

## **Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties

Persbericht ministerraad

8 juli 2005

### ÉÉN OVERHEIDSLOKET VOOR DE BURGER

De komende jaren gaat de rijksoverheid samen met gemeenten en uitvoeringsorganisaties werken aan één loket waar burgers met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen. De ministerraad heeft hier op voorstel van minister Pechtold voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties mee ingestemd.

Begonnen wordt met een telefoonnummer. Dit zal begin 2007 operationeel zijn. Mensen kunnen in eerste instantie antwoord krijgen op algemene vragen. Daarnaast worden zij bij meer specialistische vragen doorverwezen naar het juiste loket, bij de rijksoverheid, de gemeente of een uitvoeringsorganisatie. De basis voor dit telefoonnummer vormt de huidige Postbus 51 informatiedienst, de website overheid.nl en de totnogtoe gevormde gemeentelijke voorzieningen.

De komende tien jaar wordt dit telefoonnummer uitgebouwd tot een multichannel contactcenter, waarbij contact met de overheid mogelijk is via verschillende kanalen. Van een balie tot een internetsite. Op alle plekken zal dezelfde informatie beschikbaar zijn. Gemeenten worden dan het eerste aanspreekpunt voor persoonlijk contact met de overheid. Door het realiseren van dit contactcenter hoopt de overheid beter toegankelijk te worden en de dienstverlening te verbeteren.

Het realiseren van een toegankelijke, informatieve en dienstverlenende overheid is een doelstelling die past bij andere programma's waar op dit moment door de rijksoverheid aan wordt gewerkt. Voorbeelden hiervan zijn het programma Andere Overheid, het programma Elektronische Overheid en de uitvoering van het actieprogramma Overheidscommunicatie.

RVD, 08.07.2005