

Antwoord[©] Community MAGAZINE

Periodieke thematische uitgave van ICTU programma e-Overheid voor Burgers - december 2010



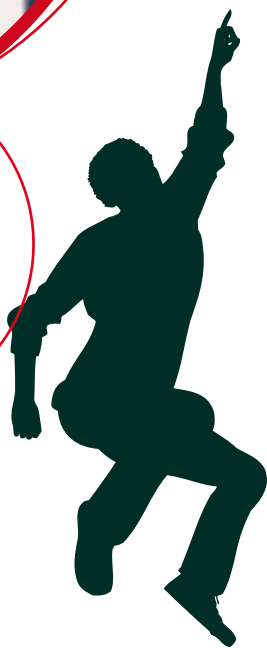
Winnaars
Antwoord[©]
Awards

Interview
met de
Nationale
Ombudsman

THEMA:
Mensenwerk

Nieuw:
Besparen
met
Antwoord[©]

Uitgelicht:
Werkgroep
Antwoord[©]

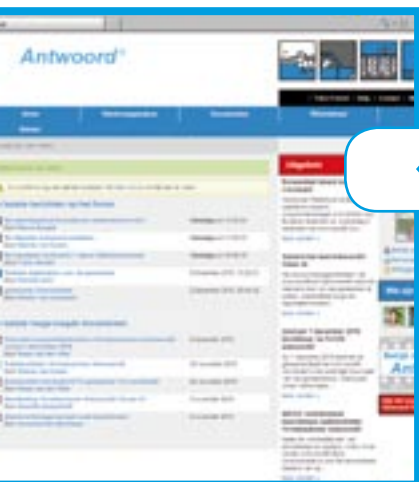


Ze zijn het visitekaartje van de gemeente Helmond en ze denken in mogelijkheden. De KCC medewerkers van de gemeente Helmond ontvingen, net als die van Amersfoort, de gouden Antwoord® Awards Oorkonde



Nationale Ombudsman Alex Brenninkmeijer heeft dagelijks te maken met de kwaliteit van dienstverlening. Hij draagt Antwoord® een warm hart toe. Zijn advies? "Houd jezelf steeds een spiegel voor."

"Ik ben in de jury gaan zitten omdat ik het belangrijk vind om mensen die iets extra's bijdragen aan de dienstverlening van de overheid, in het zonnetje te zetten. Wij kunnen met z'n allen nog zo veel bedenken, maar als de mensen in de gemeenten het niet oppakken, zijn we nergens," aldus jurylid van de Antwoord® Awards en KING directeur Tof Thissen.



De Antwoord® Community is een digitale ontmoetingsplaats voor iedereen die bij een overheidsorganisatie werkt én betrokken is bij het realiseren van Antwoord®. Onlangs mocht de community haar 1500e lid verwelkomen.

UITREIKING Antwoord® Awards 2010	P. 5	INTERVIEW NATIONALE OMBUDSMAN	P. 12	WERKGROEP ANTWOORD®	P. 18
THE MAKING OF Sculptuur 'Handdruk'	P. 5	JURYLEDEN ANTWOORD® AWARDS	P. 13	1500E LID ANTWOORD® COMMUNITY	P. 19
WINNAARS ANTWOORD® AWARDS 2010	P. 6	BURGERS AAN HET WOORD	P. 16	LEEROMGEVING ANTWOORD® BOEKBESPREKING	P. 20 P. 21
		OVERZICHT GENOMINEERDEN ANTWOORD® AWARDS	P. 17	DE NOODREM VAN YOUP VAN 'T HEK	P. 24

COLOFON

Antwoord® Community Magazine

is een periodieke thematische uitgave van ICTU
Programma e-Overheid voor burgers

Concept, Ontwikkeling & Productie

Dianne van Essen,
(ICTU programma e-Overheid voor Burgers)
H&N Communicatie

Tekst

Pieter Smittenaar, Dianne van Essen

Grafische vormgeving

Studio Markant, Delft

Drukwerk

de Swart, Den Haag

Oplage

5.000 exemplaren

Copyright © ICTU 2010

Citeren en overnemen is toegestaan na schriftelijke
toestemming van de uitgever en met vermelding van
de bron.

Verschijningsdatum december 2010

e•Overheid voor Burgers



THEMA: Mensenwerk

De handen ineen voor Antwoord®

De overheid vindt goede dienstverlening belangrijk. En dus streeft de overheid voortdurend naar verbetering. Dat betekent nogal wat. Voor de samenwerking met andere partijen, de organisatie binnen de gemeente en voor het contact met de burger. Antwoord® helpt hierbij. Antwoord® is het programma waarmee gemeenten sneller en begrijpelijker, maar vooral ook het juiste antwoord geven via verschillende kanalen. En zoals in New York waar burgers met al hun vragen over de stad terecht kunnen bij één telefoonnummer, kent Antwoord® het 14+ netnummer. Dit nummer geeft de burger eenvoudig toegang tot zijn of haar gemeente.

Antwoord® is een programma waarvoor mensen hun handen ineenslaan en hun handen uit de mouwen steken. Samen willen we de dienstverlening aan burgers verbeteren. En het leuke is: Antwoord® werkt. Volgens de Benchmarking Publiekszaken 2010 wordt de dienstverlening van de medewerkers van het klantcontactcenter, daar waar de vragen binnenkomen, gemiddeld gewaardeerd met een 8,2. Ook de cijfers rondom bereikbaarheid, wachttijden en levertijden van producten en diensten laten duidelijk een verbetering zien. Antwoord® zorgt niet alleen voor tevreden burgers maar levert de gemeente ook efficiencywinst op. De praktijkvoorbeelden uit de recente publicatie Besparen met Antwoord® tonen aan dat dienstverlening efficiënter en effectiever kan. Zo zag de gemeente Rotterdam het aantal telefoontjes naar 14 010 met 20 procent afnemen, omdat bellers in één keer goed werden geholpen.

Antwoord® bestaat inmiddels vijf jaar. Al meer dan negentig gemeenten passen Antwoord® toe in hun dienstverlening en hebben een Antwoord® Convenant getekend. Met trots noem ik dit aantal, NEGENTIG! Trots omdat Antwoord® uit de praktijk is ontstaan. En omdat de ambassadeurs van het eerste uur voor een sneeuwbaaleffect hebben gezorgd. Trots ook omdat de mensen achter dit concept, iedere dag weer, vol enthousiasme en met grote professionaliteit aan het programma Antwoord® werken. En vooral trots omdat inmiddels meer dan 7 miljoen Nederlanders toegang hebben tot Antwoord®. Bovendien heeft het de dienstverlening naar de burger toe aantoonbaar verbeterd. Als



programmadirecteur van Antwoord[®] heb ik er altijd in geloofd. Het is fantastisch om te zien dat de bruikbaarheid en toegankelijkheid ervan zo groot zijn. Antwoord[®] is een beweging, 'a concept that drives the business'. Een programma dat de handen op elkaar krijgt.

Opvallend is de wil tot verbeteren die we zien bij diverse gemeenten. En de creativiteit die daarmee gepaard gaat. Gemeenten blijven investeren in het verbeteren van hun dienstverlening en zetten tegelijkertijd in op slim hergebruik van goede ideeën van collega-gemeenten. Neem "de melkkoe" van Midden Drenthe, een "midoffice suite" die een gemeente zelf kan inrichten voor verschillende front-, mid- en backofficeprocessen. Of de meer dan honderd gemeenten die een kijkje in de keuken namen bij de gemeente Dordrecht. Steeds meer gemeenten zoeken elkaar op om samen nieuwe concepten te ontwikkelen en te investeren. Een goed voorbeeld zijn Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel. Zij durven te kiezen en de eigen heilige huisjes af te breken, om met minder méér te kunnen doen. Waarom? Deze vraag beantwoorden ze zelf, in dit Antwoord[®] Community Magazine. Het besef dat dienstverlening beter moet is er. Dat "point of no return" is bereikt.

Zijn we er dan al? Nee, we staan aan het begin van een langer traject. De gemeentelijke dienstverlening kan altijd nog beter. Ook andere gemeenten kunnen zich nog aansluiten bij Antwoord[®]. En vooral de organisatie achter het klantcontactcenter bij gemeenten vraagt om een wat langere adem. Daarbij spelen strategische vragen, zoals het wel of niet profileren als één overheid een belangrijke rol. Ook moeten we kijken hoe we de ketensamenwerking kunnen vergroten om tot gelijklopende antwoorden te komen, waar de burger ook aanklopt. Deze keuzes zullen het verloop van de komende vijf jaar bepalen. Ook Antwoord[®] zelf en de toepassingen ervan moeten met hun tijd meegaan. Een innovatieve nieuwe toepassing is de Antwoord[®] App waarmee burgers in Dordrecht 'meldingen openbare ruimte' kunnen doen, zoals het sturen van een foto van een kapotte stoeptegel. De gemeente kan op basis van die foto meteen aan de slag, zonder eerst zelf langs te gaan om de situatie te beoordelen. Dit zorgt voor een snellere dienstverlening en dus efficiencywinst.

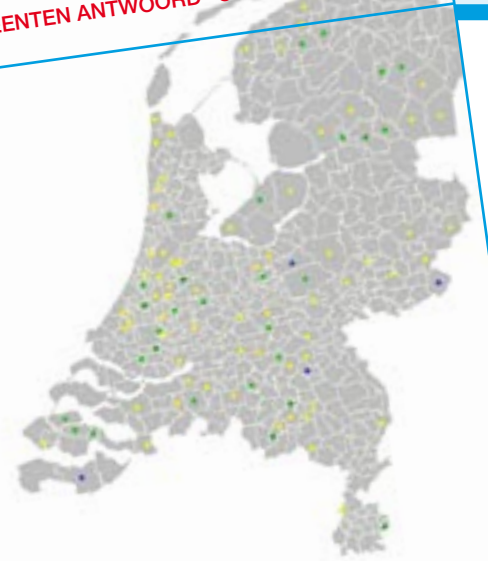
Wetende hoe belangrijk het juiste en tijdige antwoord op vragen aan de overheid is, besloot ook ik om de "Help" van Youp van 't Hek bij mijn wekelijkse boodschappen af te rekenen. Helaas staat nergens in de "Help" iets over de helpdesk van de overheid. Jammer, want we kunnen een beetje aandacht best gebruiken voor de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. En dus Youp (mag ik Youp zeggen) nodig ik je van harte uit om eens bij ons langs te komen voor Antwoord[®]. Bijvoorbeeld in Amsterdam, Dordrecht of Amersfoort. En natuurlijk Youp, valt er best nog het een of ander op te merken en te verbeteren. Maar ook wij zijn begonnen!

