



Maak kennis met Antwoord op

Gemeente Diemen gebruikt Antwoord op:
“We willen informatief zijn voor de burgers. Antwoord op sluit daarop heel goed aan.”

Diemen is een gezellige en rustige gemeente, direct grenzend aan het dynamische Amsterdam. Diemen heeft 27000 inwoners, maar denkt door een spectaculaire stijging van het aantal woningen over enkele jaren de 35000 inwoners aan te tikken – zonder overigens de sociale samenhang en het dorpse karakter te verliezen.

In de gemeente Diemen hebben zo'n 500 tot 520 huishoudens recht op Bijstand. In totaal zijn er rond de 1200 inwoners met een laag inkomen die bijzondere bijstand of een minimavoorziening kunnen aanvragen. Om al deze mensen van dienst te zijn, schafte de gemeente de module Antwoord op Bijstand aan, die werd gekoppeld aan Grip op Bijstand. Michiel van Emmerik, Coördinator Team Sociale Zaken van de Afdeling Publiekszaken vertelt: “We gebruikten Grip op Participatie en Grip op Bijstand al een tijd. Ik zit hier 12 jaar en kan me niet anders herinneren dan dat het er was. Enige tijd geleden is er iemand van Schulinck geweest op de module Antwoord op te presenteren. Ik ben zelf niet betrokken geweest bij de beslissing om de module aan te schaffen, maar mijn collega's waren enthousiast en besloten het af te nemen.”

Wat levert het voor u als gemeente op?

De keuze voor Antwoord op Bijstand werd gemaakt omdat het gemeentelijk beleid daarin ook kon worden opgenomen.

“Onze klanten kunnen allerlei informatie opzoeken in Antwoord op,” zegt Van Emmerik. “Algemene, maar ook gemeentelijke informatie. Er staan een paar formulieren op om te downloaden. Op onze eigen gemeentelijke website verwijzen we, als het om bijstand gaat, direct met een link door naar Antwoord op. Mensen vinden Antwoord op dan ook vooral via de gemeentelijke site. In al onze beschikkingen wordt Antwoord op ook genoemd: onderaan de beschikking hebben we een regeltje waarin staat dat als mensen meer informatie willen, ze de Antwoord op site kunnen bezoeken. In dat geval komen ze dus rechtstreeks op Antwoord op.”

Informatief willen zijn

Het grote voordeel van Antwoord op is dat de gemeente de site niet zelf hoeft te hoeven vullen en bij te houden, vindt Van Emmerik. “Het is daarnaast ook gemeentelijk beleid om de gemeentelijke website klein te houden, dus in dat beleid past Antwoord op ook prima,” zegt hij.

Schulinck

Actuele kennis. Helder inzicht.

“Maar de doorslag geeft wel dat we zelf het onderhoud niet hoeven te doen en dat de informatie die mensen kunnen vinden altijd actueel is.”

We willen informatief zijn voor de burgers. Antwoord op sluit daarop heel goed aan. Ik vind dat Antwoord op in de afgelopen jaren steeds toegankelijker is geworden, antwoorden op vragen zijn gemakkelijker te vinden.”

Begrijpelijk maken

Als de gemeente Diemen een gemeentelijke beleidsverandering heeft doorgevoerd, zetten de beleidsmedewerkers de informatie daarover door naar Schulinck. In eerste instantie voor Grip op, maar ook voor de doorvertaling naar Antwoord op. “Schulinck maakt de tekst ook begrijpelijk voor onze gebruikers, klanten en de maatschappelijke organisaties waar we mee samenwerken,” zegt Van Emmerik. “Wij geven er uiteindelijk nog wel een klap op, maar het meeste werk wordt door Schulinck gedaan. Als het alleen maar gaat

om bijvoorbeeld een nieuw formulier, dan kan ik dat zelf wel in het digitaal loket zetten. Dat hoeft Schulinck niet voor ons te doen.”

Ingewikkelde casussen

De gemeente Diemen maakt graag gebruik van de helpdesk van Schulinck.

“Meestal gaat het dan om ingewikkelde casussen waar we juridisch niet helemaal uitkomen”

vertelt Van Emmerik. “Daar krijgen we dan van Schulinck een prima antwoord op. Een heel enkele keer is het antwoord erg juridisch. Dan zou ik een iets praktischere oplossing willen horen. Wij moeten er tenslotte in de praktijk mee aan de slag. Maar de samenwerking met Schulinck verloopt goed, op alle gebieden. Ik weet dat er in Grip op enkele mogelijkheden zitten die we op dit moment nog niet gebruiken. We zijn er nog niet aan toegekomen om die mogelijkheden allemaal te onderzoeken, maar het is wel interessant om dat eens te gaan doen. Dat is nog iets voor de toekomst!”

Wilt u meer weten over *Antwoord op van Schulinck*?

Kijk op <https://www.schulinck.nl/antwoordop> of neem contact op met accountmanagement.



