt te helpen luisteren en duiden én daarnaar te laten handelen. 29% van de respondenten is neutraal tegenover de stelling, 32% het oneens en 33% is het eens.
- De respondenten geven aan dat bewindspersonen en collega's wel open moeten staan voor hun hulp (11x) of dat de bewindspersonen ook opdracht/steun moeten geven voor deze taak (7x).
- Om zelf deze hulp te kunnen bijdragen aan de organisaties geven de respondenten aan dat ze vertrouwen (4x), training (4x), tijd (3x), ruimte (3x) en lef (3x) nodig hebben.



2. Uitkomsten



Hoe heet de organisatie waar je momenteel voor werkt?

1. Gemeente (30x)

“Gemeente Utrecht”
“Gemeente Amsterdam”
”Gemeente Raalte”
“Gemeente Overbetuwe”

2. Ministerie (6x)

“Ministerie van BKZ”
“Ministerie van Justitie en Veiligheid”
“Ministerie van LNV”
“Ministerie”

3. Provincie (5x)

“Provincie Utrecht”
“Provincie Limburg”
“Provincie Noord-Brabant”
“Provincie”

4. Woningcorporaties (4x)

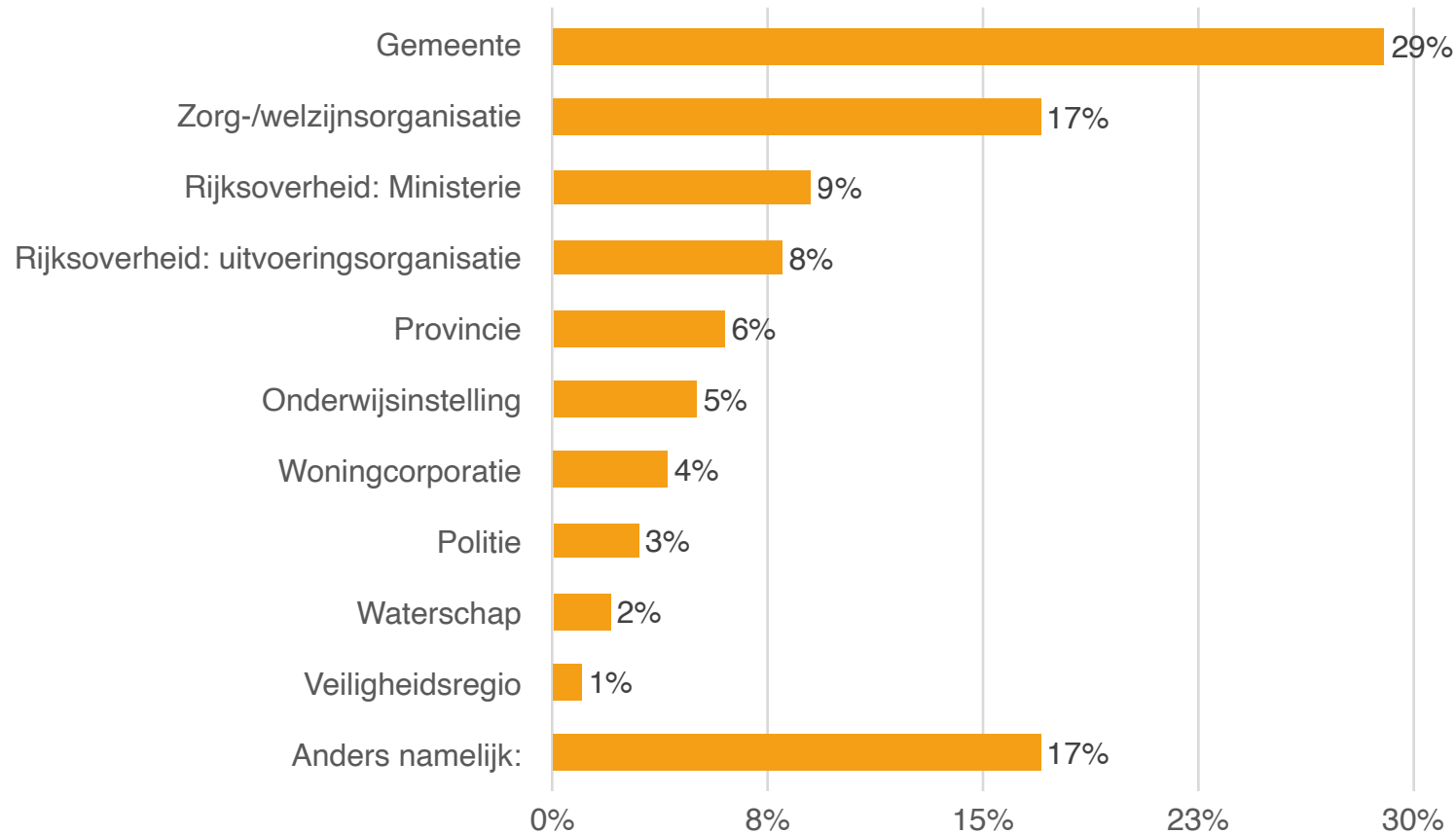
“Woonstichting Joost”
“HW wonen”
“Woningcorporatie Zayaz”
“Prewonen”

n = 115

5. Overig

“Museum Rotterdam”
“Rijksvastgoedbedrijf”
“Drinkwaterbedrijf”
“Politie”

Voor welk soort publieke organisatie werk je?



n = 115

Voor welk soort publieke organisatie werk je?

1. Adviesbureau (4x)

“Adviesbureau”

“Adviesbureau dat werkt voor overheden”

“Adviesbureau met veel opdrachtgevers”

”Adviesbureau voor het hele publieke domein”

n = 19

2. Omgevingsdienst (2x)

“Omgevingsdienst”

“Omgevingsdienst”

3. Overig

“Innovatiecampus”

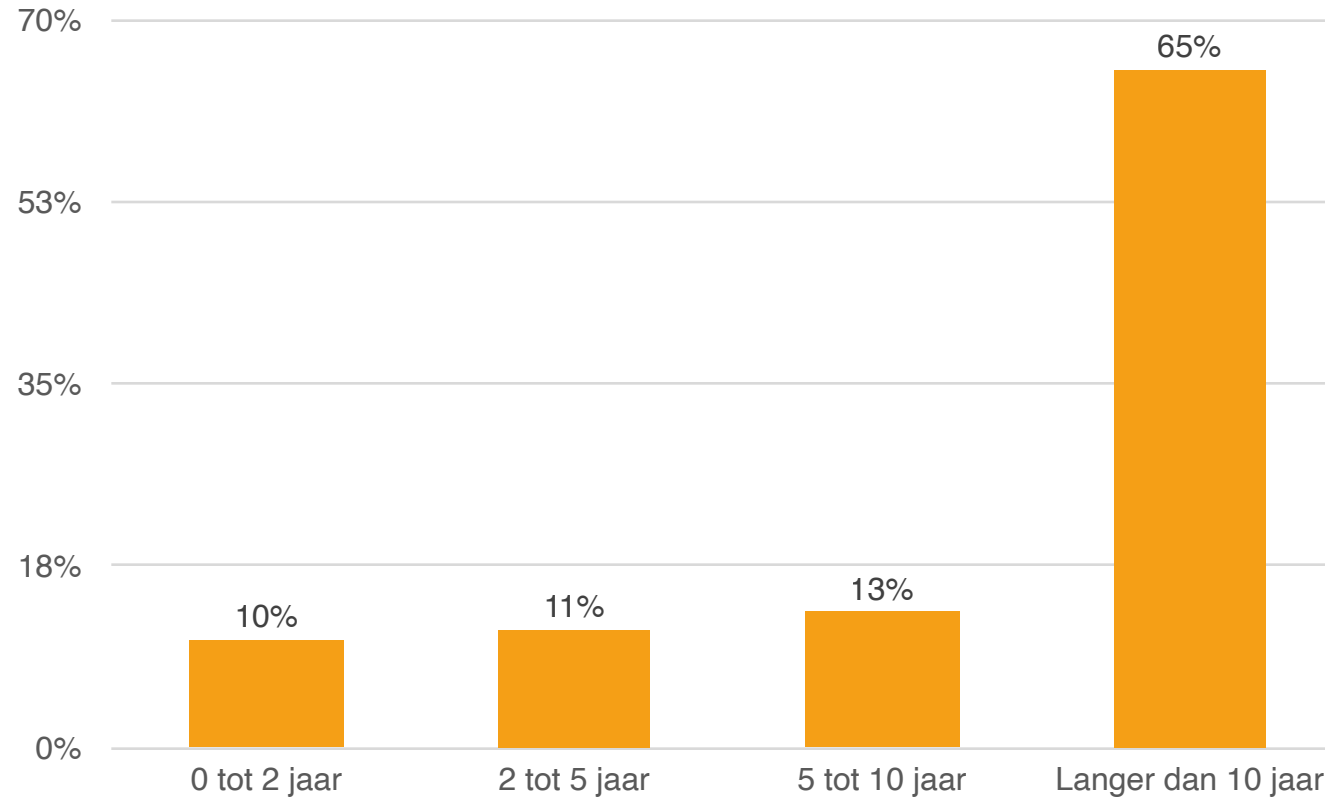
“Rechterlijke macht”

“Zorgverzekeraar”

“Pensioenfonds”

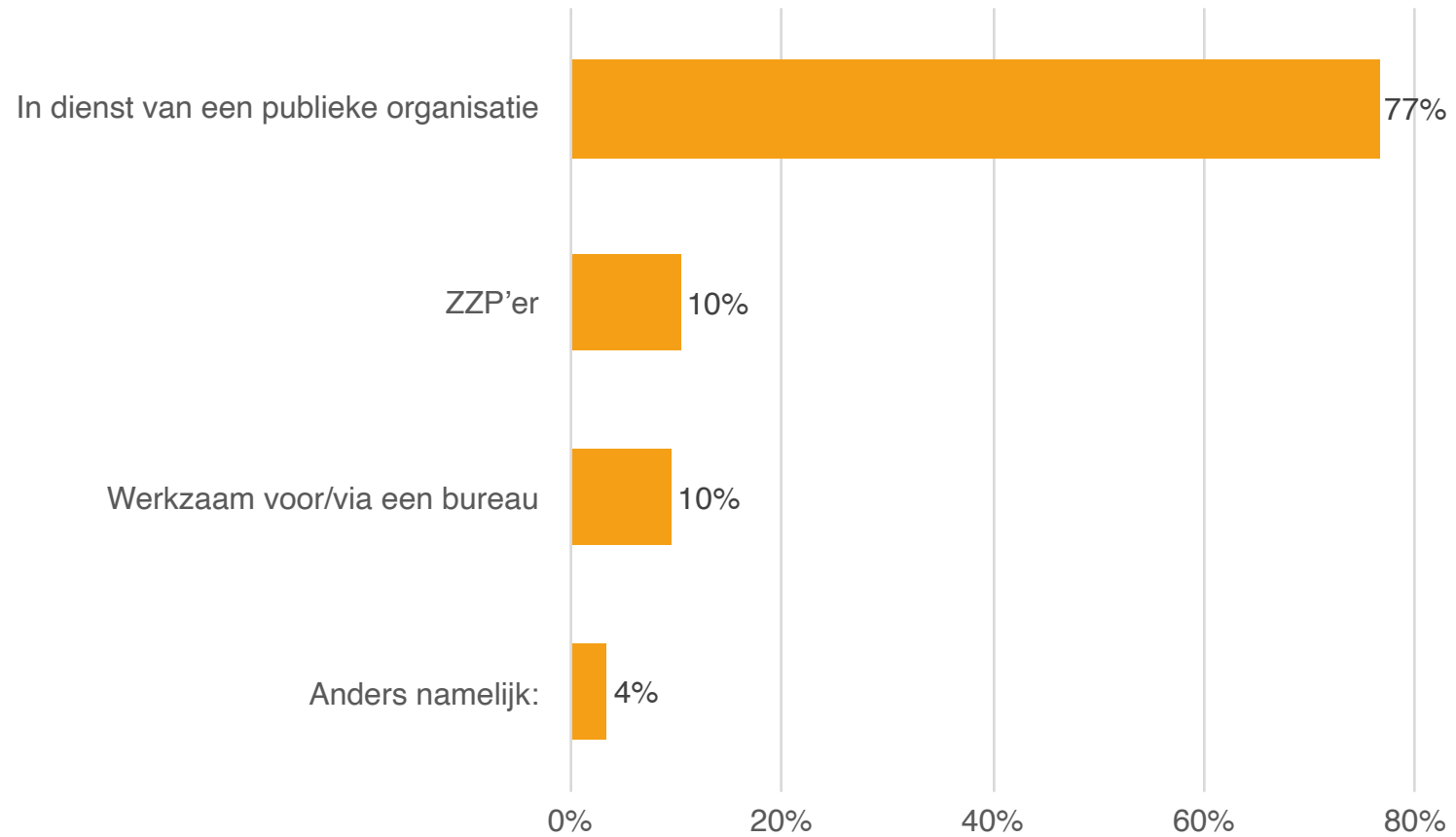
Hoe lang werk je als communicatieprofessional in de publieke sector?

n = 115



Ik ben:

n = 115



Ik ben:

Anders, namelijk:

n = 4

“Woordvoerder”

