

Vergaderjaar 2009–2010

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 159

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 februari 2010

De Nationale ombudsman heeft op 14 januari het rapport «*Toets een 1 ... Toets een 2 ... Toets een 3 ... Wat kan ik voor u doen; een onderzoek naar telefonische dienstverlening door de overheid*» uitgebracht. Dit rapport is een vervolg op eerdere onderzoeksrapporten van de Nationale ombudsman met aanbevelingen over de schriftelijke communicatie tussen burger en overheid. De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft mij bij brief van 8 februari 2010 (kenmerk 2010Z00882/2010D06752) verzocht om een kabinetsreactie op dit rapport aan de Kamer te zenden ten behoeve van het algemeen overleg op 10 maart 2010 over Dienstverlening en (interbestuurlijke) administratieve lasten.

In deze brief geef ik een samenvatting van het onderzoeksrapport en ga ik in op de bevindingen en aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Een kabinetsreactie is binnen de gevraagde termijn niet goed mogelijk en acht ik gezien de inhoud van het rapport ook niet strikt noodzakelijk.

Samenvatting van het onderzoeksrapport

Het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet gericht op specifieke overheidsorganisaties maar heeft tot doel om algemene beginselen van telefonische dienstverlening te formuleren uit een oogpunt van behoorlijkheid. In het kader van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman eerdere klachten geanalyseerd, literatuur bestudeert, gesprekken gevoerd en werkbezoeken gebracht aan negen landelijke uitvoeringsorganisaties, drie gemeenten en het ministerie van BZK.

Uit de onderzoeksresultaten zijn vijf factoren naar voren gekomen die bepalend zijn voor de kwaliteit van de telefonische dienstverlening. Deze factoren geven de Nationale ombudsman aanleiding tot het formuleren van de volgende beginselen:

1. Bekend met de burger: de inrichting van de telefonische dienstverlening wordt gebaseerd op periodiek onderzoek naar de behoeften van

de burger, de doelstelling wordt openbaar gemaakt, bijvoorbeeld in servicenormen.

2. **Bereikbaar:** een eenvoudig te vinden telefoonnummer, binnen kantooruren bereikbaar, beperkte wachttijden, lokale tariefkosten.
3. **Beleefd:** persoonlijk, begrijpelijk, terughoudend met keuzemenu's, doorverbinden en het moeten herhalen van al gegeven informatie wordt beperkt.
4. **Behulpzaam:** speciale aandacht en voorzieningen voor complexe vragen, ketenproblemen en doelgroepen met een handicap.
5. **Betrouwbaar:** antwoorden zijn juist en terzake, terugbelafspraken worden vastgelegd en nagekomen.

Uit het beginsel «Bekend met de burger» volgt dat overheden moeten vaststellen welke concrete eindresultaten ze nastreven. Deze zouden bij voorkeur in samenspraak tussen alle overheden moeten worden vastgesteld, zodat zij identiek zijn voor de hele overheid. De ombudsman presenteert vervolgens een aanzet voor landelijk geldende servicenormen.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat overheidsinstanties bij hun streven naar verbetering zeer verschillende accenten leggen. Soms ligt de nadruk op bejegening, soms op organisatiestructuur en processen. Er zijn gemeenten die hun front office en back office scheiden, terwijl anderen deze functies integreren. De ene gemeente werkt met een intern klantcontactcentrum terwijl de andere dit uitbesteedt. Ook de openingstijden van gemeenten verschillen. De Nationale ombudsman vindt dit zorgelijk omdat het leidt tot verschil in kwaliteitsniveau, terwijl de burger de overheid juist als eenheid zou moeten ervaren.

De Nationale ombudsman juicht initiatieven als de organisatie Burgerlink, het stimuleren van het gebruik van de BurgerServiceCode en van kwaliteitshandvesten en het onderzoeksprogramma «Kanalen in Balans» toe, maar acht deze onvoldoende om een eenduidige samenhangende werkwijze op nationaal niveau te bewerkstelligen.

De Nationale ombudsman waardeert het concept Antwoord dat gemeenten in staat stelt om vragen van de burger zelf te beantwoorden dan wel effectief door te verwijzen. Het is daarvoor niet nodig dat gemeenten aan de burger worden gepresenteerd als de belangrijkste ingang voor al hun vragen aan de overheid. Als de burger weet op welk bestuursorgaan zijn vraag betrekking heeft moet hij zijn vraag daar gewoon kunnen stellen. Ook betreurt de Nationale ombudsman het dat de ondersteuning vanuit het programma Overheid heeft Antwoord voornamelijk plaatsvindt aan gemeenten en slechts tot 2011 duurt.

Ten slotte beschrijft de Nationale ombudsman aan de hand van de vijf beginselen van behoorlijke telefonische dienstverlening wat voor klachten en signalen hij heeft ontvangen, welk beleid de rijksoverheid heeft geformuleerd en hoe de overheidsinstanties waaraan werkbezoeken zijn gebracht hun dienstverlening hebben ingericht. Daarbij komende verschillende goede voorbeelden aan bod.

De Nationale ombudsman geeft aan dat hij het voornemen heeft om over twee jaar opnieuw onderzoek te doen naar de telefonische dienstverlening bij de overheid, waarbij de gepresenteerde beginselen voor behoorlijke telefonische dienstverlening het toetsingskader zullen vormen.

