

zestig e-formulieren beschikbaar voor gemeenten. Ook voor waterschappen en provincies zijn standaardformulieren beschikbaar. Meer informatie over het programma eFormulieren op www.e-overheid.nl/sites/eformulieren. Sms is een opkomend kanaal en geschikt voor gemeenten die bijvoorbeeld de hulp willen inroepen bij een misdrijf of voor burgers die willen waarschuwen bij calamiteiten. Het kan dus leiden tot hogere burgerparticipatie. Er zitten ook risico's aan omdat 100% bereikbaarheid voor de burger niet te garanderen is. Er zullen dus altijd een of meer kanalen naast gebruikt moeten worden. Voor alle kanalen is het belangrijk om te communiceren wat burgers kunnen verwachten van de gemeente. Wachten is minder erg als bekend is hoe lang en waarop.

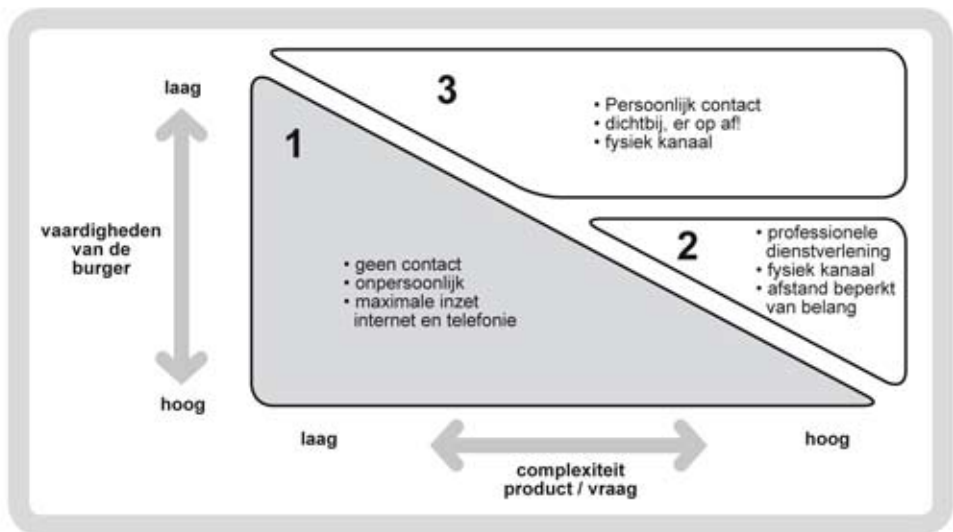
Nieuwe ontwikkelingen op het gebied van mobiele telefonie en internet volgen elkaar in hoog tempo op. Wij noemen er hier twee. Mobiele telefoons hebben steeds meer functionaliteiten door de komst van GPRS en UMTS. Met deze standaarden kan veel meer informatie worden verstuurd met hoge snelheid. Met deze technologie is het mogelijk om bijvoorbeeld in te loggen op bedrijfsnetwerken, bankieren door uitbreiding van services, videoconferenties te beleggen en routes te plannen. Daarnaast kunnen burgers via internet widgets installeren. Een widget is een programmaatje dat het mogelijk maakt om vaak terugkerende activiteiten (zoals saldo checken, online radio luisteren) snel uit te voeren. Ook kunnen widgets toegang bieden tot informatie op internet.



Welke voorkeuren hebben burgers en hoe vaardig zijn ze?

Complexe producten vragen een andere vorm van dienstverlening dan eenvoudige producten. Vaardige burgers vragen om een andere vorm van dienstverlening dan niet-vaardige burgers. Hoe kunnen gemeenten burgers nu indelen in zinvolle doelgroepen waarmee ze concreet hun dienstverlening van hun producten en diensten kunnen vormgeven? Amsterdam maakt onderscheid tussen doelgroepen op basis van de zelfredzaamheid van burgers. Hoe zelfredzaam een burger is, hangt enerzijds af van de complexiteit van zijn vraag en anderzijds van zijn vaardigheden: inzicht in (ambtelijke) procedures, beheersing van de Nederlandse taal, fysieke mogelijkheden en digitale vaardigheden. Een burger is dus niet per definitie zelfredzaam of niet-zelfredzaam.

Veruit de meeste burgers kunnen zelf eenvoudige standaardproducten (lage complexiteit) afnemen. Bijna iedereen kan zelfstandig een reisdocument aanvragen of de gemeente bellen om te vragen naar de openingstijden van het stadhuis. Naarmate producten of problemen complexer worden, zijn minder burgers zelfredzaam. Bij zeer complexe subsidieaanvragen hebben bijvoorbeeld alleen grote bedrijven de (juridische) capaciteit om deze zelfstandig aan te vragen. Bij de gemeente Amsterdam is gekozen voor een indeling in drie doelgroepen. Deze zijn weergegeven in figuur 5.1.