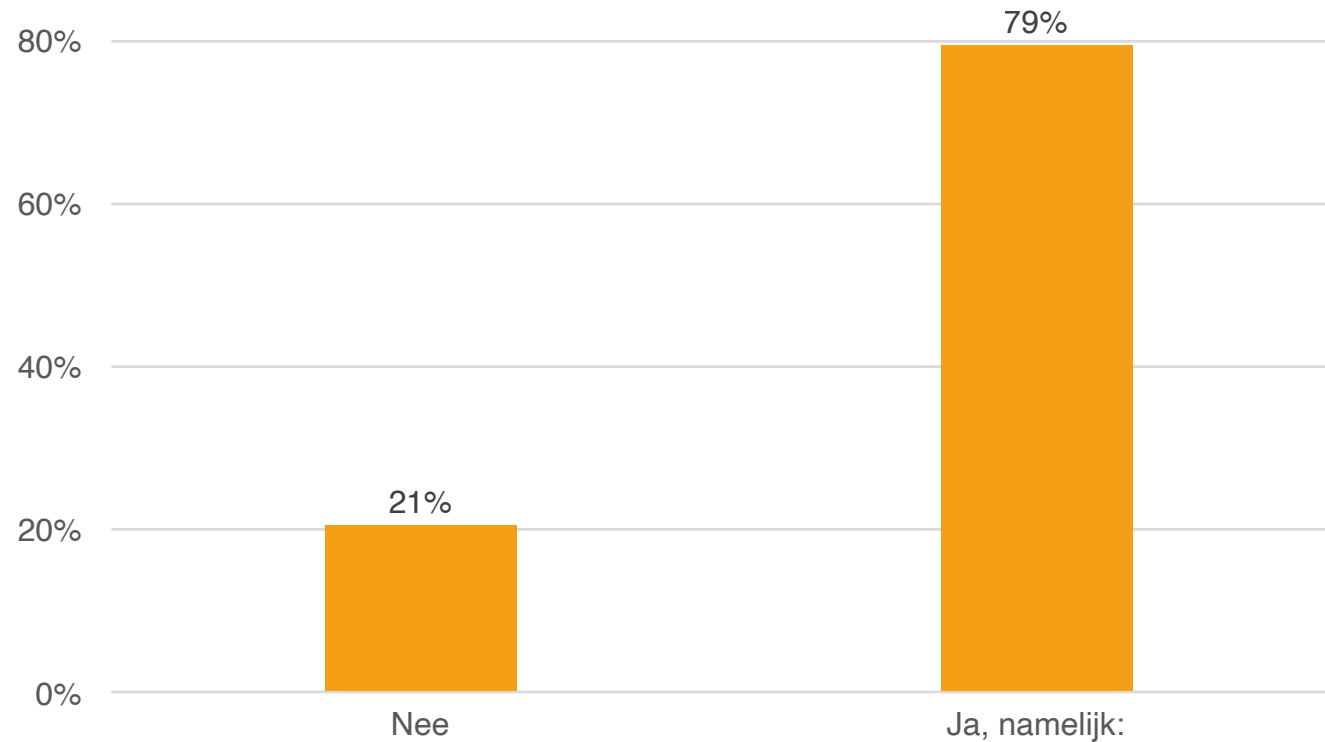
“Manager communicatie bij gehandicaptenzorg organisatie”

“In dienst van een private stichting, 100% overheid gefinancierd”

“In dienst van een innovatiecampus”

Merk je in jouw werk iets van een afnemend vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73



Merk je in jouw werk iets van een afnemend vertrouwen in publieke organisaties?

n = 58

1. Mensen zijn feller en staan kritischer tegenover publieke organisaties (10x)

“Veel en vooral snellere kritiek vanuit samenleving..”

“Net als 'gewone burgers' zijn ook onze leden kritischer dan 5 jaar geleden.”

“Minder betrokkenheid, veel argwaan, zeer kritisch of geen deelname.”

”Meer boosheid, meer klachten.”

2. Het wantrouwen is vooral duidelijk op social media (10x)

“Reacties in de media. Ze luisteren toch niet, doen niks met mijn bezwaar, en hebben hun eigen agenda.”

“Veel negatieve reacties op sociale media en lokale politiek.”

“Veel onrust en kritiek op socials van burgers en soms via media.”

“In feedback op social media, media, bij klachten veel wantrouwen.”

3. Er is veel wantrouwen tegenover gepresenteerde feiten/informatie/cijfers (6x)

“Wat ik opvallend vind is dat wat je vertelt (over bv een renovatie) met argwaan wordt bekeken.”

“Wantrouwen tegenover onze cijfers en wetenschappelijk onderzoek.”

“Minder vertrouwen in informatie waar gemeente afzender van is.”

“Dat wetenschap en dus ook wetenschappelijke instellingen ter discussie staan.”

Merk je in jouw werk iets van een afnemend vertrouwen in publieke organisaties?

n = 58

4. Vooral wantrouwen richting overheid (6x)

“Wantrouwen overheid.”

“Overheid wordt niet meer vertrouwd.”

“Er is - mede als gevolg van de toeslagenaffaire en 'Grongingen' - afnemend vertrouwen in politiek en overheid.”

“De inwoners vertrouwen de lokale overheid niet.”

5. Overig

“Melkveehouders zijn kritischer op het gebruik van hun gegevens.”

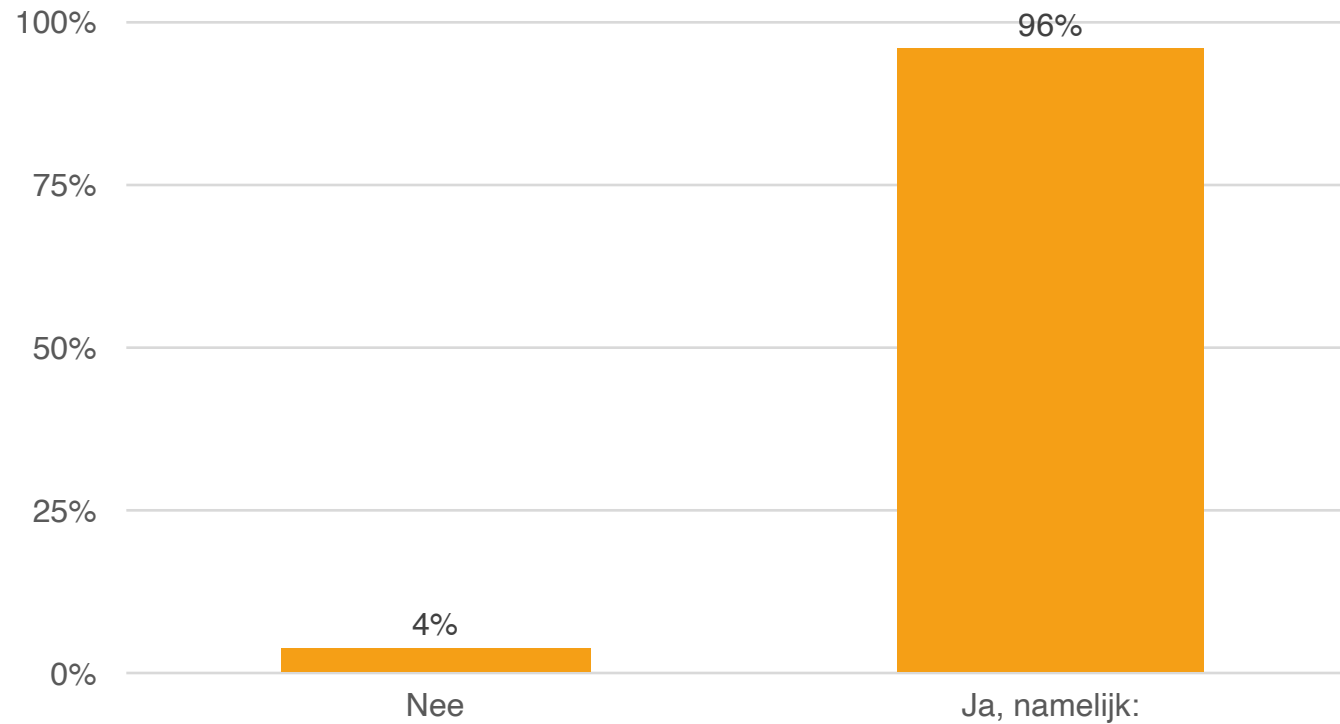
“De politie is een van de eerste die het op alle vlakken merkt.”

“Mensen die met hun rug naar de overheid staan, niet gevaccineerd willen worden, geen gebruik maken van hulp van de overheid en contact met de overheid vermijden.”

“Minimaal, maar wel een beetje. Bijvoorbeeld vragen en verzoeken van 'autonomen' om registraties te beëindigen.”

Kan Communicatie als vak bijdragen aan meer vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73



Kan Communicatie als vak bijdragen aan meer vertrouwen in publieke organisaties?

n = 70

1. Met focus op transparantie/openheid (18x)

“Zeggen wat je doet en doen wat je zegt”

“Wij moeten transparant verantwoord en helder zijn over wat we doen.”

“Transparant zijn over wat er goed en fout gaat en waarvan we met elkaar leren.”

”Door open en eerlijk te zijn.”

2. Met focus op communicatie en dialoogbevordering (14x)

“Eerlijk, open en duidelijk communiceren en zoveel mogelijk als één overheid.”

“Door proactiever te communiceren.”

“Constant de dialoog blijven zoeken; het gesprek aan durven blijven gaan.”

“Adviseren over dialoog en transparantie.”

3. Met focus op het luisteren naar de burger (7x)

“Beter luisteren, beter aansluiten. Minder zenden, informeren en beïnvloeden.”

“Aangeven te luisteren, ruimte te geven aan andere geluiden.”

“Luisteren naar wat er speelt. Naar de mensen toe en vragen naar drijfveren.”

“Door te luisteren en uit te zoeken waar het wantrouwen vandaan komt en dit signaal serieus te nemen.”

Kan Communicatie als vak bijdragen aan meer vertrouwen in publieke organisaties?

n = 70

4. Met focus op verbinding creëren (5x)

“Verbinding leggen tussen groepen, de buitenwereld naar binnen halen.”

“Door te zorgen voor verbinding, begrip en dicht bij zijn.”

“Verbinding maken met de mensen die het betreft en oprecht naar hun luisteren en hun input/communicatiebehoefte verwerken.”

”Verbinding leggen.”

5. Met focus op het publiek meenemen in de beslissing (5x)

“B.v. middels participatietrajecten.”

“Ja, door goed uit te leggen, dilemma’s te schetsen en het betrekken van inwoners.”

“Participatietrajecten beter en duidelijker vormgeven, zodat de burger zich niet bedonderd voelt met schijnparticipatie.”

“In feedback op social media, media, bij klachten veel wantrouwen.”

6. Overig

“Coach de organisatie om communicatieve skills.”

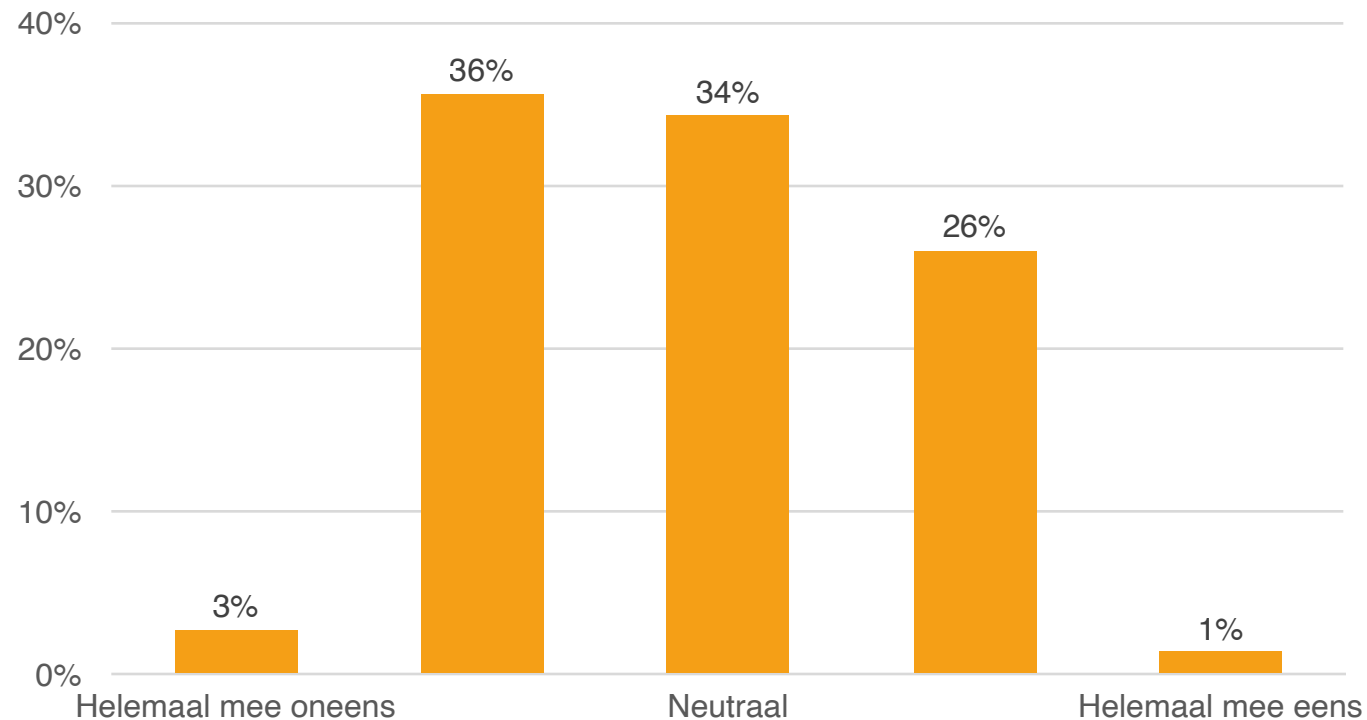
“Zorg allereerst voor begrijpelijke informatie voor iedereen die in Nederland woont.”

