Klantcontact tijdens inspraak

Eerder heeft het MT besloten tijdens de inspraak vragen over de vernieuwing voorrang te geven boven beheerwerk. Er worden vijf mensen vrijgemaakt voor de vragen, met een reservepool van nog eens vijf man. Tegelijkertijd proberen we op allerlei manieren dit werk behapbaar te houden en zullen we opschalen naar minder maatwerk naarmate het drukker wordt. Hoe staat in deze notitie.

Bespreekpunten

1. Is dit een werkbare opzet en zijn de rollen goed verdeeld tussen VES en E&U?
2. Wanneer schalen we op?
    a. Meteen als de inspraak start, ook al is het niet direct voelbaar drukker, of
    b. Afhankelijk van wat er binnenkomt en dus een afweging in het vragenteam dat twee keer bij elkaar komt?
3. Eens met een keer in de week overleg over de vragen met [redacted], [redacted], [redacted] [redacted] (als nodig) en [redacted] (als nodig, kan het ook twee keer worden)?
4. Eens met het neerzetten van een apart e-mailadres [redacted]@amsterdam.nl om ondersneeuwen van het reguliere werk te voorkomen en om dit op dezelfde manier in te richten als erfpacht@amsterdam.nl? Beide met een automatische reply?
5. Is het mogelijk om een speciale inspraakruimte

Kernboodschap klantcontact:
De gemeente informeert zoveel mogelijk over de Overstapregeling op de website en biedt veel achtergrondinformatie. Voor algemene of dringende vragen kunt u bellen met 14020. Er zal geen persoonlijk advies worden gegeven en maatwerk in de vragenbeantwoording is tijdens grote drukte in de inspraakperiode niet mogelijk. Er wordt van 31 januari t/m 2 februari een informatiemarkt gehouden. Via de nieuwsbrief en op de website wordt u op de hoogte gehouden. Meld u aan op www.amsterdam.nl/erfpacht.

Uitdagingen:

1. Zorgen dat iedereen die vragen moet beantwoorden de juiste info heeft/opgeleid is:
    a. 14020
    b. Webcareteam
    c. Vragenteam VES
    d. Collega's bij de informatiemarkt
2. Opschalen als het heel druk wordt
3. Managen van verwachtingen vooraf
    a. Bij collega's
    b. Bij erfpachters

Welke mogelijkheden zijn er voor contact?

- Telefoon (14020)
- Whatsapp (wordt door webcare gedaan; die baseren zich op Kennisbank en skillmatrix)
- Facebook Gemeente Amsterdam
- Twitter: alle accounts van gemeente Amsterdam (@Erfpacht020, @AmsterdamNL, alle stadsdelen)
- Mail erfpacht@amsterdam.nl en nieuw in te richten inspraakerfpacht@amsterdam.nl
- Online contactformulier (klacht/vraag)

- Aan de balie bij de stadsloketten
- Mails en brieven aan de wethouders
- Erfpachtspreekuur
- Informatiemarkt

Hoe komt vragen bij ons binnen?

- Beide mailboxen > beheerd door (10)(2e) > opgevoerd in Access, behandeld door vragenteam met check bij (10)(2e) Bij grote drukte inspraakreacties niet opvoeren, maar naar mappen op thema slepen in Outlook
- Telefoon > doorgestuurd door 14020 o.b.v. skillmatrix (dus alle collega's bij E&U)
- (10)(2e) > eerste lijn door webcareteam > moeilijke vragen doorgestuurd (per mail?)
- Op de informatiemarkt

Waar staat info?

- Automatische reply op de inspraakmailbox (en erfpachtmailbox?)
- FAQ's in de Kennisbank: ook nodig voor E&U
- Handleiding voor collega's die bij de infomarkt zijn
- Website
- Panelen op de informatiemarkt

