

# Beleidsvoorstel werkplaats 4.0 communiceren is luisteren

## Van uitdaging naar oplossing!

### Inleiding

Op zaterdag 16-03-2024 is er tijdens het burgerberaad gezamenlijk gestemd op het onderwerp communiceren is luisteren. De nadruk ligt hierbij op de communicatie tussen de burger en de gemeente Schagen.

Op donderdag avond 04-04-2024 tijdens het vormen van de werkplaats zijn er twee punten toegekend. Deze punten zijn de basis voor ons voorstel:

- 3.0 (mis) communicatie
- 3.2 communiceren kan je leren

### De uitdaging

Burgers ervaren veel (mis) communicatie vanuit de gemeente (punt 3.0). De burgers die met een vraag naar de gemeente Schagen stappen voelen zich vaak niet gehoord, ontvangen niet tot nauwelijks terugkoppeling over de status van hun onderwerp, kunnen informatie moeilijk vinden en zien door de hoeveelheid websites/links/apps door de bomen het bos niet meer.

De burgers zitten dan ook met vragen:

- Hoe kom ik bij bestaande informatie?
- Bij wie kan ik als burger met vragen terecht?
- Wie is de behandelaar van mijn vraag/melding?
- Hoe lang moet ik wachten op antwoord van de gemeente?
- Wat moet ik doen als mijn vraag niet beantwoord wordt door de gemeente?

Werkplaats 4.0 werkt naar een passende oplossing voor zowel burger als de gemeente Schagen. Wij hebben een visie om het proces van aanvraag of melding inzichtelijker te maken.

### De oplossing

Wij stellen voor om één centraal punt (het burgerservicepunt) op te richten waaruit gecommuniceerd wordt naar de burger en naar de medewerker van de gemeente. Het centrale punt moet zoveel mogelijk en op diverse manieren voor iedereen bereikbaar zijn.

Het centrale punt is bereikbaar:

- Telefonisch
- Fysiek tijdens een inloopsprekkuur
- Via een gemeente bus die op locatie komt
- Digitaal waar er gebruikt wordt van één platform
- Via een interactieve informatiezuil waar vragen/meldingen gedaan kunnen worden en die geplaatst zijn op centrale plekken zoals een dorpshuis

### Het burgerservicepunt

Het burgerservicepunt is een onafhankelijk orgaan binnen de gemeente en verantwoordelijk voor het bewaken van het proces. Alle meldingen komen binnen bij de casemanager van het burgerservicepunt. Voorbeelden hiervan zijn een melding van een kapotte lantaarnpaal, een aanvraag voor een vergunning

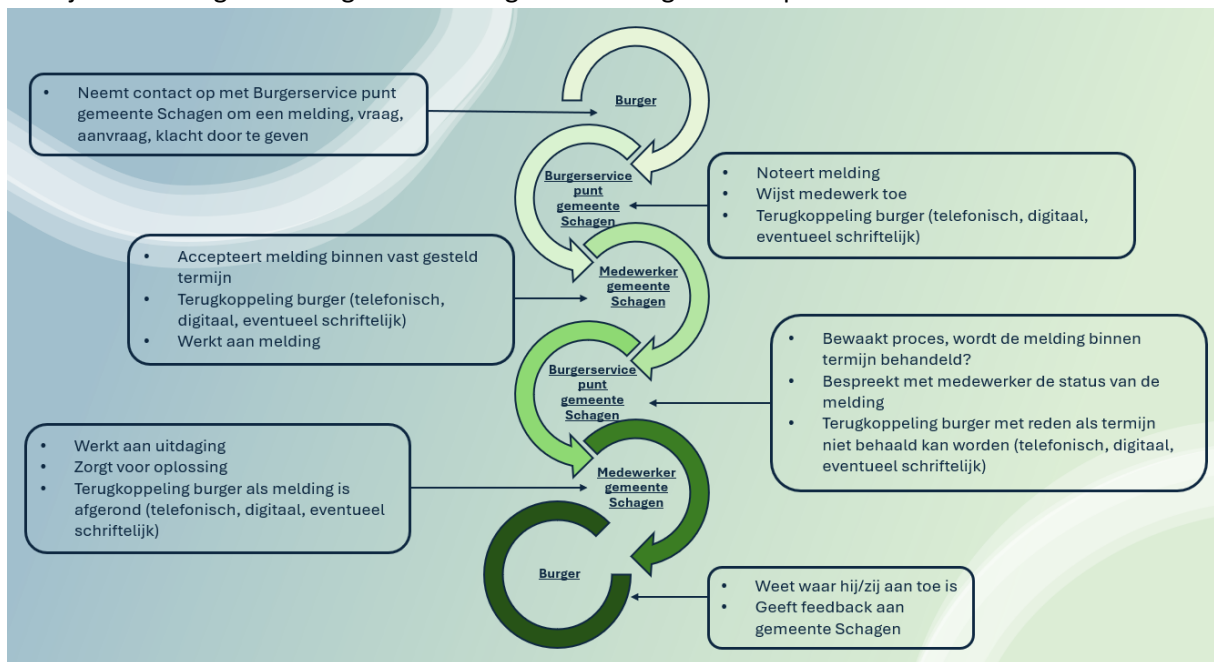
of melding van een gevaarlijke situatie. De casemanager van het burgerservicepunt vraagt alle informatie op en verwerkt de gegevens in het systeem van de gemeente. Ook vraagt de casemanager of en hoe de burger terugkoppeling verwacht van de gemeente (digitaal, telefonisch of schriftelijk).