Robert P. Jansen
Programmadirecteur Antwoord[®]
e-Overheid voor Burgers (ICTU)



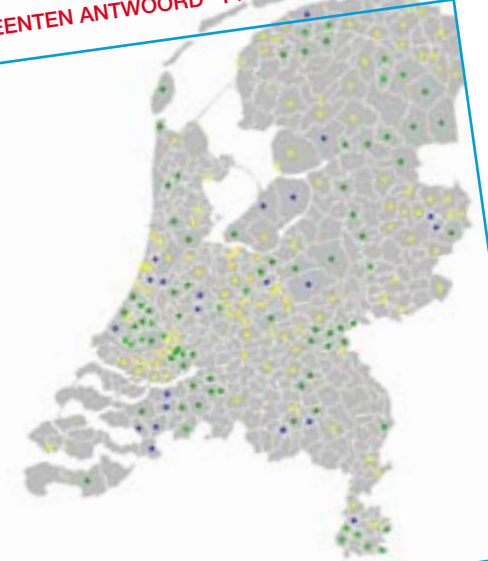
VOORTGANG GEMEENTEN ANTWOORD[®] CONTENTCOLLECTIE

Geen contact
Initiale
Implementatie
Technisch live
Operationeel live



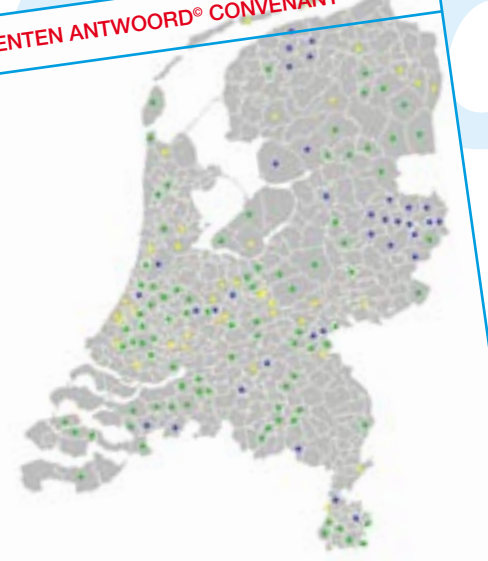
VOORTGANG GEMEENTEN ANTWOORD[®] 14+ NETNUMMER

Geen contact
Initiale
Implementatie
Technisch live
Operationeel live



VOORTGANG GEMEENTEN ANTWOORD[®] CONVENANT

Geen contact
Initiale
Implementatie
Convenant getekend
Convenant getekend



Uitreiking Antwoord® Awards 2010

Op 6 oktober 2010 werden voor het eerst de Antwoord® Awards uitgereikt. Een bijzonder moment waarbij mensen die zich op een opvallende manier hebben ingezet om Antwoord® te realiseren en uit te dragen in de spotlights werden gezet. Tijdens een feestelijke bijeenkomst in Rotterdam ontvingen de tien winnaars uit handen van de jury de speciaal ontworpen sculptuur "Handdruk" en de Antwoord® Awards Oorkonde. Voor vier winnaars was er een extra waardering. De klantcontactcentrum-medewerkers van de gemeenten Amersfoort en Helmond ontvingen de gouden oorkonde voor hun "doorzettingsvermogen, professionaliteit en klantgerichtheid". De bronzen en zilveren oorkondes gingen respectievelijk naar Wendelmoet Rotmans en Simon Rijdsdijk, "Antwoord® ambassadeurs van het eerste uur". Alle winnaars werden geprezen om hun resultaatgerichte en enthousiasmerende inzet om de dienstverlening aan burgers en ondernemers daadwerkelijk te verbeteren. Het zijn mensen die anderen weten te inspireren om ook klantgericht te werken en hierin samen op te trekken.



WINNAARS GOUDEN OORKONDES:



The making of sculptuur "Handdruk"

wds&so
visual artists

Alle Antwoord® Awards winnaars ontvingen de "Handdruk" - een bijzondere sculptuur, vervaardigd uit gegoten brons. De makers, Wouter de Smit en Susan Odendaal, beiden beeldend kunstenaar, vertellen:

"Het beeld, twee handen die elkaar de hand schudden, geeft enerzijds een bezegeling van samenwerking weer, anderzijds kan het gezien worden als een handreiking of een helpende hand. Een "gewone" handdruk verbeelden vonden we te simplistisch, dus kozen we voor een

veel abstractere weergave van de handdruk, waarbij de vingers lijnen werden. Als beeldhouwbasis hebben we gebruik gemaakt van vijf identieke metaaldraden per hand. Deze draden staan symbool voor een vijf-aderige data-overdracht kabel, hetgeen ook een verwijzing is naar de e-overheid.

Het gietstenen sokkeltje heeft aan de bovenzijde een klein reliëf, waardoor het beeld op één manier geplaatst kan worden. Dit staat garant voor een stabiele basis, letterlijk en figuurlijk!"

wdsso visual artists
www.wdsso.nl



Gouden oorkonde

– KCC medewerkers, gemeente Helmond

“De KCC medewerkers van de gemeente Helmond hebben een Antwoord® Award verdiend, omdat de klant ze een 8,1 geeft. Ze zijn altijd vriendelijk en behulpzaam. Ze zijn het visitekaartje van de gemeente en ze denken in mogelijkheden. Regelmatig komen andere gemeenten een kijkje nemen in de Helmondse keuken. Deze worden vol trots ontvangen en keren huiswaarts met een schat aan waardevolle informatie” (Kim Daelmans, gemeente Helmond)

De medewerkers: “Helmond heeft ‘op weg naar het klantcontactcenter’ bewust gekozen voor een pragmatische aanpak en een groei-model. Klein beginnen en jaarlijks de doelen (bij) stellen in het jaarplan. Steeds meer direct afhandelen in het KCC, beetje bij beetje verschuiven van back- naar front office. In de afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de techniek (telefooncentrale vervangen, rapportagesysteem, kennissysteem), de omgeving (huisvesting, 14 0492) maar vooral ook in de kwaliteit en mensen. Voor dit laatste kun je denken aan het terugdringen van het aantal telefoonnummers, eenduidige telefoonbeantwoording, gesprekstechnieken, warm doorverbinden, training, coaching on the job, meeluisteren en communicatiecampagnes. Daarnaast is het samenspel met de vakafdelingen een hele uitdaging. Het is belangrijk iedereen te betrekken en bewustwording te creëren binnen de hele organisatie. Ook dat hebben we pragmatisch aangepakt. Dit jaar hebben we het medewerkersportaal ingevoerd waarin we de klantcontacten registreren en een klanthistorie opbouwen. Om de dienstverlening blijvend te

optimaliseren is de regierol van het KCC belangrijk. Zij signaleert naar de vakafdeling en definieert verbeteracties. Het is een continu proces van monitoren, bijstellen en blijven investeren.”

De speerpunten van Helmond zijn:

- doorgaan ontwikkeling Antwoord®-visie
- uitbreiding medewerkersportaal
- versterken regierol KCC
- versterken samenwerking vakafdelingen
- kanaalintegratie

“Wij zijn blij met de Award. En de klant waardeert het ook; met een 8,1. Iets om trots op te zijn.”

DE JURY:



“Wij hechten er extra belang aan dat Helmond zo hoog scoort in de Benchmarking Publiekszaken. Antwoord® staat of valt met de teamprestatie; Helmond is een voorbeeld van een team dat de dienstverlening aan burgers daadwerkelijk verbetert. De medewerkers hebben doorzettingsvermogen, enthousiasme en zijn uitermate klantgericht. Een team dat openstaat voor feedback, dat wil blijven leren en fouten onder ogen durft te zien.”



Gouden oorkonde

– KCC medewerkers, gemeente Amersfoort

“Dat het met de professionaliteit en klantvriendelijkheid van het Amersfoortse KCC team al vanaf het prille begin goed zat, bleek bij de Benchmarking Publiekszaken van 2009. Ondanks dat het KCC pas drie maanden draaide, waardeerden de belers het KCC al met een 7,7 voor de ‘wijze waarop de beller wordt geholpen’. Ook in Benchmarking Publiekszaken 2010 kreeg het KCC dit mooie, bovengemiddelde cijfer.” (Maarten Huurdeman en Leonore Hoogwater, gemeente Amersfoort)

KCC medewerker Tahsin Bülbül: “Als je je naar buiten toe als één loket wil manifesteren, moet je ervoor zorgen dat eerst intern alles goed is geregeld. Die interne afstemming heeft behoorlijk wat voeten in de aarde gehad, maar het resultaat mag er dan ook zijn. Onze klanten zijn dik tevreden, dat merk je niet alleen aan de officiële cijfers en beoordelingen maar ook aan de spontane reacties aan de telefoon. Veel mensen zijn aangenaam verrast dat ze meteen worden geholpen. Het is nu zaak om scherp te blijven en de zaken intern nog beter op elkaar af te stemmen.” Ook beleidsmedewerker Leonore Hoogwater benadrukt het belang van samenwerken. “Goede

dienstverlening staat of valt bij een goed team. Met elkaar vormen we het visitekaartje van de gemeente Amersfoort, daar is iedereen zich erg van bewust. En daarom is het ook zo leuk dat we als team de gouden Antwoord®Award hebben gewonnen. Het voelt als een aanmoedigingsprijs, om vooral door te gaan op de ingeslagen weg. Want er is nog veel te doen, we willen de afhandeling van onze klantcontacten de komende jaren verder professionaliseren. Vooral door méér contacten ‘in één keer goed’ af te doen. Dat is goed voor de klant en wel zo efficiënt. Zo streven we naar betere dienstverlening tegen lagere kosten”.

