

Programma Praktijkdag **Antwoord**[®].

- Waar:** Gemeente Etten-Leur - Oude Raadhuis (routebeschrijving volgt nog)
- Datum:** Woensdag 21 oktober 2009
- Voor wie bedoeld:** Programmamanagers, projectleiders, afdelingshoofden, teamleiders en communicatieadviseurs van gemeenten die zich met Dienstverlening, KCC, Front Office en/of Antwoord[®] bezighouden
- Verwacht aantal deelnemers:** Maximaal 75 personen

HET PROGRAMMA

- 10:00-10:30** Inloop; ontvangst met koffie en thee
- 10:30-10:45** Welkom, korte presentatie "**Antwoord**[®] op weg naar 2010-2011",
- 10:45-11:00** Korte presentatie "initiatief en stand van zaken regionale samenwerking dienstverlening West-Brabantse Gemeenten",
door Annette Baart, gemeentesecretaris-algemeen directeur, gemeente Woensdrecht. Tevens voorzitter regionale ambtelijke stuurgroep dienstverlening van De West-Brabantse Vergadering
- 11:00-11:30** **Ondertekening **Antwoord**[®] convenanten**
Namens de gemeente Etten-Leur tekent mevrouw H. van Rijnbach-de Groot, burgemeester. Mogelijk sluiten nog enkele van de 19 West-Brabantse gemeenten aan.
- Na de ondertekening ruimte voor korte discussie en vragen**
Aansluitend korte pauze
- 11:30-12:30** workshopronde 1 (zie hieronder)
- 12:30-13:30** lunch
- 13:30-14:30** workshopronde 2 (zie hieronder)
- 14:30-14:45** korte pauze
- 14:45-15:45** workshopronde 3 (zie hieronder)
- 15:45-16:00** afsluiting praktijkdag
- 16:00-17:30** netwerkborrel



het Stadskantoor

DE WORKSHOPS

1 “Aan de slag met de *Antwoord*© contentcollectie”

door *Aty de Groot*, Projectmanager Overheid heeft *Antwoord*©

Hoe integreer ik de *Antwoord*© contentcollectie in mijn (KCC)systeem? Wat is de rol van de contentmanager? Hoe ga ik om met verschillende content? En beheer? Wie geef ik welke rol? Aan de hand van een aantal stellingen lokken we bij u de discussie uit. Deze workshop is een vervolg op de workshop die we in Gouda op de vorige praktijkdag hielden. Nu zullen we nog meer de praktijk in duiken, met scenario's en situaties die u hoogstwaarschijnlijk zeer bekend zullen voorkomen!

2 “Kansen en uitdagingen bij de implementatie van het 14+ netnummer *Antwoord*©”

door *Marleen Bakker*, programmamanager Dienstverlening, gemeente Breda, *Hans Houwink*, projectleider 14076, Gemeente Breda en *Marcel Conté*, accountmanager Overheid heeft *Antwoord*©

Voordat je als gemeente live gaat met een 14+netnummer *Antwoord*©, is er vaak al veel in de organisatie gebeurd. Maar hoe pak je een dergelijk traject aan? Wat zijn de ontwikkelingen in Nederland met het 14+ netnummer? Hoe ga je om met verschillende netnummers binnen je gemeente, of meerdere gemeenten in één netnummer? Wat komt er allemaal nog meer bij kijken? Na een korte introductie over het 14+ netnummer en praktische zaken als livegang, spraakroutering, geografische situaties en stand van zaken in het land, laat de gemeente Breda zien hoe dit traject daar is aangepakt, waarbij we ook vooral benieuwd zijn naar uw eigen ervaringen!

3 “Hoe creëer ik politiek-bestuurlijk draagvlak voor *Antwoord*© ?”

door *Simon Rijdsdijk*, concernadviseur kwaliteitszorg en dienstverlening, gemeente Etten-Leur, en *Wim Voeten*, raadsgriffier, Gemeente Etten-Leur

Als u met *Antwoord*© aan de slag wilt, zult u nogal wat moeten ondernemen. Naast de medewerkers die u mee wilt krijgen, heeft u zeker ook uw gemeentebestuur nodig. Hoe krijgt u dat draagvlak, hoe pakt u dit aan? En hoever moet dat draagvlak reiken? College? Gemeenteraad? Burgerpanels? Tijdens deze discussie schuift ook een gemeenteraadslid van Etten-Leur aan. Met veel praktijkvoorbeelden hopen we u hiermee een houvast te geven in de vele collegevoorstellen, notities, PID's en plannen van aanpak die in de maak zijn!

4 “De Heuristische Methode: veranderen doe je met je medewerkers”

door *Margreet Twynstra*, senior consultant, *Heijting Weerts Groep*

Aan de slag met *Antwoord*© betekent verandering. De ervaring leert dat je het meest succesvol verandert als je dat samen met je medewerkers doet. De Heijting Weerts Groep heeft hiervoor De Heuristische Methode ontwikkeld: een methodische werkwijze die in organisaties de aanwezige (vaak verborgen) kennis, ervaring en expertise zichtbaar en bruikbaar maakt om gericht in te zetten bij fundamentele ontwikkel- en verbetertrajecten. Nadat u een korte toelichting over DHM heeft kunnen volgen, mag u zelf aan de slag met de webbased toolkit!

Na uw aanmelding ontvangt u direct een automatische bevestiging. Uiterlijk een week voor de praktijkdag zullen wij u het definitieve programma (met de laatste informatie over de workshops) en de routebeschrijving sturen, waarbij u dan direct kunt aangeven welke 3 workshops u wilt volgen.



het oude Raadhuis