

De gemeente in gesprek met zichzelf



Jaren geleden noemde Anne van der Meiden (theoloog en communicatiewetenschapper) het recht op openheid al één van de democratische grondtrekken van de kerk. Anno 2009 lijkt dit nog altijd geen vanzelfsprekendheid. In veel gemeenten scoort (interne) communicatie niet hoog op de prioriteitenlijst en wordt er nauwelijks visie en beleid op losgelaten. Toch doet de gemeente zichzelf daarmee tekort. Een pleidooi voor meer openheid.

Kruispunt, in de Amersfoortse vinexwijk Vathorst, is een uniek samenwerkingsverband tussen de Protestantse Kerk in Nederland, de Christelijke Gereformeerde Kerk en de Nederlands Gereformeerde Kerk. In augustus 2003 begonnen met dertig mensen is Kruispunt nu uitgegroeid tot een gemeente met ruim vijfhonderd leden. Waar in het begin de communicatielijnen bijzonder kort waren (en de processen zeer democratisch), hebben we nu te maken met een middelgrote gemeente, waarbij beleid en de vertaling daarvan richting gemeente om een duidelijke structuur vragen. Daarnaast brengt ons samenwerkingsverband én missionaire karakter ook een aantal verschillende culturen bijeen, hetgeen de noodzaak van eenheid rondom visie en missie onderstreept.

Zijlijn

Binnen de kerkenraad van Kruispunt is communicatie een aparte portefeuille. Het is een bewuste keuze om de verantwoordelijkheid voor het communicatiebeleid te koppelen aan een kerkenraadslid. Hij of zij is immers betrokken bij de visie op gemeentezijn en het totale kerkenraadsbeleid. Een beleid dat we moeten 'doorvertalen' naar de diverse doelgroepen binnen de gemeente, waarbij het creëren van eenheid en betrokkenheid een belangrijke doelstelling is. Openheid is daarbij van wezenlijk belang. Het vergroot in de regel het verantwoordelijkheidsgevoel van gemeenteleden, wat zich weer uit in een grotere betrokkenheid. Het samen gemeente van Jezus Christus zijn, wordt daardoor een levend(ig)e werkelijkheid. Het omgaan met die openheid ging overigens

ook binnen Kruispunt niet zonder slag of stoot. Vooral gemeenteleden van het eerste uur (toen de gemeente uit een kleine groep bestond en we veel beslissingen met elkaar namen) hebben op een bepaald moment het gevoel gehad aan de zijlijn te worden gezet toen door de relatief sterke groei structuren veranderden en communicatielijnen langer (en minder zichtbaar) werden. En als kerkenraad zijn we ons ook bewust van de momenten dat de communicatie beter en/of uitgebreider had gekund.

Communicatieplan

Om de vinger aan de pols te houden en de samenhang te bevorderen, werken we inmiddels met een communicatieplan en een communicatieteam. In het plan benoemen we onder andere doelstellingen, doelgroepen, beschikbare media en prioriteiten. Het team zorgt voor de uitvoering ervan. De doelstelling van onze interne communicatie is als volgt verwoord: 'de gezamenlijke zin bevorderen door elkaar te (helpen) informeren over wie we als gemeente willen zijn, wat er speelt, wat er gebeurt, waarin we geloven en elkaar te stimuleren tot onderlinge betrokkenheid en inhoudelijke verdieping'. Kernwoorden daarbij (voor zowel de interne als externe communicatie) zijn: bescheiden, uitnodigend, professioneel, eenvoudig & eenduidig en bijbels. Aan de hand van een matrix hebben we precies in kaart gebracht welke media voor welke doelgroepen geschikt zijn en welke acties het communicatieteam op korte en langere termijn moet realiseren. Ervaring

heeft geleerd dat concreet zijn in het benoemen van de acties en het werken met prioriteiten en deadlines de beste resultaten oplevert. Werk vooral met haalbare doelen en staar je niet blind op 'wat eigenlijk zou moeten maar nog niet kan'. Daarnaast speelt uiteraard het beschikbare budget een rol, al zou het beleid het budget moeten bepalen en niet – zoals in veel kerken nog zo vaak gebeurt – andersom! Het communicatieplan staat overigens niet op zichzelf maar is weer een afgeleide van onze gemeentebrede visie en missie en dient tegelijkertijd ter versterking van diezelfde visie en missie. Bij heldere communicatie is samenhang immers het sleutelwoord.

