01367

Gemeente
Amsterdam

Gemeente Amsterdam

Aanzet Communicatiestrategie Grond &Ontwikkeling, Cluster Ruimte & Economie

CONCEPT
Augustus 2014,

5.1.2e

125183



Concept

Inhoud:

1. Kaders opdracht en stappenplan
2. Communicatie: pijlers
3. RVE Grond & Ontwikkeling
4. Analyse organisatie
5. Communicatiestrategie RVE Grond &Ontwikkeling



Concept

Kaders opdracht en stappenplan

- 'Een stad, een opgave'
- Plan RVE Grond & Ontwikkeling
- Clustersamenwerking (bundeling en afstemming)

- Analyse, SWOT en gesprekken, voorjaar 2014
- Aanzet strategie, zomer 2014
- Uitwerken inclusief deelplannen, najaar 2014
- Implementatie, uitvoering 2015 – 2017

Gemeente
Amsterdam

2. Communicatie: doel en pijlers



Doel communicatie

Het doel van communicatie is directie, management en medewerkers van Grond & Ontwikkeling communicatiever en bewuster van communicatie te maken.

-Alle medewerkers van Grond & Ontwikkeling zijn vaardig in communicatie, zodat zij netwerk kansen optimaal kunnen benutten.
-De professionals van communicatie ondersteunen daarbij vanuit hun vak, zodat er gecommuniceerd wordt vanuit 1 visie waardoor er eenduidigheid in uitingen ontstaat.

01367

Koers	Organisatie	Zichtbaarheid
		
positionering	professionalisering	profilering

binnen → buiten

Identiteitsontwikkeling Merkontwikkeling missie, visie & waarden branding & storytelling stakeholderonderzoek	Organisatieverbetering Merk- en reputatieteam (off en online) Issuemanagement crisiscommunicatie	(corporate) communicatie thematische communicatie Uitvoering merk- en reputatiestrategie Mediarelaties

Bron: reputatiegroep

125183



Doelen Organisatie

- Inkomsten uit grootstedelijke gronduitgifte
- Transformatie
- Reduceren doorloop ketensamenwerking
- Stijging vastgoedwaarde (faciliteren gebiedsontwikkeling)
- Klanttevredenheid



Kansen: koers, organisatie en zichtbaarheid

- **Identiteit** = hoe we zijn (gewenst en werkelijk)
- **Reputatie** = hoe en wat we doen, hoe stakeholders werkelijk over ons denken.

Werken aan/gebruik maken van:

- Meer trots en verbondenheid medewerkers
- Stijgende tevredenheid stakeholders
- Minder kwetsbaar bij calamiteiten en issues
- Versterkt positie arbeidsmarkt (bijv. werving jong talent)
- Magneet voor investeerders en financiers

01367

Gemeente
Amsterdam

3. RVE Grond & Ontwikkeling

125183

Concept

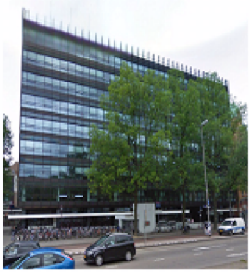
Missie en visie RVE Grond & Ontwikkeling:

De missie: Meer waarde creëren voor de stad en metropool Amsterdam

- Meer waarde creëren in financiële en maatschappelijke zin; succesvolle en betekenisvolle stad

De visie: Met ons gezamenlijk vermogen realiseren wij voor iedereen een passende plek in Amsterdam

Vraagtekens bij 'realiseren'. Beter: initiëren



PROFESSIONALISERING

Communicatie kernvraag

Welke houding, toon, boodschap en beeld passen bij een organisatie die een belangrijke sleutel in handen heeft voor de fysieke ontwikkeling van de stad?

De sleutel is de grond voor grote bouwprojecten en de uitgifte en het beheer van grond in erfpacht

Gemeente
Amsterdam

4. Analyse organisatie

Concept

Beeld, cultuur en communicatie NU (knelpunten):

"OGA is een 7-koppig monster."

"OGA communiceert niet. Dat creëert afstand en het juiste kanaal is onvindbaar."

"Er is strategie voor nodig om 1 vraag aan OGA op het juiste moment aan de juiste persoon te stellen''

"Ik ontwijk OGA zoveel mogelijk om 'nee' te voorkomen''

"Er is geen gezamenlijk gedragen kader."

"Ze hebben alleen een website waarop niet staat wat je zoekt."

"Wij doen alles zelf. Soms 3 dagen bezig met gegevens compleet en kloppend te krijgen."

"Vaak vallen collega's elkaar af of spreken slecht over elkaar"

Concept

Beeld, cultuur en communicatie STRAKS (wensbeeld):

"Begin met de Amsterdammer, journalisten etc.: Wat doen wij met onze grond? Vertel je verhaal. Leg gewoon eens wat uit, ook wat je met de inkomsten doet."

"Een vertrouwensbasis is belangrijk, met openheid over informatie. Dat je niet in clichés denkt over elkaar.''

"Klantenbinding. Transparant. 1 op 1. Eerlijk."

"Ontwikkeling en grond moeten samen in balans zijn en blijven. Dus ze moeten altijd met elkaar in gesprek blijven en geen muren ertussen! "

"Werken met gezond verstand, dat je weet wat je aan elkaar hebt."