DE JURY:



“De medewerkers van het KCC Amersfoort zijn innovatief, professioneel en ontzettend klantgericht. Een team dat de Antwoord® gedachte uitdraagt en zeer welwillend is in het delen van informatie. Daarnaast geven de medewerkers proactief invulling aan het meedenken in de verbeterslag die de gemeente maakt.”



Simon Rijdsijk – concernadviseur, gemeente Etten-Leur

DE JURY:



“Simon is iemand die over de eigen schutting heen kijkt. Met gevoel voor humor is hij een gangmaker van het eerste uur. Met durf en lef ziet hij kansen om bruggen te bouwen en daar naar te handelen. Zijn betrokkenheid blijkt ook uit de verbinding die hij legt vanuit de NVVB met Antwoord® en de deelname aan de Werkgroep Antwoord®.”



Vanuit zijn rol als concernadviseur van de gemeente Etten-Leur, maar ook vanuit zijn andere rollen in het land weet Simon Rijdsijk mensen te inspireren en te enthousiasmeren op het gebied van Antwoord®. Voor Etten-Leur was hij bovendien de aanjager om deel te gaan nemen aan het project 14+netnummer Antwoord®. Daarbij heeft hij mede zorg gedragen voor de organisatie van de Antwoord® Praktijkdag in Etten-Leur en de ondertekening van het Antwoord® Convenant.

Simon: “Ik ben ook betrokken geweest bij het West-Brabantspact dat is gesloten met 19 gemeenten om Antwoord® bij deze gemeenten op de agenda te krijgen. Hieruit is een samenwerkingsverband gegroeid tussen drie grote West-Brabantse gemeenten die nu intensief aan het samenwerken zijn om tot een gezamenlijk KCC te komen.”

Wendelmoet Rotmans – teamleider KCC, gemeente Terneuzen

Zoek op ‘dienstverlening in Zeeland’ en je komt automatisch uit bij Wendelmoet Rotmans. Wendelmoet is uiterst bevlogen om het Antwoord® Concept te realiseren en uit te dragen. Deze betrokkenheid uit zich op verschillende manieren. In de eerste plaats is Wendelmoet al vanaf het begin in de leeromgeving Antwoord® actief en toont ze via die weg haar bevlogenheid. Wendelmoet is daarnaast altijd bereid stelling te nemen en een positieve draai te geven aan de opmerkingen van kritische collega’s.

DE JURY:



“Wendelmoet is Antwoord®-ambassadeur van het eerste uur en heeft bergen met werk verzet. Zij is een inspirator voor velen en zet zich onvermoeibaar in voor Antwoord®.”



Wendelmoet: “Terneuzen is als eerste gemeente gaan experimenteren met de Antwoord® Contentcollectie en is tevens een gemeente die ook al het 14+netnummer Antwoord® heeft ingevoerd. Inmiddels zijn we een fase 4 gemeente. Wat dat betekent? Als de burger een vraag stelt, krijgt hij ook meteen Antwoord®”.

Wendelmoet was blij en verrast toen ze de Antwoord® Award kreeg. “Ik wist wel dat ik ergens op een lijst stond, maar dat speelde in augustus. Vanwege mijn drukke werkzaamheden heb ik er verder helemaal niet meer bij stilgestaan.” Over het Antwoord® Concept zegt ze: “Mensen denken vaak dat dienstverlening alleen maar te maken heeft met snel de telefoon opnemen, maar dat is te kort door de bocht. Kwalitatief hoogstaande dienstverlening is ook dat iedereen met dezelfde vraag altijd op dezelfde manier wordt geholpen, ongeacht langs welk kanaal die vraag is binnen gekomen. Dat kan via een telefoontje zijn gegaan, maar ook aan de balie. Wij hebben onze afdelingen inmiddels zodanig georganiseerd dat we voor die kanalen aan dat streven voldoen.”

Joost Groenestein

– projectmanager KCC, gemeente Rotterdam

DE JURY:



“Joost is een vaandeldrager van de samenwerking in het Rijnmond gebied en het KCC van Rotterdam. Daarnaast is hij de eerste die serieus aan de slag gaat met crisiscommunicatie. Hij schuwt risico's niet; mensen zoals Joost zijn nodig om de écht grote doorbraken te realiseren.”



“Joost werkt al ruim drie jaar aan Antwoord® binnen de gemeente Rotterdam. Hij zorgt ervoor dat de collega's van de verschillende diensten meegaan in het proces en de denkwijze van Antwoord®.

Ook landelijk en regionaal zet hij zich daar voor in. Hij heeft er mede voor gezorgd dat het call center Ro!Entree, van de Roteb, de afgelopen jaren steeds een goede beoordeling kreeg in de diverse onderzoeken.” (Marijke Salters (Memio) en Raymond van Altena (Roteb))

Joost: “Ik was blij verrast met de Award. Ook met degenen die mij hadden voorgedragen. Zo leuk dat mensen waarmee je samenwerkt je dan ook nomineren. Heel positief. Van mijn directe collega's felicitaties gehad en response over de Award. Vorig jaar was Rotterdam volgens de VNG de klantvriendelijkste gemeente. Afgelopen jaar waren we bij het tv-programma Kassa! genomineerd voor een soortgelijke prestatie. Niet alleen met behulp van het call center Ro!Entree (dat werkt met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt) werken we aan de implementatie van Antwoord®, ook met de stadswinkels bereiken we steeds goede resultaten.”

Rob Moen

– hoofd KCC, gemeente Alkmaar

DE JURY:



“Rob heeft dankzij zijn ‘handen uit de mouwen mentaliteit’ veel bereikt op het gebied van dienstverlening. Ook zijn ambitie om regionale samenwerking te zoeken wordt zeer gewaardeerd.”



“Rob Moen is als hoofd van het KCC van de gemeente Alkmaar een enthousiaste trekker van Antwoord®. Hij motiveert zijn team, is idealistisch en ziet altijd de voordelen en kansen van samenwerken. Niet alleen binnen de eigen organisatie, maar ook met anderen. Zo is Antwoord® in Alkmaar gezamenlijk met de gemeente Heerhugowaard ingevoerd. Dit illustreert de ambitie van Rob Moen en zijn team. Hij staat altijd open voor hulp en advies van collega's uit andere gemeenten, maar is zelf ook initiator om anderen op weg te helpen.” (Chantal Kolleman en Ramona Smak, gemeente Alkmaar)

Rob: “De uitreiking van de Antwoord® Award 2010 is een mooi compliment voor het werk van de afgelopen jaren. Binnen de programmagroep Dienstverlening ben ik dan ook slechts “trekker” van één van de vijf pijlers, namelijk de pijler Antwoord®. Dit is dus een prijs van ons allen. De Antwoord®-gedachte, maar ook het collegeprogramma “Alkmaar beweegt” dient als basis. Dat zegt ook dat er zonder beweging geen vooruitgang en ontwikkelingen tot stand komen. Dat probeer ik met enthousiasme in praktijk te brengen. Ik zie vaak voordelen en kansen en zoek vooral (regionale) samenwerking. Voorbeelden daarvan zijn 14 072 Antwoord® met Heerhugowaard, maar ook de ontwikkeling van het KCC-portal (Web+) met 17 andere gemeenten. Verder probeer ik innovatief, proactief en gedreven te zijn en te blijven. Een goede brede basis is neergezet door alle partijen in Alkmaar en ik zie de toekomst zonnig tegemoet.”

Frans Rewijk – coördinator Frontoffice, gemeente Alphen aan den Rijn

DE JURY:



“Frans weet waar hij het over heeft als het gaat om KCC’s en de succesvolle implementatie van 14+net-nummer Antwoord® met spraakkeuze. Hij is een voorbeeld van iemand die de drive en kennis heeft om Alphen aan den Rijn als kleine gemeente voorop te laten gaan. Ook het feit dat hij ruimtes beschikbaar stelt voor werkgroepen of Praktijkdagen en de feedback die hij geeft op aangeleverde ideeën en stukken worden zeer gewaardeerd.”



Frans: “Het winnen van de Antwoord® Award was voor mij een grote verrassing. Ik heb als projectleider 14 0172 Antwoord® altijd het eindresultaat voorop gesteld en niet mijzelf. Dat dit succes heeft gehad, blijkt: inmiddels belt 80 procent van de Alphense burgers naar 14 0172 in plaats van de oude algemene nummers. Hoewel ik zelf mijn rol hierin niet snel zal beklemtonen, voel ik me toch wel vereerd dat ik een Antwoord® Award in ontvangst heb mogen nemen. Hoe dienstverlening nog beter kan? Hierover kun je natuurlijk veel open deuren intrappen; samenwerken, communiceren, klantgericht zijn, etc. Ik denk dat het vooral belangrijk is dat binnen organisaties een eenduidig beeld heerst over wat onder dienstverlening wordt verstaan. Dat het idee leeft dat je met z’n allen voor het zelfde doel werkt. Onderlinge verschillen van inzicht dragen niet bij aan de kwaliteit. Ruim deze verschillen zo snel mogelijk op en ruil ze in voor het besef dat je het niet voor jezelf doet, maar voor de klant.”

Kern- en stuurgroep dienstverlening

gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel

DE JURY:



“Dit is een uniek concept: twee gemeenten onder één leiding die samenwerken aan Antwoord® en aan dienstverlening in brede zin. Er is veel enthousiasme binnen zowel de kern- als de stuurgroep maar ook bij de medewerkers. De kerngroep en stuurgroep spelen een belangrijke rol in de regio, maar ook binnen de provincie. Andere Friese gemeenten, maar ook gemeenten in de rest van Nederland kijken naar wat er daar gebeurt. En terecht.”



De gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel starten op 1 januari 2011 een gezamenlijk KCC om de dienstverlening samen op een nog hoger en onderscheidend niveau te brengen. Zij voeren een gezamenlijk programma Dienstverlening. De kerngroep en de stuurgroep Dienstverlening zijn voortvarend aan de slag gegaan om voorbereidingen te treffen. Zij werken op een enthousiaste en authentieke manier samen.