Ashwin van Geffen
Accountmanager
Noord-Holland, Friesland,
Flevoland, Groningen,
Drenthe, Overijssel
06 - 4671 4953
ashwin.van.geffen@schulinck.nl



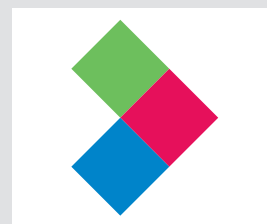
René Jansen
Senior Accountmanager
Limburg, Noord-Brabant,
Gelderland
06 - 1169 1274
rene.jansen@schulinck.nl



Marc van Riemsdijk
Senior Accountmanager
Zeeland, Zuid-Holland,
Utrecht
06 - 1137 9354
marc.van.riemsdijk@schulinck.nl



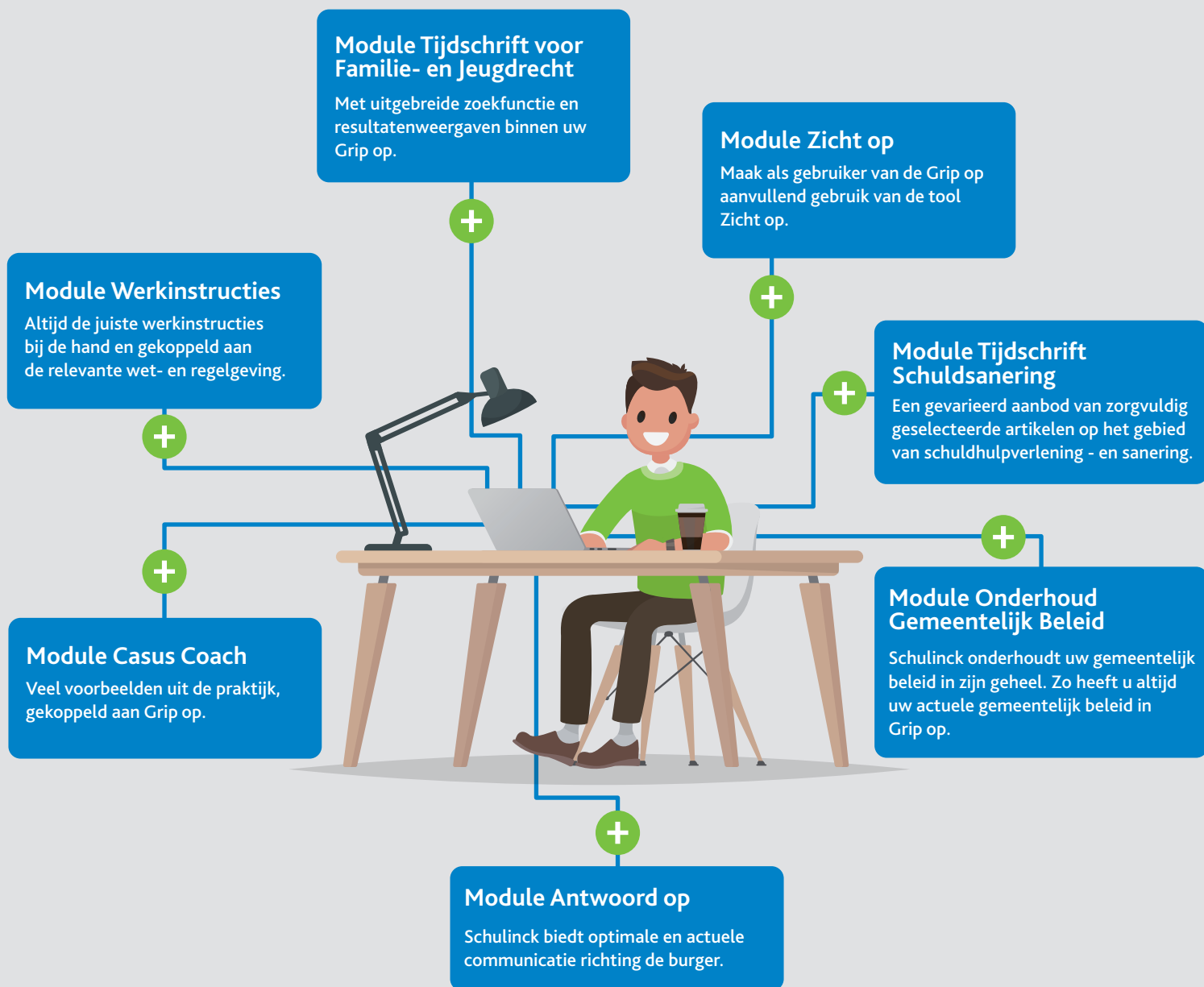
Marcel Rem
Sales Manager
06 - 2246 6581
marcel.rem@schulinck.nl



Jos Asselman
Senior Accountmanager
06 - 1192 8493
jos.asselman@schulinck.nl

Modules ter uitbreiding

Wanneer u al beschikt over een 'Grip op'-abonnement, kunt u dit uitbreiden met een of meer efficiënte modules. Zo bent u steeds volledig op de hoogte van de belangrijkste ontwikkelingen.



Voor meer informatie bekijk onze online kennisbanken en producten voor gemeenten via www.schulinck.nl/antwoordop