

'Overheid heeft Antwoord[®]' is een visie op publieke dienstverlening via één overheidsloket. Het is ook een programma, dat overheden wil helpen dat ideaal te realiseren. Robert Jansen, eerder werkzaam in marketing, reclame en bij verschillende ministeries, stuurt dat programma aan.

*Tekst Jan de Kramer, manager
Dienstverlening en Organisatie bij SGB0
Foto: Robert Goddyn*

Interview met Robert Jansen, programm

Dood paard in draf

In zijn kamer hangt een citaat uit *Don Quichot*:

Sancho Panza: 'Meester, dit paard is zo dood als een paard kan zijn.'

Don Quichot: 'Trekken zeg ik je! Dat paard is pas dood als ik het zeg.'

: Robert Jansen, programmamanager van 'Overheid heeft Antwoord[®]' heeft recht van spreken. Bij de lancering van het concept Antwoord[®] begin 2007 was er nogal wat scepsis, bij de vorming van het nieuwe kabinet in datzelfde jaar dreigde zelfs even de stopzetting van het programma, maar het paard was nog niet dood. Sterker nog, het gaat nu goed met Antwoord[®].

Eind 2008 waren er negen gemeenten werkelijk 'live operationeel' met een 14+ netnummer Antwoord[®], elf vergevorderd in de implementatie en twintig – ondersteund door de accountmanagers van het ICTU-programma 'Overheid heeft Antwoord[®]' – in de oriënterende en voorbereidingsfase voor de aanvraag en implementatie van het nummer. 'Qua aantal gemeenten lijkt dat misschien niet veel, beaamt Jansen, maar de doelstelling in het Nationaal Uitvoeringsprogramma voor 2009 is dat 5 miljoen Nederlanders gebruik kunnen maken van een 14+ nummer, en met deze aantallen gaan we dat ook halen'.

En hoe hou je dat dan bij? Dreigt er een Antwoord[®]-monitor op gemeenten af te komen?

'Nee, dat is niet de bedoeling. We zoeken samenwerking met de benchmark publiekszaken om te kijken of we dat instrument kunnen inzetten om te meten hoe de realiteit zich verhoudt tot onze normen.'

Gezien de aantallen lijken het alleen de grote gemeenten te zijn die enthousiast meedoen?

'Nee hoor, van de elf gemeenten in de implementatiefase van het 14+ netnummer Antwoord[®] zijn inderdaad een aantal gemeenten groot, maar er zitten ook kleinere tussen. We richten onze aandacht in 2009 op de 100.000+ gemeenten en

de grote regioverbanden, maar natuurlijk zijn ook de kleinere gemeenten geïnteresseerd. De vraag naar het wat en hoe in die gemeenten is reëel. Regionale samenwerking kan een antwoord zijn, maar in welke vorm dan? Of als dat nou niet kan? Dat zijn de vragen waar we in 2009 mee aan de slag gaan.

'Overigens is Antwoord[®] wel een zaak van eigen verantwoordelijkheid. Wij zijn niet de Antwoord[®]-politie. Onze rol is initiëren, ondersteunen en mee helpen ontwikkelen. We kunnen helpen, initiatieven verbinden en een platform zijn voor kennisuitwisseling, maar organisaties moeten zélf willen, ze moeten het zelf doen'.

Wij zijn niet de Antwoord[®]-politie

'Het 14+ netnummer is een zichtbare component van Antwoord[®]. Daarachter zit een klantcontactcentrum, dat gebruik maakt van een kennisbank. We willen vanuit Antwoord[®] overheidsbreed denken, dus los van bestuurslagen en overheidsorganisaties. Voor de burger maakt het niet uit wie wettelijk gezien verantwoordelijk is voor een product of dienst. Hij wil duidelijke informatie en betrouwbare dienstverlening. Antwoord[®] zorgt voor landelijk geldende generieke informatie in de zogenoemde Antwoord[®] contentcollectie. Daarvoor werken we samen met ministeries, Postbus 51, provincies, waterschappen en dienstenaanbieders. Wij brengen hun "meestgestelde vragen" bij elkaar en stellen die ter beschikking aan gemeenten. Die voegen daar de informatie over hun eigen producten en diensten aan toe. Zo ontstaat een kennisbank waarmee burgers betrouwbaar antwoord krijgen op hun vragen, ongeacht de herkomst van die vraag en ongeacht het kanaal dat ze gebruiken.'

