

Samenvatting werkplaats 4.0 communiceren is luisteren

Van uitdaging naar oplossing!

Deze samenvatting belicht de belangrijkste punten en voorgestelde oplossingen voor betere communicatie tussen burgers en de gemeente Schagen.

De Uitdaging

Burgers ervaren veel (mis)communicatie vanuit de gemeente, zoals het niet gehoord worden, gebrek aan terugkoppeling, moeilijke vindbaarheid van informatie en onduidelijkheid over de behandelaar en de voortgang van meldingen.

De Oplossing

Werkplaats 4.0 stelt voor om een centraal burgerservicepunt op te richten dat toegankelijk is via verschillende kanalen: telefonisch, fysiek, via een gemeentebus, digitaal, en via interactieve informatiezuilen. Dit punt dient als het centrale communicatiemiddel tussen burgers en gemeente.

Het burgerservicepunt

Het burgerservicepunt is een onafhankelijk orgaan binnen de gemeente waar een casemanager alle meldingen ontvangt, verwerkt en terugkoppelt aan de burgers. De casemanager bewaakt de voortgang van meldingen en bespreekt wekelijks de status met medewerkers.

Feedback

Na afhandeling van een melding ontvangt de burger een feedbackformulier om de tevredenheid te beoordelen, waarmee de gemeente haar diensten kan verbeteren.

Herintroductie gemeentegids

De gemeentegids wordt opnieuw ingevoerd om burgers duidelijk te informeren over het doen van meldingen en de afhandeling daarvan door de gemeente. De gids bevat belangrijke telefoonnummers, informatie over afvalinzameling, scholen, buurthuizen, organisaties, verenigingen en festiviteiten, en is zowel digitaal als op papier beschikbaar.