Gemeente Amsterdam

Klantcontact tijdens de inspraak

Aan	MT E&U
Van	Projectteam VES (werkgroep communicatie)
Kopie aan	[redacted] kernteam VES
Datum	28-9-2016

Gevraagde beslissingen:

1. ***Kennis te nemen van de (on)mogelijkheden bij Dienstverlening (14020) van de invulling van de tien man extra personeel tijdens de inspraakperiode***
2. ***Akkoord te gaan met het voorstel om een combinatie van interne collega's en uitzendkrachten in te zetten bij de informatiemarkt:***
    a. ***Inroosteren van een standaard bezetting van tien collega's per dag met eventuele opschaling met nog eens tien mensen bij de informatiemarkt van 14 t/m 17 november***
    b. ***Inhuren van vijf uitzendkrachten per dag tijdens de informatiemarkt ter algemene ondersteuning (budget VES)***

Korte toelichting / samenvatting

In het Bestuurlijk Team van 13 september hebben we laten vastleggen dat we tijdens de inspraak tien man ondersteuning nodig hebben voor de verwachte toename van vragen, zorgen en voorlichting bij de informatiemarkt.
Het MT E&U heeft eerder besloten dat de vernieuwingsvragen prioriteit krijgen tijdens de inspraak en dat het erfpachtspreekuur daar onderdeel van uitmaakt. Het komt er in de praktijk op neer dat daar nauwelijks gebruik van wordt gemaakt omdat het telefonisch of via de mail kan worden afgehandeld. De verwachting is dat dat zo blijft. Wat nu is veranderd is het nieuwe inzicht dat de tien man extra personeel waarschijnlijk niet de meest efficiënte en duurzame manier is om de inspraak goed op te vangen. Naar verwachting is de vereiste kennis al gauw te complex en ontstaat daarmee onnodig risico voor de inspraak. Liefst vullen we deze tien man dan ook in een combinatie van uitzendkrachten, 14020 en collega's bij E&U. De collega's van VES zijn beschikbaar voor de specialistische vragen die op deze manier niet kunnen worden opgevangen.

We onderscheiden twee zaken:

1. de beantwoording van vragen via met name telefoon en mail tijdens de gehele inspraakperiode van 25 oktober tot 11 december. Hiervoor zijn de bestaande afspraken met 14020 en het VES vragenteam bij E&U waarschijnlijk voldoende. Eerder heeft het MT aangegeven hier tijdens de inspraak prioriteit aan te willen geven.
2. De bemensing van de informatiemarkt

	14020	E&U	Uitzendkrachten	VES kernteam
1.Telefoon en mail tijdens de inspraak	Basisvragen en telefonische hulp bij invullen van de rekentool. (op- en afschaalbaar)	Inhoudelijke vragen en spreekuur (de tien collega's van het vragenteam) Hoeveelheid werk is niet te voorspellen en ook afhankelijk van wat 14020 kan afvangen.	n.v.t.	Specialistische vragen
2. Informatie-markt bemensing	n.v.t.	Het VES-vragenteam aangevuld met tien extra collega's. Het gaat dus om vier dagen van 16.00 tot 21.00 uur met nog wat voorbereidingstijd vooraf (ongeveer 3 uur per persoon).	Vijf man voor algemene ondersteuning	Specialistische vragen

Ad 1. ***Kennis te nemen van de (on)mogelijkheden bij Dienstverlening (14020) van de invulling van de tien man extra personeel tijdens de inspraakperiode***
De zoektocht naar interne invulling van de tien man extra tijdens de inspraak startte bij Dienstverlening. In een gesprek met [redacted (10)(2e)] over de mogelijkheden bij Dienstverlening zijn een paar conclusies getrokken:

- 14020 is in staat basisvragen te beantwoorden en telefonische instructie voor de rekentool te geven
- Ze kunnen ook meekijken met de rekentool en brief om in te kunnen schatten welke vragen deze oproepen en hoe ze zo gebruiksvriendelijk mogelijk kunnen worden.
- Door de lange voorbereidingstijden bij 14020 is tijdige aanlevering van inhoud een aandachtspunt. Grote lijnen kunnen we al in vragen gieten, maar de precieze getallen, inhoud en vooral conclusies over hoe de inhoud te duiden komen op het laatste moment pas.
- Grondige training zit er bij 14020 niet meer in vanwege de planning van hun trainingsprogramma. Hierin zoeken we nog naar openingen.
- De inschatting is dat bij het beantwoorden van vragen al vrij snel meer kennis nodig is dan 14020 kan hebben op basis van Veelgevraagd, maar die ook al snel teveel gevraagd zal zijn van uitzendkrachten.
- De verwachting is dat dienstverlening geen mensen gaat leveren voor het bemensen van de informatiemarkt (Jacqueline vraagt dit na)
- Er wordt nog nagegaan of op de Stadsloketten wellicht persoonlijke ondersteuning kan worden geboden (op afspraak) bij het invullen van de rekentool voor mensen bij wie dat telefonisch niet lukt.