Dat klinkt mooi, maar het gaat vast niet vanzelf?

'Nee, zeker niet, want alle overheidsorganisaties hebben zo hun eigen manieren. En dat is nou net onhandig voor de bur-

manager van *Overheid heeft Antwoord*®



Robert Jansen, programmamanager van 'Overheid heeft Antwoord'® verzamelt T-shirts: één voor elke gemeente waar het 14+ netnummer dat staat voor één overheidsloket al volledig operationeel is.

ger en ondernemer. Dus wij ontwikkelen een standaard en gaan van daaruit met gemeenten, uitvoeringsorganisaties, provincies en waterschappen in gesprek om te komen waar we willen zijn. Natuurlijk is er dan ruimte om wat aan die standaard te slijpen, want eenheidsworst vindt niemand lekker.'

'Als Antwoord®-programma zijn we op zoek naar kansrijke initiatieven om door samenwerking het uiteindelijke doel te bereiken. Soms betekent dat dat we een gemeente helpen om de lokale informatie samen te voegen met onze Antwoord® contentcollectie. Het blijft de verantwoordelijkheid van de gemeente in kwestie, maar wij assisteren dan en zorgen dat we de aanpak kunnen delen met andere gemeenten. Of we zoeken de samenwerking met een keten zoals SUWI (uitvoeringsorganisaties op het gebied van werk en inkomen, red.) om langs die weg te komen tot gemeenschappelijke content en een duidelijke positionering van het 14+ netnummer. Onze accountmanagers, geassisteerd door technische en contentspecialisten, reizen het hele land door om gemeenten te informeren en te helpen met analyses. Kortom, er zijn veel wegen die naar Rome leiden. Ontwikkelen, doorgroeien, dat zijn sleutelwoorden.'

Op je beeldscherm staat een kaartje van Nederland met allemaal markeringen. Wat geven die aan?

'Kijk: de Antwoord®-community! Je kunt je als gemeente aanmelden en dan allerlei informatie vinden. Je kunt ook zelf informatie aanbieden over gemeenten in je omgeving die ook met Antwoord® bezig zijn: hoe ver ze zijn, contact-

personen, voorbeelden, ervaringen enzovoort. Ik nodig alle gemeenten uit dit actief te doen. Zo worden we een platform waar de lijnen bij elkaar worden gebracht. Ook op de "gewone" site is veel informatie beschikbaar uiteraard.'

En hoe ver moet ik zijn als gemeente om mee te doen?

'Je moet ermee aan de gang zijn, in wat voor vorm dan ook. Wij leggen geen zware criteria aan; je moet willen ontwikkelen, dáár kijken we naar, daar kunnen we ondersteunen.' Door de glazen deur van zijn kantoor worden onrustige benen zichtbaar. Het projectbureau heeft het druk. Nog een laatste vraag dan. Een retorische vraag. Dat het paard leeft is niet genoeg, draven zal het!

Is er leven na Antwoord® 2? Gaan we nu gewoon verder op de ingeslagen weg?

'We gaan werken aan een nieuwe publicatie: *Antwoord® en de keten*. De volgende stap is namelijk de verbinding met de uitvoeringsorganisaties en met ontwikkelingen rond de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (zie ook pagina 4). Steeds via pilots in gemeenten die er al mee bezig zijn. Daar halen we de beste praktijken uit.'

Aan de muur van zijn kamer hangen rode en oranje T-shirts met het Antwoord® logo, voor elke operationele gemeente één. De palmares. In het midden een wit exemplaar: Robert heeft Antwoord®. Het omgekeerde is ook waar: Antwoord® heeft Robert Jansen stevig in de greep. Daar horen we nog van.

Meer weten?

www.antwoord.nl

www.antwoordcommunity.nl