Willy Roelsma, programmamanager dienstverlening Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel: “In de aanpak is gekozen voor de weg van organische groei waarbinnen beide gemeenten gaandeweg hun dienstverlening integreren. Dit vraagt om inzet en denkkraft van al onze medewerkers. Binnen de werkgroepen is een proactieve en constructieve houding. Krachten worden gebundeld door kennis, expertise en verschillende persoonlijkheden. Er is vertrouwen en onderling respect dat ruimte schept voor scherpe discussies. Er wordt vanuit één team geopereerd. Samen wordt er gebouwd aan de gedroomde nieuwe werkelijkheid. Het gaat niet over Achtkarspelen of Tytsjerksteradiel maar over ‘wij’: Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel.”

Jan Vroom – programmamanager dienstverlening

gemeente Dordrecht en Drechtsteden

DE JURY:



“Jan is Antwoord® ambassadeur van het eerste uur. Dankzij hem zijn de Drechtsteden nog steeds een van de meest aansprekende voorbeelden van samenwerking en succesvolle invoering van 14+netnummer Antwoord® in de regio. Hij heeft een gezond kritische houding en is iemand die steeds een stap verder durft te denken en te zetten. Met meer dan 100 gemeenten die hij al over de vloer heeft gehad, is hij een kei in kennisdelen.”



Jan: “Antwoord® als overkoepelend concept voor de dienstverlening speelt een belangrijke rol in mijn functioneren. Met ‘de burger centraal’ is het een sterk concept. Het ordent, geeft een heldere visie op de dienstverlening, het bundelt, het genereert ambitie en geeft energie. Het concept met “de gemeente als eerste loket van de overheid”, waarin 80 procent van de vragen direct goed beantwoord kunnen worden, en waarin een prachtige ontwikkelstrategie is verankerd, heeft mij in mijn dagelijks werk sterk geholpen. In Dordrecht heb ik op basis van het concept een KCC mogen neerzetten, dat zich nu in het eind van fase 3 van Antwoord® bevindt. Antwoord® vormt ook de basis waarop de regionale samenwerking in de Drechtsteden is uitgebouwd. De handen zijn regionaal op elkaar gekregen met het omarmen van de Antwoord®-ambities. Met een regionaal programma voor de dienstverlening proberen we samen in de regio het concept te realiseren. Ik hoop van harte dat Antwoord® op landelijk niveau nog meer het leidende concept wordt. Dat is de moeite waard en goed voor de burger. Het (totaal onverwacht) krijgen van een Antwoord®Award beschouw ik daarom als een grote eer.”

Mannus Slomp

– hoofd publiekszaken, gemeente Venlo

DE JURY:



“Mannus is de stille motor achter de verbeterslag van de gemeente Venlo. Zijn successen mogen gevierd worden. Als actief lid van de VDP zet hij zich in om Antwoord® landelijk meer bekendheid te geven en zoekt hij nadrukkelijk de samenwerking op. Hij is innovatief en durft koploper te zijn, zoals met de gecertificeerde MBO opleiding voor medewerkers. Zijn werkwijze staat garant voor een kwalitatief hoogwaardige implementatie van Antwoord®.”



“Mannus is binnen Venlo de motor achter Antwoord®. Op zijn initiatief heeft Venlo als één van de eerste gemeenten het Antwoord® Convenant ondertekend. Hij geeft enthousiasmerende presentaties, zoals op het drukbezochte eigen minicongres, samen georganiseerd met Nieuwegein. In de regio is Mannus actief om de samenwerking op te zoeken. Zo is het telefoonnummer 14 077 Antwoord® al geruime tijd operationeel en zijn hierover afspraken gemaakt in de regio. Hij is lid van de Vereniging Directeuren Publiekszaken (VDP) en heeft aansluiting gezocht bij de voorhoedegemeenten.” (Frank Stege, gemeente Venlo)

Mannus: “Wij hebben direct onderkend dat je op meerdere fronten gelijktijdig actief moet zijn. Hiervoor hebben we een masterplanning opgesteld. Ik ben opdrachtgever in het doorontwikkelen van de dienstverleningsprocessen. Daarbij maak ik graag gebruik van tools om de taken doelmatiger uit te voeren en transparanter te maken voor burger en medewerker.”

Houd jezelf steeds een spiegel voor

Alex Brenninkmeijer neemt het woord Antwoord[®] letterlijk

Als er iemand is die dagelijks te maken heeft met de kwaliteit van dienstverlening, dan is het wel de Nationale Ombudsman, Alex Brenninkmeijer. Gelukkig draagt hij het Antwoord[®] Concept een warm hart toe.

Wat zijn de speerpunten van de Nationale Ombudsman als het gaat om dienstverlening?

“Ik vind het belangrijk dat de overheid burgers serieus neemt en met respect behandelt. Om dit te realiseren is het belangrijk dat mensen tijdig een reactie krijgen en die reactie ook zorgvuldig is. Daarbij moet ook gezocht worden naar een praktische oplossing van het probleem dat inhoudelijk speelt, bijvoorbeeld via mediation”

Wat vindt u van het Antwoord[®] Concept?

“Ik sta positief tegenover het Antwoord[®] Concept. Het is een goede ontwikkeling die voor burgers duidelijkheid kan scheppen, als de verantwoordelijke ambtenaren vanuit de gedachte van het concept met de burger omgaan. Die burger moet gaan ervaren dat hij dankzij Antwoord[®] niet meer een paar keer telefonisch wordt doorverbonden, maar dat hij voortaan meteen wordt geholpen.”

Alex Brenninkmeijer (1951) is sinds oktober 2005 de Nationale ombudsman. Hij is voortrekker op het gebied van conflictbemiddeling en mediation. Hij heeft zich gespecialiseerd op het gebied van goede verhoudingen tussen burger en overheid, conflictanalyse en methoden van conflictoplossing. Als Nationale ombudsman behandelt hij op een onafhankelijke en onpartijdige manier klachten over de overheid. Tot zijn benoeming als Nationale ombudsman was Brenninkmeijer rechter bij verschillende rechterlijke colleges op het gebied van sociale zekerheid, ambtenarenrecht en belastingrecht. In 1995 werd hij hoogleraar staats- en bestuursrecht bij de Universiteit Leiden. Vanaf 2003 was hij ook als hoogleraar verbonden aan de Albeda-leerstoel voor arbeidsverhoudingen bij de overheid en ADR (Alternative Dispute Resolution).



En de Antwoord[®] Awards, hoe kijkt u daar tegenaan?

“Een prima initiatief. Betrokken overheden en ambtenaren kunnen een extra stimulans goed gebruiken. Ik vind dat initiatieven die gericht zijn op een betere dienstverlening voor de burger altijd moeten worden beloond. Met de Antwoord[®] Awards gebeurt dat op een nuttige en prettige manier.”

Wilt u de lezers nog iets meegeven?

“Zeker, het is altijd goed om je voor te stellen dat je zelf in de positie van de burger zit en jezelf dan de vraag te stellen hoe wil ik nu behandeld worden? Houd jezelf dus telkens een spiegel voor. Maar het allerbelangrijkste is en blijft natuurlijk het woord Antwoord[®]. Neem dat woord nou eens letterlijk en vraag jezelf af: Welk antwoord heeft deze burger nodig, zodat hij kan zeggen: ‘Ja, nu ben ik echt geholpen’.”

David Jongen

“Volhouden!”

“De Antwoord® Awards zijn een pluim voor al diegenen, en dat zijn er heel wat, die zich inzetten om de gemeentelijke dienstverlening te optimaliseren.” Dat zegt jurylid en lid van de Raad van Bestuur van het UWV David Jongen in de film die werd vertoond tijdens de feestelijke uitreiking in oktober. Die mening is hij, een paar maanden later, nog steeds toegedaan. “Eigenlijk verdient iedereen die zich sterk maakt voor een betere dienstverlening een Antwoord® Award.”



Op de vraag waarom hij in de jury van de Antwoord® Awards is gaan zitten, antwoordt hij verrassend spontaan. “Omdat ik het leuk vond! Ik heb echt genoten van de inzendingen. Er zaten zoveel creatieve en originele ideeën bij, echt geweldig. Maar het was natuurlijk ook erg nuttig en eigenlijk hoort het ook wel een beetje bij mijn functie om deel te nemen aan een jurylidmaatschap als deze. Ik heb dan ook een goed beeld gekregen van wat er leeft binnen de gemeenten van Nederland.”

Kernwaarden

Ook over het vervolg van het Antwoord® traject is hij vol vertrouwen: “Ik denk dat het vooral zaak is om tussen alle organisatorische veranderingen door het hoofd koel te houden en dicht bij de kernwaarden van het begrip dienstverlening te blijven. Dat zijn wat mij betreft je afspraken nakomen, echt luisteren naar de klant en het niet daarbij laten maar constructief op zoek gaan naar oplossingen en antwoorden. Dat valt lang niet altijd mee, maar klantgerichtheid is ook een kwestie van volhouden.”

David Jongen werd in 1964 geboren in Heerlen. Hij studeerde van 1983 tot 1988 bestuurskunde aan de Technische Universiteit Twente. Hij begon in 1988 zijn loopbaan bij het ministerie van Financiën. Vanaf 1993 bekleedde hij diverse functies bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: van hoofd afdeling Planning en Bestuurlijke Informatievoorziening tot directeur Financieel Economische Zaken. In 2000 werd hij bij de gemeente Den Haag directeur Bestuursdienst en plaatsvervangend gemeentesecretaris. In 2001 werd hij gemeentesecretaris. Eind 2006 is David Jongen toegetreden tot de Raad van Bestuur van het UWV. Momenteel is hij plaatsvervangend voorzitter en verantwoordelijk voor de volgende portefeuilles:

- Concern-ICT (C-ICT)/CIO-office
- Facilitair Bedrijf
- Financieel-Economische Zaken (FEZ)
- Klant & Service (K&S)
- UWV Gegevensdiensten (UGD)
- Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

De voltallige jury van de Antwoord® Awards bestond uit **Ingrid van Engelshoven**, wethouder Onderwijs en Dienstverlening gemeente Den Haag, **Tof Thissen**, directeur KING, **Karel van Hengel**, directeur Publieksdiensten gemeente Dordrecht, **Robert Jansen**, programmamanager ICTU programma e-Overheid voor Burgers, **David Jongen**, lid Raad van Bestuur UWV. Zij hebben de nominaties beoordeeld op basis van een aantal criteria. “klant centraal”, “innovatief”, “inspirerend”, “ambitius”, “samenwerken” en “delen”. Daarnaast werd de implementatie van één of meerdere Antwoord® Producten, zoals 14+netnummer Antwoord® en de Antwoord® Stijl, ook meegewogen.



