

Gemeenten werken aan

Antwoord©: zo heet het concept dat gemeenten moet helpen om de contacten met burgers professioneler af te handelen. Alex Lambregts, voorzitter van Vereniging Directeuren Publieksdiensten verwacht dat ruim vóór 2015 gemeenten in staat zijn om al hun eigen producten via dat concept te leveren. Als opmaat naar méér.

In 2015 zijn gemeenten dé ingang voor alle burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle vragen van de overheid. Die visie formuleerde de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) in 2006. Want nu worden burgers te vaak naar het kastje van de muur gestuurd, en is de dienstverlening vaak onder de maat.

De Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) kreeg de opdracht om uit te werken hoe gemeenten deze 'uitdaging' van Jorritsma kunnen realiseren. Inmiddels ligt er een antwoord op die vraag, in de vorm van *Antwoord©*. Centraal in *Antwoord©* staat een zogenaamd Klant Contact Centrum (KCC) waarmee gemeenten contacten met burgers vorm kunnen geven. Dat KCC is een organisatie-onderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger in tachtig procent van de gevallen zelfstandig afhandelt. De overige twintig procent zet het KCC uit naar de back-office, zonder overigens de regie op het proces te verliezen.

Cultuuromslag

Klinkt mooi, maar hoe doe je dat als gemeente? *Antwoord©* is namelijk niet zomaar een concept: het vereist een regelrechte revolutie. Alex Lambregts, behalve voorzitter van de VDP ook voorzitter van de Werkgroep *Antwoord©* zal dat niet ontkennen: 'Dit is zeker niet 'alleen maar' een ICT-proces, het is een veranderingsproces dat de gehele organisatie raakt. Er moet van alles gebeuren op het gebied van houding en gedrag. Ook zullen medewerkers geselecteerd

moeten worden op dienstverlenende competenties als klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en flexibiliteit. En dan vraagt *Antwoord©* ook nog om deregulering, moet de organisatiestructuur op de schop en stelt het nieuwe eisen aan het management.'

Toch zijn diverse gemeenten al een flink eind op dreef. Amsterdam, Tilburg en Zaanstad hebben bijvoorbeeld al een *Antwoord Callcenter*, en gemeenten als Dordrecht, Enschede, Zoetermeer, Moerdijk en Heerhugowaard hebben op het gebied van E-Government al de nodige meters gemaakt. Veel van hun producten kunnen al digitaal aan burgers worden geleverd.

Enorme voorsprong

Volgens Lambregts zijn er dan ook diverse aanvliegroutes om als goedwillende gemeente met *Antwoord©* aan de slag te gaan. 'De snelste winst is te behalen met E-Government, met slimme ICT-toepassingen en via het oppimpen van de gemeentelijke website. Maar het kan ook anders. Zo gaan ambtenaren van Den Bosch en Waspik onder een dak huizen. Met een innovatief kantoorconcept, waardoor er veel moet worden gedigitaliseerd. Kunnen deze gemeenten al die gedigitaliseerde informatie straks aan de voorkant leveren, dan hebben zij een enorme voorsprong op andere gemeenten.' Maar Lambregts is ook realistisch, en ziet tegelijkertijd dat bij veel gemeenten, provincies, waterschappen, departementen en de grote uitvoeringsorganisaties het urgentiebesef nog te klein is om de dienstverlening drastisch en diepgaand aan te pakken. 'We doen het zo slecht

nog niet, hoor je dan vaak. Maar ik vind dat soort zelfgenoegzaamheid misplaatst. In vergelijking met landen als Oostenrijk, Denemarken en België doen wij het hier namelijk veel slechter. De 'waarom-vraag' zal dus ambtelijk, maar vooral bestuurlijk meer gesteld en beantwoord moeten worden.'

Lange adem

Toch is Lambregts redelijk optimistisch als hem gevraagd wordt naar de toekomst. 'Ruim vóór 2015 zullen gemeenten in staat zijn om alvast hun eigen producten en diensten via KCC's te leveren', is zijn stellige overtuiging. 'En daarnaast zullen de voorlopers ook al producten van andere overheden kunnen aanbieden.' Maar om écht dat overheidsbrede loket te worden moet er nog wel een flinke slag geslagen worden, betoogt hij: 'Want ik hoor op de wandelgangen dat er nogal wat cynisme is binnen de Haagse burelen. Want die gemeenten, wat denken ze wel? We zullen in gesprek moeten met al deze partijen en bruggen slaan om de visie van Jorritsma dichterbij te brengen. Dat is een traject van de lange adem, waarin we elkaar de ruimte moeten geven, niet dogmatisch moeten denken, waarbij samenwerking de sleutel is en er geen plek is voor ego's en stokers. In plaats daarvan moeten de luiken wijd open: we hebben elkaar keihard nodig. Uiteindelijk gaat het erom: worden de burgers en bedrijven er beter van?'

Meer weten?

Kijk op www.antwoord.nl

Antwoord©

