

Carolina Helant Muller, SVB

Dat juist mij de eer te beurt is gevallen om namens de jury iets over deze inzending voor de Nationale Schrijfwedstrijd te mogen zeggen, beschouw ik als een gelukkig toeval. De brief die Carolina Helant Muller heeft ingestuurd namens het team Online Dienstverlening & Klantproducten van de Sociale Verzekeringsbank, gaat namelijk over een onderwerp waar ik binnenkort ook persoonlijk mee te maken zal krijgen: het AOW-pensioen. Vijf maanden voordat het zover is, mag ik - zo begrijp ik nu - een brief van de SVB verwachten met een uitnodiging een aanvraag in te sturen. Daarna komt er een brief waarin mij wordt verteld wat voor AOW-pensioen ik precies op welk moment ga krijgen. Met name de eerste brief is een toonbeeld van effectieve en efficiënte informatieoverdracht, zo heeft de jury kunnen constateren. Brieven van een overheidsorganisatie die korter en helderder zijn, hebben we nog maar zelden gezien. Dat dat de SVB gelukt is, komt mede door de handige combinatie van tekst en beeld, in dit geval icoontjes die direct duidelijk maken waar het over gaat, en de verwijzing naar een – ook weer kraakhelder – filmpje op het internet. Maar ook over de vervolgbrief valt veel moois te zeggen: die is duidelijk, informatief, goed gestructureerd en ter zake, mede door het voorbeeld waarmee de berekening van het AOW-pensioen wordt geïllustreerd. Heel goed ook dat de SVB eerdere versies van deze belangrijke brief aan een onderzoek in de doelgroep heeft onderworpen voordat besloten werd de huidige versie te gaan gebruiken.

Ik moet eerlijk bekennen dat ik niet erg uitzie naar mijn pensionering – daarvoor vind ik mijn werk nog veel te leuk. Maar als ik erop mag rekenen dat de organisaties waarmee ik te maken ga krijgen, klantvriendelijkheid in hun communicatie net zo'n prominente rol laten spelen als de SVB dat in deze brieven doet, dan ben ik dáár toch vast erg mee ingenomen. En ik ben er zeker van dat dat voor vele van mijn generatiegenoten precies zo zal gelden. Mooi werk dus!