Wekelijks ziet casemanager van het burgerservicepunt toe op de status van de meldingen. Hij bespreekt de voortgang met de medewerker en koppelt dit terug aan de burger. De burger blijft op de hoogte van zijn of haar melding. De medewerker kan aangeven of hij/zij hulp nodig heeft van andere collega's of van buitenaf.

### Hoe werkt dat?

De casemanager van het burgerservicepunt zoekt in het systeem op welke medewerker beschikbaar is voor de melding en binnen hoeveel dagen de melding afgehandeld wordt. Alle informatie over de melding wordt direct teruggekoppeld naar de burger. Hierdoor heeft hij direct inzicht in zijn/haar melding. De burger kan de melding en het antwoord in zien via een digitaal portaal.

De medewerker krijgt een melding dat er een nieuwe aanvraag/melding is. De medewerker neemt contact op met de burger als er meer informatie nodig is en behandelt de melding binnen vastgestelde termijn af. De burger ontvangt een melding van het burgerservicepunt.



### Taken van de casemanager

De casemanager heeft een belangrijke taak zo:

- Bewaakt hij/zij het overzicht op de meldingen en noteert alle gegevens.
- Maakt hij/zij inzichtelijk hoeveel aanvragen er worden gedaan over een bepaald onderwerp
- Controleert hij/zij of de tijd waarbinnen de melding afgehandeld moet worden klopt
- Kijkt hij/zij hoe groot de werkbelasting is voor de medewerker
- Stuurt hij/zij bij en zet bijvoorbeeld een extra medewerker in op een bepaald onderwerp zodat de meldingen worden afgehandeld binnen de afgesproken tijd en de werkbelasting van de medewerker gezond blijft.

### **Mening over de afhandeling van de melding (feedback)**

De burger ontvangt na afhandeling van de melding een feedback formulier. De burger kan invullen of hij tevreden is over de afhandeling van de melding. De feedback die de burger geeft gebruikt de gemeente om er van te leren en haar diensten te optimaliseren.

In het feedback formulier staan o.a. de volgende vragen:

- Bent u tevreden over de afhandeling van uw melding?
- Is uw melding afgehandeld binnen de afgesproken tijd?
- Was de informatie inzichtelijk?
- Was de medewerker te verstaan en werd er begrijpelijke taal gesproken/gebruikt?
- Bent u eerlijk behandeld?

### **Gemeentegids opnieuw invoeren**

Wij willen de gemeentegids weer invoeren. In deze gids staat hoe duidelijk hoe en waar een burger een melding kan doen en hoe de gemeente de melding afhandelt. In de gids staat ook informatie zoals belangrijke telefoon nummers, informatie over afval inzamelen, scholen, buurthuizen, organisaties, verenigingen en data van festiviteiten. De gemeentegids is digitaal te downloaden en ook als papieren versie op te vragen bij de gemeente.