Richtlijn voor beantwoorden vragen

- Zoveel mogelijk generieke antwoorden o.b.v. vraag/antwoordlijst en via 14020
- Bij 14020 kunnen ze voor echt lastige gevallen of als het te druk is voor doorverbinden het telefonische erfpachtspreekuur boeken (in time slots van twee uur met tien belafspraken)
- Geen maatwerk, tenzij de omstandigheden daar om vragen, zoals bij (ver)koop of herfinanciering. Alleen in zulke gevallen is in uiterste gevallen langskomen mogelijk.
- Automatische ontvangstbevestiging op erfpacht@amsterdam.nl met een link naar de veelgestelde vragen en uitleg over de fase waarin we zitten en dat we niet alle vragen direct kunnen beantwoorden. En als u wilt inspreken op de plannen, kan dat via inspraakerfpacht@amsterdam.nl (nieuw e-mailadres, waarmee we reguliere e-mailafhandeling proberen te ontzien). Beheer hetzelfde als de erfpachtmailbox, met eventueel als opschaling een extra beheerder of zelfs niet opvoeren en in Outlook rubriceren. In het laatste geval ga je ook niet meer individueel antwoorden.
  Eventueel kan dit in de vorm van een filmpje met de wethouder
- Bij binnenkomst vragen direct op thema's proberen weg te zetten. Schifting maken van:
  - Vragen over reguliere erfpacht
  - Overstapvragen die we wel snel moeten oppakken (omdat mensen willen (ver)kopen, wijzigen of herfinancieren),
  - Politieke vragen of vragen en brieven aan wethouders (via (10)(2e)?),
  - Inhoudelijke technische of verduidelijkende overstapvragen die alleen worden opgepakt wanneer er tijd is. Door de ontvangstbevestiging weten mensen dat dit heel lang kan duren en dat ze ook een belafspraak kunnen maken.
  - Klachten over te hoge bedragen (worden niet beantwoord. Staat in de ontvangstbevestiging)
  - Aanvragen voor erfpachtspreekuur
- Ook als vragen niet hoeven te worden beantwoord, zal wel moeten worden bijgehouden hoeveel er binnenkomen. Er zal dan ook een turflijst worden gemaakt.
- Twee keer per week de binnengekomen vragen verzamelen en bundelen olv (10)(2e) en bijvoorbeeld:

    - Voorstel samenstelling: (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e)
    - Schifting maken
    - In één keer beantwoorden op de website
    - Veelgestelde vragen verspreiden via de nieuwsbrief en twitter
    - 1x per week moeilijke vragen doornemen in kernteam
- Flitsthemabijeenkomsten organiseren over onderwerpen waarover veel vragen binnen komen. Deze aankondigen via twitter, website en Facebook
- In twitterbio zetten dat we eens in de week de veelgestelde vragen delen en dat we niet ingaan op politieke tweets, aangezien wij ambtenaren zijn
- Het zou erg handig zijn als er een speciale hoek kon worden ingericht tijdens de inspraak, waar het vragenteam samen met communicatie en een paar mensen van het kernteam bij elkaar kan zitten om steeds te kunnen overleggen, bijsturen en kennis delen.

Wie moeten dus geïnstrueerd worden?

- (10)(2e)
    - De mailboxen zal flink voller worden
    - Automatische reply maakt dat niet meer alles hoeft te worden beantwoord
    - Wie turft?
- 14020 (Kennisbank + opleiding agents)
    - Er worden extra mensen ingehuurd bij 14020 speciaal voor de vernieuwing. Zij moeten getraind worden door VES en E&U samen
- Webcareteam
    - Obv kennisbank en anders doorsturen
- E&U medewerkers
    - Korte instructiebijeenkomst vlak voor inspraak start
    - Kernboodschappen
    - Handleiding voor de informatiemarkt
    - Bijeenkomst over informatiemarkt
- Team VES vragen
- Kernteam VES
    - Als vragen ingewikkelder worden
- Professionals: factsheet verspreiden via mailing

Uitzoeken:

-Welke rol krijgt Linda tov het vragenteam? Afhankelijk van drukte

-De webredacteur zal nauw betrokken moeten zijn tijdens de inspraak of (10)(2e) en (10)(2e) moeten zelf wijzigingen kunnen doorvoeren

-Welke zaken moeten worden geturfd? En wie doet het?

-Wat kan er nou precies bij de Stadsloketten? Ook hulp bij rekentool en mondeling inspreken?

-Welke rol kunnen medewerkers van 14020 nou precies spelen tijdens de informatiemarkt?

-Is het mogelijk een hoek vrij te maken voor de inspraak?