Ingrid van Engelshoven

“Klanten maken geen onderscheid”

Ze blikt met veel plezier terug op de uitreiking van de Antwoord® Awards. Ingrid van Engelshoven: “Het was goed om de mensen die zich zo inzetten voor verbeteringen een keer in het zonnetje te zetten.” Maar haar vizier is weer op de toekomst gericht. “We moeten proberen om het voor klanten nog eenvoudiger te maken. Reizen boeken of producten kopen, doen mensen tegenwoordig simpel via internet. Het is dus mogelijk om dienstverlening van ontzettend goede kwaliteit en met een hoge klanttevredenheid digitaal aan te bieden. Dit kan met overheidsproducten ook in veel grotere mate. Ik denk bijvoorbeeld aan een verhuizing doorgeven: dit moet heel eenvoudig vanachter je eigen pc kunnen.”



Kosten

“Een andere uitdaging is -vooral in deze tijden- dezelfde dienstverlening tegen lagere kosten aan te bieden. Daar speelt digitale dienstverlening ook een hele belangrijke rol in, omdat internet voor een gemeente een goedkoper kanaal is dan bijvoorbeeld de balie. Maar bijvoorbeeld ook het voorkomen van onnodig klantcontact of klanten zoveel mogelijk in één keer helpen past hierin. Met Antwoord® zetten gemeenten via landelijke samenwerking gezamenlijk grote stappen om de dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld via het 14+netnummer en de gezamenlijke Antwoord® aanpak.”

Samen

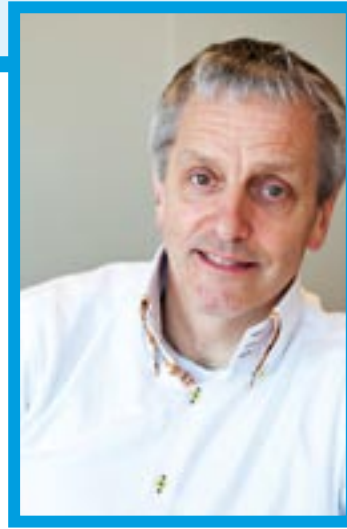
Van Engelshoven benadrukt het belang van samenwerken. “Het is cruciaal dat we zoveel mogelijk samen doen: klanten maken geen onderscheid tussen gemeenten en verschillende overheden. Ze verwachten overal dezelfde dienstverlening. En terecht. Initiatieven zoals de Antwoord® Awards werken bij deze verbeteringen ontzettend stimulerend voor de afzonderlijke gemeenten en ook dat is belangrijk. In mijn eigen gemeente, Den Haag, starten we op 1 januari 2011 met een dienst Publiekszaken waarbij Antwoord® centraal staat.”

- 1966** Geboren in Delfzijl
- 1988** Stage bij de D66-fractie in Tweede Kamer
- 1989** Studie Politicologie afgerond aan Katholieke Universiteit Nijmegen
- 1989-1996** Beleidsmedewerker en later secretaris fractievoorzitter D66, Tweede Kamer
- 1995** Studie Nederlands recht afgerond aan Rijksuniversiteit Leiden
- 1997-2001** Consultant voor bedrijven, overheden en maatschappelijke instellingen
- 2004-2009** Directeur Stichting Verantwoord Alcoholgebruik (Stiva)
- 2006** Kandidaat-Tweede Kamerlid
- 2007-heden** Voorzitter van D66
- 2008-2010** Consultant en partner bij adviesbureau Dröge en Van Drimmelen
- 2010** Wethouder van Onderwijs en Dienstverlening Gemeente Den Haag
- 2010** Voorzitter jury Antwoord® Awards

Tof Thissen

“De M factor”

Met enthousiasme, overtuiging, kennis en een schat aan ervaring vervulde hij de rol van jurylid voor de Antwoord® Awards. Tof Thissen: “Het draait altijd om de contacten tussen mensen.”



“Als Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) ondersteunen en adviseren wij gemeenten bij hun dienstverlening. Dat is in de meest brede zin van het woord. Uiteraard is er veel aandacht bij ons voor de e-dienstverlening, een uitdaging waar veel gemeenten mee te maken hebben. Maar we houden ons ook bezig met andere thema’s die leven binnen gemeenten. Je kunt ons zien als adviseur van gemeenten: wij hebben een heleboel kennis en cijfers in huis om gemeenten bij te staan, nu en in de komende jaren. Mijn persoonlijke boodschap is om de mens, de factor M, nooit uit het oog te verliezen. Daarbij ben je zelf ook burger, dus denk ook: hoe zou ik zelf geholpen willen worden door mijn overheid? Als we dat met z’n allen doen, komen we al een heel eind verder.”

“Ik begrijp dat je soms door de bomen van onze regels het bos niet meer ziet. Maar ik wil iedereen die werkt bij een overheidsorganisatie ervan doordringen: denk vanuit de burger. Je werkt in dienst van hen.”

Van buiten naar binnen

“Het Antwoord® Concept is bedacht vanuit de burgers en ondernemers. De gedachte is: hoe kan ik als gemeente zorgen dat ik zo makkelijk mogelijk bereikbaar ben. Dat vind ik heel sterk aan dit concept. Vanuit KING, waar ik directeur van ben, stimuleren wij alle gemeenten om zo te denken: van buiten naar binnen.”

Samenwerken

“Ik ben in de jury gaan zitten omdat ik het belangrijk vind om mensen die iets extra’s bijdragen aan de dienstverlening van de overheid, in het zonnetje te zetten. Het gaat mij en KING altijd om mensen. Wij kunnen met z’n allen nog zo veel bedenken, maar als gemeenten en de mensen in die gemeenten het niet oppakken, zijn we nergens. Het draait uiteindelijk altijd om het contact tussen mensen: ambtenaren en hun

burgers. Voor KING is het samenwerken van gemeenten op het gebied van dienstverlening heel erg belangrijk. Wij stimuleren de kwaliteit van dienstverlening bij gemeenten. Daarmee bedoelen we vooral: mensgerichte dienstverlening. Dus niet vanuit regels, maar vanuit mensen. KING vindt dat gemeenten als meest nabije overheid hierin een belangrijke taak hebben. Door hun dienstverlening op orde te hebben, en dan met

name de elektronische dienstverlening, leveren zij een professioneel en mensvriendelijk beeld van de overheid. Ik vond de nominaties allemaal erg inspirerend. Het was vooral leuk

om te zien hoe mensen invulling geven aan het concept en waar vanuit de gemeente de nadruk op lag. Dat verschilt per gemeente, want elke gemeente is anders. Maar door bij te dragen aan een goede bereikbaarheid, helpt het uiteindelijk alle gemeenten naar een hoger plan.”



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

Antwoord®



“Belangrijk om te weten. Één loket is echt heel goed. Dat zouden alle gemeenten moeten doen.”



“Telefonische bereikbaarheid is erg belangrijk. Je wordt nu nog te vaak doorverbonden.”



“Als je ergens over klaagt, wil je niet alleen dat er naar je wordt geluisterd, maar ook dat het probleem daadwerkelijk wordt opgelost.”



“Voor de dienstverlening moet het uiteindelijk niet uitmaken in welke gemeente je woont. Iedereen in Nederland moet weten dat je snel en naar tevredenheid wordt geholpen.”



“Doorschakelen kost veel tijd. Erg handig als dit bij één loket kan.”



“Gemeenten moeten overwegen om ook social media in te zetten in hun dienstverlening.”



“Beter kan je het eigenlijk niet hebben. Heel Nederland zou het moeten hebben.”

STRAATINTERVIEWS



In het kader van de uitreiking van de Antwoord® Awards gingen we met onze camera de straat op. We vroegen willekeurige inwoners uit het hele land naar hun ervaringen met dienstverlening van de overheid.



OVERZICHT GENOMINEERDEN VOOR DE ANTWOORD[®] AWARDS 2010

De *Antwoord[®] Awards* werden uitgereikt op 6 oktober 2010 aan mensen die zich op een opvallende manier inzetten om *Antwoord[®]* te realiseren en verder uit te dragen. Collega's konden elkaar hiervoor nomineren en hebben dat massaal gedaan!

