



Overheid heeft *Antwoord*®

Den Haag, maart 2009

Met *Antwoord*® op weg naar betere overheidsdienstverlening

Geachte fractievoorzitter,

De gemeenteraadsverkiezingen staan weer voor de deur. Uw partij gaat aan de slag om een aansprekend en scherp verkiezingsprogramma samen te stellen. Een onderwerp dat de kiezer direct raakt, is overheidsdienstverlening. In 2005 formuleerde de commissie Jorritsma haar visie op gemeentelijke dienstverlening. Deze *Antwoord*® visie maakt deel uit van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en E-overheid (NUP) dat door het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen is ondertekend. Hoofddoel binnen deze visie is dat de gemeente in 2015 het herkenbare loket is voor nagenoeg alle vragen aan de overheid. Het *Antwoord*® concept helpt gemeenten deze visie te realiseren.

Verwezenlijking van de *Antwoord*® visie is met recht een uitdaging. Gemeenten hoeven dit niet alleen te doen. In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Algemene Zaken ontwikkelt het programma Overheid heeft *Antwoord*® producten en middelen die gemeenten helpen bij de implementatie van *Antwoord*®. Deze producten en middelen helpen gemeenten om doeltreffend en efficiënt te bouwen aan een betere dienstverlening voor haar burgers en ondernemers.

In het NUP zijn voor *Antwoord*® in de komende jaren de volgende doelen benoemd:

- 31-12-2009: alle 100.000+ gemeenten hebben een klantcontactcentrum, dat ook is aangesloten op het 14+netnummer *Antwoord*®;
- 31-12-2011: alle gemeenten hebben een klantcontactcentrum, dat is aangesloten op het 14+netnummer *Antwoord*®;
- 31-12-2011: *Antwoord*® Contentcollectie in gebruik in het klantcontactcentrum van alle 100.000+ gemeenten;
- 31-12-2011: informatie van Rijk, provincies en waterschappen beschikbaar voor de klantcontactcentra via de *Antwoord*® Contentcollectie.

Bij veel gemeenten heeft verbetering van de dienstverlening al een plek op de agenda. De gemeenteraadsverkiezingen in 2010 bieden een uitgelezen kans om kiezers hierin serieus te nemen door het onderwerp prominent op uw agenda te zetten en de doelen uit het NUP te verwerken in uw verkiezingsprogramma.

Mocht u vragen hebben over het *Antwoord*® concept en de *Antwoord*® producten, neem dan gerust contact op (E: antwoord@ictu.nl, T: 070 888 7792). Wij adviseren u graag bij het verwerken van *Antwoord*® in uw verkiezingsprogramma en verstrekken u graag meer informatie.

Wij wensen u veel succes toe met het samenstellen van het verkiezingsprogramma.

Met vriendelijke groet,

Robert Jansen
Programmadiirecteur Overheid heeft *Antwoord*®

Zie achterzijde voor meer informatie over de *Antwoord*® producten en het programma Overheid heeft *Antwoord*®.

Antwoord[®]

Een landelijk netwerk van gemeentelijke klantcontactcentra die burgers en ondernemers via meerdere kanalen zo goed mogelijk van dienst zijn - bij de balie, aan de telefoon, via internet. Dat is *Antwoord[®]*. Burgers en ondernemers kunnen bij het klantcontactcentrum van de gemeente terecht met nagenoeg al hun vragen over producten en diensten van 'de overheid'. De overheid: gemeenten, waterschappen, provincies, rijksoverheid en ook uitvoeringsorganisaties als Belastingdienst en UWV. Als het klantcontactcentrum een vraag niet direct kan beantwoorden, verwijst het burgers en ondernemers naar het juiste adres. Kortom, zij staan bij de overheid nooit meer voor de verkeerde deur.

Alle *Antwoord[®]* producten tezamen vormen een kwaliteitskeurmerk, dat de garantie biedt dat de dienstverlening van de aangesloten overheidsorganisaties op het vereiste niveau is. De dienstverlening bij de balie, aan de telefoon en via internet is overal hetzelfde: eenvoudig, toegankelijk en betrouwbaar. Overheid heeft *Antwoord[®]* werkt aan verschillende producten, zoals het 14+netnummer *Antwoord[®]* in combinatie met de *Antwoord[®]* Stijl en de *Antwoord[®]* Contentcollectie.

Antwoord[®] Producten

- **14+netnummer *Antwoord[®]* (in combinatie met de *Antwoord[®]* Stijl)**

Het 14+netnummer *Antwoord[®]* is een nieuw, makkelijk te onthouden telefoonnummer voor gemeenten. De reeks gangbare telefoonnummers van individuele diensten wordt vervangen door één nieuw nummer: na het vaste cijfer 14 volgt het netnummer van de gemeente. Herkenbaar, kort en makkelijk te onthouden. Overheid heeft *Antwoord[®]* faciliteert gemeenten bij het invoeren van dit nummer.

De *Antwoord[®]* Stijl bestaat uit een stijlgids en merkgids die gemeenten helpen eenduidig over *Antwoord[®]* te communiceren met burgers en ondernemers. Overheid heeft *Antwoord[®]* ondersteunt gemeenten bij het inpassen van deze landelijke stijl in hun gemeentelijke huisstijl.

- ***Antwoord[®]* Contentcollectie**

De *Antwoord[®]* Contentcollectie is een landelijke verzameling vraag-antwoordcombinaties voor vragen die iets met de overheid te maken hebben. Zoals hoe het zit met een WW-uitkering of hoe je subsidie aanvraagt voor een milieuvriendelijke snackbar. Inmiddels telt de verzameling bijna 400 vragen en antwoorden, die geordend zijn op thema en subthema. De collectie, op één plek samengebracht, wordt ter beschikking gesteld voor gebruik in klantcontactcentra.

Het up-to-date houden van de *Antwoord[®]* Contentcollectie is een zaak van de overheden waarvan informatie in die verzameling is ondergebracht. Dat betekent dat de bron van de informatie, bijvoorbeeld het UWV, zelf verantwoordelijk is voor de actualiteit van deze informatie. Gemeenten hoeven in dat opzicht nergens achteraan en kunnen hun energie steken in lokale vragen die een 'eigen' antwoord vergen, zoals wanneer grofvuil wordt opgehaald of waar parkeervergunningen gelden. De grootste inspanning voor een gemeente zal zijn haar bestaande informatie goed te laten aansluiten op de informatie van de landelijke kennisbank. Overheid heeft *Antwoord[®]* kan daarbij ondersteuning verlenen. De eerste gemeenten zijn inmiddels aangesloten op de *Antwoord[®]* Contentcollectie.

Meer weten?

Kijk voor meer informatie op www.antwoord.nl. Ook kunt u kosteloos één of meerdere van de *Antwoord[®]* publicaties opvragen via antwoord@ictu.nl (Gemeente heeft *Antwoord[®]*, *Antwoord[®]* 2, Merkboek *Antwoord[®]*, Het realiseren van het 14+netnummer *Antwoord[®]* in de regio Drechtsteden).

Bent u benieuwd naar alle projecten en producten van het programma Overheid heeft *Antwoord[®]*? Vraag het jaarplan van Overheid heeft *Antwoord[®]* op via overheidheeftantwoord@ictu.nl of kijk op www.overheidheeftantwoord.nl.

Overheid heeft *Antwoord[®]*

Postbus 84011
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

T (070) 888 77 92
F (070) 888 78 88
E overheidheeftantwoord@ictu.nl

www.overheidheeftantwoord.nl
www.antwoord.nl