"Dat je gelijkwaardig bent en open kaart speelt. Dat je open staat voor input."

"Meer vanuit cluster gevoel, breder."

"Het moet leuk worden om advies te krijgen van OGA."



Wat doe jij met 100.000 euro?

"Ik zou voor €50.000 extern neerzetten waar we van zijn (erfpacht en gebiedsontwikkeling) en €50.000 aan een mooi verhaal, storytelling, positief, mensen weer aangesloten, trots, verbinding. Perspectief ipv los zand."

"De erfpacht App! Je staat voor een woning en dan klik je die aan op je telefoon en dan zie je meteen welk type, of het afgekocht is, voor hoe lang..."

"Succes is een keuze. Intern: ludieke acties RVE G&O speeddaten als nieuwe partners met andere RVE's flirten. Menselijk contact, gezicht geven."

"Helderheid, transparantie, loketten."



Zwaktes en bedreigingen – waarneming

- Meestal zijn we bewust en onbewust bekwaam op de inhoud van ons werk

- Maar…nu nog onbewust onbekwaam in communicatie - Onwetend dat je iets niet kunt

Volgende stappen:
- Bewust onbekwaam -Je realiseert je dat je iets niet kunt Daar heb je last van, je wilt het wél kunnen

- Bewust bekwaam - Je bent bezig om iets nieuws te leren

- Onbewust bekwaam - Je past dit vanzelf toe



Zwaktes en bedreigingen – clusterbreed

- Reputatie en beeldvorming over onze organisatie, onze producten en onze diensten staan onder druk
  - bij belangrijke interne partners
  - in mindere mate bij externe partners

- Informeren is uit het oog verloren
  - wat is onze koers en onze handleiding?

- Relaties onderhouden gefragmenteerd en incidenteel

- Dialoog en tweerichtingsverkeer scoort onvoldoende
  - Communiceren is meer dan zenden



Sterktes, kansen

- Een helder verhaal met de geschiedenis, de visie en de ambitie
- Samenwerken; elkaar vertrouwen en op elkaar kunnen rekenen
- Expertise delen, wij-cultuur
- Balans tussen grond en ontwikkeling
- Positiebepaling t.a.v. bestuur en politiek
- Professionalisering, verbeteren digitale info, openheid, duidelijke communicatie, positieve houding
- Klantgericht werken

01367

Gemeente
Amsterdam

5. Communicatiestrategie RVE G&O

125183

Concept

Elementen communicatiestrategie

- Een stad, een opgave: ***binnen is buiten, buiten is binnen*** denken
- Doen ipv verkondigen (inspiratie uit bewijsvoering, ipv beloftecommunicatie)
- Persoonlijk en aanspreekbaar (gezicht geven, weg uit de anonimiteit)
- Markt- (wat is de markt, wat wil de markt?)
- Klantgericht, interne en externe klant
- Open, helder, wederkerig en uitnodigend (heldere rollen, co-productie)

Concept

Prioriteit interne communicatie

"Het verschil tussen een goede of een slechte organisatiecultuur is de mate waarin onderdelen (bedrijven, sectoren, afdelingen, e.d.) met elkaar samenwerken en communiceren om de doelstellingen te verwezenlijken" (Van 't Hof)

- Vertrouwen en wantrouwen, helderheid in rollen en taken
- Trots, aantrekkelijk en aansprekend
- Co-productie en samenwerking, nieuwe rol in markt/ maatschappij
- zelfreflectie
- Houding: luisteren en signaleren, pro-actief, wederkerig, uitnodigen, faciliteren

Concept

Externe communicatie:

- Klantgericht, marktgericht, (pro-actief, signaleren)

Betrouwbare samenwerkingspartner

Slagvaardig en flexibel

voorbeeld: loodsen en loketten versterken en verbinden

- Transparant en helder

Waar zijn we van, wat zijn onze doelen, hoe doen we dat?

Voorbeeld: grondprijsbrief

Concept

Ideeën, suggesties, actiepunten uitwerking najaar 2014

1. De waarden van gemeente Amsterdam: wat betekent dat voor ons?
2. Huisstijl voorbereiding implementatie
3. Schrijven en verbeelden van de corporate story 'Gebiedsontwikkeling en gronduitgifte'
4. Heldere beschrijving rollen en taken per afdeling, inclusief rollenspel
5. Inventarisatie loketten en loodsen met externe hulp; van buiten naar binnen
6. Analyse zakelijke markt en klanten ism EZ en centraal
7. Digitaal: supersmart met je phone en internet
8. Beeldbeleid; foto's en films inspirerende producten en diensten; de pareltjes in onze stad
9. Inventarisatie persoonlijke communicatiemiddelen tbv relatiebeheer
10. Factor C Sessies
11. Klantenforum ontwikkeling en bouwen



Concept

Vervolg:

- Vaststellen analyse en elementen communicatiestrategie, aug. 2014

- Uitwerken communicatiestrategie, najaar 2014

Deelplannen:

- Interne communicatie
- Externe communicatie
- Communicatiekracht RVE Grond & Ontwikkeling (de professionele ondersteuning)

01367



Gemeente
Amsterdam

125183