NAAM GENOMINEERDE(N)	ORGANISATIE	NAAM GENOMINEERDE(N)	ORGANISATIE
Frank Bruijninx	BRW Groep	Medewerkers KCC 	Gemeente Helmond
Martin Wijker	Gemeente Amsterdam (DFM)	Saskia van den Broek	Gemeente Leeuwarden
Willy Roelsma	Gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel	Wilma Bovee	Gemeente Maasgouw
Kerngroep & Stuurgroep dienstverlening 	Gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel	Erik Luchtenburg	Gemeente Nieuwegein
Rob Moen 	Gemeente Alkmaar	A. Dool; N. Berghoef	Gemeente Nieuwkoop
Frans Rewijk 	Gemeente Alphen aan den Rijn	Barbara Boschman	Gemeente Nijmegen
Medewerkers KCC 	Gemeente Amersfoort	Projectgroep Nijmegen heeft Antwoord [®]	Gemeente Nijmegen
Jan-Roelof Steenbergen & Joke Grakist	Gemeente Assen	P. Penders, Y. Peeters, A. Cremers, R. Lahaye, F. Scheffers	Gemeente Nuth
KCC-medewerkers	Gemeente Assen	Kevin Noels	Gemeente Papendrecht
E.G.A. Bodewitz	Gemeente Asten	Team KCC-consulenten	Gemeente Peel en Maas
W. Vermeulen	Gemeente Barendrecht	Marcel Peusen en Ellen Conjaerts	Gemeente Roermond
Mariel Middendorp	Gemeente Barendrecht	Joost Groenestein 	Gemeente Rotterdam
Team Publieksvoorlichting	Gemeente Berkelland	K. Brugman	Gemeente Son en Breugel
Marieke Beekers	Gemeente Breda	Gert Klooster	Gemeente Stadskanaal
Anita Vegter	Gemeente Breda	Gemeenten Tynaarlo, Aa en Hunze, Assen	Gemeenten Tynaarlo, Aa en Hunze, Assen
College van B&W	Gemeente Breda	Wendelmoet Rotmans 	Gemeente Terneuzen
H.van de Ven, G.Soldaat	Gemeente De Wolden	Team programma dienstverlening	Gemeente Uden
Edwin Bergenhuizen	Gemeente Delft	Collega's Telefonisch Service Centrum	Gemeente Veenendaal
Team Klantcontactcentrum Bureau Antwoord [®]	Gemeente Den Helder	Projectgroep Wabo-plus	Gemeente Veldhoven
Jan Vroom 	Gemeente Dordrecht	Mannus Slomp 	Gemeente Venlo
Nicolien Nuis	Gemeente Dordrecht	Annette Baart	Gemeente Woensdrecht
Simon Rijsdijk 	Gemeente Emmen	Marcel van Zon	Gemeente Zaanstad
Frans Breedveld	Gemeente Etten-Leur	Marja Vermeulen (en team)	Gemeente Zeist
F.G. Moorlag	Gemeente Gouda	Alex Lambrechts	Gemeente Zoetermeer
Medewerkers/team Publieksdienst	Gemeente Grootegast	P. Luisman, L.Reeuwijk, A de Croo	Gemeente Zoetermeer
	Gemeente Hardenberg	Marleen Bakker	Gemeente Zundert
		Projectteam gemeente Zwolle en provincie Overijssel	Gemeente Zwolle en provincie Overijssel
		Liesbeth Tros	Gemeente Gemert-Bakel
		Nadine da Cruz	Ministerie van BZK
		Mark Voogd en Corne Dekker	Mozard BV
		Sieka Geldof	Novostar Publieke Dienstverlening
		Handoko Suwandono	SIMgroep

twwoord

Werkgroep Antwoord[®]

Karel van Hengel (voorzitter)

Het doorontwikkelen van een merk

Karel van Hengel is niet alleen directeur publieksdiensten bij de gemeente Dordrecht en voorzitter van de werkgroep Antwoord[®], hij was tevens een van de juryleden die zich boog over de Antwoord[®] Awards. Hij vond in zijn overvolle agenda een gaatje om Antwoord[®] Community Magazine te woord te staan.



Met al die verschillende Antwoord[®] petten op, is Karel van Hengel zo langzamerhand een ware expert op het gebied van dienstverlening. Zijn visie is daarom even helder als nuttig: “Het Antwoord[®] Concept is van grote waarde. Het geeft richting aan de ontwikkeling van de dienstverlening. Goed is dat het ook gebeurt vanuit burgerperspectief, het is vraaggericht. De burger krijgt, onafhankelijk van het kanaal dat wordt gekozen voortaan een goed en tijdig antwoord. Verder is van belang dat antwoord en het merk Antwoord[®] ook gemeenschappelijke taal en betekenis geven aan allerlei andere initiatieven voor verbetering van de dienstverlening. Het concept stimuleert, geeft richting en verbindt. De inzet van meer en verschillende media lijkt me in dat opzicht een prima stap in de goede richting. Dit magazine is dan ook een mooi middel om te laten zien wat er allemaal mogelijk is met Antwoord[®].”

Pareltjes

Zijn enthousiasme over de Antwoord[®] Awards steekt Karel niet onder stoelen of banken. “Tussen alle inzendingen zaten echt een paar pareltjes van ideeën. Als die meer bekendheid krijgen, kunnen heel veel gemeenten daar hun voordeel mee doen. Antwoord[®] is een prachtig kader waarbij mensen van elkaars kennis gebruik kunnen en moeten maken. De gelijknamige werkgroep richt zich nu vooral op de doorontwikkeling van het concept en het merk. Zo hebben we de Antwoord[®] Community opgericht en kijken we op welke actuele dienstverleningsthema's Antwoord[®] kan inspelen. Een volgende stap is om de rol van nieuwe media in dienstverlening van de overheid te onderzoeken. Hoe kun je diensten verlenen via bijvoorbeeld Twitter of Facebook. Dat is nu nog toekomstmuziek. Voorlopig zullen we ons blijven focussen op standaardisering van processen en het doorontwikkelen van het merk Antwoord[®]. Zo bereiken we op termijn nog betere resultaten. Dat is een gestaag proces.”

Werkgroep Antwoord[®]

Een groot aantal partijen werkt vanuit verschillende disciplines samen aan de realisatie van Antwoord[®]. De werkgroep Antwoord[®] vervult een trekkersrol en verbindt verschillende initiatieven met elkaar. De werkgroep Antwoord[®] bestaat uit:

- Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP)
- UWV
- Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB)
- Gemeente Dordrecht
- Gemeente Maastricht
- Gemeente Terneuzen
- ICTU-programma e-Overheid voor Burgers

De werkgroep Antwoord[®] is verantwoordelijk voor:

- Ondersteunen van gemeenten in de praktijk
- Bewustzijn creëren bij bestuurders
- Heldere communicatie naar gemeenten en verbinden van initiatieven
- Ontwikkelen en implementeren van het Antwoord[®] Concept.

De werkgroep Antwoord[®] is verder verantwoordelijk voor het oprichten van de site www.antwoord.nl en de online Antwoord[®] Community.

1500e lid voor de Antwoord[®] Community!

De Antwoord[®] Community is een digitale ontmoetingsplaats voor iedereen die bij een overheidsorganisatie werkt én betrokken is bij het realiseren van Antwoord[®]. U kunt hier dagelijks documenten met elkaar delen, maar ook ideeën uitwisselen en vragen stellen op het forum.

De Antwoord[®] Community is een initiatief van de werkgroep Antwoord[®] en is in september 2008 in gebruik genomen.

Onlangs mocht de community haar 1500e lid verwelkomen: Stefanie Gijsbers, projectmanager bij de gemeente Eindhoven. "Bij de gemeente Eindhoven zijn we druk bezig met de implementatie van het telefoonnummer 14 040 Antwoord[®] met spraakkeuze. De Antwoord[®] Community blijkt een schat aan informatie te bevatten die ons hierbij kan helpen. Zo heb ik net nog een persbericht en ander communicatiemateriaal gedownload, wat ik gemakkelijk kan hergebruiken voor onze eigen communicatiecampagne over 14 040".

Welke voordelen biedt de Antwoord[®] Community?

- Lees ervaringen en tips van andere gemeenten;
- Deel en download documenten die u helpen bij uw taken en verantwoordelijkheden;
- Zoek naar leden die ervaring hebben met een bepaald onderwerp en neem direct contact op;
- Stel een vraag aan alle leden of start een discussie op het forum.

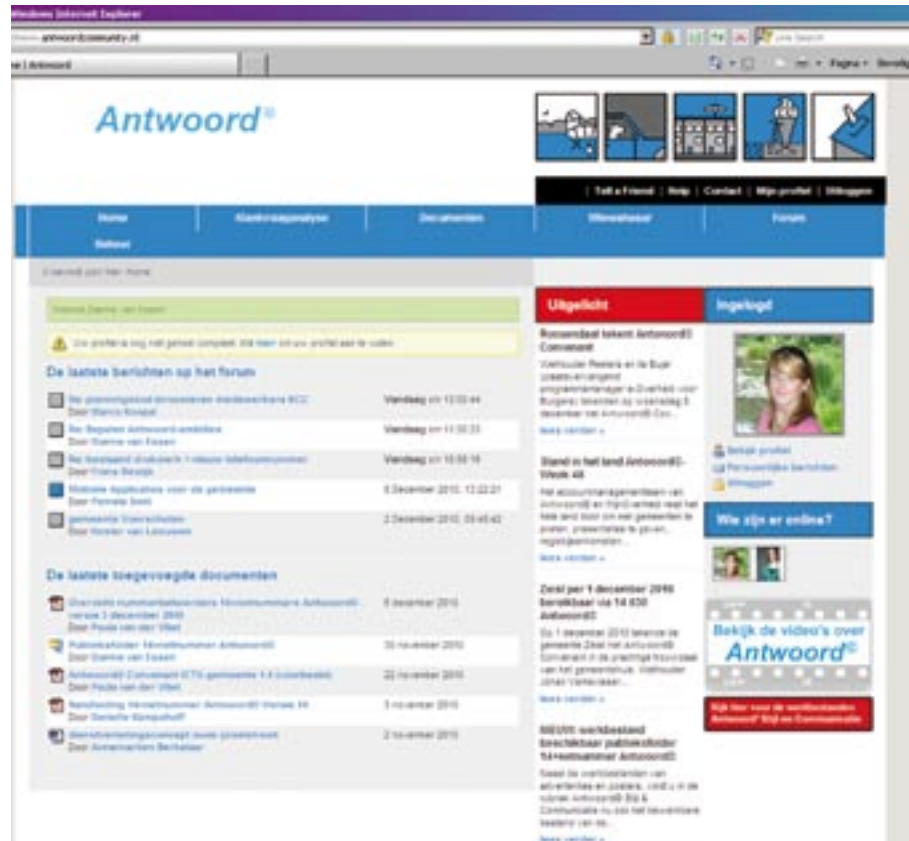
Wist u dat...

...de accountmanagers van het projectteam Antwoord[®] wekelijks hun ervaringen delen op de Antwoord[®] Community? Zij reizen het hele land door om met gemeenten te praten, presentaties te geven, regiobijeenkomsten te bezoeken en gemeenten te helpen bij de implementatie van Antwoord[®]. Tijdens deze bezoeken komen diverse interessante onderwerpen ter sprake. Het team deelt deze ervaringen graag met u in de rubriek "Stand in het land".

