

Antwoord[®] Lesprogramma

Waarom is er het *Antwoord*[®] Lesprogramma?

Het realiseren van de *Antwoord*[®] ambities betekent het fundamenteel anders organiseren van klantcontact. In 2015 zijn medewerkers van het gemeentelijke klantcontactcentrum (KCC) het visitekaartje van de hele overheid! Het aantal mogelijke vragen en transacties dat het KCC van een gemeente beantwoordt en afhandelt, is nu al groot. Dit neemt de komende jaren, gedurende de ontwikkeling naar een overheidsbreed KCC, steeds verder toe. Deze ontwikkeling vraagt om specifieke kennis en vaardigheden van KCC-medewerkers, teamleiders en managers.

Het ICTU programma Overheid heeft *Antwoord*[®] heeft daarom samen met de Academie voor Overheidscommunicatie, dat onderdeel uitmaakt van de Rijksvoorlichtingsdienst, en de Stichting Klanten Contact Academie (KCA) speciaal voor gemeentelijke klantcontactcentrum (KCC) medewerkers het tweedaagse *Antwoord*[®] Lesprogramma ontwikkeld.

Wat zijn de leerdoelen van het *Antwoord*[®] Lesprogramma?

Het *Antwoord*[®] Lesprogramma bestaat uit twee opleidingsdagen. Aan het einde van de *Antwoord*[®] opleidingsdagen heeft de deelnemer de volgende competenties verworven:

- De deelnemer kent de gevolgen van de landelijke ontwikkelingen voor de gemeentelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven;
- De deelnemer kan in algemene zin beschrijven hoe de overheid is georganiseerd;
- De deelnemer is bekend met de meest efficiënte manier van zoeken binnen de beschikbare overheidsinformatie en kan dit toepassen;
- De deelnemer is in staat om door te verwijzen naar de juiste overheidsinstantie.

Het *Antwoord*[®] Lesprogramma voldoet aan erkende opleidingseisen. De leerdoelen worden eigen gemaakt via e-learning, twee klassikale bijeenkomsten en een praktijkopdracht. Na de succesvolle afronding van het lesprogramma ontvangt de deelnemer een deelnamecertificaat, dat mede ondertekend is door de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken, Ank Bijleveld-Schouten.

Wie biedt het *Antwoord*[®] Lesprogramma aan?

Overheid heeft *Antwoord*[®] is opdrachtgever voor de ontwikkeling van het *Antwoord*[®] Lesprogramma, eigenaar van het lesprogramma en kwaliteitsbewaker. De focus van het programma Overheid heeft *Antwoord*[®] ligt bij de NUP (Nationaal uitvoeringprogramma Betere Dienstverlening en E-overheid) bouwstenen 14+netnummer *Antwoord*[®] en de *Antwoord*[®] Contentcollectie. Het programma heeft dan ook nadrukkelijk niet de rol van aanbieder en uitvoerder van het lesprogramma. Voor het daadwerkelijk aanbieden en uitvoeren van het lesprogramma wordt samengewerkt met externe trainingsinstanties.

Op 31 maart 2009 heeft Overheid heeft *Antwoord*[®] een licentieovereenkomst ondertekend met de Stichting KCA. De Stichting KCA is een initiatief van UWV Werkbedrijf en brancheorganisaties. De KCA is de eerste instantie die het *Antwoord*[®] Lesprogramma aanbiedt. Het *Antwoord*[®] Lesprogramma is een keuzemodule binnen de Vakopleiding Klant Contact Medewerker van Stichting KCA. Gemeentelijke klantcontact medewerkers die de vakopleiding Klant Contact Medewerker volgen, kunnen dus ook gebruik maken van het *Antwoord*[®] Lesprogramma. Het *Antwoord*[®] Lesprogramma wordt ook als losse module aangeboden.

Meer weten?

Heeft u vragen over de kosten, beschikbaarheid en mogelijkheden van het *Antwoord*[®] Lesprogramma? Neem dan rechtstreeks contact op met de Klanten Contact Academie. Kijk op www.klantencontactacademie.nl of bel met 088 898 29 00.

Heeft u vragen over *Antwoord*[®], mail dan naar antwoord@ictu.nl of kijk op www.antwoord.nl.

Overheid heeft *Antwoord*[®]
Postbus 84011
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

T (070) 888 78 50
F (070) 888 78 88
E antwoord@ictu.nl

www.antwoord.nl
www.overheidheeftantwoord.nl