Reactie op de bevindingen

Uit onderzoek blijkt dat de telefoon het meest gebruikte kanaal is voor de burger om contact met de overheid te zoeken. De meeste mensen

hanteren afwisselend meerdere kanalen voor hun contact met de overheid. Het internet kan niet gezien worden als een kanaal voor dienstverlening dat andere kanalen grotendeels kan vervangen. Mijn beleidsuitgangspunt is daarom dat overheidsdiensten steeds via verschillende kanalen moeten worden aangeboden. Burgers moeten waar mogelijk vrij kunnen kiezen of zij via balie, telefoon of internet in contact treden met de overheid. Dit maakt het mogelijk dat burgers het kanaal gebruiken dat, gegeven hun vaardigheden, mogelijkheden en omstandigheden, de voorkeur heeft. Het is daarom zeer terecht dat de Nationale ombudsman aandacht besteedt aan de kwaliteit van de telefonische dienstverlening.

De Nationale ombudsman formuleert vijf beginselen voor behoorlijke telefonische dienstverlening: bekend met de burger, bereikbaar, beleefd, behulpzaam en betrouwbaar.

Met de Nationale ombudsman constateer ik dat deze vijf beginselen geheel in lijn zijn met de BurgerServiceCode. De BurgerServiceCode is een gedragscode voor overheidsorganisaties die is geschreven vanuit het perspectief van de burger en die tien normen bevat waaraan de digitale contacten (waaronder telefonische contacten) moeten voldoen. In mijn opdracht wordt door het programma Burgerlink het gebruik van de BurgerServiceCode en van Kwaliteitshandvesten gestimuleerd, zodat de burger weet wat hij kan verwachten van de overheid. De genoemde beginselen voor behoorlijke telefonische dienstverlening onderschrijf ik dan ook.

De verbetering van het telefonische kanaal is een van mijn prioriteiten. De programma's Overheid heeft Antwoord (van het Rijk) en Klant Contact Centrum (KCC, van gemeenten) realiseren een samenhangend stelsel van telefonische loketten bij gemeenten waar burgers met vragen over alle overheden terecht kunnen. Burgers zullen hierbij op termijn in elke gemeente één telefonische ingang voor alle vragen krijgen via een 14+ nummer.

In het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) zijn hierover afspraken gemaakt tussen het Rijk, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het Interprovinciaal Overleg (IPO) en de Unie van Waterschappen (UvW).

Ik ben verheugd dat de Nationale ombudsman zijn waardering uitsprekt voor het Antwoord-concept. Graag wil ik benadrukken dat het Antwoord-concept niet inhoudt dat burgers hun vragen niet langer rechtstreeks kunnen stellen aan het bestuursorgaan waar de vraag betrekking op heeft of dat zij daartoe worden ontmoedigd, zoals de Nationale ombudsman lijkt te veronderstellen. Het Antwoord-concept gaat er van uit dat gemeenten veel gestelde vragen van burgers over andere overheidsorganisaties moeten kunnen beantwoorden zonder doorverwijzing, maar wil op geen enkele wijze en belemmering opwerpen voor de burger die deze overheidsorganisaties rechtstreeks weet te bereiken. Dat de ondersteuning vanuit het programma Overheid heeft Antwoord voornamelijk plaatsvindt aan gemeenten hangt samen met het feit dat de gemeente voor veel burgers de meest nabije overheid is.

De Nationale ombudsman constateert ten slotte dat overheidsinstanties bij hun streven naar verbetering verschillende accenten leggen en verschillende werkwijzen toepassen. De Nationale ombudsman vindt dit zorgelijk omdat het leidt tot verschil in kwaliteitsniveau. Hij pleit ervoor om en meer eenduidige werkwijze op nationaal niveau te bewerkstelligen en vindt dat concrete servicenormen bij voorkeur in samenspraak tussen alle overheden moeten worden vastgesteld, zodat zij identiek zijn voor de hele overheid.

Ik ben van mening er op bepaalde onderdelen inderdaad moet worden gestreefd naar eenduidigheid van de overheidsdienstverlening voor de burger. Zo is het van belang dat alle overheden op een vraag van een burger geen tegenstrijdig antwoorden geven. In het programma Overheid heeft Antwoord worden daarom collecties met antwoorden op veel gestelde vragen ter beschikking gesteld aan gemeenten. Ook het gebruik van het 14+ netnummer voor contactcenters van de overheid is een wenselijke vorm van eenduidigheid.

Op andere punten is het echter goed dat overheidsorganisaties een eigen beleid kunnen voeren en maatwerk kunnen leveren. De Nationale ombudsman pleit er in zijn rapport voor dat elke overheidsorganisatie de inrichting van zijn telefonische dienstverlening baseert op periodiek onderzoek naar de behoeften van zijn doelgroep. Er moet dan wel voldoende ruimte zijn voor eigen beleid.

In het laatste deel van zijn rapport beschrijft de Nationale ombudsman verschillende aansprekende voorbeelden waarbij overheidsorganisaties specifieke maatregelen treffen om de eigen specifieke doelgroep goed te bedienen. Zo organiseert de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een SMS-service om de veelvoorkomende vraag naar het moment van uitbetaling van de Kinderbijslag overbodig te maken. De Belastingtelefoon kent extra ruime openingstijden tijdens de piekmaanden januari, februari en maart. Postbus51 kan 90% van de vragen beantwoorden met standaardantwoorden terwijl de SVB op basis van onderzoek heeft geconstateerd dat de eigen telefonische dienstverlening zich niet leent voor standaardmatige afdoening.

Ik deel de vrees van de Nationale ombudsman dat verschillen in aanpak noodzakelijkerwijs zal leiden tot negatief te waarderen kwaliteitsverschillen daarom niet. Maatwerk kan juist leiden tot kwaliteitsverhoging.

Ik vertrouw er dan ook op dat het door de Nationale ombudsman aangekondigde over twee jaar te houden vervolgonderzoek zal laten zien dat de telefonische dienstverlening door de overheid verder verbeterd is.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
A. Th. B. Bijleveld-Schouten