

Van zoeken naar vinden!

De werkplaats communicatie 1.1 bestaat uit 5 deelnemers. Deze 5 deelnemers hebben met elkaar gebrainstormd over de ervaringen m.b.t. de communicatie vanuit de gemeente Nieuwegein naar de burgers toe. Daarnaast hebben de deelnemers veel 'geluiden' m.b.t. communicatie vanuit de gemeente naar de burgers toe vanuit de andere werkplaatsen, de infomarkt, de inspirators en burgers in Nieuwegein opgehaald.

Dat bij elkaar heeft geleid tot de conclusie dat veel burgers onvoldoende op de hoogte zijn over welke informatie vanuit de gemeente beschikbaar is en hoe de informatiestroom loopt. De informatiestroom wordt als te ingewikkeld en dus onduidelijk ervaren.

De gemeente moet meer aandacht hebben voor fysiek, actief en **laagdrempelig** contact met nieuwe burgers. Maak dit zo persoonlijk mogelijk en benut vooral de mogelijkheden en momenten waarop dit mogelijk is. Het regelmatig evalueren en steeds al dan niet bijstellen mag hierbij niet worden vergeten. Blijf alert op momenten die mogelijk weer nieuwe/betere /aanvullende mogelijkheden bieden waarop het persoonlijk maken van het contact kan plaatsvinden.

Ook het beantwoorden van vragen van de burgers aan de gemeente lijkt voor verbetering vatbaar. Vragen van burgers aan de gemeente, worden niet altijd naar tevredenheid van de burger, of zelfs helemaal niet opgevolgd. Burgers krijgen het gevoel van 'kastje naar de muur' te worden gestuurd en voelen zich niet serieus genomen.

Een goed contact tussen gemeente en burgers is belangrijk en moet serieus worden opgepakt. Het is van groot belang dat burgers voelen dat zij er toedoen en dat men door de gemeente serieus genomen worden. Wanneer burgers vragen hebben aan de gemeente dan moet het beantwoorden binnen redelijke termijn goed worden opgepakt. Ook een duidelijke uitleg als een vraag van de burger m.b.t. het beantwoorden buiten het bereik van de gemeente ligt, is van belang. Probeer zoveel mogelijk aan te geven waar deze vraag dan wel thuishoort (b.v. vereniging, organisatie, provincie, rijk) Laat vragen niet onbeantwoord liggen!

De werkgroep stelt voor om het persoonlijk contact tussen gemeente en burgers te bevorderen door:

- Het maandelijks organiseren van een informatiemoment voor de 'nieuwe' burgers, doe dit op b.v. een avond *en* een middag. Maak de uitnodiging aantrekkelijk voor de 'nieuwe' burger, stuur tegelijkertijd de sociale kaart mee (digitaal of per post voor die mensen die graag een papieren versie willen ontvangen)! **Geef publiciteit aan de uitnodiging!** Denk hierbij ook om de info voor anderstaligen beschikbaar te maken.
Dit is van belang voor:
 - *het persoonlijk contact tussen (nieuwe) burgers en gemeente te bevorderen
 - *nieuwe burgers ondersteuning te bieden in de informatiestroom van de gemeente naar de burger
 - *zich welkom te voelen en zich snel thuis kunnen voelen in Nieuwegein
 - *het kunnen leren van elkaar te stimuleren (welke obstakels kom je tegen).

Voorstel werkplaats communicatie 1.1

Van zoeken naar vinden!

- Continuïteit te borgen om de burger te helpen met het vinden van de juiste informatie en/of om een antwoord te vinden op hun vraag aan de gemeente, stelt deze werkgroep voor om een **service & informatiedesk** in het leven te roepen. Wij kunnen ons voorstellen dat de begane grond, direct bij binnenkomst van het stadshuis een mooie plek is voor deze servicedesk. Trek voor het bemensen van deze service & informatiedesk medewerkers aan die **voldoende competenties** in huis hebben om de vragen van de burgers op een goede manier te kunnen stroomlijnen, incl. opvolging en terugkoppeling. Dit heeft ook betrekking op vragen die op een andere manier (b.v. mail, via de receptie) naar de service & informatiedesk komen. De service & informatiedesk is dus een **centraal punt** en een **extra service** aan de burgers, niet te verwarren met de receptie en/of de telefoniste. Het beantwoorden van vragen van de burgers binnen redelijke termijn, moet hoog in het vaandel staan bij de gemeente.

Dit is van belang voor:

- *het continueren van mogelijkheid tot persoonlijk contact tussen burgers en gemeente
- *een juiste doorverwijzing en terugkoppeling te bewerkstelligen zodat burgers voelen dat er geluisterd wordt naar hun vraag.