“Eerst goed uitzoeken waar precies dat vertrouwen mist en de reden ervan.”

“Geruststellen en bewijsvoering.”

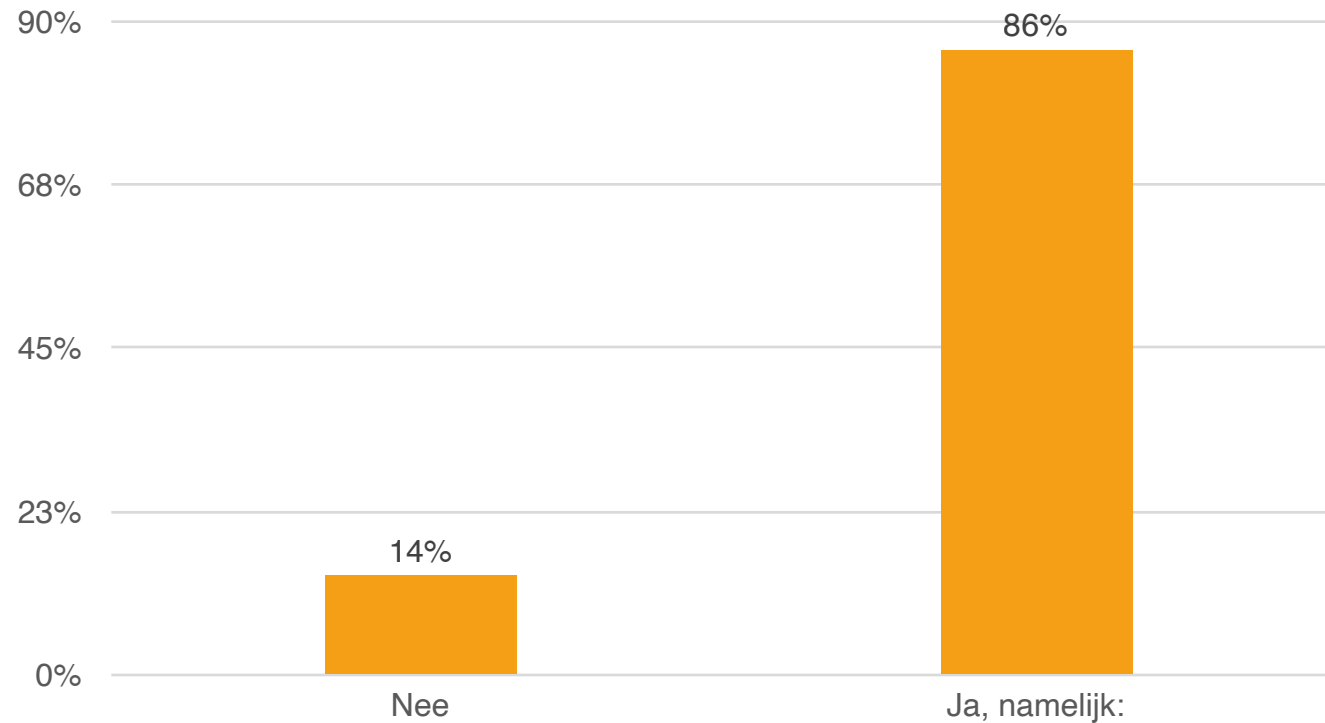
Publieke organisaties zijn goed in staat om aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving.

n = 73



Kun je aangeven wat er volgens jou nodig is bij publieke organisaties om (beter) aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving?

n = 73



Kun je aangeven wat er volgens jou nodig is bij publieke organisaties om (beter) aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving?

n = 63



Ja, namelijk:

1. Luisteren naar de samenleving, niet alleen zenden (14x)
2. Betrokkenheid bij en aandacht voor de samenleving vergroten (8x)
3. Open communicatie met de samenleving creëren (7x)
4. Niet alleen luisteren, maar ook echt aan de hand daarvan uitvoeren (5x)
5. Anders

Kun je aangeven wat er volgens jou nodig is bij publieke organisaties om (beter) aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving?

1. Luisteren naar de samenleving, niet alleen zenden (14x)

n = 63

“Echt luisteren en vaker luisteren.”

“Meer luisteren, minder zenden, meer specifiek, minder generiek meer in dialoog.”

“Aangeven te luisteren, ruimte te geven aan andere geluiden.”

“Zoek het publiek op ipv willen dat het naar jou toekomt. Stop zenden en start met luisteren.”

2. Betrokkenheid bij en aandacht voor de samenleving vergroten (8x)

“Oprechte interesse, open houding, luisteren, burgers betrekken.”

“Tijd en oprechte belangstelling om op te halen wat er in de samenleving speelt.”

“Verplaatsen in samenleving en niet vanuit eigen belang.”

“In contact zijn met de samenleving. Door als mens naar buiten te gaan.”

3. Open communicatie met de samenleving creëren (7x)

“Transparantie en dialoog.”

“Veel meer fysieke communicatie op straat, in de bus, op de locatie waar iets staat te gebeuren.”

“Volgens mij proberen publieke organisaties nu al op allerlei manieren goed aan te sluiten bij wat er leeft in de samenleving. Open communicatie is daarbij van belang.”

“Vanuit verschillende perspectieven kijken naar problemen, oorzaken en oplossingen. En ook hierover communiceren.”

Kun je aangeven wat er volgens jou nodig is bij publieke organisaties om (beter) aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving?

4. Niet alleen luisteren, maar ook echt aan de hand daarvan uitvoeren (5x)

n = 63

“Minder log en traag acteren als organisatie. We lopen nu vaak achter de feiten aan.”

“Niet alleen beter luisteren, maar ook iets doen met wat je hoort! Dat zit hem vooral in de aansluiting tussen medewerkers/advies en bestuurders.”

“Niet meer praten over de burger centraal stellen, maar het dóen.”

“Eigen oplossingen, oordeel en mores terzijde schuiven, meer cocreatie, samen voor oplossingen”

5. Overig

“Als ze op de maatschappelijke vraagstukken snel resultaat boeken....ipv voor zich uit schuiven.”

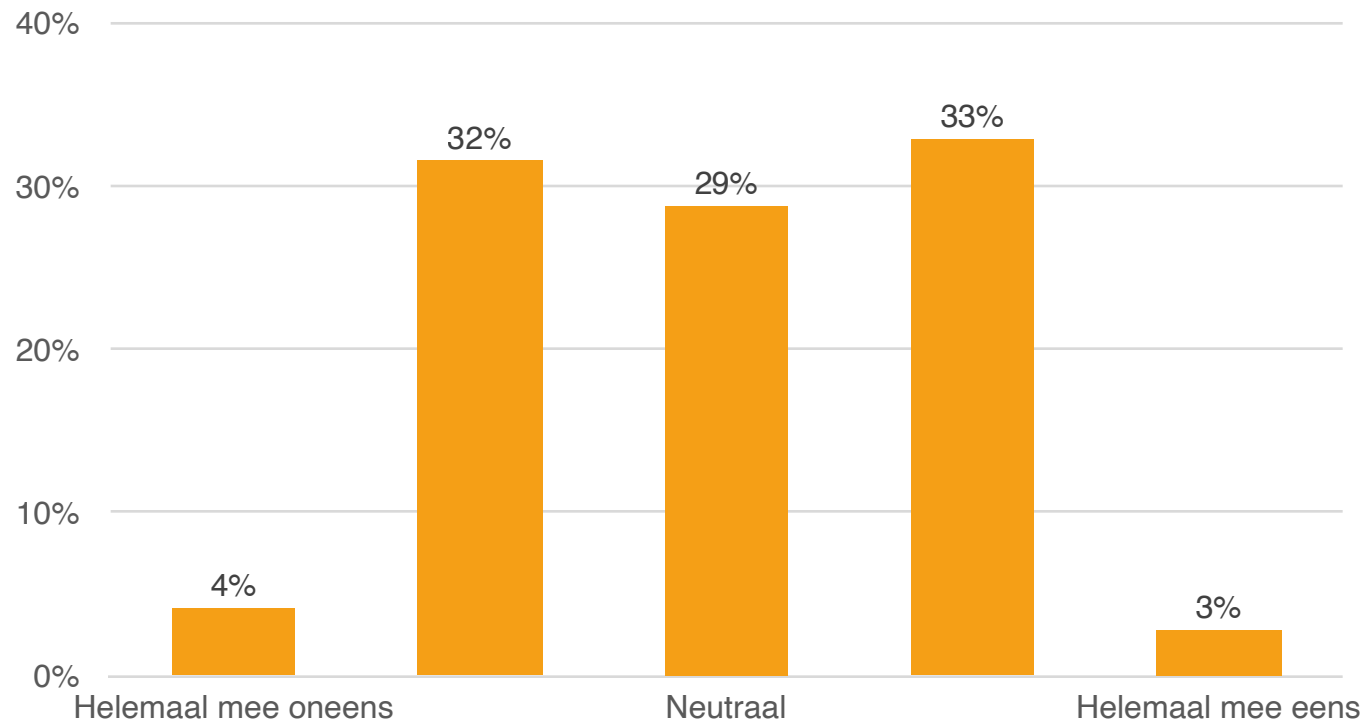
“Kwetsbaar opstellen, hulp vragen van bewoners/samenleving en niet invullen wat bewoners nodig hebben.”

“Minder in de eigen politieke-bestuurlijke bubbel en minder in de eigen beleidsbubbel blijven zitten.”

“Omgevingsgericht werken onderdeel maken van hun werkprocessen.”

Communicatieprofessionals bij publieke organisaties zijn onvoldoende in staat om hun organisatie echt te helpen luisteren en duiden én daarnaar te laten handelen.

n = 73



Wil je je antwoord toelichten?

n = 53

1. De bewindspersonen en collega's moeten er wel voor open staan (11x)

“Communicatieprofessionals kunnen dit prima. De vraag is natuurlijk of de collega's wel open staan voor deze inzichten.”

“Dat ligt aan de context en de mate waarin de omgeving (bestuur en organisatie) ontvankelijk is voor het communicatieadvies.”

“Ik denk dat er lang niet altijd geluisterd wordt naar adviezen.”

“Zolang het persoonlijke belang van bewindspersonen voorop staat, krijg je als communicatie weinig voor elkaar in de kern.”

2. De bewindspersonen moeten de opdracht steunen en aansturen (7x)

“Begint bij bestuurders, directie en strategische keuzes op inhoud.”

“Dit wisselt denk ik sterk per organisatie. Als de (communicatie)directie het belangrijk vindt en er tijd en budget voor vrijmaakt, kan er veel gebeuren.”

“Leiderschap is vaak onvoldoende gestoeld op ethische integriteit. Het gaat mis in de top, niet op de werkvloer..”

“Ze zijn daartoe best in staan als ze de opdracht en het mandaat krijgen.”

3. Communicatieprofessionals zijn te veel bezig met interne organisatie i.p.v. externe (3x)

“Ze zijn er wel degelijk toe in staat alleen doen ze het vaak niet. Dat komt omdat er te veel van binnenuit wordt gecommuniceerd in plaats van andersom.”

“Zeker bij gemeenten zijn communicatieprofessionals veel bezig met de interne organisatie.”

“Medewerkers binnen publieke organisaties zijn veel te hard bezig met zichzelf en hun zogenaamde kwetsbare positie.”

Wil je je antwoord toelichten?

n = 53

4. Er is geen ruimte voor binnen een opdracht of project (3x)

“Vaak is het te laat in het proces en men wil mensen niet laten meedenken en beslissen in een vroeg stadium.”

“We worden vaak pas aangehaakt wanneer er een projectresultaat moet worden gedeeld, een campagne moet worden gestart of een brand moet worden geblust.”

“Te weinig positie en soms te laat aangehaakt in het proces.”

5. Overig

“Er lijkt bij publieke organisaties nog onvoldoende urgentiebesef van de toegevoegde waarde van luisteren.”

“Te weinig positie en soms te laat aangehaakt in het proces.”

“Helpen met luisteren wil nog wel lukken denk ik. Maar te vaak wordt een bepaald signaal van wantrouwen 'ter kennis aangenomen' en gebeurt er verder niks mee.”

“Het is niet het doel van een publieke organisatie om te luisteren naar de doelgroep, het doel is om beleid/opgaven te implementeren.”

Wat heb jij nodig om hieraan bij te kunnen dragen?

n = 55



Ja, namelijk:

1. Vertrouwen (4x)
2. Trainingen (4x)
3. Tijd (3x)
4. Ruimte (3x)
5. Lef (3x)
6. Overig

Wat heb jij nodig om hieraan bij te kunnen dragen?

n = 73

1. Vertrouwen (4x)

“Meer vertrouwen en hofnars.”

“Vertrouwen van mijn bestuur om ze het goede te laten doen...”

“Vertrouwen in de professionele aanpak van de communicatieadviseur.”

“Vertrouwen.”

2. Trainingen (4x)

“Training en uitwisseling van kennis.”

