



## “VIND helpt Oosterhout informatie te ontsluiten”

Gildardo Gaviria  
Informatiecoördinator  
gemeente Oosterhout

### **Vraag Antwoord Combinaties (VAC's) zijn onmisbaar**

Gildardo Gaviria is verantwoordelijk voor de informatievoorziening en dienstverlening van de gemeente Oosterhout en vertelt over zijn eerste ervaringen met VIND Antwoord.

### **Wat is de visie van gemeente Oosterhout op dienstverlening?**

“Oosterhout heeft twee uitgangspunten: onze klanten bepalen zelf de service die zij willen. Wij richten onze dienstverlening slim, snel, slank en soepel in. Onze klanten zijn vrij te kiezen hoe ze ons willen benaderen. Alle kanalen staan open. Omdat iedere burger weer anders is, behandelen wij iedereen verschillend: namelijk conform hun behoefte en wat er naar onze eigen inschatting nodig is om ze zo goed mogelijk te helpen. Je kunt erop vertrouwen het juiste antwoord te krijgen, bij welke ingang je deze ook stelt. Of je nu langskomt, belt, mailt of een brief stuurt. Als de wens er is, kunnen we dan alsnog een afspraak maken. Wij zetten een klant direct op het goede spoor door dit soort goede informatievoorziening. Wij voorkomen bureaucratische rompslomp door alleen te vragen wat we echt willen weten en alleen door te verwijzen als dat echt nodig is.”

### **Hoe past VIND Antwoord hierin?**

“VIND Antwoord helpt Oosterhout informatie te ontsluiten via het digitale kanaal en het telefonische kanaal. Door ‘kennis’ van de vakafdelingen via VIND te publiceren is het mogelijk om vragen op een eenvoudige manier onafhankelijk te beantwoorden. Is het antwoord te complex dan kan, met een goede directe doorverwijzing, de vraag doorgezet worden naar de juiste specialist. De keuze voor VIND Antwoord was logisch omdat we al de VIND Productencatalogus van Sdu hadden aangeschaft. Bovendien sprak het ons aan dat VIND Antwoord zich richt op de inhoud van de producten. Met andere woorden het is geen apart systeem, maar het maakt een integraal onderdeel uit van de website.”

### Hoe pakken jullie medewerkers het op?

“Het systeem werkt vrij gemakkelijk. De coördinator van het Informatie en Service centrum, verzamelt de vragen en zet dit uit bij de regieraad, hierin zitten de vakspecialisten die de vragen kunnen beantwoorden. Hij is de sleutelfiguur tussen de verschillende partijen en zet de extra informatie dan weer uit bij de webredacteurs. Er zijn op dit moment 34 webredacteurs die VAC` s in het systeem kunnen zetten.

### Hoe gebruiksvriendelijk is VIND Antwoord voor de medewerkers en de klant, wat merkt de klant ervan?

“De medewerkers kunnen er goed mee uit de voeten. Voor de klant is het voordeel, dat we minder vaak het telefoontje doorverbinden.”

### Wat is het belang van actuele informatie op jullie website?

“Op een website moet je kunnen vertrouwen om de volgende twee redenen: Als een burger erop aan het zoeken is en er staat verkeerde informatie op, dan zou hij de informatie voor waar kunnen aannemen, dat is natuurlijk niet wenselijk. Als we informatie aan de burger willen geven, dan moeten we erop kunnen vertrouwen dat de website klopt.

### Wat is de volgende stap naar een optimale dienstverlening?

“We moeten het voor de burger makkelijker maken, om vanaf huis uit via digitale formulieren zoveel mogelijk te kunnen bestellen. We moeten ook consequent bezig blijven met het verder invullen van VIND Antwoord en zorgen dat hier geen verouderde informatie op staat. Ook streven we ernaar dat onze telefonistes en receptionistes door speciaal ontworpen ‘beslisbomen’ de burger direct generieke antwoorden geven.”

### Hoe verloopt de samenwerking met Sdu Information Solutions?

“De samenwerking met Sdu verloopt goed. We hebben regelmatig overleg en we bekijken per maand of we de tijdspaden eventueel moeten aanpassen. Over de trainingen van Sdu heb ik van onze medewerkers goede reacties ontvangen. Sdu biedt niet alleen een nieuw systeem aan, maar doet ook de gehele nazorg in het traject. Je krijgt begeleiding van A tot Z.”

**“Je kunt erop vertrouwen het juiste antwoord te krijgen.”**

Gildardo Gaviria  
Informatiecoördinator  
gemeente Oosterhout

### Meer weten?

Neem dan contact met ons op!

Een van onze specialisten komt graag bij u langs voor een vrijblijvend adviesgesprek.

(070) 378 98 80

helpdeskVIND@sdu.nl

[www.sdu.nl/vind-antwoorden](http://www.sdu.nl/vind-antwoorden)