Bijlage 1

Communicatieaanpak werken op afspraak & openingstijden

Aanleiding
Voormalig en huidige portefeuillehouder Dienstverlening wil openingstijden beter laten aansluiten bij wensen en behoeften burger. Middels enquête is onderzocht wat de behoeften zijn.

Communicatiedoelstelling
Inwoners en belanghebbenden zijn op de hoogte van de gewijzigde openingstijden en het werken op afspraak. Ze kennen en accepteren de argumentatie hiervoor.

Kernboodschap
Elementen:

1. Inhoud van de nieuwe maatregel
2. Argumentatie: waarom (Openingstijden sluiten meer aan bij de wensen.
   -U kunt ook in de avond terecht. In daluren sluiten, ook om het betaalbaar te houden. Inwoner krijgt meer mogelijkheden omdat de tijden beter aansluiten.
   -Voor het SMP kunt u telefonisch uw vragen stellen. Soms kunnen we u direct aan de telefoon helpen.
   -Met een afspraak voorkomen we voorkomt u wachttijden én komt u voorbereid naar een afspraak.
3. Emotie: irritatie (kan niet spontaan langskomen, moet eerst bellen of op internet kijken), angst (weet tijden niet meer uit mijn hoofd, sta ik voor een dichte deur, moet ik verder reizen)

Budget
Er is een klein budget. De communicatie acties voeren we hoofdzakelijk uit met reguliere middelen. Enkele ingeplande acties kosten geld

Middelen
Kennis en vaardigheden in huis. Vakteam communicatie, webteam, collega's met klantcontact, repro.
De ervaring in uit 2015 is dat dit persoonlijk aanschrijven en via mond op mond reclame uitdragen van de kernboodschap het grootste effect heeft op de communicatiedoelstelling.
Ook na de aanpassing in de openingstijden per juni 2019 maakte de inwoner direct gebruikt van de nieuwe mogelijkheden.

Afgerond
Periode mei t/m juni 2019

Persbericht uitsturen opening De Bundel (uiterlijk 29 mei)
Dit is een gezamenlijk bericht met de partners van de Bundel. Deze gaat wel op 24 mei, dus voor bespreking in het college de deur uit.

Aanschrijving inwoners verlopen reisdocument (oude stijl, maandelijks)
Brief met herinnering om het reisdocument op tijd te verlengen. Verwijzing naar de website en het maken van een afspraak staat er al sinds 2015 in.

Facebookbericht op dag van versturen persbericht Opening De Bundel (29 mei)
Maandag 3 juni opent onze verbouwde locatie in Dieren aan het Ericaplein. Benieuwd hoe het er uit ziet? Kom dan om 13.00 uur naar de feestelijke opening van De Bundel!
Vanaf 4 juni kun je hier terecht voor producten en diensten zoals je paspoort, rijbewijs, uittreksels en verhuizing. …
Foto: Robin. Pand in Dieren

Collega's dragen boodschap uit in het klantencontact (vanaf 28 mei)
Presentatie en werkoverleg:
Servicebalie met presentatie geïnformeerd begin mei, Burgerzaken 27 mei, Telefonie 28 mei.
SMP en andere collega's met klantencontact via mailing 28/29 mei.

Berichtgeving op locaties (vrijdag 31 mei)
Nieuwe openingstijden op voordeur in De Steeg, prikbord Dieren, voordeur Velp. Extra berichtgeving persoonlijk overdragen.

Regiobode (juni-juli)
Zomertijden Burgerzaken balie. Enkele weken een advertentie.

Facebookbericht (week van 10 juni)
Ga je binnenkort op vakantie? Check dan op tijd of je paspoort of identiteitskaart nog geldig is. Nieuw document aanvragen? We hebben aangepaste openingstijden in de zomermaanden, dus kijk eerst even op onze website. Zo zijn we komende maanden op donderdag in De Steeg gesloten, maar kun je in Dieren nu ook op donderdagavond terecht. Je vindt de openingstijden op www.rheden.nl/openingstijden. Wil je zeker weten dat je snel aan de beurt bent, maak dan eenvoudig online een afspraak www.rheden.nl/afspraakmaken.
Foto: Robin. (Klant aan) balie in De Steeg

Planning:
Periode augustus 2019 t/m 2020

Persbericht Werken op afspraak (gepland aug)
In afwachting van uitkomst College aangehouden.

Facebookbericht Werken op Afspraak (gepland aug, op dag persbericht)
Heb je vragen over zorg, welzijn, opvoeden of opgroeien? Of zit je binnenkort zonder werk of inkomen? Dan kun je terecht bij het Sociaal Meldpunt. Bel ons op (026) 49 76 911 of kijk op www.rheden.nl/smp
Foto: SMP kind

Aanschrijving inwoners verlopen reisdocument (vanaf augustus)
Brief met herinnering om het reisdocument op tijd te verlengen. Verwijzing naar de website en het maken van een afspraak staat er al sinds 2015 in. Per augustus 2019 verzending van aangepaste brief met aandachtpunt 'volledig op afspraak'.

Aanschrijving / uitnodigingen en overige communicatie richting inwoners Sociaal Meldpunt (augustus)
Brief aanpassing werkwijze, telefoonnummer, openingstijden.

Collega's dragen boodschap uit in het klantencontact (vanaf augustus)
Herhaling en aandacht voor eerder gegeven presentaties.
Boodschap nu volledig op afspraak.

Banner & Flyers (aug/sept)
Met pakkende kreet die blijft hangen.

Regiobode (aug, sept, okt..)
Werken op afspraak advertentie. Herhalend.

Facebookbericht (sept)
Wil je snel geholpen worden op onze locaties in De Steeg, Velp en Dieren? Maak dan heel eenvoudig een afspraak op www.rheden.nl/afspraakmaken. En het kan nog sneller, want voor heel veel zaken hoef je helemaal niet langs te komen. Die regel je heel eenvoudig online op www.rheden.nl
Foto: screenshot website

Facebookbericht (okt, nov)
Ga je in de winter op vakantie? Check dan goed of je paspoort of identiteitskaart nog geldig is! Nieuwe aanvragen? Maak eenvoudig online een afspraak. Dan kun je straks gerust op reis. www.rheden.nl/afspraakmaken
Foto: PP, Winter, vakantie

Video-instructie Afspraak maken (sept)
Langskomen kan alleen nog op afspraak
https://afspraakmaken.rheden.nl/Internetafspraken. Hoe eenvoudig dat werkt laat dit filmpje je in XX seconden zien.
Filmpje: stappen door afspraken module

Herhaling van communicatie (vanaf jan 2020)
Nader te bepaling acties.