Taken voorlichters inspraak

Tijdens de inspraakperiode zetten we 10 man extra voorlichting in om de verwachte toename van vragen aan te kunnen. Het is lastig in te schatten of dit echt nodig is. Inzet is dus om als dat mogelijk blijkt weer af te schalen. Dit zal wellicht via en uitzendbureau wel mogelijk zijn. Toch zullen we eenmalig flink moeten investeren in de kennis van een aantal mensen zodat zij de pool voorlichters kunnen vormen.

Standaard bemensing:

- 14020 vangt de eerste en tweede lijn vragen op, op basis van veelgevraagd
- Er is een vragenteam van 10 E&U collega's, waarvan nu maar een paar daadwerkelijk vragen oppakken
- Voorstel aan het MT is om dit duurzaam in te richten en bij grotere drukte op te schalen. (actie (10)(2e))

Welke taken verwachten we:

Vanaf start inspraak

-Beantwoorden mails en telefoontjes, waar 14020 dit niet kan en het teveel wordt voor E&U
-Verslaglegging beantwoorde vragen
-Eventueel erfpachtspreekuur bemensen met hulp bij invullen rekentool
-Eventueel hand- en spandiensten voorbereiden informatiemarkt
-1 of 2 mensen langs bij stsdasdeelkantoren om te zorgen dat de info daar goed ligt

Ondersteuning bij informatiemarkt

-verwijzen naar de foyer vanaf infostand op het plein
-welkom heten bij de trap
-flyers uitdelen met hoe de markt en inspraak werken
-invullen rekentool op inschrijving
-bezoekers langs de panelen loodsen
-bij grote drukte 'crowd management'

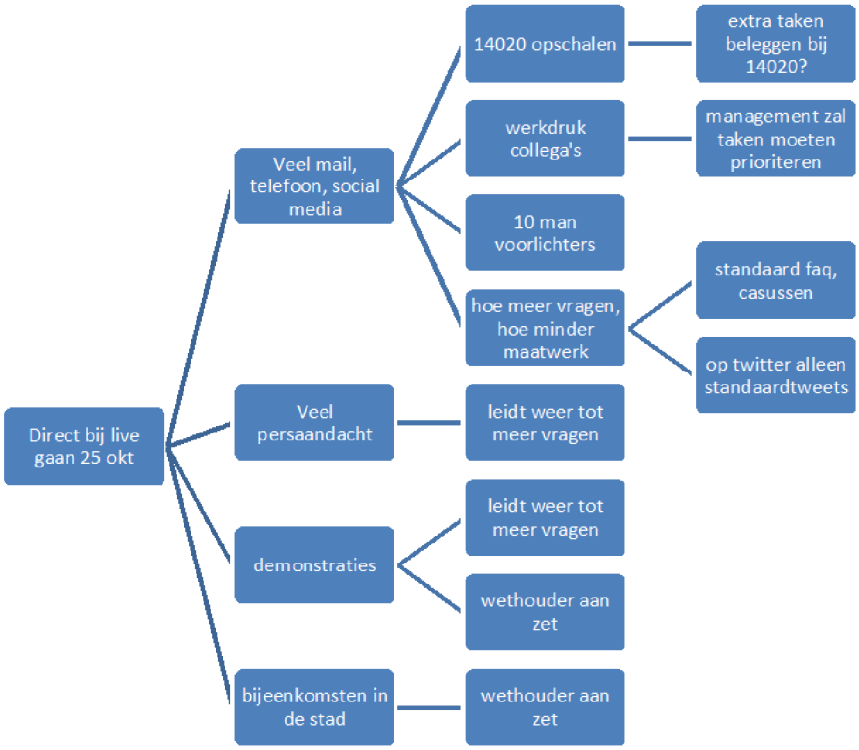
Na afloop van de inspraakperiode

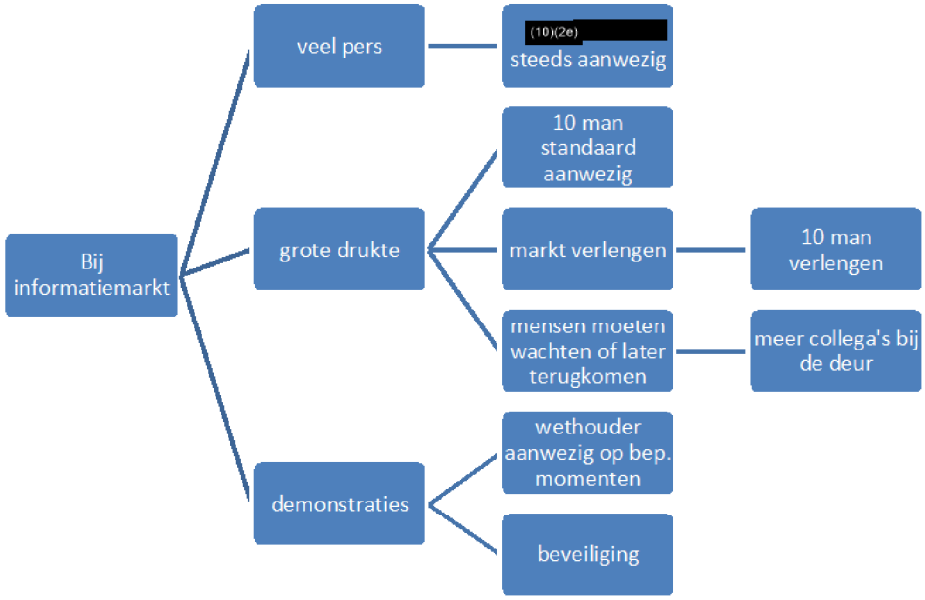
-Eventueel verlengen van een aantal mensen om te helpen bij de Nota van Beantwoording, als blijkt dat er heel veel reacties zijn
-wellicht kunnen deze mensen later nog een rol spelen bij de overstap zelf. Nu niets mee doen, maar kan een afweging zijn bij het zoeken naar geschikte mensen

Openstaande vragen:

-gaan we altijd de 10 man inhuren? Of komt er een go/no go moment?
-hoe zorgen we voor goede begeleiding? Koppelen we ze aan beheerders als mentor?
-waar halen we ze vandaan? Uitzendbureau Olympia die ook de callcentre mensen levert?

Scenario's drukte inspraak


Direct bij live gaan 25 okt
Veel mail, telefoon, social media
14020 opschalen
extra taken beleggen bij 14020?
werkdruk collega's
management zal taken moeten prioriteren
10 man voorlichters
hoe meer vragen, hoe minder maatwerk
standaard faq, casussen
op twitter alleen standaardtweets
Veel persaandacht
leidt weer tot meer vragen
demonstraties
leidt weer tot meer vragen
wethouder aan zet
bijeenkomsten in de stad
wethouder aan zet


Bij informatiemarkt
veel pers
(10)(2e)
steeds aanwezig
grote drukte
10 man standaard aanwezig
markt verlengen
10 man verlengen
mensen moeten wachten of later terugkomen
meer collega's bij de deur
demonstraties
wethouder aanwezig op bep. momenten
beveiliging



Start inspraak: