



Burgerberaad

Werkplaats 10:
Communiceren
is
luisteren



Hoe ziet een leefbare gemeente eruit?

Een gemeente waarin een bewoner altijd een antwoord krijgt op zijn of haar vraag.

Een leefbare gemeente is een gemeente waarin een bewoner 24 uur per dag & 7 dagen per week informatie kan inzien, vragen kan stellen en antwoorden kan krijgen. Een gemeente waarbij de bewoner op een eenvoudige manier kan achterhalen wie (welke afdeling of organisatie) er antwoord kan geven op zijn of haar vraag. Een gemeente waarin bewoners het gevoel hebben gehoord te worden, waar bewoners het gevoel hebben dat er naar ze geluisterd wordt of waarbij een bewoner weet wat de reden is wanneer het antwoord op de vraag 'nee' is.

Vragen & oplossingen binnen werkplaats 10

- Waar staat in mijn Fixi-melding het antwoord op mijn vraag? → uitleg over Fixi
- Is er een Dorpsraad in mijn dorp? → de dorpsraad laat zichzelf zien
- Hoe vraag ik een vergunning aan? → via de website of telefonisch stap voor stap uitleg geven
- Hoe word ik bestuurslid van de dorpsraad? → een dorpsraad die dit uitlegt
- Hoe kan ik meepraten over veranderingen in mijn dorp of wijk? → uitleg over het participatieplatform
- Hoe weet ik welke organisatie of welke afdeling ik voor mijn vraag moet hebben? → gemeentegids
- Wie kan ik binnen de gemeente benaderen voor vragen over mijn dorp? → gebiedscontactfunctionaris



Aanleiding

Oftewel: veel bewoners van gemeente Schagen weten niet hoe en waar gemeentelijke informatie te vinden is. Welke communicatiemiddelen gebruikt de gemeente, en met wie werken ze samen? Bij wie of welke afdeling of organisatie of digitaal platform, moet ik waarvoor zijn?

Bewoners weten de informatie onvoldoende te vinden, of kennen zelfs het bestaan ervan nog niet. Hierdoor hebben bewoners het gevoel dat er niet naar ze wordt geluisterd en weten ze onvoldoende de weg om hun vraag te stellen of een probleem te melden.



Waar gaat dit voorstel over?

Dit voorstel gaat dan ook om het jaarlijks houden van een open dag bij de gemeente. Laat zien wat er in huis is, wat de gemeente al doet en waar & hoe je dat als bewoner kunt vinden.

Dit is een variant op de bekende **Kom Binnen Bij Bedrijven Dagen**, waarbij de inwoners eenvoudig kennis kunnen maken met alle communicatiemiddelen die de gemeente op dit moment gebruikt en met welke partners de gemeente samenwerkt.

En zorg dat deze informatie 24/7 eenvoudig vindbaar is, door middel van een chatbot of ouderwetse gemeentegids.



Het burgerberaad besluit om:

- 1) Jaarlijks een open dag op het gemeentehuis te organiseren
- 2) Het onderwerp van het poststuk te vermelden in het adresvenster van gemeentepost
- 3) Een ai chatbot toe te voegen aan de website van de gemeente
- 4) Een medewerker beschikbaar te stellen voor telefoondienst
- 5) Een (digitale) gemeentegids beschikbaar te stellen

Welke stands zijn aanwezig op de open dag?

Gemeentelijke organisatie	Samenwerkingspartners ed.
Communicatie: vertellen iets over de (werking van) website	Wonen Plus Welzijn
Serviceteam: iemand vertelt iets over Fixi (hoe het werkt en hoe te gebruiken)	Dorpsraden, wijkverenigingen
Klantcontactcentrum: iemand vertelt iets over de balie, telefooncentrale, Toegang	Noordkop voor elkaar
Het wijkteam: iemand legt uit wat het wijkteam voor bewoners doet	Humanitas
Gebiedscontactfunctionaris: zij stellen zichzelf voor	Sportservice Schagen
samen.schagen.nl : iemand vertelt iets over het doel en de werking ervan	Buurtbemiddeling Schagen
Projectleiders: vertellen hoe een project werkt	Sportservice Schagen
Beheerders: leggen uit hoe ze te werk gaan	Gehandicapten Platform Schagen
Subsidie: uitleg over hoe (of waarvoor) je een subsidie kunt aanvragen	Buurtbusvereniging



Post

Probleem: (ongeadresseerde) gemeentepost wordt niet altijd gelezen.

Oorzaak: er staat geen naam op de envelop (*aan de bewoners van dit adres*) en/of er staat niet op waar de brief over gaat.

Gevolg: belangrijke post wordt niet gelezen

Oplossing: toon in het adresvenster in een paar woorden altijd waar de brief over gaat

Kosten: ca. 1.000 euro ten behoeven van aanpassen van het briefpapier

Voorbeelden:

Mevrouw van Schagen
Laan 19
1741 EA SCHAGEN
Onderwerp: werkzaamheden riolering

Aan de bewoners van dit adres
Onderwerp: burgerberaad

Ai chatbot, gemeentegids

Probleem: mensen weten niet altijd hoe iets binnen de gemeente werkt. Denk aan weten waar je meer informatie vindt over wegwerkzaamheden, hoe/wanneer je een vergunning aanvraagt, wie kan helpen bij financiële problemen

Oplossing: stel een chatbot beschikbaar op de website of via een app, waaraan je 24/7 een vraag kunt stellen. Verspreid onder (nieuwe) bewoners een digitale gemeentegids en leg enkele geprinte exemplaren bij de balie.

Kosten: de gemeentelijke website uitbreiden met een chatbot en verspreiden van een digitale en papieren gemeentegids

Voorbeeld chatbot:

Vraag: *ik wil een vergunning aanvragen voor het bouwen van een schuur. Hoe doe ik dit?*

Chatbot: waar woont u? .. Wat wilt u bouwen? .. Wat is de afmeting van het bouwwerk? .. Meer informatie over het aanvragen van vergunningen staat op onze website, ga naar: <https://www.schagen.nl/vergunningen-en-ontheffingen>

Vraag: *wat voor wegwerkzaamheden zijn er in mijn straat en hoe lang duren deze?*

Chatbot: in welke plaats woont u? .. In welke straat vinden de werkzaamheden plaats? .. Meer informatie staat op onze website, ga naar: <https://www.schagen.nl/werk-aan-de-weg>



Telefoondienst

Probleem: soms hebben bewoners simpelweg behoefte aan persoonlijk contact, of is het vraagstuk zo complex geworden, waardoor er persoonlijk contact nodig is.

Oplossing: wijs per team een medewerker aan (roulerend), die een uur per dag beschikbaar is voor telefonische, complexere vraagstukken. Deze medewerker zorgt ervoor dat de bewoner uitleg krijgt en/of verder geholpen wordt.

Stappenplan bij een complexe vraag:

1. Stel je vraag aan de chatbox
2. Bel het klantcontactcentrum
3. Wordt doorverbonden met de desbetreffende afdeling

Kosten: uitbreiding van het bestaande takenpakket; valt binnen bestaande personele kosten



Vragen?