

Visie op Communicatie

Voorjaar 2025

Als Provincie willen we het beste voor Zeeland en haar inwoners. Bij alles wat we doen, willen we impact maken op mens en maatschappij. Dat doen we door herkenbaar en logisch beleid te maken. Zo werken we samen aan een betrouwbare overheid.

Om onze ambities te realiseren, is communicatie een onmisbaar hulpmiddel. Allereerst zetten we communicatie in om beleid en besluitvorming over het voetlicht te brengen. We tonen wat we doen en welke keuzes we maken. Daarnaast gaan we in gesprek met inwoners, organisaties en andere overheden. Zo betrekken we onze doelgroepen bij plannen voor hun leefomgeving.

Met onze communicatie willen we toegankelijk, transparant en verbindend zijn.

In een ideale wereld communiceren we niet alleen over beleid. In plaats daarvan maken we beleid dat zoveel mogelijk aansluit op wensen uit de samenleving. Communicatief beleid noemen we dat. Uiteraard moeten we daarbij wel rekening houden met de positie, rol en bevoegdheden van het provinciebestuur. Als het erop aankomt, beslissen Gedeputeerde en Provinciale Staten namelijk hoe (de toekomst van) Zeeland eruitziet.

1 Inhoudsopgave

- Waarom deze visie?
- Wie is er 'van de Communicatie'?
- Wat willen we bereiken als organisatie?
- Hoe communiceren we?
- Organisatie van de communicatie: hoe werken we?
- Vanuit deze standaarden werken we

2 Waarom deze visie?

Als Provincie willen we duidelijk en begrijpelijk communiceren over *wie we zijn, wat we doen, hoe we dat doen* en *waarom*. Dat gaat het beste als je vooraf afspraken maakt over de manier waarop we communiceren.

Deze visie op communicatie geeft aan welke uitgangspunten voor communicatie we hanteren binnen onze organisatie. Ze gelden daarmee voor iedereen die bij de Provincie Zeeland werkt. Communiceren is een gedeelde verantwoordelijkheid (en niet alleen de taak van Team Communicatie). Van bestuurder tot kantonier en van receptioniste tot beleidsmedewerker: iedereen communiceert op zijn of haar eigen manier. En dat maakt iedere collega – of die dat nou wil of niet – tot vertegenwoordiger (ambassadeur!) van de organisatie.

Communicatie is geen toverstafje

Communicatie is geen exacte wetenschap. Communicatie alleen is bovendien geen garantie op succes. Goede communicatie zorgt er niet voor dat een slecht plan slaagt. Slechte communicatie kan een goed plan wel laten mislukken. Het zorgt voor ruis op de lijn en verstoort daarmee processen, projecten en relaties.

1.1.1 Trends en ontwikkelingen

De wereld om ons heen verandert snel en is voortdurend in beweging. Dat heeft consequenties voor de manier waarop we als organisatie communiceren. We noemen een aantal trends en ontwikkelingen waar we niet omheen kunnen.

De (Zeeuwse) samenleving ...

- is mondig en spreekt ons vaker en directer aan
- ontplooit zelf initiatieven
- denkt en handelt vanuit uiteenlopende belangen en overtuigingen. Polarisation ligt snel op de loer
- zoekt houvast in veilige bubbels (en wordt daarmee onbereikbaar)
- bestaat uit een veelheid van netwerken en instanties met eigen communicatiekanalen
- maakt steeds vaker gebruik van sociale media om de publieke agenda te beïnvloeden
- deelt informatie sneller dan ooit
- weet vaak niet waar de Provincie voor gaat of staat
- ziet de overheid niet meer als de vanzelfsprekende autoriteit
- wil begrijpelijke, duidelijke informatie

Ook de ontwikkelingen binnen het communicatievak gaan snel:

