

University of Groningen

## Internal Communication Affects External Communication

Geick, Bela; Squire, Matthew; Mossel, Jorik

**IMPORTANT NOTE:** You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

*Publication date:*  
2023

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*

Geick, B., Squire, M., & Mossel, J. (2023). *Internal Communication Affects External Communication: A research report reviewing the internal communication methods within Stadsbeheer regarding the pilot of the "Maai-Mei-Niet" for the Municipality of Groningen*. Science Shop, University of Groningen.

### Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

### Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

## **Samenvatting van het rapport**

### ***De uitdaging***

In 2022 vond de pilot van het initiatief 'Maai-Mei-Niet' plaats in de Gemeente Groningen. Dit initiatief houdt in dat er in de maand mei een deel van de gemeentelijke grasvelden niet gemaaid wordt. Het effect is dat tussen het gras planten tot bloei kunnen komen. Op deze manier krijgen insecten zoals bijen, kevers en vlinders makkelijker toegang tot het stuifmeel en de nectar van deze bloemen. Daarnaast is langer gras beter bestand tegen droogte en hitte waardoor er minder snel water uit de bodem verdampt.

Hoewel er successen werden geboekt door de invoering van de pilot leverde de uitvoering van Mei-Mei-Niet intern en extern enkele struikelblokken op. Toen we onderzoek deden naar redenen voor deze problemen kwamen we er al snel achter dat dit voor een groot gedeelte toegeschreven kan worden aan miscommunicatie. Dit rapport neemt de communicatie omtrent de pilot van 'Maai-Mei-Niet' als case-study en bekijkt hiermee hoe het interne communicatiebeleid binnen Stadsbeheer kan worden verbeterd.

### ***Onderzoeksvraag***

De onderzoeksvraag die centraal staat in dit rapport is: "Hoe kan het beleid 'Maai-Mei-Niet' effectiever worden gecommuniceerd binnen Stadsbeheer om de uitvoering ervan te waarborgen?"

### ***Bronnen***

Om inzicht te krijgen in de communicatieprocessen binnen Stadsbeheer is in dit rapport eerst gekeken naar een organogram van Stadsbeheer. Hierbij keken we naar de verschillende posities van de werknemers en is de communicatie in kaart gebracht. In dit rapport vergelijken we informatie uit twee interviews met de praktijk, in specifiek tot 'Maai-Mei-Niet'. Verder is er, aan de hand van wetenschappelijke literatuur, een schema opgesteld voor effectieve communicatie. Uiteindelijk is dit schema gebruikt om te kijken naar de huidige stand van zaken binnen Stadsbeheer.

### ***Bevindingen***

Uit dit rapport blijkt dat de meest succesvolle manier om beleid te implementeren een duidelijke visie, effectieve communicatie en voldoende tijd voor de uitvoering van de plannen vereist. Binnen effectieve communicatie zijn de belangrijkste uitgangspunten voor

succes: betrokkenheid van belanghebbenden (intern en extern), een sterke organisatiestructuur, sterk leiderschap, de juiste middelen en het gebruik van de juiste communicatiekanalen. Het belangrijkste element van effectieve communicatie is het "betrekken van de belanghebbenden". Dit rapport toont aan dat, om dit te doen, het nodig is de behoeften van deze belanghebbenden in kaart te brengen, een plan van aanpak op te stellen en de interne communicatiestrategieën te herzien/bij te werken.

Volgens dit rapport heeft Stadsbeheer een duidelijke visie. De beperkte voorbereidingstijd beïnvloedt echter de effectiviteit van het beleid. Effectieve communicatie biedt Stadsbeheer de mogelijkheid om in de loop van de tijd stapsgewijze verbeteringen door te voeren om zich beter toe te rusten voor beleidsimplementatie in de toekomst, zoals de uitbreiding van 'Maai-Mei-Niet'.

### *Advies*

Aan de hand van bovenstaande bevindingen worden in dit rapport de volgende verbeterpunten voor Stadsbeheer uitgewerkt om tot een effectievere communicatie en beleidsuitvoering te komen.

- **(1) Kies een communicatiekanaal:** De manier waarop verschillende communicatiekanalen worden gebruikt zouden moeten worden beoordeeld en, afgestemd op de behoeften van de doelgroep, eventueel worden herzien.
- **(2) Samenvatten en evalueren:** Projecten moeten uitgebreid worden geëvalueerd. Hierbij telt de mening van werknemers binnen de gehele lijnorganisatie. Dit is belangrijk om de impact die een bepaalde strategie had op de werknemers te kunnen zien.
- **(3) Herhaal:** Het geven van informatieve workshops voor de maaiers zijn een succes gebleken in het verleden en is dus een goede manier van interactie met de werknemers voor de toekomst. Dit rapport stelt voor om succesvolle methoden, zoals het geven van workshops, opnieuw te gebruiken als dat nodig wordt geacht.
- **(4) Ken je publiek:** We adviseren om workshops of informatiesessies te geven aan leidinggevenden en beleidsmedewerkers over de manier waarop je ideeën communiceert naar de verschillende afdelingen, hierbij rekening houdend met de behoeften van de doelgroepen. Dit zou bijvoorbeeld in kunnen houden dat beleidsmedewerkers een dag meelopen op de werkplaats van de maaiers om het werk dat hier gedaan wordt beter te begrijpen.
- **(5) Begrijp je collega's:** Er zou een planmatige aanpak voor gemengde/verenigende activiteiten op de jaarlijkse bedrijfsbijeenkomsten moeten komen. Dit is een goede kans om de onderlinge relaties en communicatie te versterken.

- **(6) Maak een uniforme strategie:** Het aannemen (kan ook gedelegeerd worden) van een interne communicatiedeskundige die een uniforme strategie ontwikkelt voor het communiceren van projecten naar alle werknemers binnen Stadsbeheer. Het is belangrijk dat deze persoon rekening houdt met alle lagen van de organisatie en bekwaam is in het beoordelen en begrijpen van de verschillende behoeften.