



ISD Brabantse Wal gebruikt Antwoord op

"Onze keuze is gevallen op Antwoord op, omdat die site voor 90% wordt onderhouden door Schulinck. Je hoeft er zelf weinig onderhoud aan te plegen."

De gemeente Bergen op Zoom maakt deel uit van een Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) met de gemeenten Steenbergen en Woensdrecht. De ISD, met de naam Brabantse Wal, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Bijstandswet in deze gemeenten. Voor het beantwoorden van de vragen van de 2550 klanten koos de ISD voor Antwoord op bijstand van Schulinck.

De drie gemeenten startten in 2012 met het samenwerkingsverband. Bergen op Zoom werkte toen al jaren met Grip op bijstand en had het beleid gewoon op de gemeentelijke website staan. Informatiemanager van de ISD Jack Nefs vertelt: "Er was wel een productencatalogus, maar daarin stond niet het hele beleid beschreven en al helemaal niet op een manier zodat het voor de burger gemakkelijk leesbaar was. Dat resulteerde erin dat al die mensen met vragen naar de gemeente gingen bellen. Dat waren enorme aantallen telefoontjes. Tegenwoordig hebben we een klantcontactcentrum. Als een klant belt en het antwoord staat op Antwoord op, dan wordt hij eerst terugverwezen naar de website. Daar staan al onze producten op én aanvraagformulieren die je kunt downloaden. Daar kan de klant ook mutaties doorgeven. Dat hoeft niet meer telefonisch."

Weinig onderhoud

Nefs verzorgt als informatiemanager de managementinformatie voor het managementteam en de directie van de ISD, maar

ook voor B&W's en de gemeenteraden van de Brabantse Wal gemeenten. "Onderdeel van de ISD-deal was een gezamenlijke website," vertelt hij. "We hebben eerst onderzocht of we dat mogelijk zelf konden doen, maar de keuze is gevallen op Antwoord op, omdat die site voor 90% wordt onderhouden door Schulinck. Je hoeft er zelf weinig onderhoud aan te plegen. Ik hoef alleen maar het gemeentelijke nieuws te actualiseren. Wij hebben voor die drie gemeenten één website, maar als je je daar aanmeldt, dan kun je kiezen voor je eigen gemeente. De informatie die erop staat is bijna exact gelijk."

Altijd de juiste gegevens

Dat het beleid van de drie gemeenten onder de ISD is geüniformeerd, ging niet vanzelf. "We hebben daar de afgelopen 5 jaar hard aan gewerkt," zegt Nefs. "Toen alles in Grip op stond, heeft Schulinck de link naar Antwoord op gemaakt. Het beleid is nu in de drie gemeenten voor 99% hetzelfde. Woensdrecht is een plattelandsgemeente, een deel van de kinderen moet op de fiets naar school in Bergen op Zoom. ▶

Schulinck

Actuele kennis. Helder inzicht.

Daar kun je bijvoorbeeld bijzondere bijstand voor aanvragen. Op kleine onderdelen zijn er zo per gemeente afwijkingen van het ISD beleid. Wijzigingen in het beleid worden door mij aan Schulinck doorgegeven, die vertalen het naar taal die voor de klant leesbaar is en zetten het op Antwoord op. Als er haast bij geboden is, dan passen we het zelf aan. Zo heeft de klant altijd de juiste informatie en hebben ook de ongeveer 80 medewerkers die met Grip op Bijstand en Antwoord op werken altijd de laatste gegevens paraat.”

“Toen alles in Grip op stond, heeft Schulinck de link naar Antwoord op gemaakt. Het beleid is nu in de drie gemeenten voor 99% hetzelfde.”

Button op de site

Hoe de klanten Antwoord op bijstand vinden heeft de ISD nooit onderzocht, maar Nefs vermoed dat het vooral via de button ‘Voor Bijstand, ga naar Antwoord op’ op de website van de gemeente Bergen op Zoom gaat. “Verder hebben we er in het begin wat publiciteit aan gegeven via de lokale blaadjes,” zegt hij. “Onze bijstandklanten weten ons wel te vinden, maar er zijn ook niet-bijstandgerechtigden die in aanmerking komen voor andere regelingen, zoals culturele bijdragen voor mensen met een minimum inkomen. Of die mensen ook zo snel op Antwoord op terecht komen weet ik niet. Dat zouden we eens moeten onderzoeken.”

“De Clientenraad van de ISD had in het verleden wat kritiekpuntjes, die zijn inmiddels allemaal opgelost.”

Meedenken over oplossingen

Met Schulinck verloopt het contact goed, vindt Nefs. “De Clientenraad van de ISD had in het verleden wat kritiekpuntjes, die zijn inmiddels allemaal opgelost. Ze wilden bijvoorbeeld graag een button op de homepage van Antwoord op die direct naar het aanvraagformulier voor bijzondere bijstand gaat, in plaats van helemaal naar beneden te moeten

scrollen. Ik had Koen Mestrom, vakredacteur van Schulinck, gevraagd om bij een vergadering van de Clientenraad aanwezig te zijn. Het was fijn dat iemand die kennis van zaken heeft tekst en uitleg wilde komen geven over Antwoord op en waarom dingen geregeld zijn zoals ze zijn. We weten Schulinck prima te vinden er ze denken goed mee over oplossingen.”

Transitie naar Sociaal domein

De ISD voert op dit moment alleen de Participatiewet uit, niet bijvoorbeeld ook de Wmo. Op dit moment zijn de drie deelnemende gemeenten bezig met een verdere samenwerking in het sociaal domein. “Het ligt voor de hand dat Jeugd en WMO straks ook door dezelfde uitvoeringsorganisatie worden behandeld,” zegt Nefs. Als wij als ISD straks dat sociaal domein gaan vormen en Wmo en Jeugd daarbij aanhaken, dan wordt Antwoord op nog veel belangrijker dan het nu is. Er is inmiddels een communicatieadviseur aangenomen die zich bezighoudt met het traject naar dat sociaal domein toe. Die maakt ook veel gebruik van multimedia kanalen. In die zin zijn wij nog in ontwikkeling.”

“Als wij als ISD straks dat sociaal domein gaan vormen en Wmo en Jeugd daarbij aanhaken, dan wordt Antwoord op nog veel belangrijker dan het nu is.”

Heel erg compleet

Als Nefs een kritiekpuntje zo moeten noemen op Antwoord op, is het dat de site zo compleet is dat er wel erg veel informatie op staat. “Als je een zoekonderwerp intypt dan ben je wel even aan het lezen voordat je overal doorheen bent,” zegt hij. “Dat geldt dus ook voor onze klanten. Wij hadden zelf graag gehad dat eerst het beleid van de ISD werd genoemd en daaronder pas de algemene regels. Maar goed, we zitten nu eenmaal in een landelijke website en daar maken ook tientallen andere gemeenten gebruik van. Bij het eigen stukje tekst dat we hebben gekregen op de homepage, heb ik wat buttons met snelkoppelingen gemaakt, zodat mensen direct bij binnenkomst kunnen doorklikken naar waar ze naartoe willen. Wat ik verder nog leuk zou vinden is een gebruikersoverleg. Dat we met een paar gemeenten, samen met Schulinck, ervaringen kunnen uitwisselen en ideeën op tafel leggen. Dan kunnen we van elkaar leren.” ■