“Wij zijn met ons bureau al bezig met trainingen, boeken, webinars etc over omgevingsanalyse en het luisteren naar de samenleving.”

“Meer training van de (soft)skills, tijd, professionele ruimte.”

“Tips en trics hiervoor.”

3. Tijd (3x)

“Tips en trics hiervoor.”

“Tijd. En autoriteit.”

“Tijd, de durf en wil om het anders te doen.”

Wat heb jij nodig om hieraan bij te kunnen dragen?

n = 73

4. Ruimte (3x)

“Ruimte en positie”

“Ruimte om naast eigen vakontwikkeling en aanpak ook kritische sparringspartner van beleid en uitvoering te kunnen/mogen zijn.”

“De ruimte.”

5. Lef (3x)

“Lef om stampij te maken.”

“Lef en leiderschap van de bestuurders.”

“Lef Werken met de bedoeling Coachend adviseren Toetsen of de middelen inzet bijdraagt aan wat we beogen...incl de inzet.”

3. Overig

“Mandaat, hoger op de prioriteitenlijst.”

“Collega's die hun oren wat meer te luister leggen bij andersdenkenden, die uit hun bubble, hun echokamer stappen.”

“Stoere bestuurders en opdrachtgevers.”

“Een open vizier van gemeenten en aansluiting bij onze onderzoeksinstellingen/lectoraten.”

Mis je nog iets in deze vragenlijst?

n = 31



- ‘Nee’ (12x)
- ‘De vraag ‘hoe pakken jullie dit zelf aan’
- ‘De vraag ‘wat of wie vind je een toonbeeld van luisterende overheid’
- ‘De vraag ‘heb je goede voorbeelden waar het wel werkt/wel kan’
- ‘Wat de ondervraagde kunnen doen om te helpen’
- ‘De verschillende perspectieven om naar dit onderwerp te kijken (bijv. bestuurders, ambtenaren, samenleving en media)’



3. Uitkomsten uitgesplitst naar soort publieke organisatie, duratie in dienst en dienstverband



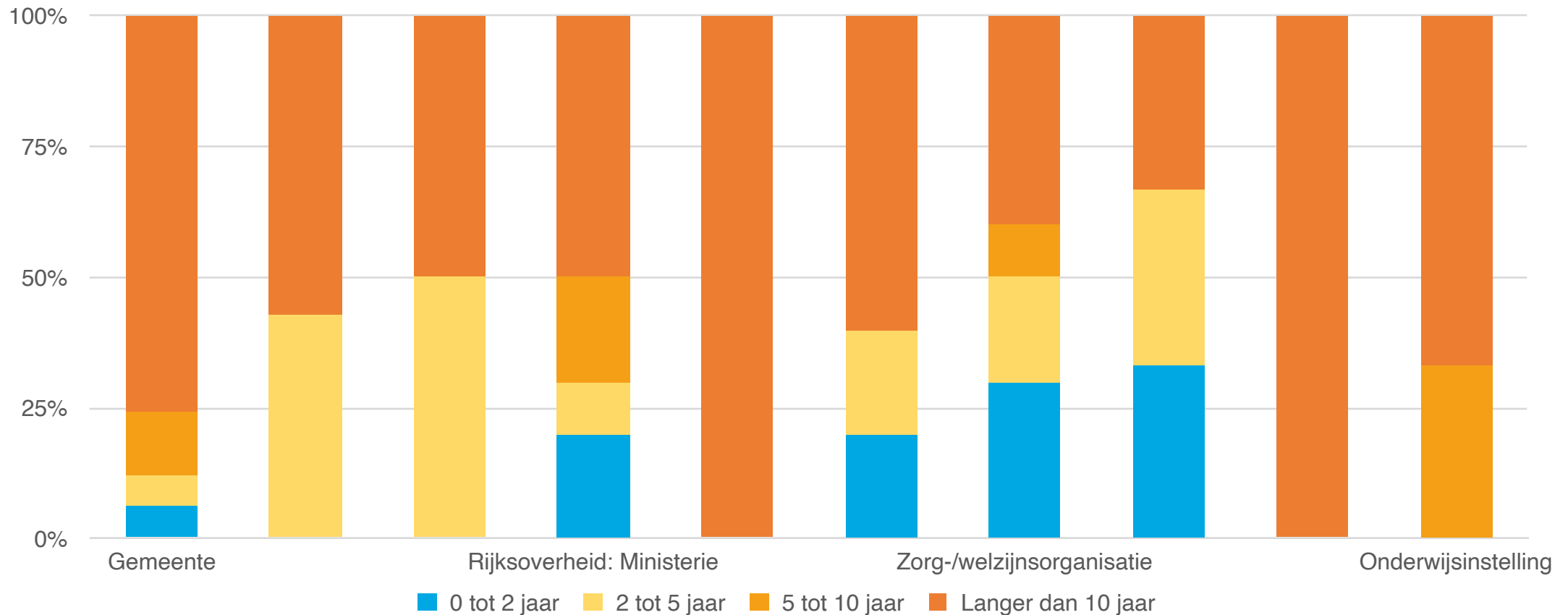


3a. Uitkomsten uitgesplitst naar soort publieke organisatie



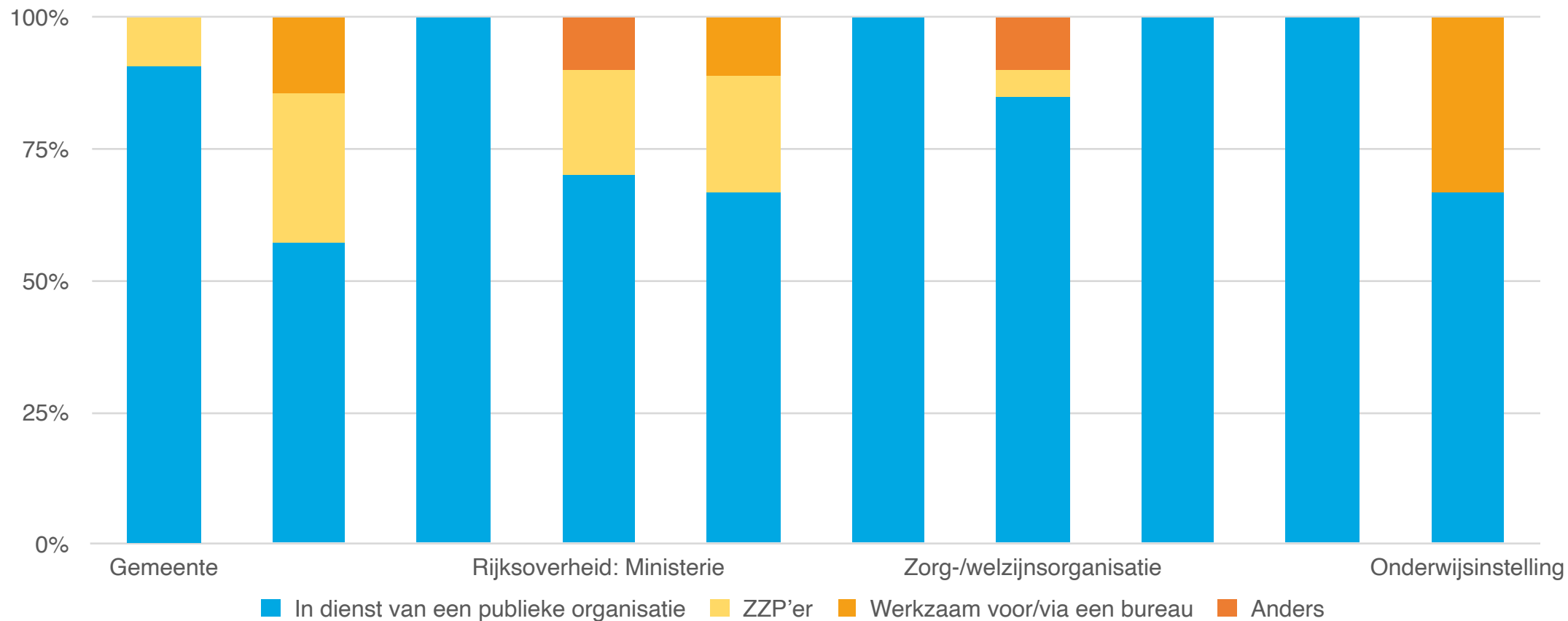
Hoe lang werk je als communicatie-professional in de publieke sector?

n = 115



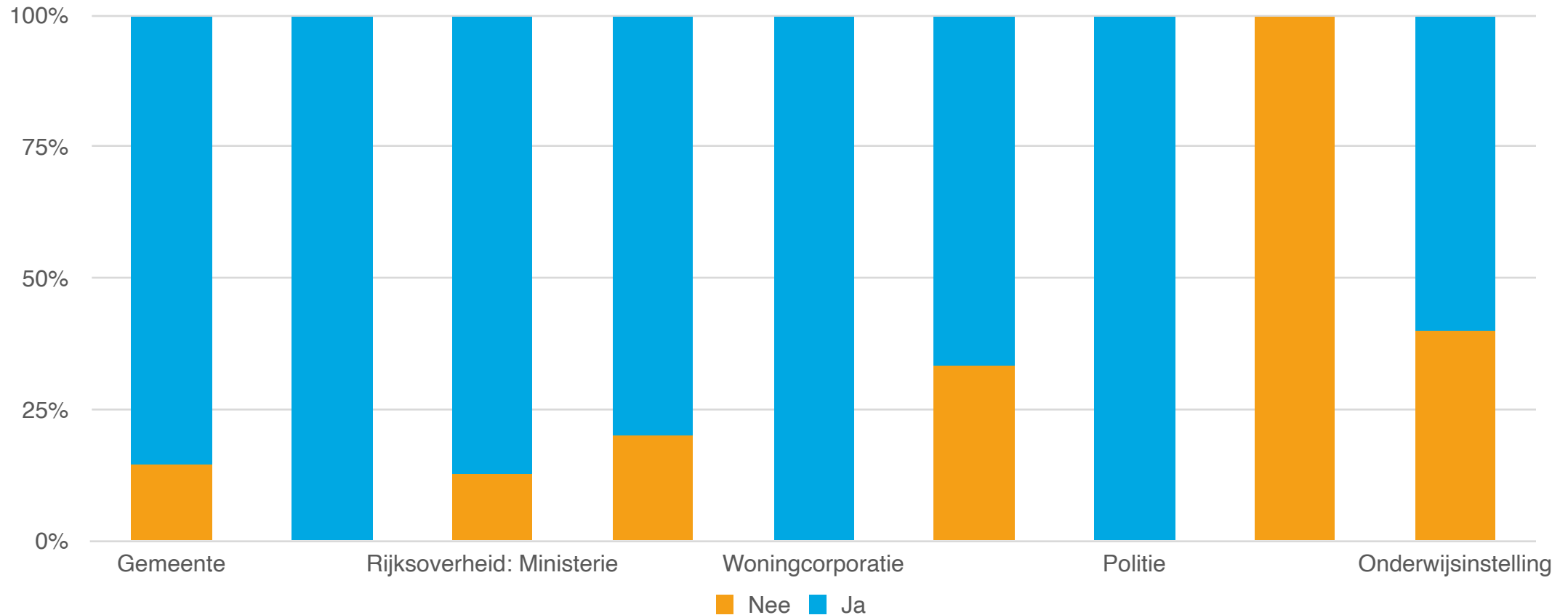
Ik ben:

n = 115



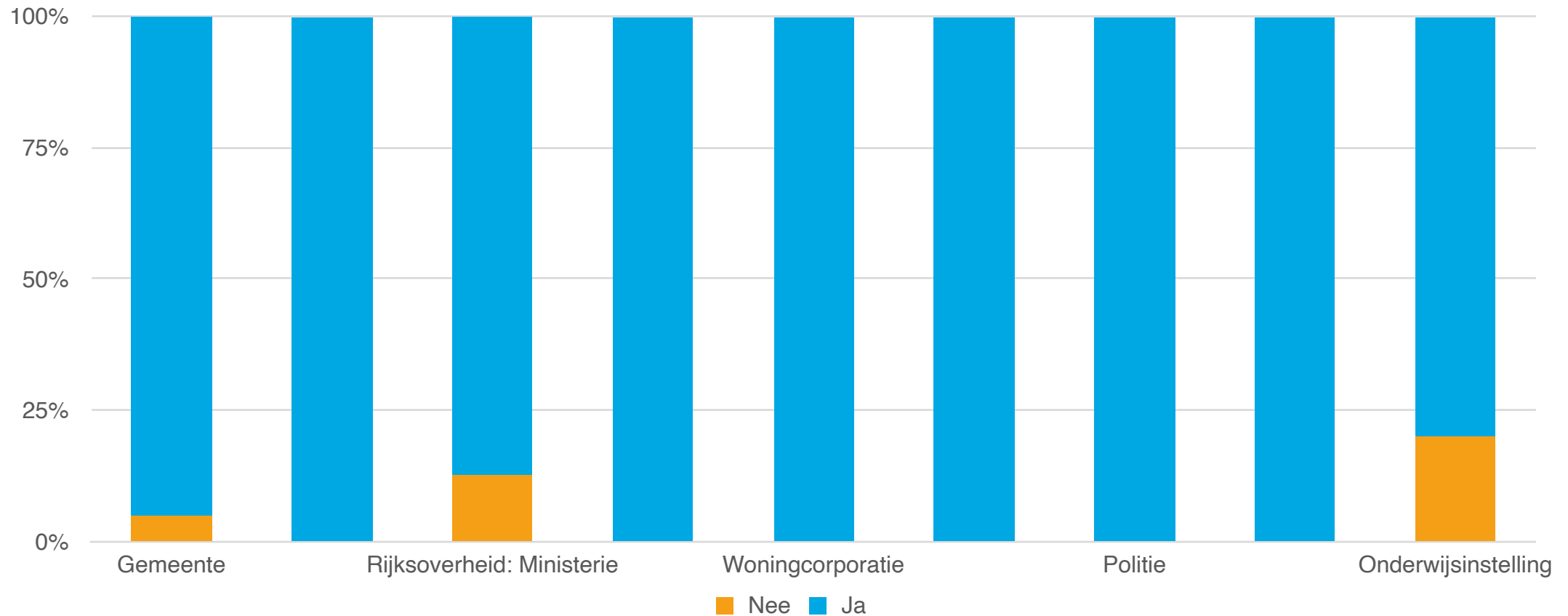
Merk je in jouw werk iets van een afnemend vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73



