

Gedeelte over Antwoord uit het NUP versie2.01-12

Pagina 20 en 21

Antwoord[®]

Antwoord[®] is de herkenbare benaming van het meervoudige dienstverlenings- concept van BZK, AZ, VNG en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten. (VDP) dat gemeenten helpt de contacten met burgers professioneler af te handelen. Het Klantcontactcentrum (KCC) is het gemeentelijke organisatieonderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger gaat aannemen en mogelijk direct kan afhandelen.

Voor nagenoeg alle vragen en transacties kunnen burgers in de toekomst terecht aan de balie in een gemeentehuis, op internet of door te bellen met het *Antwoord*[®] KCC in hun gemeente. De invoering van *Antwoord*[®] is een belangrijke stap in het creëren van één uniforme transparante overheid die de burger centraal stelt. Burgers en bedrijven kunnen naar de website van de gemeente surfen, via een 14+netnummer met hun gemeenten bellen of langs gaan bij de fysieke balie in het gemeentehuis. Welk kanaal iemand ook kiest, de informatie die hij krijgt is altijd hetzelfde.

Gemeenten zijn een logisch aanspreekpunt voor burgers en vaak voor bedrijven. Daarom streven gemeenten ernaar om op elke vraag van de burger of bedrijven, een antwoord te geven: gemeente heeft antwoord. Samen met het Rijk, provincies en waterschappen streven we naar een situatie waarin gemeente namens de gehele overheid *Antwoord*[®] heeft. In een groeimodel in "het rode boekje: Gemeente heeft *Antwoord*[®]" wordt deze situatie beschreven. Burgers komen nooit meer via een verkeerde deur binnen maar krijgen altijd antwoord. Overigens wil dit niet zeggen dat gemeenten voor burgers of bedrijven de enige 'antwoordgever' zijn.

Antwoord[®] sluit aan bij de Verklaring betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid en de visie van de commissie Jorritsma d.d. juni 2005, welke in het kabinetsbesluit 'één overheidsloket voor de burger' d.d. 8 juli 2005 is verwoord. Informatie wordt overheidbreed gedeeld en gebruikt waardoor 'niemand meer van het kastje naar de muur wordt gestuurd' en 'Het KCC van de gemeente wordt het portaal voor producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners.' Informatie voor bedrijven die via het één overheidsloket *Antwoord* voor Bedrijven is verzameld, is beschikbaar voor gemeenten en andere geïnteresseerde partijen.

De eerste stap die wordt gezet is de ontwikkeling van *Antwoord*[®] bij gemeenten. Gefaseerd en in overleg wordt dit uitgebreid naar andere overheidslagen. Consequenties van dit streven is dat het concept in nauwe samenhang met de processen en systemen binnen de overheidsketen wordt ontwikkeld. De bouwstenen van de eOverheid, te beginnen met de in dit NUP genoemde lijst, zijn randvoorwaardelijk voor het slagen van *Antwoord*[®] in zijn geheel. Immers: front- en back-office zijn nauw verweven, zonder de juiste informatie op de juiste plek is er geen *Antwoord*[®]. Voor het proces van invoering is randvoorwaardelijk dat de invoering van *Antwoord*[®] ondersteund wordt, zowel technisch als organisationeel.

Een KCC vraagt om de ontwikkeling van mensen die in het KCC gaan werken en de zorg dat de totale gemeente en uiteindelijk andere overheidsorganisaties gaan mee werken aan de realisatie van het KCC. *Antwoord*[®] vraagt dus ook om verandering van leiderschap en medewerkers.

Een gemeente is aangesloten op het 14+nummer *Antwoord*[®] als het nummer via de VNG is aangevraagd en is toegekend via de OPTA en hierdoor voldoet aan de aansluitcriteria en als de gemeente beschikt over een Klant Contact Centrum (KCC) dat voor de burger bereikbaar is via dat 14+netnummer.

Een gemeente heeft de *Antwoord* content in gebruik als medewerkers van het KCC toegang hebben tot de *Antwoord*[®] Contentcollectie en deze gebruiken om vragen van burgers en bedrijven te beantwoorden. Rijk, Waterschappen en provincies leveren informatie (content) aan aan de kennisbank van *Antwoord* (=contentvoorziening) opdat gemeenten deze content in hun KCC kunnen gebruiken. Gemeenten richten een *Antwoord*[®]-KCC in dat ook is aangesloten op het 14+netnummer.

Tijdslijn/planning

31-12-2009: alle 100.000+ gemeenten hebben een KCC, dat ook is aangesloten op het 14+netnummer

31-12-2011: alle gemeenten hebben een KCC, dat ook is aangesloten op het 14+netnummer

31-12-2011: *Antwoord*[®] content in gebruik in het KCC van alle 100.000+ gemeenten

31-12-2011: informatie van Rijk, provincies en waterschappen beschikbaar voor KCC's via *Antwoord*[®] content

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- 31-12-2009: alle 100.000+ gemeenten hebben een KCC, dat ook is aangesloten op het 14+nummer
- Informatie over producten van provincies en waterschappen wordt door deze organisaties, via de contentvoorziening van het rijk, geleverd aan de gemeentelijke klantcontactcentra