De rubriek wordt aangevuld met items uit de wekelijkse interne nieuwsbrief die alle leden van het projectteam Antwoord[®] aanvullen en ontvangen. Zo weet u wat er speelt op landelijk niveau en bij individuele gemeenten, zowel op het gebied van implementatie als productontwikkeling.

Hoe word ik lid?

Lid worden is eenvoudig en er zijn geen kosten aan verbonden. Indien u beschikt over een e-mailadres van een overheidsorganisatie kunt u zich eenvoudig registreren. Na verificatie van uw gegevens, ontvangt u een bevestigingsmail met uw wachtwoord. Daarmee kunt u direct inloggen op de Antwoord[®] Community. Kijk op www.antwoordcommunity.nl voor het aanmeldformulier en meer informatie.



Intermediair tussen conceptdenkers en uitvoerders

Hans de Jong (voorzitter)



De Leeromgeving brengt Antwoord® verder

De Leeromgeving is in 2006 onder de vlag van het ICTU programma Contactcenter Overheid (nu e-Overheid voor Burgers) opgericht als klankbord en ontwikkelomgeving voor de implementatie van het brede Antwoord® Concept bij de gemeenten. De Leeromgeving bestaat uit de gemeenten Apeldoorn, Dordrecht, Enschede, Rotterdam, Son en Breugel, Terneuzen, Zaanstad, Zoetermeer, Zwolle, Haarlemmermeer, Utrecht en Breda.

Voorzitter Hans de Jong (gemeente Apeldoorn) is lid van het eerste uur: “In 2009 heeft de Leeromgeving zich zelfstandig, omdat het projectteam Antwoord® onder de programmaraad e-Overheid voor Burgers zich ging focussen op de invoering van het 14+netnummer Antwoord®, de Antwoord® Contentcollectie en de Antwoord® Stijl. De deelnemers aan de Leeromgeving werden zich er steeds meer van bewust dat invoering van het Antwoord® Concept om veel meer vraagt dan alleen deze drie items. Vanuit hun positie als programmamanager of projectleider (KCC) zijn zij dagelijks, direct of indirect, betrokken bij de voor de invoering noodzakelijke cultuur en organisatie wijzigingen, de veranderingen in taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, en technische aanpassingen”.

Leren, delen en sturen

“Het doel van de Leeromgeving is de Antwoord® gedachte gezamenlijk verder te brengen; binnen de eigen organisaties en in de landelijke ontwikkeling. We willen onze kennis en ervaring delen en verrijken en waar dat, voor de verdere ontwikkeling van het concept, op strategisch niveau van belang is, inbrengen. Ook willen we proberen te sturen als het concept tot voorzienbare moeilijkheden gaat leiden in de uitvoering. Bijvoorbeeld als wordt aangenomen dat gemeenten, op individueel niveau, alle verbindingen met ketenpartners zelf kunnen regelen. De Leeromgeving richt zich hiermee op het tussenniveau. Enerzijds om de praktische kant voor de gemeentelijke organisaties goed op de agenda van de verschillende stuurgroepen te houden. Anderzijds om deze te vertalen naar de eigen uitvoeringorganisatie en, uit de uitvoeringsorganisatie zelf, de specifieke knowhow aan te boren die voor een praktische doorontwikkeling noodzakelijk is. De plaats die wij als Leeromgeving innemen is als het ware op het midden van de brug: tussen het strategische (VDP, ICTU, KING, etc.) en het uitvoeringsniveau in. De Leeromgeving wil dus intermediair zijn tussen de landelijke conceptdenkers en de plaatselijke inrichters en uitvoerders”.

“Het hoofddoel blijft als altijd even helder: een optimale dienstverlening aan burgers en bedrijven. Hiervoor blijven we onderling onze ervaringsdeskundigheid delen en verrijken op het gebied van dienstverlening, voortkomend uit de praktijk van alle dag. We willen dit nog meer uitdragen en delen met anderen, ook in een meer politieke context. We zullen input blijven leveren voor strategische vraagstukken en ontwikkeldossiers. Kortom wij zijn en blijven een platform van gemeenten voor gemeenten.”

Hans de Jong

Ervaring bij VNG en 3 commerciële adviesbureaus (VNG/ODRP, Circon Amsterdam, Rijnconsult). Vanaf 2004 werkzaam als intern adviseur in de gemeente Apeldoorn. Van huis uit psycholoog, bijgeschoold op Nyenrode Business Universiteit.

Projecten/functies vanuit Management Bureau Apeldoorn

- *kwartiermaker Stadsregisseur Apeldoorn*
- *ontwerp en operationalisatie KCC Werkplein Apeldoorn*
- *coördinatie pilot Multichannel Proeftuin Apeldoorn*
- *introductie Antwoord® Concept in de gemeente*
- *aanpak multichannelmanagement op werkpleinen van de G4*
- *ontwikkeling nieuwe Dienst Middelen*
- *visie publieksdienstverlening gemeente Apeldoorn*
- *organisatie-inrichting KCC Apeldoorn*
- *geven van management trainingen, w.o. Management Drives, Hostmanship*
- *voorzitter Landelijke Leeromgeving Antwoord®*
- *adviseur voor ICTU/BZK Overheidsbrede Content Antwoord®*

Kwaliteiten

Adviseur/trainer met focus op visieontwikkeling, creatie van mogelijkheden, verbinden van mensen en ideeën, INK-auditor

Dit ben ik in drie woorden

scheppend, resultaat- en relatiegericht



Nieuw: Besparen met Antwoord[®]

De context waarbinnen gemeenten de dienstverlening ontwikkelen verandert. De middelen staan onder druk en dat wordt in 2011 en 2012 toenemend voelbaar. Gaat dat samen, betere dienstverlening tegen lagere kosten? En zo ja, hoe moeten we onze aanpak dan aanpassen? Annelice Kluin, directeur VDP vertelt over deze nieuwste Antwoord[®] publicatie.

Uit de praktijk

De belangrijkste reden voor de VDP om hieraan mee te werken is de verfrissende insteek. Collega's uit de praktijk zijn aan het woord! Dat zijn de mensen die dagelijks werken aan hogere kwaliteit en klanttevredenheid maar wel met minder financiële middelen. Dat lijkt een schier onmogelijke opgave, maar het geeft ook de noodzaak en kans om daar creatief mee om te gaan. En juist dát laat *Besparen met Antwoord[®]* zien. De praktijkvoorbeelden laten zien dat dienstverlening efficiënter en effectiever kan.

Pragmatische aanpak

Besparen met Antwoord[®] beschrijft bezuinigingen op klantcontacten, op investeringen en op ontwikkelkosten. Het laat bovendien zien dat 'méér met minder' meer voordeel oplevert voor

de burgers. Zij hoeven minder vaak naar de gemeente omdat processen eenvoudiger worden, regels verdwijnen, er meer kan via het goedkopere internet dat bovendien snellere dienstverlening biedt.

Om te besparen op dienstverlening is het sturen op klantcontact essentieel. De kern is registreren, rapporteren en analyseren van klantvragen. Met kwaliteitsmonitoring boek je de winst in. Door samenwerking tussen gemeenten is vooral op investeringen te besparen. Bijvoorbeeld door systemen en ook menskracht te delen. Of zelfs samen een KCC in te richten. Besparingen op ontwikkelkosten zijn vaak incidenteel en daarmee interessant voor bezuinigingen. Het voorkomen van 'out of pocket-kosten' is kansrijk bij samenwerken met (buur)gemeenten.

Investeren

Betere dienstverlening én bezuinigen is een organisatiebrede opgave. Dit vraagt van managers én bestuurders betrokkenheid, creativiteit en verbindend vermogen. Daarom doet *Besparen met Antwoord[®]* een aparte oproep aan bestuurders, directeuren, managers en projectleiders. Een daarvan is, dat er geïnvesteerd moet worden, voordat bezuinigingen kunnen worden ingeboekt. De praktijkvoorbeelden in de publicatie zijn daarvan sprekende voorbeelden. Belangrijk is het besef dat de kost voor de baat gaat. Niet alleen om de dienstverlening zelf te verbeteren, maar ook om op termijn juist meer te kunnen besparen. Daar is lef voor nodig. En vertrouwen. Met deze publicatie willen we aangeven dat in de praktijk al op alle mogelijke creatieve manieren wordt geëxperimenteerd met de kansen die de bezuinigingen met zich meebrengen. Dat er bezuinigd moet worden is duidelijk. Mede door dit boekje willen we bereiken dat we meer van elkaar leren en vaker en slimmer gebruikmaken van wat collega's eerder bedachten en ontwikkelden.

Besparen met Antwoord[®] is een co-productie van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP), de BRW Groep en het programma e-Overheid voor Burgers (ICTU).

EFFICIËNTER EN EFFECTIEVER →



Meer kwaliteit met 14 078

-Jan Vroom, programmamanager dienstverlening

Dordrecht en Drechtsteden

“In de zoektocht naar ordening en verbetering van de samenwerking in de Drechtsteden kwam het Antwoord® Concept en de invoering ervan via het 14+netnummer Antwoord® voor ons als geroepen. Antwoord® is de basis geworden voor de regionale visie op de dienstverlening; het ordent, het triggert, bundelt de samenwerking en inspireert de ambities. Dat was nodig om te voorkomen dat de burger verdwaalde in het Drechtstedelijke netwerk met lokale frontoffices en diverse regionale vakafdelingen en faciliterende diensten.

Met de invoering van 14 078 Antwoord® willen de Drechtsteden de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren (meer tevreden burgers) en een efficiëntere operatie en ontwikkeling van de dienstverlening mogelijk maken (lagere kosten). Dat we gestart zijn met de invoering van dit nummer om de samenwerking verder invulling te geven, is een goede insteek gebleken. De efficiency van het telefoonkanaal levert al snel voordelen op terwijl de kwaliteit ervan omhoog gaat. Door de telefonie samen af te wikkelen wordt de bezettingsgraad, een maat voor de efficiency, veel beter en is verhoudingsgewijs minder formatie nodig. Nadat het nummer technisch was gerealiseerd is “de Antwoord®-achterkant” ervan steeds verder ontwikkeld. Geleidelijk is de contactinformatie verbeterd, zijn terugbelnotities ingevoerd en wordt de Antwoord®-kennisbank ingevoerd. Als opstap naar een regionaal KCC in 2015 biedt deze aanpak veel perspectief.

