

Praktijkdag *Antwoord*®

Dinsdag 14 september 2010
Gemeente Alphen aan den Rijn

Antwoord®

Programma

- 9.30 Inloop met koffie en thee**
- 10.00 Opening praktijkdag** (door Marcel Conté, accountmanager *Antwoord*®)
- 10.05 Excellente dienstverlening in Alphen** (door Arjen Piëst, programmamanager dienstverlening Alphen aan den Rijn)
- 10.20 *Antwoord*® en MijnOverheid richting 2011** (door John Oldenhuizing, clustermanager *Antwoord*® en Accountmanagement)
- 10.30 14 0172 *Antwoord*®** (door Alphen aan den Rijn en *Antwoord*®)
- 11.00 Workshopronde 1**
- 12.00 Lunch**
- 13.15 Workshopronde 2**
- 14.30 Workshopronde 3**
- 15.30 Afsluitend woord**
- 15.40 Afsluiting praktijkdag**
- 16.00 Borrel**

Locatie / Route

De praktijkdag vindt plaats in het Stadhuis van Alphen aan den Rijn. Het adres is Stadhuisplein 1, 2405 SH Alphen aan den Rijn. Zie ook www.alphenaandenrijn.nl.

Het Stadhuis is goed bereikbaar per openbaar vervoer (rechtstreekse treinen vanuit Utrecht, Gouda en Leiden, ca. 7 minuten lopen vanaf het station) en er is voldoende parkeergelegenheid in Parkeergarage Castellum onder het stadhuis (voor uitrijkaarten wordt gezorgd, NB: één uitrijkaart per gemeente).

Inschrijven

Bent u geïnteresseerd en heeft u een voorkeur voor bepaalde workshops? Dan kunt u zich nu [inschrijven](#) en een keuze maken uit het aanbod. Omdat we zoveel mogelijk gemeenten de kans willen geven de praktijkdag bij te wonen, hanteren wij een maximum van 2 personen per gemeente. De praktijkdag is alleen bedoeld voor gemeenten en andere overheden.

Workshops / Presentaties

Van de acht workshops / presentaties geeft u op het [inschrijfformulier](#) aan welke drie u wilt bezoeken. Daarnaast verzoeken we u ook een tweede keuze aan te geven. Het kan namelijk zijn dat een workshop niet doorgaat in verband met te weinig aanmeldingen of dat er juist te veel aanmeldingen voor één workshop zijn.

Hieronder vindt u een korte beschrijving.

Workshop 1: De *Antwoord*[®] Contentcollectie door Marjolein Verschuur, Project Overheidsbrede Content

De *Antwoord*[®] Contentcollectie is één van de producten die uw gemeente kan inzetten bij het realiseren van *Antwoord*[®]. Met de *Antwoord*[®] Contentcollectie kunt u ook vragen van uw klanten beantwoorden die buiten het gemeentelijk domein vallen. Hiermee krijgen uw klanten het juiste antwoord op hun vraag, ongeacht het gebruikte loket of kanaal. In deze interactieve workshop wordt de *Antwoord*[®] Contentcollectie gepresenteerd. U krijgt inzicht in de inhoud van de collectie, u weet hoe de collectie is opgebouwd, welke overheidspartijen deelnemen, en hoe de collectie wordt beheerd en verder wordt uitgebreid. U krijgt daarnaast een helder stappenplan aangereikt, dat u kunt gebruiken als u aan wilt sluiten.

Deze workshop is bedoeld voor:

- Gemeenten die meer willen weten over de *Antwoord*[®] Contentcollectie
- Gemeente die al een visie op *Antwoord*[®] hebben in relatie tot de eigen dienstverlening
- De workshop gaat niet in op de techniek achter de contentcollectie, maar we relateren de *Antwoord*[®] Contentcollectie aan uw dienstverlening en gaan in op de organisatorische aspecten en kwaliteitscriteria van de collectie.

Workshop 2: Praktijkcase: 9 tips van Assen voor het telefoniekanaal door Jan Roelof Steenbergen, Gemeente Assen

De gemeente Assen brengt in samenwerking met *Antwoord*[®] 'De 9 tips van Assen voor het telefoniekanaal' uit. In de workshop lichten de clustermanager en teamleider van het kcc in Assen de '9 tips van het Assense kcc' toe. Hoe heeft men het in Assen aangepakt, waar lagen de successen en waar liep men tegenaan? Deze interactieve workshop zal genoeg stof tot discussie opwerpen!

Antwoord[®]

Deze workshop is bedoeld voor:

- “Beginners”, gemeenten die nog geen kcc hebben
- Gemeenten die bezig zijn met een kcc
- Gemeenten met een kcc die graag ervaringen willen uitwisselen

Workshop 3: De ANDERS-methode en *Antwoord*[®] door Joep Schulten en Luud van Gendt, Segment Groep

In de kern draait de ‘ANDERS-methode’ om **Alle** (dienstverlenings)processen en klantgroepen, in alle kanalen, **Naast** elkaar en uniform aan elkaar, **Digitaal**, **Efficiënt**, **Resultaatgericht** en in **Samenwerking** met elkaar te herijken. De ANDERS-methode heeft tot doel de effectiviteit en efficiëntie bij gemeentelijke dienstverleningsprocessen te verhogen. In de ANDERS-methode staat niet de organisatiestructuur centraal, maar ligt de focus op de medewerkers, processen en toepassingen. Kernbegrip in de ANDERS-methode is: optimalisering van het gebruik van aanwezige functionaliteiten. Pas na deze verbeteringsslag kan aan te schaffen nieuwe technologie werkelijk in een organisatie ‘landen’. Op de verbinding tussen de ANDERS-methode en *Antwoord*[®] wordt tijdens de workshop samen met u dieper op in gegaan.