Conclusie:
14020 kan helpen bij het basisniveau vragen en telefonische instructie voor de rekentool, maar voor de rest zullen we andere oplossingen moeten vinden.
De meest efficiënte en duurzame oplossing is om beheerders in te zetten.

Ad2. Akkoord te gaan met het voorstel om een combinatie van interne collega's en uitzendkrachten in te zetten bij de informatiemarkt

Voor de gehele inspraakperiode is de inschatting is dat de huidige afspraken toereikend zijn. Hierover heeft het MT eerder al een besluit genomen.

- 14020 vangt de basisvragen over erfpacht, inspraak en overstapregeling af. Zij kunnen ook telefonisch instructie geven bij de rekentool. Hiervoor is wel nodig dat Veelgevraagd wordt uitgebreid en dat de call agents goed geïnstrueerd worden. Dit is nog een aandachtspunt. Hierover is nog vervolgcontact met Dienstverlening.
- Wat 14020 niet kan beantwoorden en vragen via erfpacht@amsterdam.nl worden opgevangen door het bestaande VES vragenteam van tien E&U collega's. Zij bemensen ook het erfpachtspreekuur.
- What's app en webcare liggen bij andere collega's van Dienstverlening, maar zij baseren zich ook op Veelgevraagd. Hierover zijn al afspraken gemaakt.
- Het VES kernteam vangt vervolgens de vragen af die specialistisch zijn en leest mee met de antwoorden van het vragenteam waar dat wenselijk is.

Voor het bemensen van de informatiemarkt zijn meer mensen nodig en is het voorstel dit te doen met een combinatie van 'eigen mensen' en uitzendkrachten. Voordelen van 'eigen' mensen':

- hoog kennisniveau en dus minder risico op 'gekke' uitspraken
- past bij hoe we het nu doen
- geen aparte werkplek nodig
- makkelijker op- en af te schalen dan inhuurkrachten
- meer toekomstgericht omdat deze mensen ook na de inspraak nog aan erfpacht en de overstap werken.

Hoe ziet dat er uit?

- We huren voor de informatiemarkt elke dag vijf uitzendkrachten in die dienst doen als doorverwijzer, welkom heter en manusje van alles. Deze mensen hebben minimale instructie nodig omdat zij geen inhoudelijke rol krijgen. Aansturing en budget: VES.
- We zetten in op een basisbezetting op de informatiemarkt van tien erfpachtbeheerders, desnoods op te schalen naar twintig. Hiervoor vragen we in eerste instantie het vragenteam en de mensen die bij de vorige inspraak hebben geholpen. Voordeel is dat deze mensen de materie al snappen en relatief minder instructie nodig hebben. Maar uiteraard kan iedereen zich melden als zij het leuk vinden om te helpen.
  Inhoudelijke aansturing: VES. Afspraken over rooster: MT E&U.
- Het VES kernteam is aanwezig voor meer politieke en ingewikkeldere vragen over het beleid en de gemaakte keuzes.

Het is nog een optie of we een informatiemarkt voor collega's gaan organiseren om te kunnen oefenen en onze collega's in de stad te kunnen meenemen in het verhaal. Wanneer hiervoor gekozen wordt, kost dit natuurlijk nog wel wat extra uren. Waarschijnlijk twee á drie per persoon (dus nog eens 20-30 uur). Deze beslissing zal opnieuw aan het MT worden voorgelegd, wanneer hier sprak van is.

Planning:

▪ **College vrijgave inspraak**	dinsdag 25 oktober
▪ **Dagmail en persbericht**	donderdag 27 of vrijdag 28 oktober
▪ **Start inspraakperiode**	maandag 31 oktober?
▪ **Informatiemarkt voor collega's**	donderdag 10 november
▪ **Informatiemarkt voor iedereen**	14 t/m 17 november (met eventuele verlenging)
▪ **Einde inspraakperiode**	Zondag 11 december