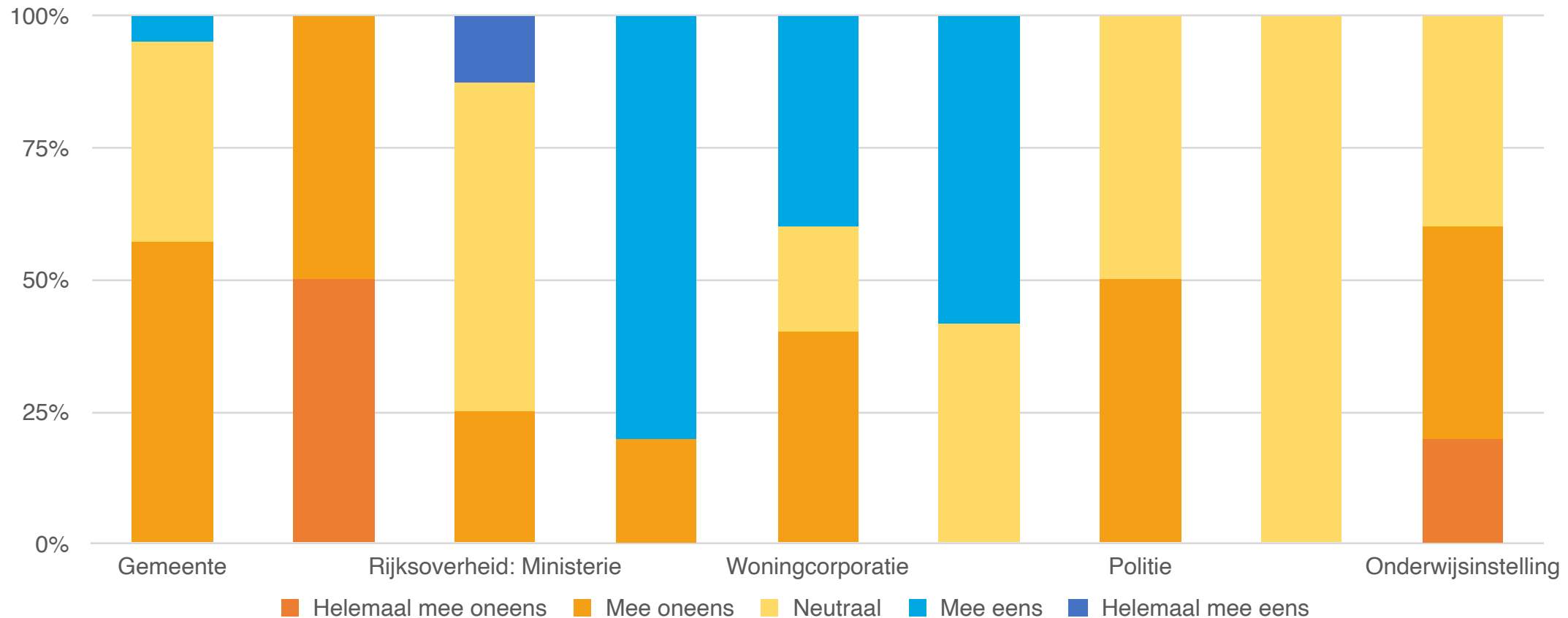
Kan Communicatie als vak bijdragen aan meer vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73



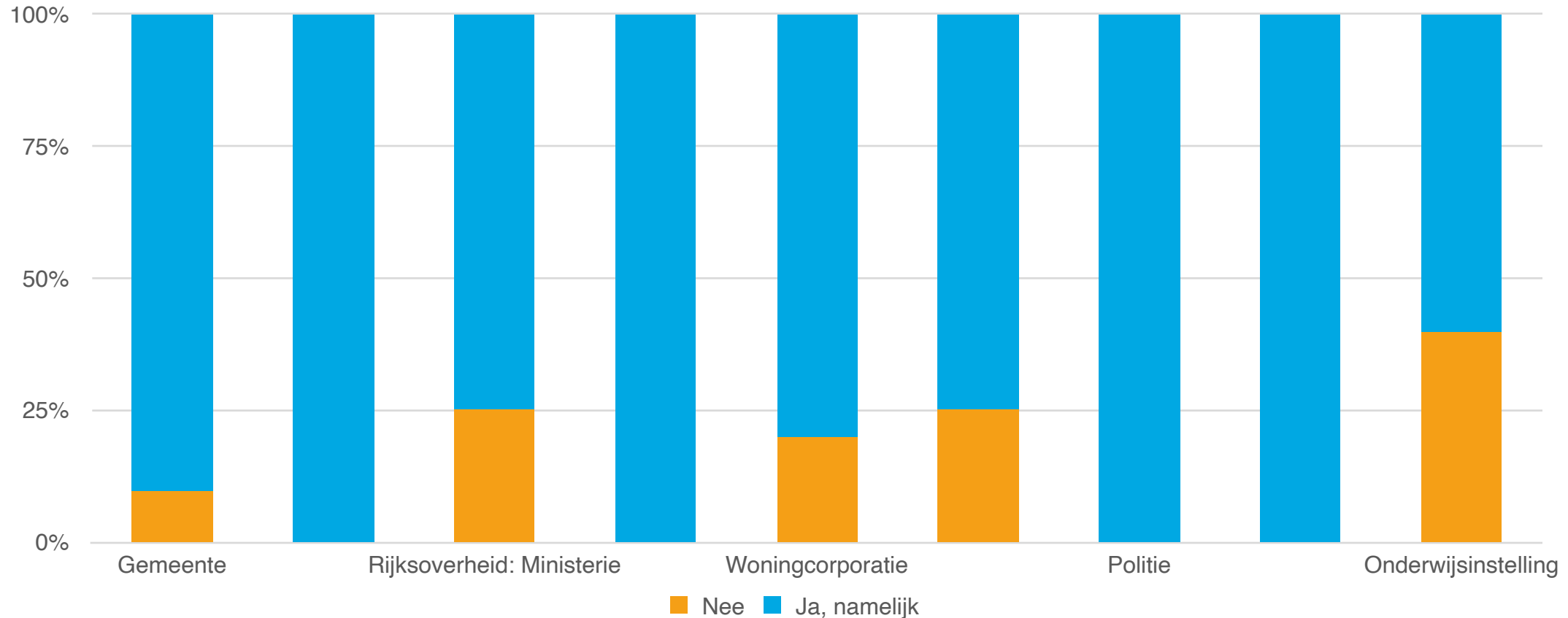
Publieke organisaties zijn goed in staat om aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving

n = 73



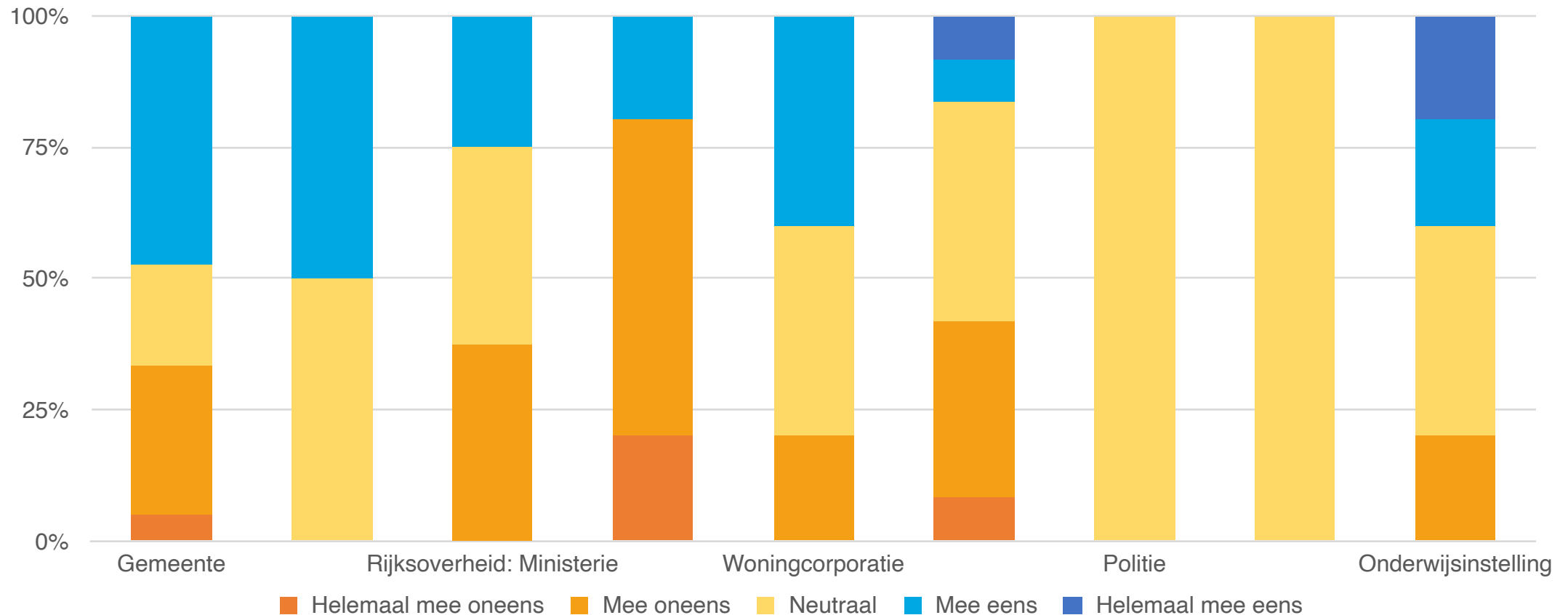
Kun je aangeven wat er volgens jou nodig is bij publieke organisaties om (beter) aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving?

n = 73



Communicatieprofessionals bij publieke organisaties zijn onvoldoende in staat om hun organisatie echt te helpen luisteren en duiden én daarnaar te laten handelen.