Regionale samenwerking

De publicatie “Het realiseren van het 14+netnummer Antwoord® in de regio” weerspiegelt onze zoektocht



Het realiseren van 14+netnummer Antwoord® in de regio” is een praktische handreiking voor regiogemeenten in het land om het 14+netnummer Antwoord® gezamenlijk te implementeren. Het geeft inzichten om ook op andere kanalen samen te werken aan de Antwoord® ambities. Er worden vijf samenwerkingsvormen beschreven die kwalitatief en financieel met elkaar worden vergeleken, zodat prestatieverbeteringen en het besparingspotentieel duidelijk worden. De regio Drechtsteden wordt als voorbeeld uit de praktijk beschreven.

naar de realisatie van de regionale samenwerking goed. De vraagstukken die beantwoord moeten worden bij het op gang komen van de samenwerking worden goed uitgewerkt, mogelijke keuzes en afwegingen worden expliciet gemaakt en de impact van de keuzes wordt niet alleen beschreven maar ook becijferd. Natuurlijk zijn de uitgangssituaties bij gemeenten in den lande die willen of moeten samenwerken verschillend. Veel van de in de publicatie geschetste vraagstukken doen zich echter in vrijwel elke situatie voor. En het aardige van het boekje is dat je die ook als naslagwerk kunt gebruiken op thema. Onderwerpen als “het ontwikkelpad”, “de beste samenwerkingsvorm” of “wat de kosten zijn per gesprek” zijn gemakkelijk na te slaan. In de Drechtsteden heeft deze publicatie in elk geval een geweldige boost gegeven aan de regionale samenwerking en aan de dienstverlening aan onze inwoners.”

14 023-gemeenten zoeken naar samenwerking

- Richard Vernooij, programmamanager Bedrijfsbureau gemeente Bloemendaal

“In de 023-regio (Haarlem, Haarlemmermeer, Zandvoort, Bloemendaal, Velsen, Heemstede, Haarlemmerliede en Spaarnwoude) is in 2010 samenwerking ontstaan om te bekijken hoe we het beste 14 023 Antwoord® gezamenlijk kunnen invoeren. In de gesprekken over de invoering van het nummer is aanleiding gezien om tevens te kijken of we in dit verband meer samenwerking kunnen bewerkstelligen rondom de verbetering, ontwikkeling en uitvoering van de telefonische dienstverlening. Maar ook wordt er gesproken over samenwerking op de ontwikkeling van andere kanalen. Het verbeteren van de kwaliteit en kwantiteit van dienstverlening is hierbij het belangrijkste uitgangspunt, maar ook de bezuinigingsdoelstellingen kunnen deels worden ingevuld door vormen van samenwerking. De gesprekken tussen de gemeenten hebben geleid tot een

aantal scenario's voor samenwerking. Bij het opbouwen van deze scenario's is de publicatie “Het realiseren van het 14+netnummer Antwoord® in de regio” zeer behulpzaam geweest. De scenario's voor samenwerking in de 023-regio zijn uitgewerkt in lijn met de vijf samenwerkingsvormen zoals die in de publicatie zijn beschreven. Bovendien is een aanzet gedaan tot het maken van een uitgebreide business case waarin besparingen kunnen worden aangetoond. Door in de 023-regio het verkennen van de mogelijkheden in samenwerking als ontwikkelpad te zien en te definiëren, wordt aangesloten bij lessen uit de publicatie. De structuur van en lessen uit de publicatie bieden zo een leidraad om ook in de 023-regio tot (bestuurlijk) draagvlak te komen voor samenwerking in de dienstverlening!”

Overzicht beschikbare Antwoord® publicaties, DVD's en hulpmiddelen

Publicaties

- Gemeente heeft Antwoord® (januari 2007)
- Antwoord® 2 (september 2008)
- Het realiseren van het 14+netnummer Antwoord® in de regio; Samenwerken in de regio Drechtsteden op het telefoniekanaal (oktober 2008)
- Functieprofielen voor het kcc Antwoord® (november 2008)
- Merkboek Antwoord® (november 2008)
- Sturen op Antwoord® (september 2009)
- Van Klantvraag naar Antwoord® met Klantvraaganalyse (november 2009)
- Op naar Antwoord® fase 4 (maart 2010)
- Thema-indeling Overheid (juni 2010)
- Antwoord® & kleine gemeenten (juni 2010)
- Stijlgids Antwoord® (herziene versie augustus 2010)
- Besparen met Antwoord® (oktober 2010)



DVD's

- DVD Antwoord® (2007)
- DVD UWV-films (2010)
 - Een klantcontactcentrum met Antwoord®
 - Werken volgens het besturingsmodel conform Antwoord®

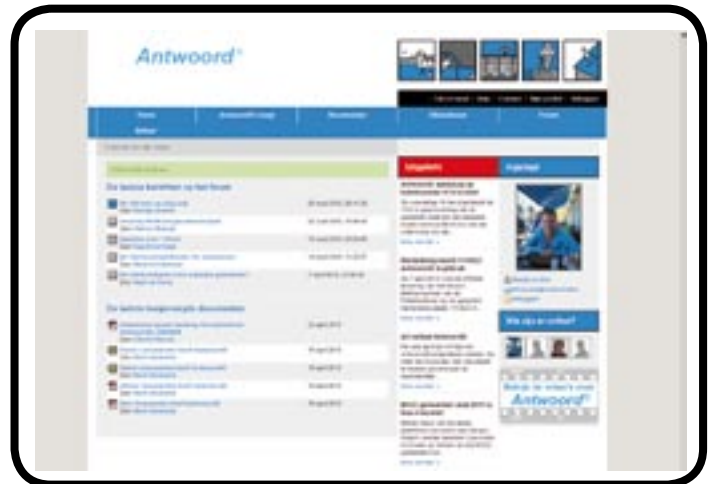
Hulpmiddelen

- Format Plan van Aanpak Antwoord®
- Standaard presentatie 'Op weg naar Antwoord®'
 - Kijk op [www.antwoord.nl/praktijk, Plan-van-Aanpak.html](http://www.antwoord.nl/praktijk,Plan-van-Aanpak.html)
- Sturen op Antwoord® hulpmiddelen
 - Rapportage hulpmiddel en handleiding
 - Formulieren Antwoord® kwaliteitsmonitoring
 Kijk op www.antwoord.nl/producten,Kwaliteit.html

Houd www.antwoord.nl in de gaten voor nieuwsberichten, factsheets, achtergrondinformatie over de Antwoord® producten en nog veel meer.

Antwoord® Community

Op www.antwoordcommunity.nl delen gemeenten documenten, worden discussies gevoerd en kun je in contact komen met collega's die ook met Antwoord® aan de slag zijn. Dus word lid van de Antwoord® Community!



BESTELLEN:



Publicaties en DVD's kunt u bestellen via antwoord@ictu.nl



De noodrem van Youp van 't Hek

Dienstverlening is hot. Sinds kort staat er in dat opzicht pontificaal en illustratief een nieuwe glossy in de schappen: de Help! Meer dan honderd pagina's over het wel en vooral wee van helpdesks in Nederland. Youp van 't Hek is daarmee een welkom steuntje in de rug. Want iedereen wil toch gewoon netjes Antwoord®?

Tussen de LINDA, de Playboy en de Elegance prijkt sinds kort De Help in de schappen. De Help is een glossy van cabaretier Youp van 't Hek waarin hij de vloer aanveegt met praktisch alle helpdesks van Nederland. Met verhalen over ellenlange wachttijden, irritante telefoonmuzakjes, arrogante medewerkers, frustrerende telefoongesprekken. Soms schrijnend, soms hilarisch, maar altijd bedroevend. Voor wie de soap die aanleiding heeft gegeven tot dit magazine, heeft gemist, nog even de samenvatting.

Twitter

De zoon van Youp van 't Hek botste eerder dit jaar met telefoniegigant T-Mobile. Na maanden van zinloze pogingen zijn klacht opgelost te krijgen, schakelde de jonge Van 't Hek zijn vader in. Ook Van 't Hek senior kreeg geen sjoege en twitterde zijn ergernis de wijde wereld in. Hij heeft het geweten. Binnen no time zat zijn mailbox vol met e-mails over de belabberde service van helpdesks. Deze bijna massale bijval vergrootte toen hij er aansluitend enkele columns in NRC aan wijdde.

De ergernissen werden gebundeld: De Help was geboren. Naast veel bijdragen van hoofdredacteur Van 't Hek laten Nederlandse en Vlaamse columnisten hun licht schijnen over het verschijnsel Call Centre. Ook werken bekende cartoonisten van onder anderen Fokke en Sukke mee aan dit blad waarvan de opbrengst naar Serious Request gaat.

Schrijnend

De grootste frustraties die in het blad beschreven worden, gaan vooral over het hemelstergende-kastje naar de muur, over de kluitjes in het riet en de lange wachttijden waar je als klant dik voor moet betalen. Er wordt geschreven over de lijdensweg van bellers om iemand aan de lijn te krijgen die klachten voortvarend wil oplossen. Er zijn schrijnende gevallen van mensen die het maar niet lukt om na het overlijden van hun dierbare het telefoonabonnement op te zeggen. Zij worden maanden bestookt met facturen en zelfs incassodreigementen.

Antwoord en Antwoord®

In de verhalen krijgen alle 'telefoonboeren', zoals Youp ze noemt, ervan langs. De een is geen haar beter dan de ander. T-Mobile is de aanleiding, een interview met de hoogste baas van dit bedrijf zou het hoofdartikel van het blad (moeten) zijn. Helaas wenst de heer Weijermars niet mee te werken aan De Help. Daarmee mist hij een kans voor open doel. Want iedereen, niet alleen Youp van 't Hek, nee alle burgers in Nederland willen antwoord. Of beter gezegd Antwoord®.