

Het **Antwoord**[©] Concept

Vraag aan de overheid?

Vaak weten burgers of ondernemers als ze een vraag aan de overheid hebben niet precies bij welke organisatie ze terecht kunnen. Waar kunnen zij hun vraag stellen? En hoe; ergens langs gaan, bellen of kan het via een website geregeld worden? Veel overheidsorganisaties moeten doorverwijzen naar een andere instantie, omdat zij de vraag niet of slechts deels kunnen beantwoorden.

Om dit probleem op te lossen, werken gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en het Rijk samen aan een beter bereikbare overheid en het beter vindbaar en toegankelijk maken van overheidsinformatie en -diensten.

Antwoord[©] Dienstverleningsconcept

Het concept waarmee de overheid haar dienstverlening verbetert heet **Antwoord**[©]. **Antwoord**[©] levert kennis, bouwstenen, systemen en ondersteuning waarmee overheden hun dienstverlening kunnen verbeteren. Doel is om sneller en begrijpelijker, maar vooral ook het juiste antwoord te geven via verschillende kanalen. Bovendien moet informatie ook makkelijker vindbaar zijn.

Een bijzondere rol binnen **Antwoord**[©] is weggelegd voor gemeenten. Zij staan het dichtst bij burgers en ondernemers en vormen in 2015 de herkenbare ingang tot de overheid. Als je niet weet waar je met je vraag aan de overheid naartoe moet, dan kun je straks altijd bij de gemeente terecht. De gemeente kan in de meeste gevallen een vraag direct beantwoorden, ook als de vraag aan een andere overheidsorganisatie is gericht, of in één keer goed doorverwijzen. Burgers en ondernemers die wel weten waar ze moeten zijn, kunnen uiteraard ook nog steeds direct terecht bij specialistische loketten zoals bijvoorbeeld de uitvoeringsorganisaties. Bij iedere overheidsorganisatie en via elk kanaal is de kwaliteit van dienstverlening gelijk; toegankelijk, betrouwbaar en zo eenvoudig mogelijk!

Antwoord[©] Producten

Om gemeenten te helpen bij het invullen van deze bijzondere rol, biedt **Antwoord**[©] een duidelijk stappenplan en concrete bouwstenen. Deze geven aanleiding tot de implementatie van een aantal **Antwoord**[©] Producten:

- **14+netnummer Antwoord**[©]: een herkenbaar en makkelijk te onthouden centraal gemeentelijk telefoonnummer;
- het achterliggende multichannel **Antwoord**[©]-klantcontactcentrum (kcc);
- de vraaggerichte **Antwoord**[©] Contentcollectie.

De **Antwoord**[©] Contentcollectie biedt gemeenten de meest gestelde vragen en de bijbehorende antwoorden van andere overheidsorganisaties. Postbus 51, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties zijn aanbieders hiervoor. Hoewel de content van de bron blijft, kan bijvoorbeeld een gemeente daarmee ook vragen beantwoorden voor de provincie. Weet een gemeente het antwoord niet, dan biedt de **Antwoord**[©] Contentcollectie ook doorverwijsinformatie naar de organisatie die de vraag wel kan beantwoorden.

De implementatie van **Antwoord**[©] kan ook als een vliegwiel werken voor het uitvoeren van aanverwante projecten binnen de gemeente. Denk aan bouwstenen als Webrichtlijnen, Samenwerkende Catalogi en MijnOverheid. Door al deze projecten met **Antwoord**[©] als uitgangspunt uit te voeren, werk je binnen de organisatie aan dezelfde doelen, met dezelfde standaarden en kun je veel efficiënter omgaan met kosten en menskracht.

Antwoord[©] is onderdeel van het NUP en visie VNG

De realisatie van **Antwoord**[©] is een belangrijk onderdeel van de akkoordverklaring over het Nationaal Uitvoeringsprogramma Beter Dienstverlening en e-overheid (NUP), ondertekend door het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen. Het NUP brengt onder andere een duidelijke focus aan binnen de bestaande e-overheidprojecten. Om daarbij het perspectief van burgers en bedrijven leidend te maken, gaat het NUP uit van een toekomstbeeld waarin onder andere 'de hèle overheid gemeenten in staat stelt voor de burgers, de "poort" tot de overheid te zijn'. Concreet betekent dit dat alle gemeenten straks een kcc hebben dat aangesloten is op het 14+netnummer **Antwoord**[©] en de **Antwoord**[©] Contentcollectie.

Ook de recent verschenen herijking van de VNG op de visie van de commissie Jorritsma, genaamd "Dienstverlening draait om mensen. De basis op orde, werken aan de toekomst", d.d. maart 2010 benoemt het in gebruik nemen van het 14+netnummer **Antwoord**[©], het inrichten van een kcc en het aansluiten op de **Antwoord**[©] Contentcollectie als belangrijke bouwstenen. Zij vormen onderdeel van de "Basis op orde boodschappenlijst" die de VNG in haar visie presenteert.