Deze workshop is bedoeld voor:

- Gemeenten vanaf ca. 30.000 inwoners die bepaalde techniek / infrastructuur al in huis hebben
- Kleine(re) gemeenten die toe zijn aan organisatieverandering

Presentatie 4: Praktijkcase Excellente dienstverlening in Alphen aan den Rijn door Service Centrum Alphen, gemeente Alphen aan den Rijn

De gemeente Alphen aan den Rijn laat u graag meekijken achter de schermen. Wat is het Service Centrum Alphen? Hoe is de Excellente Dienstverlening vormgegeven in Alphen? Welke keuzes zijn gemaakt? Hoe loopt Alphen voorop in de ontwikkelingen, wat zijn de raakvlakken met *Antwoord*[®] en het NUP? Graag wisselt Alphen aan den Rijn deze ervaringen met u uit in deze interactieve presentatie!

Deze presentatie is bedoeld voor:

- Alle gemeenten (zowel “beginners” als “gevorderden”) die willen weten hoe een andere gemeente met dienstverlening bezig is en hier ervaringen over uit willen wisselen.

Presentatie 5: Hoe MijnOverheid uw dienstverlening kan verbeteren door Marc Koster van Groos, *Antwoord*[®] / Mijn Overheid

Een overheid kan met behulp van de functies in MijnOverheid burgers gepersonaliseerde digitale informatie geven. MijnOverheid is een middel dat overheden in staat stelt om de digitale dienstverlening te verbeteren. Vanwege de beschikbaarheid van persoonlijke gegevens voor burgers vermindert het aantal vragen aan de overheid. De beschikbaarheid van producten als Lopende zaken en de Berichtenbox stelt een gemeente in staat de toegang tot de overheid te verlagen en zo de laagdrempeligheid te borgen. Wat is MijnOverheid precies en wat kan MijnOverheid uw organisatie bieden? Hoe sluit u aan op MijnOverheid? Vragen waarop u in deze presentatie een antwoord kunt verwachten!

Deze presentatie is bedoeld voor:

- “Beginners”
- Kleine tot middelgrote gemeenten met interesse in zaakgericht werken.

Antwoord[®]

Presentatie 6: Hoe werkt de spraakherkenner van het 14+netnummer *Antwoord*[®]? door Productmanager 14+netnummer *Antwoord*[®] i.s.m. Newtel Essence en Telecats

Steeds meer gemeenten sluiten aan op het 14+netnummer *Antwoord*[®]. Hierbij komt het voor dat gemeenten eenzelfde netnummer (of meerdere netnummers) delen. Als de gemeenten geen regionaal kcc oprichten, maar er dus voor kiezen om voor iedere gemeente een apart kcc op te richten, zorgt de dienst Aankiesbaarheid *Antwoord*[®] er voor dat de gesprekken bij het juiste kcc worden afgeleverd. De beller wordt bij deze dienst gevraagd in te spreken met welke gemeente hij/zij contact wil. Met behulp van spraakherkenning komt de beller vervolgens bij de juiste gemeente uit. Maar hoe werkt die spraakherkenner eigenlijk? Hoe zorgt de techniek er voor dat de bellers bij het juiste kcc uitkomen? In deze praktische presentatie zal de productmanager 14+netnummer *Antwoord*[®] samen met Newtel Essence en Telecats een tipje van de sluier oplichten!

Deze presentatie is bedoeld voor:

- Gemeenten die geïnteresseerd zijn in de spraakherkenningstechniek van het 14+netnummer *Antwoord*[®]. Dit kunnen zowel gemeenten zijn die al aangesloten zijn, maar ook gemeenten die nog niet zijn aangesloten. De presentatie gaat over de spraakherkenningstechniek en niet over de vraag wat een 14+netnummer *Antwoord*[®] is en waarom uw gemeente met een 14+netnummer *Antwoord*[®] aan de slag zou moeten gaan.

Workshop 7: HR als vliegwiel voor verbetering publieke dienstverlening door Daizy van der Meulen, Claudia van Gurp en Joost Gons, Tempo-Team

De ambities van *Antwoord*[®] vormen de onderlegger van een groot verandertraject binnen gemeentelijke organisaties. In deze veranderaanpak speelt de HR-discipline nog geen regisserende rol. Terwijl bekend is dat een juiste focus op HR-elementen als Style, Staff, Skills en Shared Values een veranderaanpak pas écht succesvol maakt. Het HR-verbetermodel van Tempo-Team maakt op interactieve wijze uw verbeterpotentieel binnen *Antwoord*[®] inzichtelijk en biedt u concrete handvatten om morgen uw dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren!

Deze workshop is bedoeld voor:

- alle gemeenten
- leidinggevenden (directeuren publieksdienst, wethouders dienstverlening, afdelingshoofden kcc)
- projectleiders kcc / dienstverlening

Workshop 8: Met *Antwoord*[®] om de tafel! door het *Antwoord*[®] team in samenwerking met diverse workshopleiders

Onder leiding van het *Antwoord*[®] team en een aantal workshopleiders gaan gemeenten onderling met elkaar in gesprek. We vragen u van te voren 3 onderwerpen te bedenken die u wilt bespreken. *Antwoord*[®] leidt het onderlinge gesprek. Doel is gemeenten met elkaar in contact te brengen, onderling afspraken te maken en inspiratie op te doen.

Deze workshop is bedoeld voor:

- alle gemeenten

Antwoord[®]