

### Het voorstel

#### **Inleiding**

Door alle gesprekken die wij hebben gehad, is ons een ding erg duidelijk geworden. En dat is, dat de communicatie van de Gemeente Schagen naar haar burgers veel beter kan dan nu het geval is. Er worden beslissingen genomen zonder dat de burger zich gehoord voelt, waardoor bezwaren en rechtsgang op de loer kunnen liggen. Dit komt omdat het voor de burger onvoldoende duidelijk is, waar zij informatie kan vinden of waar zij zich kan laten horen bij vragen en/of problemen. Daarom hebben wij ook voor de titel: Communiceren is Luisteren gekozen. Want door te luisteren en goed te communiceren, verbind je mensen met elkaar waardoor samenwerking groeit.

Aan de hand van een paar simpele actiepunten willen wij ervoor zorgen dat de gemeente goed te vinden is, voor al haar burgers. Dat de burger niet meer verdwaalt in een wirwar aan informatie/verwijzingen, maar juist vindt wat zij nodig heeft, en daarbij geholpen wordt in het vinden van de juiste informatie. Deze beslispunten zullen een betere samenwerking creëren tussen de Gemeente en haar burgers. Wat uiteindelijk zorgt voor een bloeiende en groeiende Gemeente Schagen.

#### **Beslispunt 1: Open dag (zoals Kom Binnen Bij Bedrijven Dagen)**

D.m.v. het organiseren van een jaarlijkse open dag kan de Gemeente laten zien hoe het er achter de schermen aan toe gaat. Wat regelt de gemeente voor de burger, waar kan de burger terecht voor specifieke vragen. Wat hoort bij de gemeente en wat juist niet.

**Beoogd resultaat:** Kennis bij de burger vergroten over haar eigen gemeente. Het vroegtijdig tegenkomen bij de gemeente van vragen en/of problemen in de samenleving bij de burger. Het positief kunnen beïnvloeden van toekomstige veranderingen in de gemeente en/of toekomstige werkzaamheden in de gemeente. Een positieve samenwerking bevorderen bij haar eigen burger.

Het tegengaan van bezwaarschriften en/of rechtsgang.

**Financiën: € 5.000,-**

#### **Beslispunt 2: Kenmerk, in adresvenster van gemeentepost**

Het briefkenmerk vermelden in het adresvenster van gemeentepost.

**Beoogd resultaat:** Betrokkenheid vergroten bij de burger over de inhoud van de brief. Samenwerking vergroten bij de burger door de burger te betrekken in wat er gebeurt in hun eigen omgeving. Duidelijke informatie voorziening naar de burger toe over gemeente informatie die de burger direct aangaat.

**Financiën: € 10.000,-**

### Beslispunt 3: ai Chatbot

De chatbot helpt de burger om simpele vragen te beantwoorden. Of als het antwoord van de chatbot niet voldoende is, de burger te verwijzen naar de betreffende pagina op de gemeentewebsite.

**Beoogd resultaat:** Korte communicatielijn met de burger. Mogelijk minder terugbel verzoeken. Mogelijk minder wachttijden

**Financiën: € 20.000,-**

### Beslispunt 4: Roulerende medewerker, uit bestaande formatie, met telefoondienst

Wanneer vragen van burgers te complex zijn voor de chatbox, dan worden burgers doorverbonden met de desbetreffende afdeling. Waar iedere dag een roulerende medewerker telefoondienst heeft. Deze medewerker heeft parate kennis om de burger direct te kunnen helpen of, wanneer het antwoord niet direct gegeven kan worden, om een dossier aan te maken. Dit dossier wordt door medewerkers van de betreffende afdeling opgevolgd, afgehandeld en afgesloten. Denk aan meer bedrijfsleven in het ambtelijk apparaat.

**Beoogd resultaat:** Directe informatieve communicatielijnen met de burger, waarin meer inhoudelijkere kennis wordt gegeven. Hiermee ontstaat er een betere samenwerking met de burger. Toekomstige plannen kunnen hiermee positiever afgehandeld worden omdat de burger meer gehoord wordt en betrokken wordt bij toekomstige plannen. Meer goed geïnformeerde burgers

**Financiën: Nihil, hoort bij taakomschrijving functie medewerker**

### Beslispunt 5: Digitale gemeentegids

Het introduceren op de gemeentewebsite van een digitale gemeentegids. Deze kan binnen de gemeente op A4-papier gedrukt worden en bij de balie neergelegd worden, zodat de oudere inwoner ook een papieren versie kan lezen.

**Beoogd resultaat:** De bewoner kan snel opzoeken waar hij/zij bepaalde informatie kan halen, zonder in een chatbox te komen. Het vergroten van de bereikbaarheid van de gemeente. Het terugdringen van een wachtrij. Meer goed geïnformeerde burgers.

**Financiën: nihil, hoort bij taakomschrijving functie medewerker**

Met deze punten zal de Gemeente Schagen meer zichtbaar worden voor haar burgers. Waarmee een vruchtbare samenwerking met haar burgers in het verschiet ligt.