n = 73



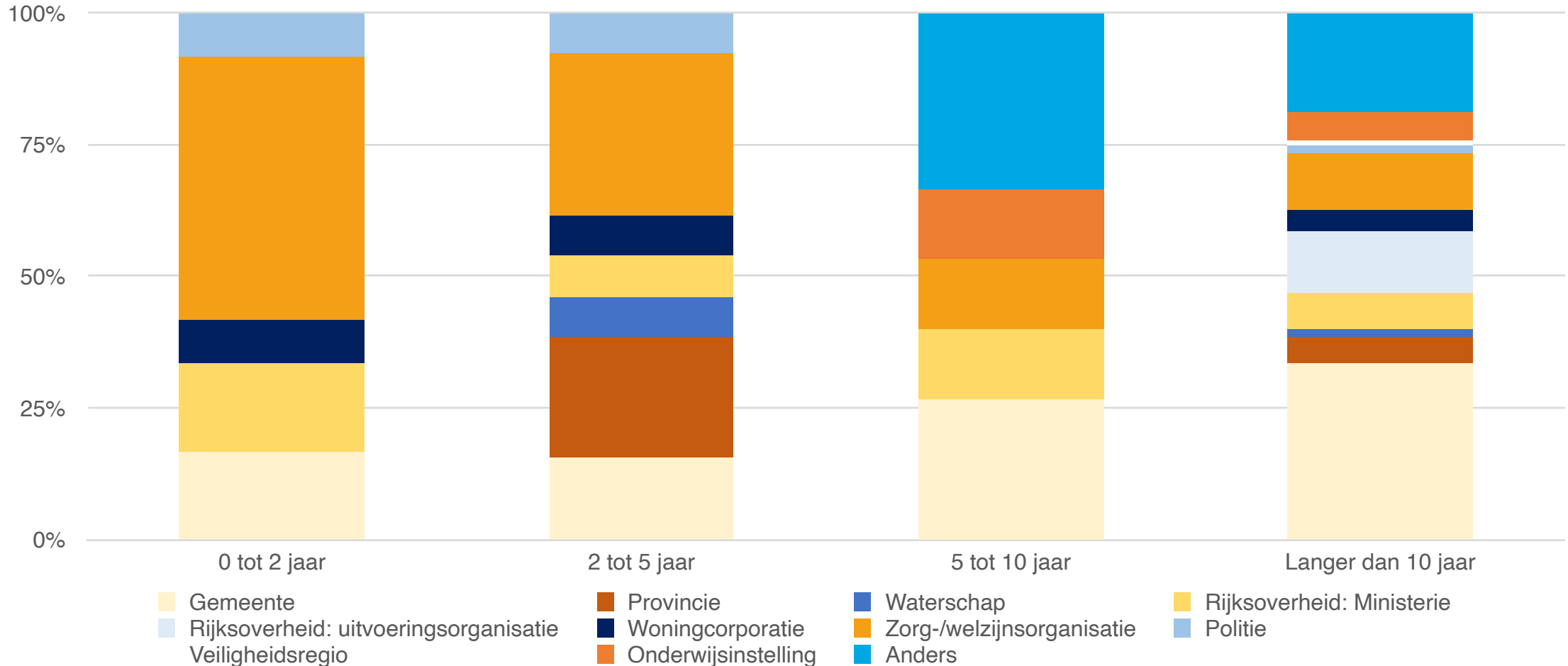


**3b. Uitkomsten uitgesplitst naar
hoe lang men in dienst is**

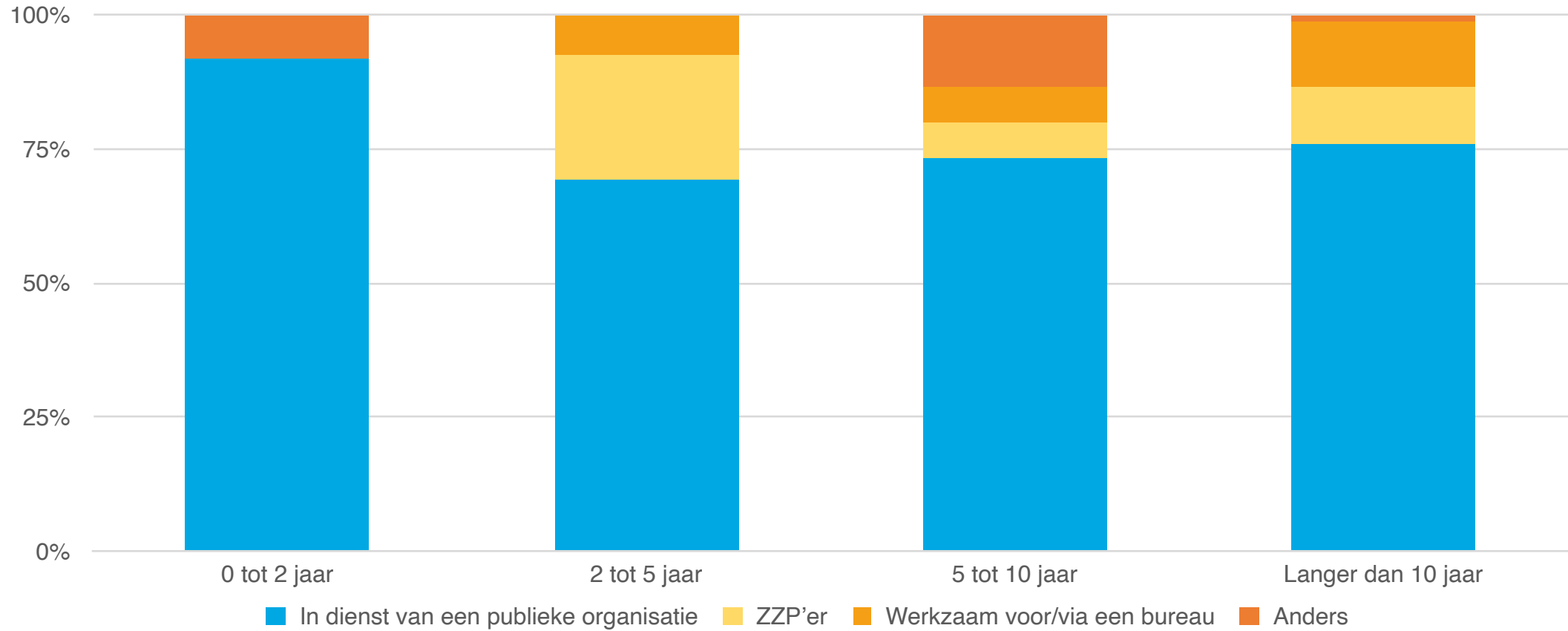


Voor welk soort publieke organisatie werk je?

n = 115

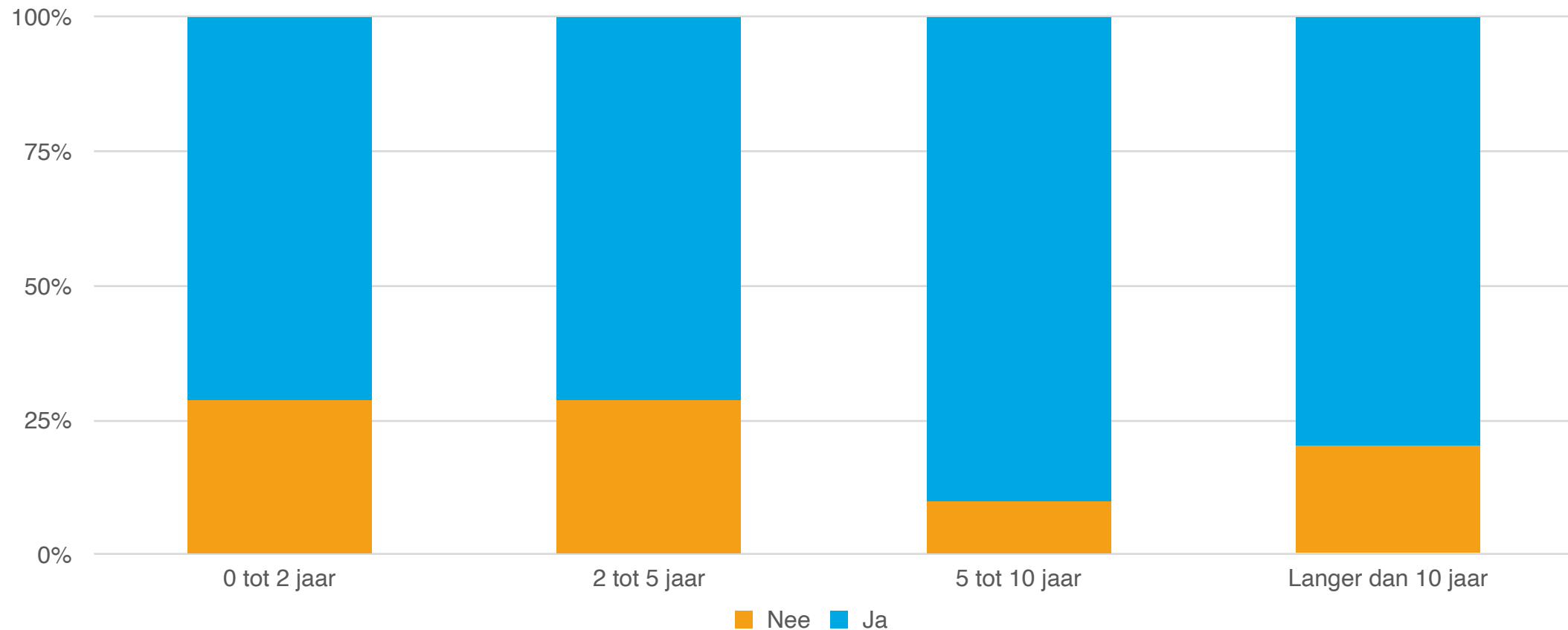


Ik ben:



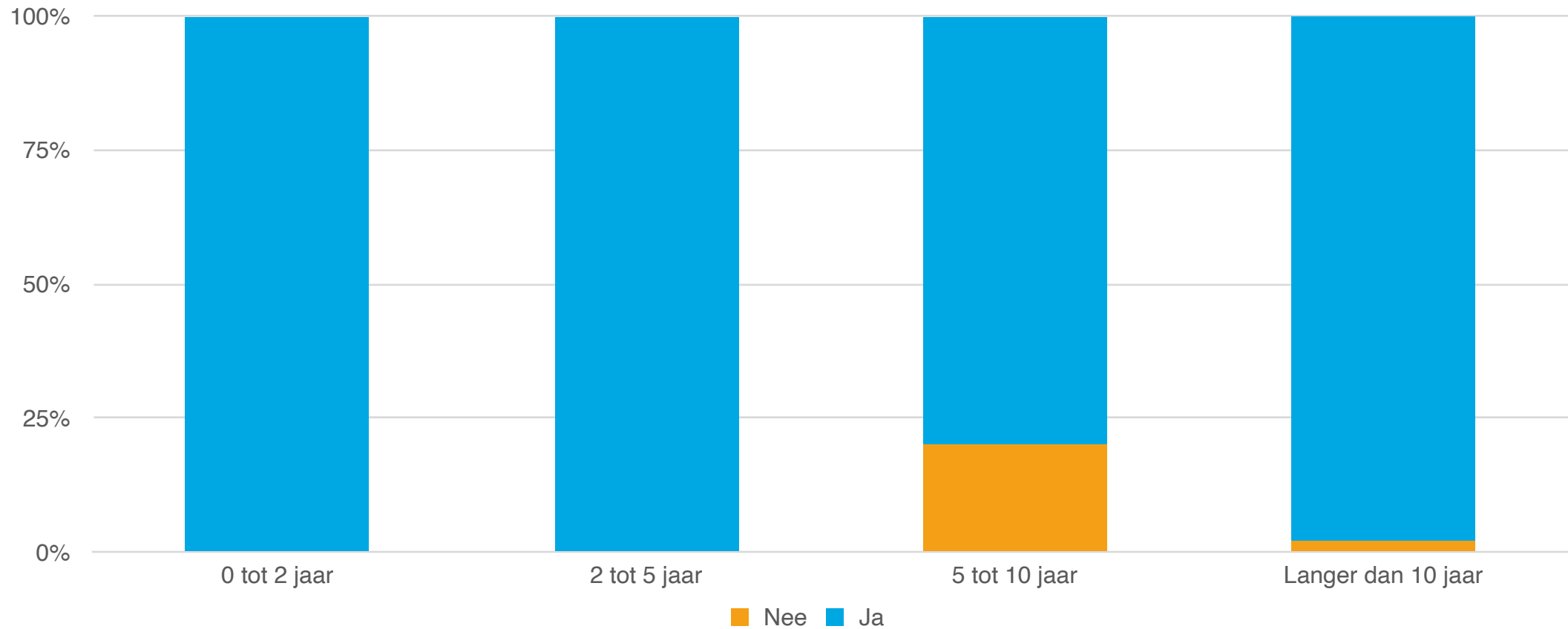
Merk je in jouw werk iets van een afnemend vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73



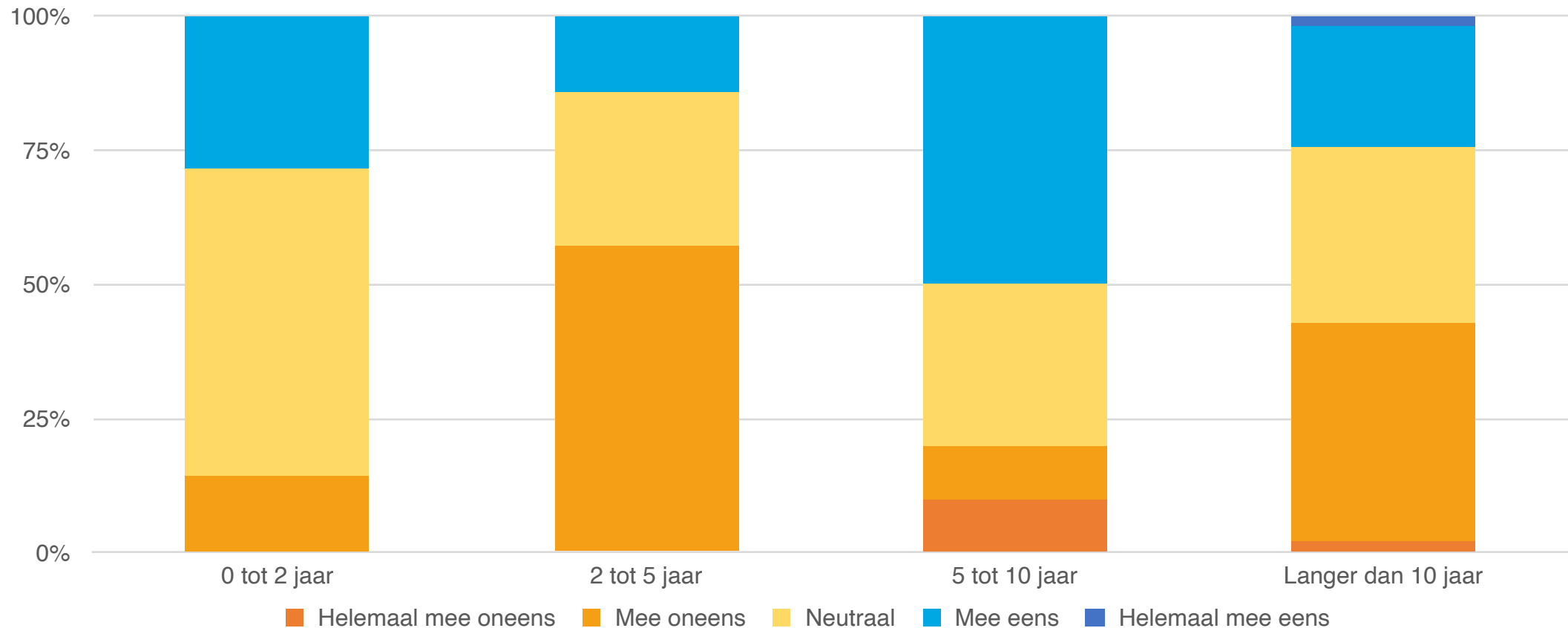
Kan Communicatie als vak bijdragen aan meer vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73