Weekbrief

Qua beschikbare media is er een scala aan mogelijkheden. Een van de meest effectieve manieren om de gemeente op de hoogte te houden van wat er speelt, is de weekbrief met daarin nieuws rond gemeenteleden, activiteiten, ontwikkelingen binnen de gemeente, vacatures, kerkenraadsverslagen et cetera. Wat dat laatste betreft, hebben we er bewust voor gekozen een wat meer inhoudelijk verslag te plaatsen zodat de gemeente ook echt weet met welke onderwerpen we bezig zijn. De reguliere verschijning van de weekbrief garandeert up-to-date nieuws en de verspreiding per mail een gemeentebrede ontvangst.

Een anno 2009 niet meer weg te denken communicatiemiddel is uiteraard de website, met het algemene (voor iedereen toegankelijke) deel en het besloten (achter de inlogcode) deel. En hoewel het algemene deel vooral een externe functie heeft, blijken toch ook veel gemeenteleden daar vaak informatie vandaan te halen of bijvoorbeeld een dienst te downloaden. Een dynamische website (met regelmatige updates) heeft dus ook intern aantrekkingskracht!

De gemeentegids (die elk jaar in september verschijnt) geeft vooral informatie over onze geschiedenis, visie, missie, lange termijn activiteiten, kerkdiensten, kerkenraad, 'huisregels' met betrekking tot familiegebeurtenissen en contactpersonen. Het bijbehorende 'smoelenboek' - met van elk gemeentelid een foto en wat informatie (adres, werk, hobby's) - blijkt inmiddels een geliefd 'naslagwerk' om andere gemeenteleden een beetje te leren kennen. In een snelgroeende gemeente als Kruispunt een welkome 'shortcut'. Het is wel belangrijk om dit regelmatig bij te werken.

En dan zijn er natuurlijk de folders voor de diverse activiteiten met een meer adhoc karakter (gemeenteweekend, cursussen et cetera). Onderschat overigens ook nooit de (communicatie)waarde van de onderlinge ontmoeting op zondag!

Professioneel

Eén van de kernwoorden bij onze (ook interne) communicatie is 'professioneel'. Als eigentijdse gemeente vinden we het belangrijk dat de diverse communicatiemiddelen zowel qua inhoud als 'look' professioneel ogen. Door te werken met een huisstijl (logo, lettertype) wordt de herkenbaarheid vergroot en neemt de samenhang tussen missie, identiteit en uitstraling toe. Te vaak nog maken kerken (zeker bij interne communicatie) het uiterlijk ondergeschikt aan de inhoud, waardoor ze de communicatie (wellicht onbewust) als tweederangs wegzetten. 'Het gaat immers om de boodschap', waarbij ze vergeten dat gebrek aan vormgeving óók iets communiceert. Een aantrekkelijke vormgeving nodigt uit tot lezen, vergroot de bekendheid over wat er speelt en dus ook de betrokkenheid.

Vergeet niet dat gebrek aan vormgeving óók iets communiceert

Op bezoek

Binnen Kruispunt vinden we de wisselwerking tussen kerkenraad en gemeenteleden enorm belangrijk en is het onze overtuiging dat je als gemeente alleen levensvatbaar bent als visie en missie gemeentebreed gedragen worden. Draagvlak creëren kan op verschillende manieren. Naast het gebruik van de 'geijkte' communicatiemiddelen hebben we als kerkenraad dan ook bewust gekozen om op bezoek te gaan bij iedereen die zich als nieuw lid aanmeldt om in een een-op-een-gesprek te 'proeven' wat mensen beweegt om lid te worden van juist ónze gemeente. Het is de tijdsinvestering meer dan waard. Een andere vorm van interactieve communicatie is dat we de gemeente meenemen in onze route op weg naar beleidsbeslissingen en niet slechts achteraf informeren over genomen besluiten. De praktijk heeft uitgewezen dat juist ook deze uitnodiging tot meedenken en de openheid gedurende het denkproces een waardevolle aanvulling zijn op ons gemeentezijn. Mensen voelen zich serieus genomen en betrokken en zijn in veel gevallen van harte bereid er samen de schouders onder te zetten.

Communiceren zit in onze genen. God heeft ons geschapen voor de dialoog: in relatie tot Hem én in relatie tot elkaar. Vanuit dát perspectief en in die openheid mogen we samen voluit gemeente van Jezus Christus zijn. Met God als initiator en Zijn Geest als inspirator zullen 'communication' en 'communion' steeds meer hand in hand gaan.

Rita Quartel

Portefeuillehouder Communicatie Kruispunt kerkenraad