

De gemeente Delft is een van de gemeenten die meedoen aan *Antwoord*[®]. BRW Groep adviseert en ondersteunt bij de implementatie. "Het wordt alleen maar gemakkelijker voor de burger."

HANDELEN VANUIT DE KLANTVRAAG

Delft was de tiende gemeente die het convenant *Antwoord*[®] ondertekende. Dat gebeurde op 31 augustus van dit jaar. Het convenant bereidt gemeenten erop voor dat in 2015 minstens tachtig procent van alle vragen en aanvragen van burgers aan de overheid moet worden afgehandeld door de lokale overheid. Het gaat daarbij niet alleen om vragen aan de gemeente Delft, maar ook om vragen aan andere overheden, zoals de Belastingdienst, het UWV of Postbus 51. Bovendien handelt het speciale Klantcontactcentrum (KCC) niet alleen vragen af, maar verstrekt het ook producten als paspoort, rijbewijs en vergunningen.

Uiteindelijk moeten alle Nederlandse gemeenten hun klantcontacten integreren. "Deelname aan *Antwoord*[®] past goed in de plannen die we toch al hadden", vertelt sectorhoofd Inwonerszaken Ben Janssen. "Het project geeft ons de gelegenheid om de organisatie van onze klantcontacten grootser en meer planmatig aan te pakken. We streven daarbij naar 'operational excellence'. Al sinds de jaren negentig proberen we onze klantcontacten te verbeteren. In 2000 hebben we alle een-op-eenklantcontacten in een cluster

Publiekszaken bij elkaar gebracht voor de hele gemeente Delft. Deze waren eerst verspreid

binnen de gemeente. De eerste fase in het project *Antwoord*[®] is dat we alles binnen de eigen gemeente

zo goed mogelijk concentreren in het Klantcontactcentrum. Vervolgens moeten mensen ook met vragen aan andere overheden in het KCC terecht kunnen."

ANDERS DENKEN

Volgens Janssen is de reorganisatie het gevolg van een 'andere zienswijze' bij de overheid. "Bij de organisatie van klantcontacten werd vroeger alleen gekeken naar wat handig was voor de overheid zelf. De burger? Die

moest zich maar aanpassen. Tegenwoordig worden de systemen bij de overheid georganiseerd vanuit de klantvraag. Burgers denken in termen van 'de overheid', en zien weinig verschil tussen ons en de provincie Zuid-Holland. Vandaar het streven naar één loket."

Janssen verwacht dat de Delftenaren snel vertrouwd zullen zijn met het KCC. Dat geldt ook voor het nieuwe telefoonnummer, dat straks overal in Nederland het getal 14 zal zijn, gevolgd door het plaatselijke netnummer. In Delft is het telefoonnummer 14015 al sinds mei vorig jaar in gebruik. "Vergeet niet: het gaat om verbeteringen. En het wordt voor de burger alleen maar makkelijker. Nog maar één nummer voor alle informatie is gewoon heel handig. Gemak went snel."

STANDAARD

De medewerkers van het Delftse KCC moeten in 2015 ook vragen afhandelen van andere overheden dan de gemeente Delft. "Dat lijkt lastig, maar veruit de meeste vragen – ook aan bijvoorbeeld de Belastingdienst – zijn relatief simpele, steeds terugkerende vragen waarop je een standaard antwoord geeft", legt Janssen uit. "*Antwoord*[®] begint daarom met het beschikbaar maken van informatie over alle producten en diensten van de overheid in een database. Medewerkers van het KCC hoeven die kennis niet zelf in het hoofd te hebben, maar kunnen de benodigde informatie snel op het beeldscherm krijgen."

Allereerst is een database nodig met veel gestelde vragen aan de gemeente Delft zelf. Vervolgens voegen andere overheden daar informatie aan toe over vragen die zij vaak krijgen van burgers. Janssen: "Dat is het onderdeel 'Antwoord Content Collectie', dat deel uitmaakt van het convenant *Antwoord*[®]. Worden die vragen meer specialistisch, dan verbinden we de burger door naar de betreffende overheid. Het is de bedoeling dat dit straks nog hooguit twintig procent is." •



'WE KRIJGEN EEN DATABASE MET VEELGESTELDE VRAGEN'




Ben Janssen

'VRAGEN MOETEN CENTRAAL BINNENKOMEN'

Monica Ruigrok deed namens BRW Groep een klantcontactanalyse bij de gemeente Delft.

"Ik heb de processen geanalyseerd volgens de vier pijlers van COPC: organisatie, mensen, middelen en processen. Bij de balies was redelijk inzichtelijk hoeveel vragen binnen kwamen, maar bij de telefonische ingang een stuk minder. Met het oog op de Delftse deelname aan *Antwoord*[®] was daar een verbeteringslag nodig." Volgens Ruigrok is het voor een succesvolle voorbereiding op *Antwoord*[®] vooral belangrijk dat het KCC dé ingang wordt voor de gemeente Delft. "Daar moeten verschillende vragen van burgers centraal binnen komen. Daarom moeten medewerkers aldaar de nodige informatie met een eenvoudig bedienbaar kennissysteem gemakkelijk op het scherm kunnen krijgen, om zo veel mogelijk vragen in één keer goed te kunnen beantwoorden."

 Lees meer op www.brw.nl/overheid