- Grenzen tussen de reële en de virtuele wereld verdwijnen steeds meer. Deep fakes, artificial intelligence en big data zijn maar een paar voorbeelden van nieuwe technologieën die onze communicatie veranderen. Na taal, beeld en gedrag is technologie daarmee een vanzelfsprekend onderdeel geworden van de communicatiemix.
- Het aanbod van communicatiekanalen en platforms neemt nog steeds toe. We worden geconfronteerd met een overvloed aan content. De toenemende polarisation brengt uitdagingen met zich mee. Wel zien we ook een tegenbeweging die meer verbinding zoekt en meer liefde, respect en positiviteit.
- Enkele platforms die we als Provincie gebruiken, staan ter discussie. Zo voldoet Meta niet aan de Europese privacyregels. Daarnaast speelt de discussie over onveiligheid op X.
- Communiceren via beeld en geluid (beleving!) blijft aan belang toenemen. Korte filmpjes worden steeds meer en beter bekeken.
- Traditionele nieuwsbronnen (radio, tv en kranten) lijken terrein te verliezen ten gunste van nieuwere (sociale) media. Toch zijn ze nog steeds van grote invloed op de publieke opinie.

3 Wat willen we bereiken als organisatie?

3.1 Waar staan we voor als organisatie

Al meer dan 450 jaar zet onze organisatie zich in voor Zeeland. Elke dag werken we met inwoners, andere overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties aan de uitdagingen die op ons afkomen. Wij zijn de overheid in Zeeland die partijen verbindt en helpt om grote maatschappelijke vraagstukken op te lossen.

Met ons ambachtelijk vakmanschap, onze betrokkenheid en liefde voor de delta zorgen we ervoor dat Zeeland een plek is waar mensen graag willen leven.

3.2 Waar gaan we voor? Welke koers varen we?

Als ambtelijke organisatie adviseren en ondersteunen we het provinciaal bestuur om oplossingen voor de grote vraagstukken te bedenken en uit te voeren. Hierbij maken we gebruik van de kracht van Zeeland en van de bijzondere kenmerken van ons land in zee.

Met onze voeten in de klei bouwen we samen aan de delta van de toekomst. Zodat we een provincie zijn die steeds meer aantrekkingskracht heeft op inwoners en gasten.

In het coalitieakkoord “Met Zeeland, voor Zeeland!” beschrijven we hoe we in de komende jaren vraagstukken aanpakken. Bij alles wat we doen, willen we impact maken op mens en maatschappij. Ruimte en landschap bepalen daarbij wat er kan; het effect op inwoners bepaalt wat we doen. Zo werken we **met Zeeland, voor Zeeland**.

3.3 Rol van communicatie bij het realiseren van onze opgaven

De Provincie Zeeland zet zich dagelijks in om het beste te doen voor Zeeland en de inwoners van Zeeland. Of het nu gaat om de energietransitie, een gezond landelijk gebied of een bereikbaar Zeeland; bij veel opgaven hebben we een grote rol als middenbestuur tussen Rijk en gemeenten.

Onze communicatieactiviteiten informeren inwoners en andere betrokkenen over het werk en de diensten van de Provincie. We geven informatie over wat we doen, voor wie en waarom. Zo geven we uitleg over de aanpak van de energietransitie en communiceren we over wegwerkzaamheden. Hierdoor begrijpen betrokkenen wat de Provincie voor hen kan doen en hoe ze zaken bij ons kunnen aankaarten.

Communicatie is tweerichtingsverkeer. We schakelen continu tussen zenden, luisteren en interactie. Als overheid willen we namelijk weten wat er speelt in de Zeeuwse samenleving. Het is belangrijk dat we onze inwoners opzoeken en met hen in gesprek gaan, zowel fysiek als online. Alleen als we midden in de samenleving staan, kunnen we zorgen voor maatschappelijke impact. En helpen we mee om invulling te geven aan de vraagstukken die op ons afkomen.

4 Hoe communiceren we?

Als overheidsorganisatie zijn we van iedereen en voor iedereen. Dat stelt eisen aan de manier waarop we communiceren met onze inwoners, medeoverheden, instellingen, bedrijven en andere organisaties.

We vinden het als Provincie vanzelfsprekend en belangrijk dat we **toegankelijk, herkenbaar en transparant** zijn. In een tijdperk van polarisatie en dalend vertrouwen in de overheid, willen we ook **verbindend** zijn en relaties opbouwen met betrokkenen. Dit zijn de uitgangspunten voor onze communicatieaanpak.

We willen helpen om de kloof die er vaak is tussen overheid en inwoners te dichten. Onze uitdaging is om beleid, wet- en regelgeving beter te laten aansluiten op het dagelijks leven van alle Zeeuwen. Om alle doelgroepen te bereiken, zetten we in op eigentijdse communicatie.

