

Programma Praktijkdag *Antwoord*[©]

Dinsdag 6 april 2010

Stadscafé De Observant in Amersfoort

Antwoord[©]

- 10.00** **Ontvangst**
- 10.30** **Opening Praktijkdag**
- 10.45** **Amersfoort heeft *Antwoord*[©]**
door Monique Rijnen, hoofd Publieksdiensten en
programmamanager “Attent Amersfoort”
- 11.15** **Workshopronde 1**
- 12.15** **Lunch**
- 13.15** **Workshopronde 2**
- 14.15** **Korte pauze**
- 14.30** **Workshopronde 3**
- 15.30** **Plenaire afsluiting**
- 16.00** **Netwerkborrel**

Contact?

T 070 888 78 50

E antwoord@ictu.nl

W www.antwoord.nl

1. *Antwoord*[®]: óók of juist vóór kleine gemeenten?

door Art Klijn (*Antwoord*[®])

De praktijk wijst uit dat sommige kleine(re) gemeenten in de veronderstelling leven dat *Antwoord*[®] een concept is waar met name grotere gemeenten goed mee aan de slag kunnen. Is deze veronderstelling juist, of kunnen kleinere gemeenten juist makkelijker aan de slag met *Antwoord*[®]? Hoe kun je als kleine gemeenten samenwerken en met wie? Ziet uw gemeente de aansluitvoorwaarden van het 14+netnummer *Antwoord*[®] als struikelblok, of voldoet uw gemeente wellicht al voor een deel aan deze voorwaarden? In deze interactieve workshop worden ervaringen gedeeld. Ook een discussie staat op het programma.

2. Op naar *Antwoord*[®] Fase 4

door Ewoud de Voogd (BRW) samen met de gemeente Amstelveen

Het jaar 2015. Dit jaartal komt steeds dichterbij. De gemeente is het voorportaal van de gehele overheid en geeft antwoord op nagenoeg alle vragen van burgers, ondernemers en instellingen. Dan heb je eindfase 5 bereikt, zoals het *Antwoord*[®] Concept beschrijft. In de praktijk blijkt dat voor veel gemeenten fase 4 nog behoorlijk ver weg is. Hoe bereik je als gemeente deze fase? Aan de hand van de nog uit te komen publicatie "*Antwoord*[®]: op naar fase 4!" zal in deze workshop nader in worden gegaan op de uitdagingen, maar vooral de kansen die in dit traject aan bod komen.

3. Content als spil van uw organisatie

door Aty de Groot en Monique Koopman (*Antwoord*[®])

Je kunt er niet meer omheen: contentmanagement, contentbeheer, "de knip" tussen back- en frontoffice, verantwoordelijkheid en rollen, de *Antwoord*[®] Contentcollectie en de Thema indeling Overheid. Deze begrippen krijgen een steeds belangrijker kader binnen uw gemeentelijke organisatie. Hoe beleg je die verantwoordelijkheid en die rollen? Hoe verhoudt de *Antwoord*[®] Contentcollectie zich tot de Thema indeling Overheid? Hoe kunt u als gemeente zorgen voor een centraal beheer van uw content? Al deze vragen komen in deze workshop aan bod.

4. Aan de slag met de kanalenmixer

door Marije Teerling (Novay)

Het optimaal inzetten van honderden diensten lijkt een onbegonnen taak die veel tijd en inspanning kost. Veel gemeenten worstelen met deze opgave, waarbij er nog vaak onderscheid gemaakt moet worden in dienstverlening naar doelgroep. Het juiste instrumentarium kan deze "onbegonnen" taak behapbaar maken. De online Kanalenmixer is speciaal ontwikkeld in samenwerking met de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag om aan deze vraag te voldoen. In deze workshop gaan we met de Kanalenmixer bepalen welke kanalen uw gemeente het beste in kan zetten om antwoord te geven. Vervolgens wordt gezamenlijk bekeken hoe klanten het beste kunnen worden gestuurd naar een voorkeurskanaal.

Art Klijn
Adviseur *Antwoord*[®]
Antwoord[®] - ICTU



Ewoud de Voogd
Consultant
BRW Groep



Aty de Groot
Prod. man. Contentcollectie
Antwoord[®] - ICTU



Monique Koopman
Adviseur content
Antwoord[®] - ICTU



Marije Teerling
Senior researcher
Novay