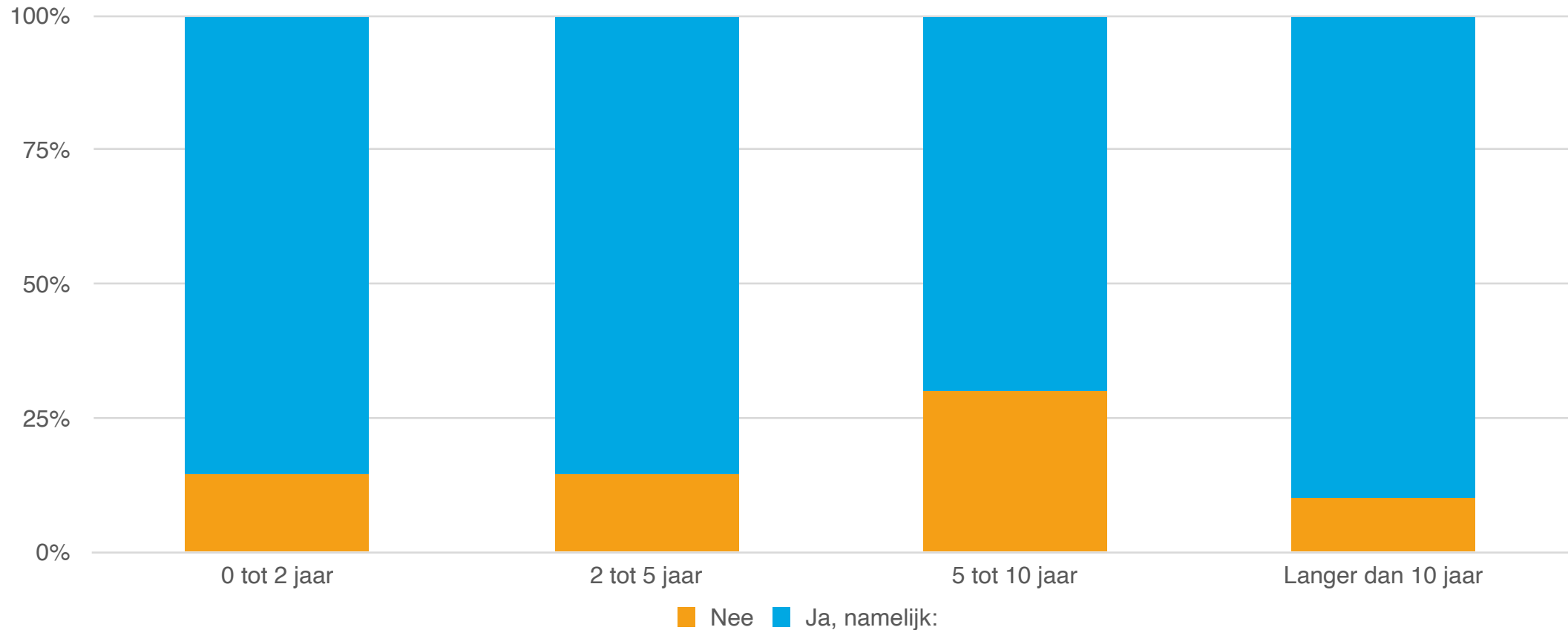
Publieke organisaties zijn goed in staat om aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving.

n = 73



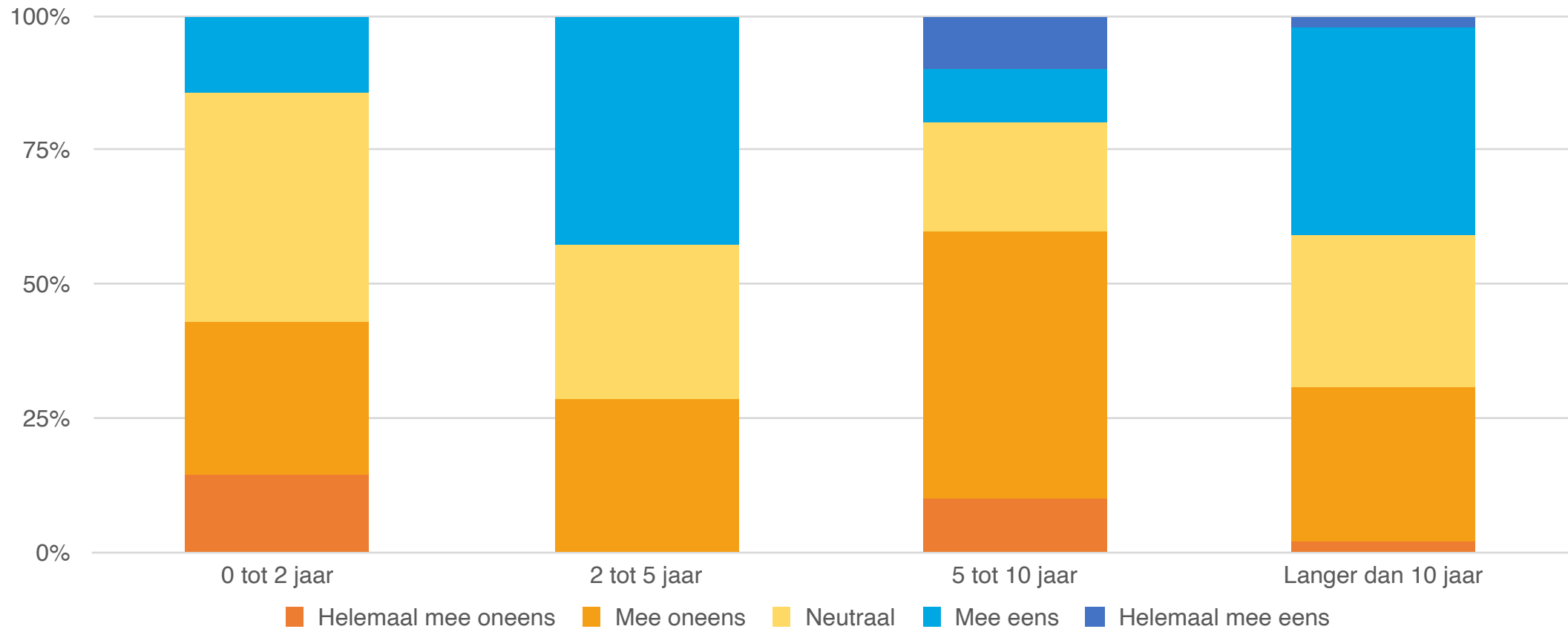
Kun je aangeven wat er volgens jou nodig is bij publieke organisaties om (beter) aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving?

n = 73



Communicatieprofessionals bij publieke organisaties zijn onvoldoende in staat om hun organisatie echt te helpen luisteren en duiden én daarnaar te laten handelen.

n = 73



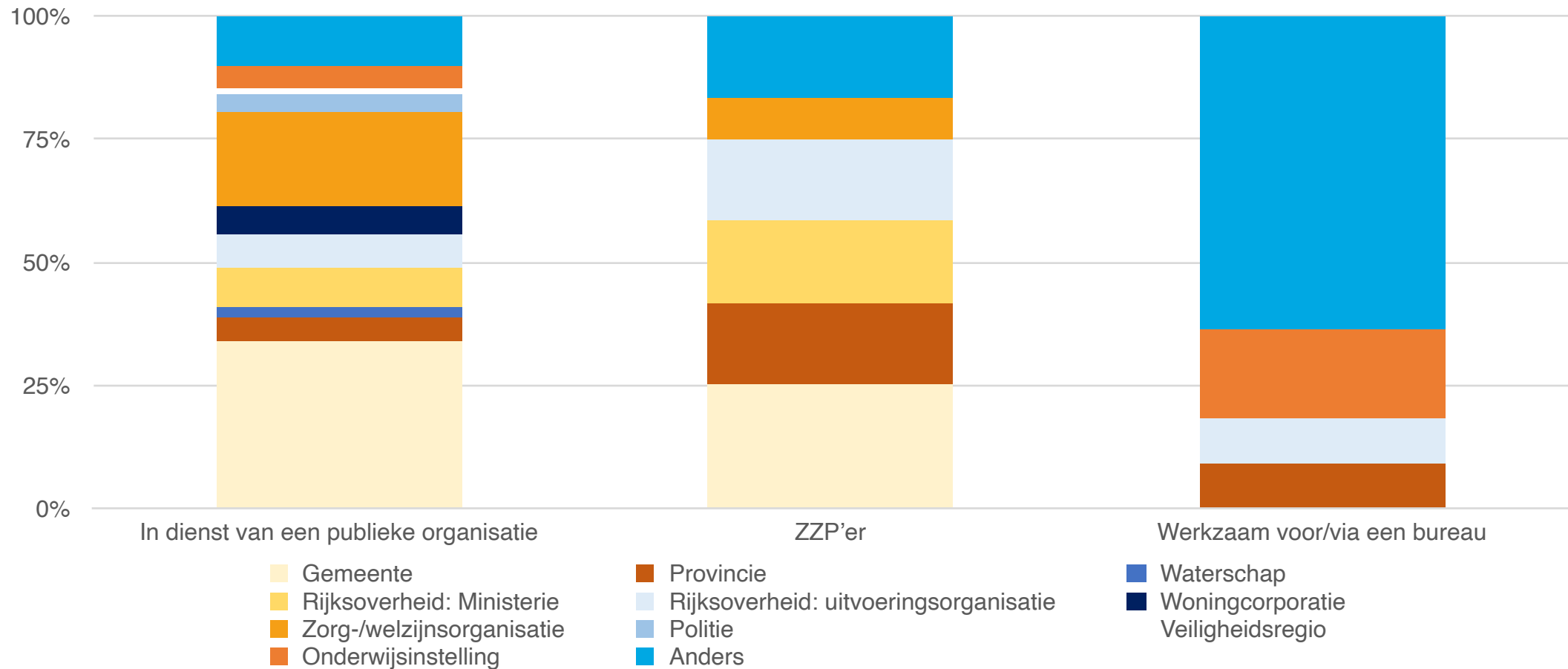


3c. Uitkomsten uitgesplitst naar type dienstverband



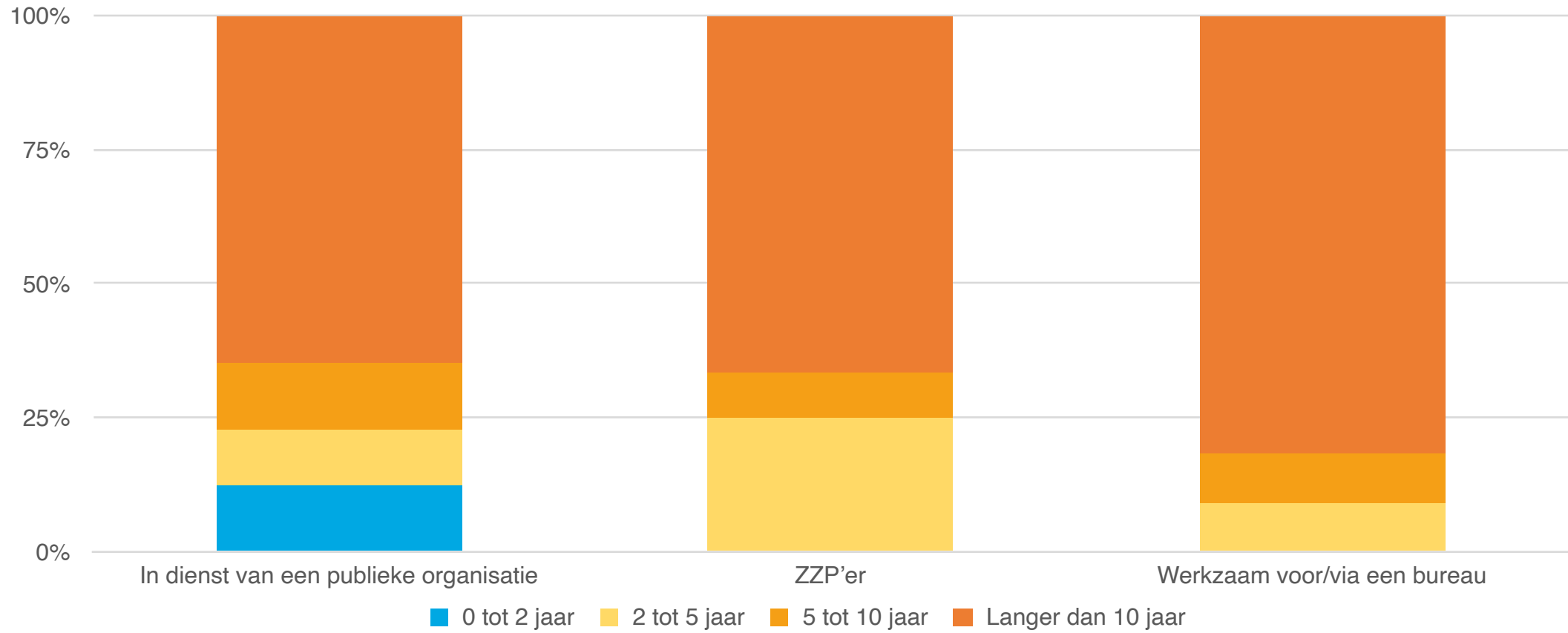
Voor welk soort publieke organisatie werk je?