De hierboven genoemde uitgangspunten beïnvloeden de manier waarop we als organisatie met de buitenwereld communiceren.

Als Provincie Zeeland zijn we **toegankelijk** voor onze inwoners.

- Via www.zeeland.nl is 24/7 informatie te vinden over Provincie Zeeland. Ook op onze social media delen we informatie over ons werk voor Zeeland. De Provincie Zeeland is op dit moment actief op X, Bluesky, Facebook, LinkedIn, Instagram en YouTube.
- Tijdens kantooruren zijn we telefonisch, fysiek en online bereikbaar. Daarbij hanteren we specifieke [dienstverleningsnormen](#).
- Voor vragen van media zijn we bereikbaar via de perstelefoon en via communicatie@zeeland.nl.
- In het [Provinciaal Blad](#) plaatst de provincie Zeeland officiële bekendmakingen, vastgestelde besluiten, regels en regelgeving. Deze stukken liggen digitaal ter inzage bij overheid.nl en fysiek ter inzage in het abdijcomplex.
- We zorgen dat iedereen, met of zonder beperking, gebruik kan maken van onze voorzieningen, informatie en dienstverlening. Iedereen moet kunnen meedoen.

- De Provincie Zeeland vindt begrijpelijke taal belangrijk. We doen ons best om zo helder mogelijk te schrijven. We stimuleren het gebruik van duidelijke taal.
- De documenten die we online delen, zijn zoveel mogelijk digitaal toegankelijk. Dat betekent dat je websites en documenten kunt lezen met voorleessoftware. Ook voorzien we video's van audiodescriptie en ondertiteling. Informatieve afbeeldingen hebben een alt-tekst.

Informatie die afkomstig is van de Provincie Zeeland, is **herkenbaar**.

- Over de afzender van communicatie die het provinciehuis verlaat, mag geen twijfel bestaan. In al onze communicatie-uitingen zorgen we voor een herkenbaar gezicht naar buiten. De huisstijl met de welbekende leeuw en het lijnenspel zijn daarbij belangrijke elementen.
- We gebruiken zoveel mogelijk onze eigen middelen. Op deze manier laten we zien waar de Provincie aan werkt. Per onderwerp bekijken we welk middel het meest geschikt is. Op deze manier geven we een duidelijk beeld van de Provincie Zeeland en wat we doen.
- De afgelopen jaren is het aantal thematische nieuwsbrieven en projectsites flink afgenomen. We gebruiken vooral de corporate kanalen van de Provincie. Zo voorkomen we een wildgroei aan middelen en afzenders.

De Provincie is **transparant** over de keuzes die we maken.

- We maken informatie actief openbaar. Dat doen we onder andere door wekelijks de agenda van de vergadering van Gedeputeerde Staten en de genomen besluiten te publiceren.
- Wekelijks houdt het college van Gedeputeerde Staten een persgesprek in aanwezigheid van de grootste Zeeuwse media en het ANP.
- Vergaderingen van Provinciale Staten en commissies zijn live te volgen en terug te kijken.
- Persvragen beantwoorden we zo snel mogelijk.

We werken **aan verbinding en vertrouwen**

- We luisteren naar onze omgeving. Dat doen we onder andere door sociale media in de gaten te houden, maar ook tijdens bijeenkomsten.
- Inwoners krijgen eenvoudig en snel antwoord op hun vragen.
- We organiseren regelmatig contactmomenten rondom processen, programma's en projecten.
- De Provincie wil inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties zo veel mogelijk betrekken bij plannen en projecten. Als het mogelijk is, laten we ze meedenken en meedoen (zie kader).

1.1.2 Van bolwerk naar netwerk: communicatie bij participatie

Als Provincie willen we niet voorschrijven wat er moet gebeuren in een gebied. We bouwen samen met de Zeeuwen bouwen aan de toekomst van onze provincie. De titel van het coalitieakkoord 2023-2027 is niet voor niets 'Met Zeeland, voor Zeeland'. We maken onze plannen daarom zoveel mogelijk samen met inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden. Zij weten het beste wat er op een plek wel en niet kan. Anders gezegd: ruimte en landschap bepalen wat er kan; het effect op inwoners bepaalt wat we doen. We willen dus steeds meer mét Zeeland bepalen.

