

Kabinet wil één gemeenteloket, willen gemeenten dat ook?

Onderzoek naar veranderbereidheid van gemeenteambtenaren

ENSCHEDA - Deze maand is een landelijk onderzoek gestart naar de veranderingsbereidheid van gemeenteambtenaren ten op zichte van het overheidsconcept Antwoord©. Dat is het concept waarbij de gemeente de ingang wordt voor alle overheidsdienstverlening. Een typisch voorbeeld van een top-down benadering, maar hoe staan de mensen op de gemeentelijke werkvloer daar tegenover? In het onderzoek kunnen zij zelf hun mening geven via <http://survey.vanderkolk.info>.

Meer over het concept Antwoord©

In juli 2005 heeft het Kabinet besloten dat er één loket moet komen voor dienstverlening en informatievoorziening door de overheid aan burgers en bedrijven. Op dit moment is het namelijk voor veel burgers en bedrijven niet duidelijk waar ze met welke vraag aan de overheid terecht kunnen. Het kabinet deelt de visie van de commissie Jorritsma dat gemeenten de logische eerste ingang zijn voor vragen aan de gehele overheid.

Op termijn zou het niet meer uit moet maken langs welke weg burgers en bedrijven de overheid benaderen. Dit concept kreeg de naam Antwoord©. Binnen de gemeente betekend Antwoord© in eerste instantie het opzetten van een multichannel klantcontactcentrum (KCC) als portaal voor de dienstverlening van de gemeente zelf en van andere overheidsorganisaties. Daar blijft het echter niet bij.

Werken volgens het concept Antwoord© is niet het simpelweg toevoegen van een KCC of ombouwen van een bestaande afdeling Publieksdienstverlening tot een KCC: het is een grote verandering voor de afdeling publieksdienstverlening (frontoffice) en alle vakdiensten (backoffice), van een vakinhoudelijke organisatie naar een proces- en klantgeoriënteerde organisatie, opgedeeld in eerstelijns en tweedelijns vraagafhandeling.

Waar nu nog veel dingen door de vakafdelingen worden afgehandeld is het de bedoeling om straks 80% van de klantvragen aan de overheid aan de voorkant van de organisatie in één keer goed af te handelen. Die overige 20% moet door een zaakgerichte manier van werken worden opgelost door specialisten. Hierdoor is de gemeente in staat om eenvoudige vragen via de frontoffice te regelen waardoor specialisten in de backoffice meer tijd hebben voor complexe vragen en beleid.

Kortom, het werk van veel gemeenteambtenaren verandert hierdoor. Uiterlijk 2015 moeten alle Nederlandse gemeenten werken volgens het concept Antwoord©.

Meer over het onderzoek

In het onderzoek worden mensen van de gemeentelijke werkvloer ondervraagd door middel van een wetenschappelijk gestandaardiseerde vragenlijst voor veranderbereidheid. De diagnose van de veranderingsbereidheid ten opzichte van het concept Antwoord© is op zich al wetenswaardig, maar het onderzoek gaat verder met een statistische analyse van de relaties tussen componenten van veranderingsbereidheid en componenten van leiderschap die dezelfde medewerkers van hun direct leidinggeven ontvangen.

Het resultaat van het onderzoek kunnen gemeenten gebruiken voor organisatie- en leiderschapsontwikkeling in hun organisatie, om de weg naar implementatie van Antwoord© te vergemakkelijken.

Laat uw 'Antwoord' horen

Gemeenteambtenaren zijn van harte uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. De vragenlijst is in ongeveer 20 minuten in te vullen. Deelname is zeker niet voorbehouden aan mensen die al in de dienstverlening werken; ook mensen in de vakafdelingen zijn nadrukkelijk uitgenodigd om deel te nemen.

Anmelden kan via <http://survey.vanderkolk.info/> Hier is ook het verloop van het onderzoek te volgen.

Meer over de onderzoeker

Drs. Ron van der Kolk is sinds 2,5 jaar teamleider Ontwikkeling Dienstverlening bij de Gemeente Enschede. Daarvoor werkte hij in diverse advies- en managementfuncties in de ICT dienstverlening. Ruim tien jaar geleden studeerde hij af aan de Universiteit Utrecht op

kanaalkeuze van burgers bij het zoeken naar overheidsinformatie. Het huidige onderzoek wordt uitgevoerd als afstudeeronderzoek van de opleiding Master of Business Administration.

----- E I N D E -----

Noot voor de redactie (niet bestemd voor publicatie)

Meer informatie over het onderzoek kunt u krijgen bij de afzender van dit persbericht: Ron van der Kolk, r.vd.kolk@enschede.nl of (06)13286428, ook buiten kantooruren. Postadres: Gemeente Enschede, Postbus 20, 7500 AA ENSCHEDE.

Meer informatie over het concept Antwoord© kunt u krijgen via <http://www.antwoord.nl>