n = 115



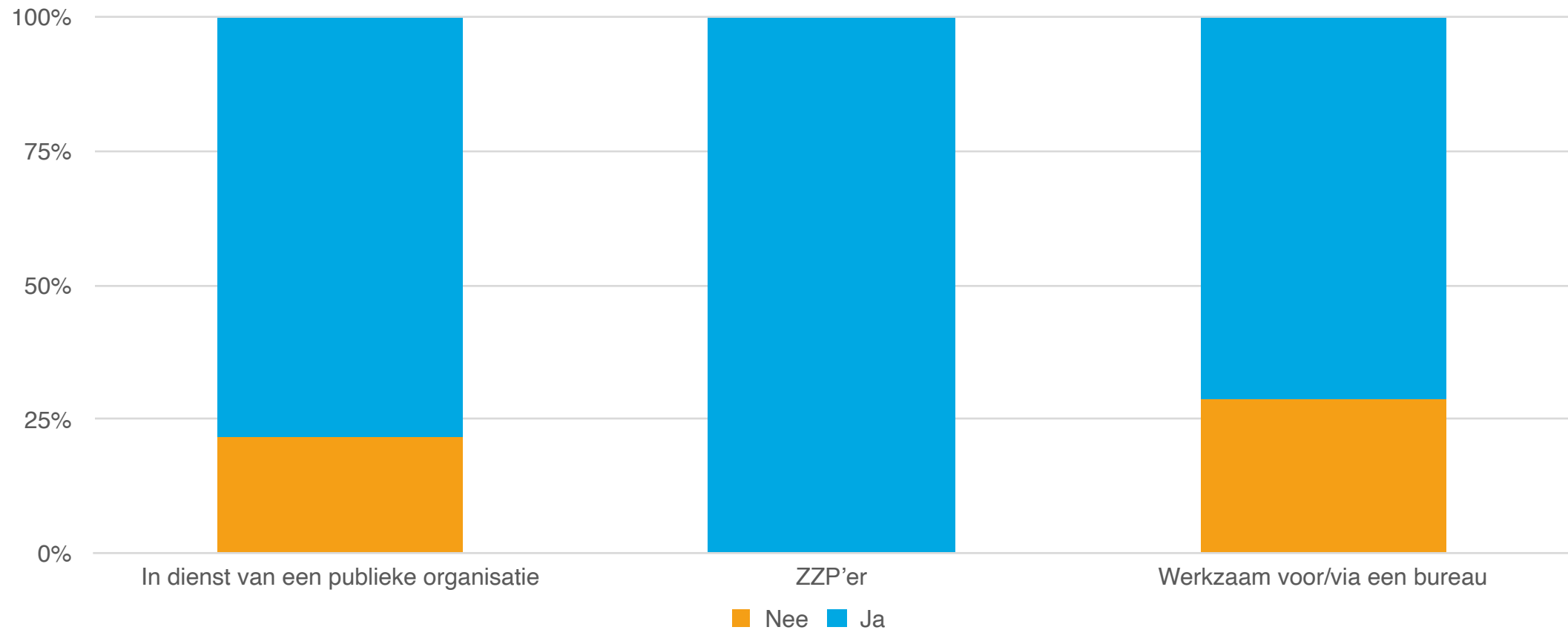
Hoe lang werk je als communicatie-professional in de publieke sector?

n = 115



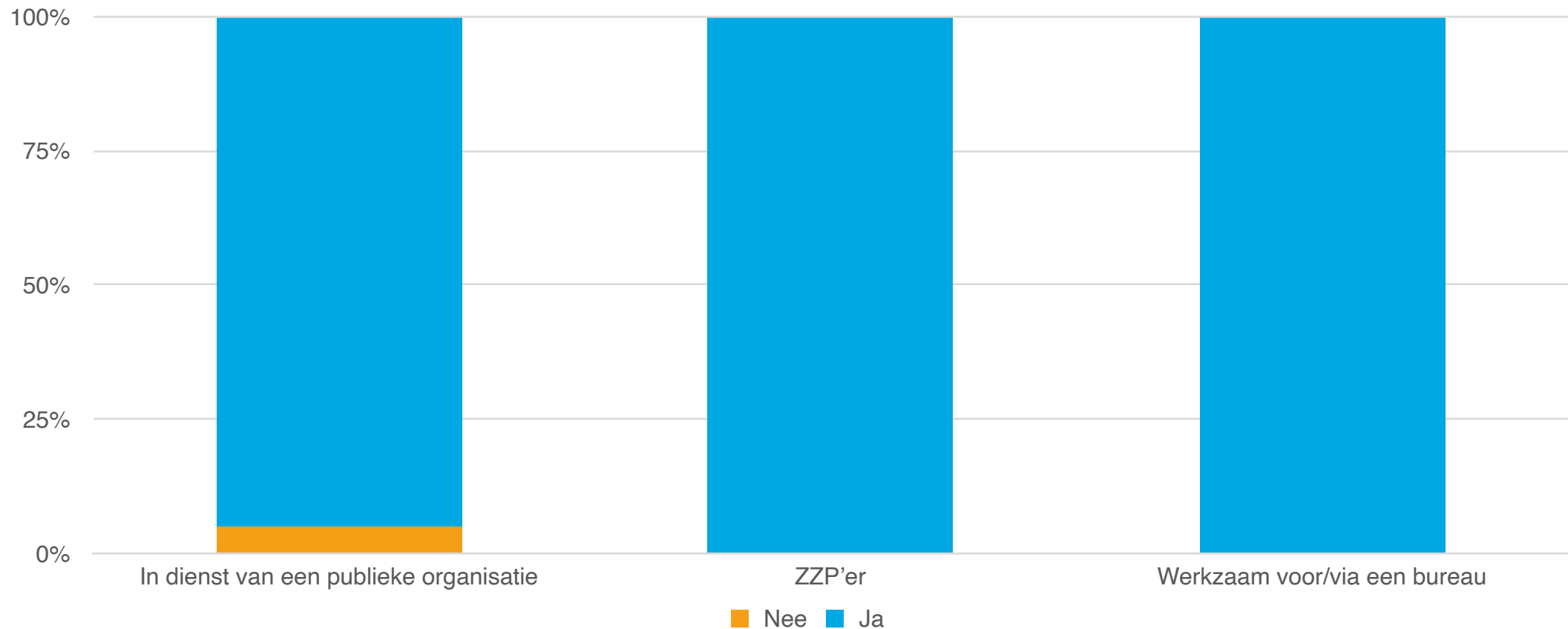
Merk je in jouw werk iets van een afnemend vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73



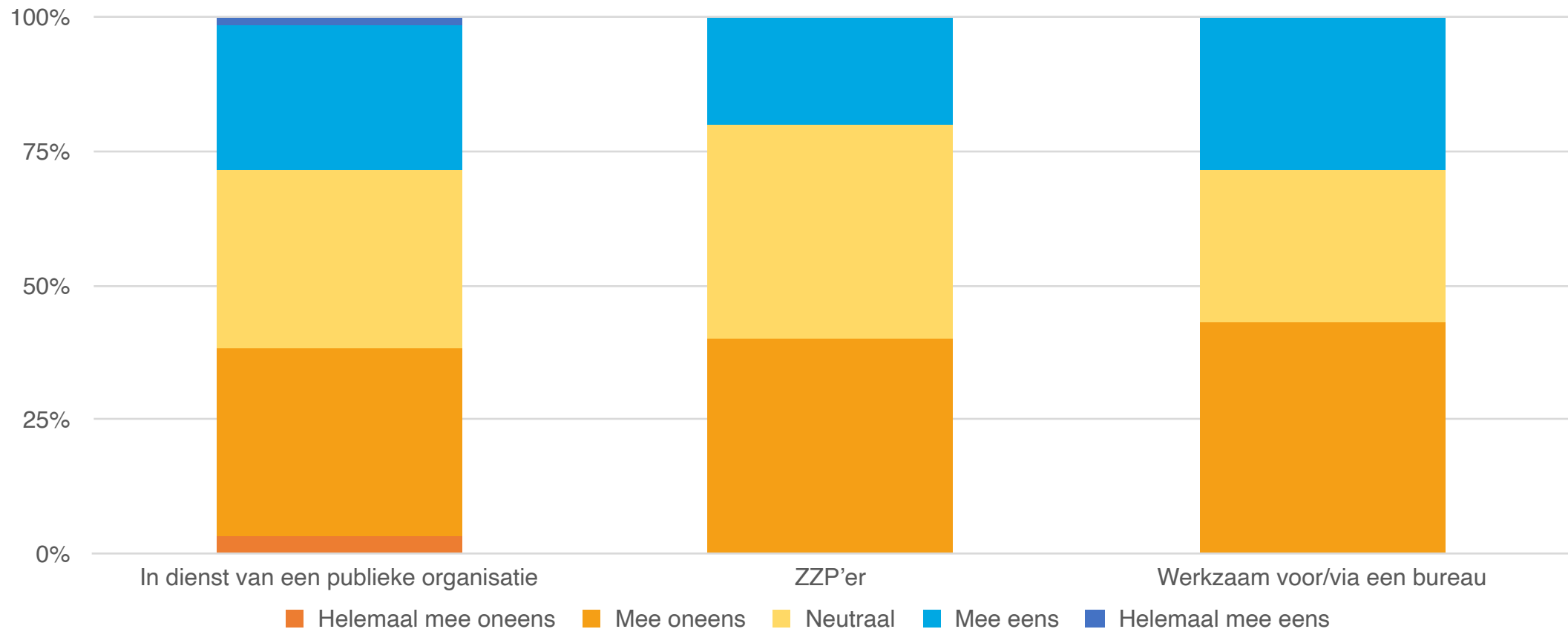
Kan Communicatie als vak bijdragen aan meer vertrouwen in publieke organisaties?

n = 73

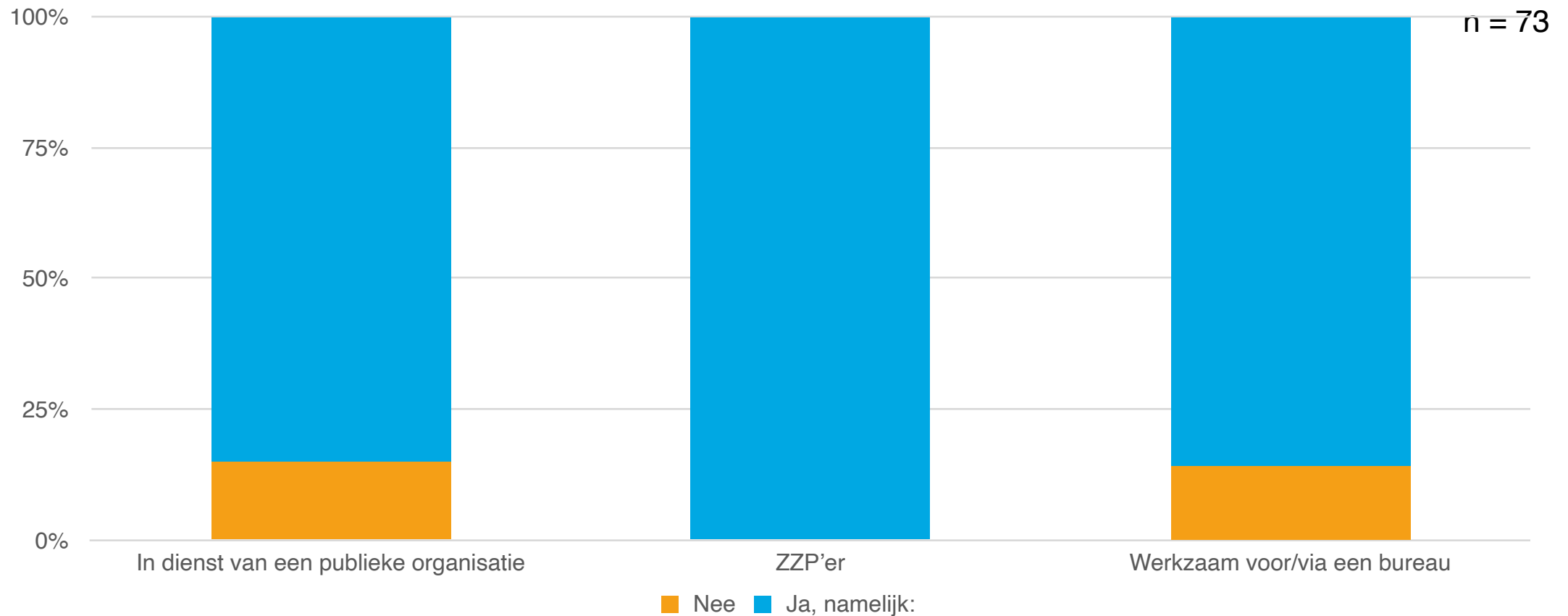


Publieke organisaties zijn goed in staat om aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving.

n = 73



Kun je aangeven wat er volgens jou nodig is bij publieke organisaties om (beter) aan te sluiten op wat er leeft in de samenleving?



Communicatieprofessionals bij publieke organisaties zijn onvoldoende in staat om hun organisatie echt te helpen luisteren en duiden én daarnaar te laten handelen.

n = 73