Participatie is niet hetzelfde als communicatie. Wel is goede en gerichte communicatie een voorwaarde voor goede participatie. Daarom investeren we in eigentijdse communicatie met oog voor verschillende wensen en behoeften. Het gaat hierbij niet alleen om zenden, maar ook om ontvangen en het in gesprek gaan. Bij participatieprocessen zorgen wij voor goede informatievoorziening, een herkenbare manier van communiceren en eenvoudige toegang tot informatie. Met duidelijke, relevante en tijdige informatie willen we het vertrouwen in de Provincie versterken. Ook willen we de betrokkenheid van inwoners en andere partijen bij de besluitvorming vergroten.

5 Welke middelen zetten we in?

We willen inwoners, ondernemers, partners, maatschappelijke organisaties en medewerkers snel en correct informeren over de Provincie. Communicatie werkt twee kanten op. We zenden niet alleen,

maar luisteren ook naar signalen uit de samenleving en praten met onze inwoners en partners. Om onze doelen te bereiken, zetten we verschillende kanalen en middelen in. Daarnaast zetten we onze voelhorens uit op plaatsen waar de Zeeuwen zich (online) bevinden. Dat zijn vooral sociale media.

5.1 Concernmiddelen

Op dit moment gebruiken we de volgende communicatiekanalen en -middelen:

- Zeeland.nl is de thuisbasis van alle communicatie van en over de Provincie Zeeland.
- Via het online participatieplatform denktankzeeland.nl en Formdesk peilen we meningen.
- De Provincie Zeeland is actief op Facebook, Instagram, LinkedIn, X, Bluesky en YouTube.
- Voor specifieke projecten verschijnt een e-mailnieuwsbrief. Vanaf januari 2025 verschijnt daarnaast de nieuwsbrief 'Zicht op Zeeland', die informatie uit thematische nieuwsbrieven, persberichten andere bronnen bundelt.
- Via persberichten informeren we media over nieuws.
- Het tijdschrift IN ZEELAND komt vier keer per jaar uit. Het informeert inwoners over de Zeeuwse provinciale politiek en onze werkzaamheden.
- Via podcasts en webinars informeren we geïnteresseerden over actuele onderwerpen, zoals PFAS. Dat doen we deels vanuit onze eigen Abdijsstudio.
- Daarnaast hebben we voor sommige projecten of programma's speciale websites ontwikkeld. Dit is vaak het geval als we die programma's met anderen uitvoeren. Denk aan reizendoorzeeland.nl waarop alles is te vinden over de uitrol van de regionale mobiliteitsstrategie. Hierin werken we nauw samen met alle Zeeuwse gemeenten.

Een gereedschapskist voor participatie is in de maak. Bij elke vorm van participatie horen geschikte communicatie-instrumenten. Denk bijvoorbeeld aan een inwonersavond, een straatgesprek of enquête.

5.2 Rol van de media

Media zijn een podium om inwoners van Zeeland te informeren of belangrijke opinieleiders te bereiken. Wekelijks vindt er een persgesprek plaats na afloop van de GS-vergadering. Daarnaast informeren we media actief over actuele dossiers via persmomenten of nieuwsberichten. Alle inhoudelijke persvragen en mediaverzoeken om bijvoorbeeld in tv- of radioprogramma's te verschijnen, lopen via Team Communicatie; de woordvoering zelf gebeurt meestal via de bestuurders.

6 Organisatie van de communicatie: hoe werken we?

Zoals eerder gezegd, is communicatie een gedeelde taak. Vaak wordt gewezen naar Team Communicatie. Dit team beheert het communicatiebeleid, de communicatie-infrastructuur en de concernmiddelen. Daarmee leggen we de basis voor de communicatie-activiteiten van de Provincie Zeeland. Bij de daadwerkelijke uitvoering hebben ook bestuurders en medewerkers een belangrijke rol. Samen bepalen we het communicatievermogen van de organisatie

6.1 Bestuurders

Als Provincie werken we vaak samen met inwoners, ondernemers en andere overheden. Met elkaar werken we aan een economisch sterk, bereikbaar, duurzaam en klimaatbestendig Zeeland. Bestuurders zijn het gezicht naar buiten en daarmee het boegbeeld van de organisatie. Medewerkers van Team Communicatie helpen bestuurders bij deze opgave. Adviseurs geven advies over publieke optredens en woordvoering. Ook plannen en bereiden ze communicatie- en mediamomenten voor. Daarnaast handelen ze persvragen af.