Meer weten?

NUP

www.e-overheid.nl/onderwerpen

Visie VNG

www.vng.nl/eCache/DEF/94/931.html



Antwoord[®] Kwaliteitskeurmerk

De perceptie van Antwoord[®] wordt bepaald door alle deelnemende organisaties. Zij zijn samen verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Zij beloven burgers en ondernemers met Antwoord[®] een betere dienstverlening en staan voor bepaalde Antwoord[®] kernwaarden die deze belofte onderbouwen. Daardoor weten burgers en ondernemers waar ze aan toe zijn en wat ze van de overheidsdienstverlening nu en op termijn mogen verwachten. Antwoord[®] is op deze manier ook een kwaliteitskeurmerk. Het merk maakt duidelijk waar de organisaties voor staan en geeft burgers en ondernemers de zekerheid van een constante en betrouwbare kwaliteit.

Een belofte is niet vrijblijvend. Om burgers en ondernemers de gewenste kwaliteit te kunnen garanderen, tekenen in ieder geval de gemeenten die met Antwoord[®] aan de slag gaan, een Antwoord[®] Convenant. Door ondertekening spreek je als gemeente de ambitie uit om de Antwoord[®] Producten te implementeren en te voldoen aan de bijbehorende kwaliteitscriteria. Het programma e-Overheid voor Burgers garandeert met de ondertekening van het convenant ondersteuning bij de implementatie van deze producten.

Om burgers en ondernemers op de hoogte te stellen van deze belofte, de kernwaarden van de vernieuwde dienstverlening, voeren gemeenten lokaal een Antwoord[®] Campagne in de Antwoord[®] Stijl. Daarnaast kunnen gemeenten de belofte ook communiceren via een kwaliteitshandvest. Het ICTU programma Burgerlink biedt hier verschillende oplossingen voor (www.burgerlink.nl).

Ook de contentaanbieders van de Antwoord[®] Contentcollectie leveren hun vragen, antwoorden en doorverwijsinformatie aan volgens bepaalde afspraken. Met deze zogenaamde Service Level Agreements (SLA's) garanderen de aanbieders een bepaalde kwaliteit van hun content, zodat gemeenten een betrouwbaar en eenduidig antwoord kunnen geven.

Antwoord[®]: aan de slag!

Met Antwoord[®] hoeven overheden niet zelf het dienstverleningswiel uit te vinden. Antwoord[®] biedt een begin en geeft richting. Voor publicaties, concrete tips en trucs kunt u terecht op www.antwoord.nl en de Antwoord[®] Community (www.antwoordcommunity.nl).

Inmiddels kunnen meer dan 5 miljoen burgers hun gemeente bereiken via één herkenbaar, centraal 14+netnummer Antwoord[®]. Doelstelling is dat dit aantal eind 2010 al op 8 miljoen ligt en dat in 2011 alle gemeenten in Nederland aangesloten zijn op het 14+netnummer Antwoord[®].

In 2010 start een aantal gemeenten met verschillende pilots rondom de Antwoord[®] Contentcollectie. Streven is middels deze pilots om eind 2010 25 gemeenten op deze collectie te hebben aangesloten, 5 aanbieders van content te hebben en 5 nieuwe onderwerpen aan de Antwoord[®] Contentcollectie te hebben toegevoegd.

Antwoord[®]

e-Overheid voor Burgers

Het programma e-Overheid voor Burgers (ICTU) ondersteunt gemeenten bij de invoering van het 14+netnummer Antwoord[®] en de bijbehorende communicatie richting burgers en ondernemers in de Antwoord[®] Stijl. Tevens ontwikkelt het programma de Antwoord[®] Contentcollectie in samenwerking met gemeenten en andere overheden.

Het programma biedt ook oplossingen voor het internetkanaal zoals verschillende contentmodellen, de Thema-indeling Overheid, Samenwerkende Catalogi en de Webrichtlijnen.

Het programma is vertegenwoordigd in de werkgroep Antwoord[®], net als de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP), de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB), het UWV en de gemeenten Dordrecht, Maastricht en Terneuzen. Samen zetten deze partijen zich in om Antwoord[®] verder te ontwikkelen en uit te dragen.

Antwoord[®] in het kort

Met Antwoord[®]:

- verbetert de overheid haar dienstverlening. De belevingswereld van burgers en ondernemers staat centraal;
- zijn gemeenten in 2015 de herkenbare ingang tot de overheid;
- hebben gemeenten een kcc met een 14+netnummer Antwoord[®] en de Antwoord[®] Contentcollectie;
- krijgen burgers en ondernemers via elk kanaal een begrijpelijk, betrouwbaar en eenvoudig antwoord;
- geven overheden invulling aan het NUP.

Meer weten?

Kijk op www.antwoord.nl of mail naar antwoord@ictu.nl.

Antwoord[®]
Postbus 84011
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

T (070) 888 78 50
F (070) 888 78 88
E antwoord@ictu.nl