



# Rotterdam presteert en bewandelt unieke weg richting *Antwoord*®

Zoals steeds meer gemeenten in Nederland timmert ook Rotterdam hard aan de weg met de invoering van *Antwoord*®, het door de rijksoverheid ontwikkelde programma om gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Naast het leveren van topprestaties heeft de gemeente Rotterdam maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel staan. “Als gemeente moet je je maatschappelijke verantwoordelijkheid kennen, zonder daarbij in te leveren op je dienstbaarheid”, vindt Yvonne van Stiphout, Directeur Publiekszaken van de gemeente Rotterdam.



## Gemeente Rotterdam

### De uitdaging:

- *Antwoord*® geven in 2010
- Informatie organiseren en voor alle gemeentediensten opvraagbaar maken
- Centraal nummer hanteren, ook voor deelgemeenten

### De aanpak:

- Ontwikkeling besturingsmodel specifiek gericht op Rotterdam
- Inrichten kennismanagement; o.a. ontsluiten Postbus 51 informatie
- Implementeren 14010

### Het resultaat

- Voorloper op gebied van *Antwoord*®
- Winnaar landelijke prijs Ontwikkeling Digitale Dienstverlening
- Top vijf notering AD Telefonische Bereikbaarheidsonderzoek

De aanpak van de gemeente Rotterdam is bijzonder. Zo werkt de gemeente samen met een facilitair Klant Contact Center. Ook gaat de gemeente Rotterdamers die aan huis gebonden zijn door een ziekte of handicap, betrekken in het geven van *Antwoord*®. Het enige dat zij nodig hebben is een telefoonlijn en internetverbinding. “Zo sla je twee vliegen in één klap”, vertelt Yvonne van Stiphout. Deze transitie vergt wel een stevig besturingsmodel. De gemeente is momenteel bezig dit model te ontwikkelen, in nauwe samenwerking met BRW Groep.

### Ambitieuze plannen

Van Stiphout kan trots zijn op haar gemeente. Rotterdam presteert bovengemiddeld; verschillende prijzen en onderzoeken die de gemeente ten deel vielen, zoals de Nationale Contact Center Award 2006 en een top vijf notering in het AD Telefonische Bereikbaarheidsonderzoek van 2007 en 2008 zijn daarvan het bewijs. De toekomstplannen, waaronder het gebruik maken van thuiswerkers, zijn dan ook ambitieus. Alleen al door

het grote aantal diensten dat de gemeente aanbiedt. Van Stiphout: “Dat zijn er 380. De organisatie hiervan is zeer complex.”

Er komt een nieuw algemeen nummer, 14010, waar de burger binnenkort terecht kan voor alle 380 diensten van de gemeente. Ook de gemeenten in de regio komen onder het algemene nummer 14010 te vallen, zodat grootgemeentelijke diensten op efficiënte wijze kunnen worden geleverd. “Een paspoort in Capelle is immers hetzelfde als een paspoort in Rotterdam”, aldus Van Stiphout.

### De grote gemeente

Het duurt echter een tijdje voordat iedereen hieraan gewend is, verwacht Van Stiphout. “Je ziet bijvoorbeeld dat de bewoner van een kleine randgemeente zoals Lansingerland zijn zaken het liefst met de gemeente Lansingerland regelt. Mensen identificeren zich met hun gemeente, dat zal niet één-twee-drie veranderen. Anonimiteit is een veelgehoorde klacht van burgers van kleine

gemeenten. Wat dit betreft moet er wel een cultuuromslag plaatsvinden.”

Zo worden keuzemenu's vaak als onpersoonlijk gezien, “maar in de praktijk ontkomt je er soms niet aan”, weet Van Stiphout. “Neem onze spaarlampenactie van afgelopen jaar. Daar werd massaal over gebeld, en dan ben je genooddaakt een ‘toets 1 voor spaarlampen’ in te voeren. Als we dat niet hadden gedaan, dan had dit invloed gehad op de kwaliteit van onze dienstverlening.”

### Gewilde opdracht voor BRW Groep

De gemeente werkt samen met twee partijen: Ro! Entree, het Klant Contact Center van de Roteb, het afvalverwerkingsbedrijf van Rotterdam, en een facilitair Klant Contact Center. Deze situatie is uniek en vraagt daarom om zeer specifieke kennis en ervaring op het gebied van contactcenter management. Een gewilde opdracht voor oudgediende BRW'er Kees Nobel dus. Hij onderzoekt momenteel hoe de samenwerking tussen deze partijen zo efficiënt mogelijk kan verlopen, waarbij hij de nadruk legt op

kennismanagement. Een goed georganiseerde, gebruiksvriendelijke centrale kennisbank is essentieel voor een strak verloop van de dienstverlening. Elke medewerker moet kunnen zien wat de voorgeschiedenis is van een burger, zodat de burger zaken niet meer dubbel hoeft uit te leggen aan verschillende gemeentelijke instanties wanneer hij een vraag of probleem heeft. Ook landelijke overheidsinformatie wordt opgenomen in het systeem. Zo is alle informatie van Postbus 51 ontsloten in de kennisbank.

Drie andere BRW'ers zijn actief betrokken. Astrid Kaas ontwikkelt een rapportagestructuur waarmee de prestatiecijfers gemeten en gerapporteerd kunnen worden. De in- en uitrol van de kwaliteitsmonitoring bij het facilitair contactcenter en Ro! Entree neemt Tanja Florijn voor haar rekening. MT'er en leidinggevend consultant Rob ten Pas is verantwoordelijk voor het gebruiksgereed maken van het centrale nummer 14010. Schaduwmanager Rob Timmer ondersteunt de operatie ten slotte op afstand.

### Sta je daar, met je raceauto

De uitdaging voor de toekomst is volgens Van Stiphout “het echt geven van *Antwoord*®. We mikken op 2010; dan willen we 80% van alle vragen in één keer kunnen beantwoorden, onze kennisbank op orde hebben en de juiste mensen in dienst hebben - waaronder een percentage thuiswerkers. Dat betekent dat we zelf keihard moeten blijven werken, maar ook dat we de partijen die ons technisch ondersteunen een beetje moeten pushen. Techniek is een belangrijke schakel. Als dat niet werkt, ben je zo'n beetje terug bij af. Vergelijk het met een snelle raceauto die van alle modernste foefjes is voorzien, maar geen geschikte racebaan heeft om overheen te scheuren. Dan staat die auto daar wel, inclusief goede coureur en ander personeel, maar kan je toch niet starten.”

### Doen!

**Workshop Werken aan een volwaardig Klant Contact Centrum**

Kijk voor meer informatie op pagina 12