Content van de Provincie is altijd gericht op beleidsinhoud. Het focust niet op de persoonlijke profilering van bestuurders of politieke partijen. Dat geldt ook voor onze sociale media. Op persoonlijke kanalen hebben bestuurders vanzelfsprekend meer ruimte om human interest-content en partijpolitieke statements te plaatsen.

6.2 Medewerkers

Team Communicatie en bestuurders zijn niet de enigen die zich bezighouden met communicatie. Ook andere medewerkers hebben een belangrijke rol in het leggen van verbindingen tussen de binnen- en buitenwereld. Medewerkers van de front-office zijn vaak het eerste contact met inwoners en bezoekers; ook medewerkers van de buitendienst hebben veel contacten in het veld, net als netwerkregisseurs. Ook voor beleidsmakers wordt het steeds belangrijker om signalen uit de omgeving op te vangen. Ze moeten deze signalen vervolgens vertalen naar begrijpelijk beleid.

Er zijn diverse tools beschikbaar om collega's te ondersteunen in hun communicatie. Denk aan PowerPoint- en Word-sjablonen. Daarnaast is er een schrijfwijzer met tips voor uitnodigende teksten. Verder biedt een online beeldenbank honderden Zeeuwse foto's. Deze Beeldbank (<https://beeldbank.zeeland.nl>) is ook toegankelijk voor externen.

6.3 Team Communicatie

Op dit moment worden zowel GS als de Statengriffie ondersteund door communicatieadviseurs. Die maken daarvoor onder andere gebruik van de beschikbare corporate communicatiemiddelen en van onze contacten met de media. Daarnaast werken medewerkers bij Team Communicatie aan de interne, corporate en wettelijke communicatie van de Provincie Zeeland. We onderscheiden daarbij verschillende rollen:

1. Ontwikkelen en beheren van de **communicatie-infrastructuur** die het bestuur en organisatie mogelijk maken om te communiceren. We beheren de concernmiddelen en tools, en organiseren trainingen voor collega's.
2. Ontwikkelen van **communicatiebeleid**. Dit omvat standaarden en regels voor communicatie binnen de organisatie. Dit gaat onder andere over digitale toegankelijkheid, persprotocol, aanpak websites, regels voor media-inkoop en huisstijl. Zie ook hoofdstuk 7.
3. Bestuur en organisatie helpen **communiceren om maatschappelijke opgaven aan te pakken**. Dit zijn opgaven die dringend zijn en de samenleving direct beïnvloeden. Het is ons vak om te bepalen wat een goede communicatieve aanpak is.
4. Bestuur en organisatie helpen **communiceren tijdens (politiek-bestuurlijke) crises**, risicovolle incidenten of issues.

Zoals eerder gezegd, werkt Team Communicatie nauw samen met collega's en bestuurders. Zo laten we zien dat we als Provincie met en voor Zeeland werken.

7 Volgens welke communicatierichtlijnen werken we bij de Provincie Zeeland?

Deze visie op communicatie bevat uitgangspunten voor de communicatie van de Provincie Zeeland. Aanvullend hebben we op deelgebieden communicatiebeleid en -regels ontwikkeld:

- De online strategie: geeft aan hoe we online werken en online in contact zijn. Hierbij hoort ook een aanpak voor websites
- Het persprotocol bevat richtlijnen voor medewerkers en bestuur over hoe we met media omgaan
- Huisstijlwijzer (wordt op dit moment geactualiseerd)
- Direct Duidelijk taalgebruik
- Social Media-strategie
- Videostrategie
- [Beleidskader Integriteit Provincie Zeeland 2023](#)
- [Protocol Gebruik ICT-faciliteiten en Sociale Media Provincie Zeeland](#)
- [Dienstverleningsnormen | Provincie Zeeland](#)

Naast deze visie houden we rekening met algemene wet- en regelgeving voor overheidscommunicatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor de Wet Open Overheid. Daarnaast zijn er de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de Algemene Verordening Gegevensbescherming over informatieveiligheid.