



'Met kleine stapjes een grote vooruitgang realiseren'

Eén breed overheidsloket: ANTWOORD

De werkgroep ANTWOORD© van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) heeft tijdens het VNG-congres van 25 januari haar resultaten gepresenteerd. Het belangrijkste nieuws van die dag was zonder meer dat het Rijk en gemeenten elkaar gevonden hebben. In goede samenwerking gaan zij enthousiast aan de slag voor de oprichting van één breed overheidsloket. Dit loket heeft de veelzeggende naam 'ANTWOORD' gekregen. Alex Lambregts van de gemeente Zoetermeer en voorzitter van de werkgroep ANTWOORD© geeft een toelichting.

De Commissie Jorritsma gaf in 2005 in haar rapport 'Publieke dienstverlening, professionele gemeenten' een visie voor de gemeenten tot 2015. Daarin werd gesteld dat de belangrijkste uitdaging voor gemeenten de komende jaren het integreren van álle dienstverlening is. In 2015 zou er dus één breed overheidsloket moeten zijn waar burgers met al hun vragen terecht kunnen en dan ook een antwoord krijgen.

De werkgroep KCC van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten is hiermee aan de slag gegaan. Er ligt nu een visie op de verdere ontwikkeling van klantcontactcentra bij de overheid en de wijze waarop gemeenten hierbij ondersteund kunnen of moeten worden. "Die klantcontactcentra zijn een soort tussenstap voor het brede loket", legt Alex uit. "Vragen over de gemeentelijke producten en diensten kunnen in het KCC beantwoord



worden en van daaruit is het mogelijk stapsgewijs toe te groeien naar één overheidsloket."

Hoewel het brede loket er nog niet is, hebben ze het al wel een naam gegeven: ANTWOORD. Een veelzeggende naam ... "Jazeker", beaamt Alex. "Het is de bedoeling dat ANTWOORD in tachtig procent van de gevallen een goed antwoord gaat geven. Voor burgers is dit ideaal en veel makkelijker. In plaats van vijftien verschillende nummers voor allerlei gemeentelijke en rijksdiensten is er in de toekomst nog maar één nummer waar alle vragen gesteld kunnen worden."

Delen

Maar voor het zover is, moet er nog heel wat gebeuren. Vooral op het bestuurlijke vlak, want technisch is dit in principe al mogelijk. "Het goede nieuws is dat het Rijk en gemeenten elkaar hebben gevonden. Op topniveau is er commitment om te gaan samenwerken. Het programmabureau van de VNG en het programmabureau van de ICTU zijn hiervoor twee handen op één buik, zodat het hele idee bestuurlijk breed gedragen wordt", vertelt Alex. "Er is sprake van een enorm enthousiasme en een enorme bereidwilligheid om te gaan samenwerken. Iedereen is bereid kennis en ervaring te delen, niemand zet z'n hakken in het zand."

De toplaag heeft de hoge ambitie van het brede overheidsloket dus omarmd. Maar hoe zit dat met de 'gewone' ambtenaren? De bestuurders die het straks allemaal in de praktijk moeten gaan brengen? Zijn die even enthousiast? "Uiteindelijk zullen zij iets moeten laten vallen", erkent de Zoetermeerse directeur publieksdiensten. "Om ANTWOORD te laten slagen, kunnen bestuurders niet hun eigen loketje houden en dus moeten we iedereen meekrijgen. Maar dit moet niet om macht gaan, maar om kwaliteit voor de burger. Van dat laatste zullen we iedereen gaan overtuigen."

Geloofwaardige strategie

In maart van dit jaar wil de werkgroep KCC de organisatie en middelen neer gaan zetten die nodig zijn. Ook moet er dit jaar bestuurlijk gezien overeenstemming worden bereikt over de doelen. In 2010 zou iedere gemeente een klantcontactcentra moeten hebben en in 2015 is dan ANTWOORD gerealiseerd. Via dit loket kunnen burgers vragen stellen die betrekking hebben op diensten van het Rijk, de provincies, waterschappen en gemeenten. Onduidelijk is nog of ook diensten als de Belastingdienst,



het UWV, CWI en IBG eraan gekoppeld gaan worden. "We moeten er natuurlijk ook voor waken dat het brede overheidsloket zó breed wordt, dat het niet meer te managen valt. Of dat het onoverzichtelijk wordt", vindt Alex. "Het is nu ook nog niet belangrijk te weten welke diensten precies aan ANTWOORD gekoppeld gaan worden. Eerst moeten we met een geloofwaardige strategie komen en duidelijke opdrachten, zodat er ook echt resultaat geboekt gaat worden."

Efficiency

Wat wel belangrijk is in het hele plaatje zijn de kosten. Want dit hele proces vraagt om investeringen en dat geld moet er wel zijn. Dat beseft ook Alex. Anderzijds is hij er wel van overtuigd dat deze investeringen in de toekomst geld gaan opleveren. "De structurele kosten zullen omlaag gaan, omdat je schaalvoordelen krijgt. Nu doet iedere gemeente het op z'n eigen manier. We zijn allemaal bezig het wiel uit te vinden. Dat is straks verleden tijd."

De hele werkwijze van de klantcontactcentra en uiteindelijk het brede overheidsloket brengt een grote mate van efficiency met zich mee. Iedereen zal dingen op dezelfde manier aan moeten gaan pakken. Ook is er de overtuiging dat het digitale kanaal steeds meer gebruikt zal gaan worden naast het fysieke loket. "Simpel informatievragen kunnen bijvoorbeeld digitaal afgehandeld worden. Maar ingewikkelde dingen waar veel advies bij komt kijken aan het loket. Zo moeten we van ieder kanaal de

specifieke voordelen gaan benutten. Ook is het zinnig productmarktcombinaties goed in beeld te brengen en daar op te gaan sturen."

Gezamenlijke sturing

Op dit moment zijn er al een aantal 100.000+ gemeenten, grotere gemeenten en innovatieve kleine gemeenten bezig met het inrichten van een klantcontactcentrum. Zij vormen gezamenlijk de voorhoede voor de klantcontactcentra. "Zij kunnen een voorbeeldfunctie vervullen voor de rest van Nederland", meent de Zoetermeerse directeur publieksdiensten.

"De voorhoede is er dus al. Nu is het zaak dat de regie duidelijker wordt. Er moet een krachtiger opdrachtgeverschap komen en veel meer sturing. Gezamenlijke sturing. Dus niet: 'ik wil hier de baas spelen'. Zo lang ego's uit beeld blijven, komt het goed. Ik geloof er wel in! Maar natuurlijk zijn er nog veel obstakels te overwinnen. En het kan zomaar gebeuren dat het aan geruzie ten onder gaat. Dat zou heel jammer zijn, want nu is het moment en het commitment er."

Afsluitend voegt Alex hier nog aan toe: "Dit is een grote verandering voor gemeenten, maar we zullen niet over één nacht ijs gaan. De veranderbereidheid zullen ze aan moeten gaan, want dat wordt gewoon gevraagd vanuit de samenleving. Daarbij is het geen rocket science! Met kleine stapjes gaan we een grote vooruitgang realiseren."