Figuur 5.1 Amsterdam richt zich op drie verschillende doelgroepen

- bij eenvoudige producten gaat Amsterdam uit van zelfredzaamheid: hoe beperkter (sneller) het contact is hoe beter. Als contact nodig is, willen burgers hun zaken zelfstandig regelen op de plek en het moment dat het ze uitkomt, bij voorkeur zonder een loket te bezoeken. Digitale en telefonische dienstverlening sluit aan bij deze wens. De gemeente kan hierdoor een groot deel van haar burgers zo efficiënt mogelijk bedienen (1);
- bij complexe producten gaat Amsterdam uit van niet-zelfredzaamheid: burgers weten vaak wel wat ze willen en wat ze nodig hebben, maar zijn niet zelfredzaam bij het afnemen van deze producten (bijvoorbeeld bij de aanvraag van een complexe vergunning of de organisatie van een grootschalig evenement). Om deze producten te kunnen afnemen, heeft de burger (intensieve) ondersteuning nodig. Dienstverlening met veel aandacht voor de persoonlijke situatie van de burger is hier belangrijk. Het digitaliseren van complexe vergunningen heeft daarom beperkt zin (2);
- een kleine groep burgers is voor veel producten (van eenvoudig tot zeer complex) niet zelfredzaam. Deze burgers hebben meervoudige en complexe vragen, over bijvoorbeeld schulden, werkloosheid en problemen met opvoeding van kinderen. Ze komen niet zelf naar de gemeente voor ondersteuning, waardoor veel gemeenten onvoldoende contact hebben met deze burgers. De uitdaging is deze burgers op te zoeken en ze te helpen en stimuleren gebruik te maken van de ondersteuning die de gemeente kan bieden. Het actief opzoeken van burgers door bijvoorbeeld bewonersadviseurs is essentieel (3).

Door het vereenvoudigen van producten en dienstverlening van producten worden meer burgers zelfredzaam. Deze uitdaging richt zich op de dienstverleners in de gemeente, maar vooral ook op de beleidsmakers die regelgeving en dienstverlening kunnen vereenvoudigen en standaardiseren. Een mooi uitgangspunt is dat producten zodanig eenvoudig zijn dat 80% van de gemeentelijke producten zelfstandig kunnen worden afgenomen. Hierdoor kunnen gemeenten hun inzet van middelen richten op die burgers die echt ondersteuning nodig hebben.

Hoe kunnen we sturen op kanalen?

Tip 1: vergaar kennis over de wensen van de burger en prijsmodellen

Om wensen van burgers te vergaren, adviseren wij van buiten naar binnen te werken en te beginnen met kleine stappen. Een paar medewerkers van de gemeente Purmerend ging een aantal dagen in de publiekshal staan met een blocnote in de hand om burgers te vragen naar hun wensen en verwachtingen. Dat heeft geleid tot verbeteringen op korte termijn. Zoals de verwijzingsborden naar diverse loketten en afdelingen. Burgers vonden ze onoverzichtelijk en ze hingen op te veel verschillende plaatsen.

Vergaar kennis over prijsmodellen en informeer burgers duidelijk. Er zijn verschillende opvattingen over het hanteren van afwijkende prijzen voor hetzelfde product via verschillende kanalen. Een product duurder aanbieden via de balie dan via internet kan een manier zijn om dienstverlening met burgers meer via het kanaal internet te laten verlopen. Wees echter bewust dat er burgers zijn die geen echte keuze hebben, omdat zij bijvoorbeeld niet via internet producten kunnen aanvragen. Computers bij balies neerzetten voor burgers die geen internet hebben, kan uitkomst bieden. Meer betalen voor spoedopdrachten geeft meestal geen weerstand en vinden burgers over het algemeen logisch.

De VDP is op dit moment samen met TNO bezig met een onderzoek naar de toekomst van publieke dienstverlening en de gevolgen voor kanaalsturing bij de gemeente. De resultaten komen naar verwachting in het najaar van 2008 beschikbaar. De verwachting is bijvoorbeeld dat het aantal beschikbare communicatiekanalen verder zal toenemen. Daarnaast zijn gemeenten in samenwerking met het Telematica Instituut en de Universiteit Twente bezig met het project Kanalen in Balans. Dit is een meerjarig onderzoek naar het multichannelvraagstuk bij de gemeente. Op www.telin.nl zijn de laatste ontwikkelingen te lezen.

Voorbeelden van nieuwe ontwikkelingen zijn chat, webcam en videofoon waardoor de gemeente makkelijker en vooral beter bereikbaar wordt. Hierdoor zal het aantal