

Beste lezer,

**Dankzij Youp van 't Hek is dienstverlening een actueler thema dan ooit. In deze Connected persoonlijke verhalen over de innovatieve aanpak van de SVB. Meer informatie over de mogelijkheden bij deze verrassend grote en actuele organisatie vind je op [werkenbijdesvb.nl](http://werkenbijdesvb.nl)**

#### Actuele vacatures

##### Vertaler Frans

Amstelveen (24-28 uur p. week)

##### WebSphere specialist

Amstelveen (36 uur per week)

##### Applicatieontwikkelaar

Amstelveen (36 uur per week)

##### ICT-Servicespecialist

Amstelveen (36 uur per week)

##### Stageplaats ICT

Amstelveen (36 uur per week)



Caroline Chausteur: 'Als je laat zien wat je kunt, word je vanzelf gevraagd.'

## '18 miljoen burgers raken'

**Voordat Caroline Chausteur, medewerker ICT Servicedesk (29), de overstap naar de SVB maakte, werkte ze bij het commerciële bedrijf 2dehands.be, de Belgische tegenhanger van marktplaats.nl. 'Toen ik vorig jaar trouwde kwam de grote vraag: wat wil ik nu met mijn leven? Eigenlijk was dat niet eens zo moeilijk. Ik wil echt iets betekenen voor mensen. Zo geef ik in mijn vrije tijd Nederlandse les aan vluchtelingen. In mijn werk wil ik die zelfde ambitie kwijt. Het werk dat ik nu doe, raakt 18 miljoen burgers. Zoveel mensen zijn klant van de SVB.'**

### Niet afgebakend

Binnen de SVB zijn er heel veel mogelijkheden. Functies zijn niet zo afgebakend. Als je laat zien wat je kunt, word je vanzelf gevraagd. Ook voor taken buiten je functie. Zo kun je snel groeien in de richting die bij je past. ICT is zo verweven met alle onderdelen binnen de organisatie dat je overal mee in aanraking komt. Ik zit nu op het snijvlak van ICT, dienstverlening en communicatie. Van hieruit wil ik me meer specialiseren naar een adviesfunctie.

### 5 sterren

De SVB is heel ambitieus. Dat maakt het werk extra leuk. De dienstverlening staat op een heel hoog niveau. We hebben daar toevallig net een onderscheiding voor gekregen van het Instituut Nederlandse Kwaliteit. De hoogste score: 5 sterren. Daar zijn we heel trots op.

### Drempels verlagen

Er wordt echt gedacht vanuit de burger. Vooral oudere digibeten vind ik interessant. Nu steeds meer online wordt, is het de uitdaging om onze site ook voor hen toegankelijker te maken. Ik zie het bij mijn schoonmoeder, hoe dingen die voor ons zo vanzelfsprekend lijken, voor haar heel moeilijk zijn. Dat motiveert mij, om het voor haar net zo makkelijk te maken.



## 'Youp heeft heel was losgemaakt'

Als adviseur Corporate Communicatie is Irma Bousardt (33) dagelijks bezig met het 'DNA van de SVB'. Het draait allemaal om het begrip excellente dienstverlening. 'Het onderwerp is actueler dan ooit,' vertelt ze, 'met zijn actie tegen callcenters heeft Youp van 't Hek veel losgemaakt in Nederland. Wij zitten helemaal aan het andere kant van het spectrum. We stellen ons elke dag de vraag, 'hoe kunnen we de verwachtingen overtreffen?'

### Tegen de trend

Zo hebben we 6 jaar geleden tegen de trend in de callcenters opgeheven. Bij ons heb je als klant altijd direct contact met een medewerker die je ook echt kan helpen en zelf verantwoordelijk is voor de afhandeling van de vraag. We maken een duidelijk onderscheid tussen de zaken die je kunt standaardiseren en dingen die juist om een persoonlijke aanpak vragen. Dat kan heel goed naast elkaar bestaan. Ook voor onze medewerkers is het prettiger, routinewerk wordt geautomatiseerd en het complexere werk en contact met de klant blijven over.

### SVB conferentie

Om kennisuitwisseling te bevorderen organiseren we elk jaar een conferentie voor relaties uit de politiek, de overheid en de wetenschap, maar ook het bedrijfsleven. Dit jaar ging de conferentie over de 'staat van dienst' van de dienstverlening in Nederland. Die kruisbestuiving levert altijd nieuwe inzichten op.



## Wat doe jij nou?

Na een korte periode bij de Belastingdienst heeft Danny Jansen (28) helemaal zijn draai gevonden bij de SVB. 'De Belastingdienst was mijn eerste werkgever. Dat was echt heel anders. Daar vraag je geld en hier 'geven we het', hoewel de mensen er natuurlijk wel recht op hebben. Je hebt een heel ander contact met je klanten, dat merk je elke dag in de gesprekken. Zeker op de afdeling kinderbijslag waar ik werk.'

### Bedankmuur

Bij een leuk gesprek met een klant wordt het verslag hier wel eens op de muur gehangen. In Utrecht hebben ze zelfs een speciale bedankmuur. De soepele organisatie maakt het makkelijker om mensen goed te kunnen helpen. Alles gaat lekker snel en we lopen goed op schema.

### HBO rechten

ik werk hier al 8 jaar. Dat is lang, maar het is nooit routine geworden. De SVB ontwikkelt zich en ik ook. Je krijgt hier veel interne opleidingen en ik heb daarnaast in deeltijd HBO rechten gedaan. Sinds twee jaar ben ik voorzitter van de lokale OR. Zo leer je de organisatie weer heel anders kennen.



Danny Jansen  
Medewerker serviceteam Kinderbijslag

## Heb jij het juiste profiel voor de SVB?



Begin november stond de SVB voor de tweede keer op de Carrièrebeurs Overheid in de RAI in Amsterdam. De bezoekers konden een gratis digitaal portret laten maken door een professionele cartoonist. Dat was een leuke aanleiding om met elkaar in gesprek te komen. Jessica Wouter (25) van de ICT Servicedesk was aanwezig om vragen te beantwoorden en te vertellen over werken bij de SVB. 'ik vond het heel leuk om te doen. Het was best wel spannend, hoe zouden mensen ons zien? Dat bleek heel positief.'

De stand werd druk bezocht. Jessica: 'De cartoonist had niet eens tijd om naar de wc te gaan! Er waren vooral veel jonge mensen, dat vond ik zelf wel leuk. Ik merkte ook dat we worden gezien als een sociale werkgever.'

## SVB op de Nationale Carrièrebeurs

Op 11 en 12 maart 2011 is de SVB ook aanwezig op de Nationale Carrièrebeurs in de RAI. Je bent dan van harte welkom.

Je kunt ons volgen op [Twitter](#) of via [werkenbijdesvb.nl](#).

