

Saxion Kenniscentrum Hospitality

De gemeente geeft antwoord©

Joanneke Varkevisser

Facility Management

30 juni 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Ter afronding van de HBO-opleiding Facility Management aan de Saxion Hogescholen is dit afstudeeronderzoek uitgevoerd in opdracht van het kenniscentrum HBS en Humanagement. In de periode van februari tot juni 2010 is onderzocht welke verwachtingen en doelstellingen gemeenten voorafgaand aan Antwoord© hadden en hoe deze overeenkwamen met de daadwerkelijke ervaringen. Het resultaat van dit onderzoek staat beschreven in deze scriptie 'de gemeente geeft Antwoord©'.

Antwoord©

De overheid heeft vele loketten. Het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente is in 2015 een herkenbare ingang waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen met al hun vragen aan de overheid. Antwoord© is de beweging naar een transparante overheid die de burger centraal stelt. Antwoord© is het concept dat gemeenten helpt om dit te realiseren.

Het Onderzoek

Het onderzoek bestaat uit een literatuurstudie en een veldonderzoek. De onderzoeksvraag die centraal staat in dit onderzoek is: *Hoe gaan gemeenten om met de veranderingen die ten doel hebben aan het innovatieve concept Antwoord© te voldoen?*

Middels zeven interviews met zeven van de zestig grootste gemeenten is er een beeld geschetst hoe de gemeenten omgaan met de veranderingen die Antwoord© met zich mee brengt. De volgende gemeenten zijn geïnterviewd: Almelo, Capelle aan den IJssel, Gouda, Hardenberg, Hengelo (ov), Leidschendam-Voorburg en Nieuwegein. De interviews zijn met behulp van transcripten en coderingen geanalyseerd, waaruit een conclusie is opgemaakt.

Theorie

Het Antwoord© concept is een concept waar nog weinig onderzoek naar gedaan is. Hierdoor is er in de literatuurstudie op andere vlakken dieper ingegaan. Zo zijn de begrippen, innovatie, verandermanagement, gastvrijheid en gastbeleving uitgediept.

De reden om voor deze vier begrippen te kiezen komt voort uit het feit dat het Antwoord© concept een innovatief concept is. Er is nog nooit een dergelijk concept op de markt gebracht, die een andere kijk geeft op de publieke dienstverlening van de overheid. Verandermanagement is aan de orde, omdat het Antwoord© concept een totale verandering op personeelsgebied met zich mee brengt. Het personeel moet vaak een andere werkwijze aannemen en soms zal er zelfs personeel een andere functie krijgen.

Gastvrijheid en gastbeleving zijn aspecten waar nog weinig onderzoek naar gedaan is, en dus zeer interessant zijn om onderzoek naar te doen. Deze twee begrippen zijn benaderd vanuit het oogpunt van de gemeenten.

Conclusie

Het generieke beeld dat uit de interviews naar voren komt, is dat Antwoord© teveel aan de interpretatie van de gemeenten overlaat. Hoewel de gemeenten onderkennen dat elke gemeente uniek is, vinden zij dat Antwoord© de gemene deler had moeten gebruiken om de gemeenten van een 'gedetailleerd draaiboek' te voorzien.

Op voorhand hebben de gemeenten verwachtingen gehad bij Antwoord©. Aan al deze verwachtingen, al dan niet geschapen door Antwoord©, is niet voldaan. Gaande het implementatietraject ontstaan er discrepanties. Een aantal opvallende discrepanties zijn:

- De gemeenten geven aan dat het beoogde resultaat, fase 5: de overheid geeft antwoord, wellicht niet haalbaar en realistisch is.
- Antwoord© is vrij te interpreteren waardoor gemeenten allemaal ontwikkelkosten maken.
- Er wordt getwijfeld aan de ROI. Momenteel worden enorme investeringen gedaan in het KCC die zich wellicht heel slecht terugverdienen door het marginale effect.
- Uit een aantal interviews komt de autonomie van gemeenten sterk naar voren. De gemeenten zijn erg gehecht aan hun eigen identiteit en willen niet of nauwelijks samenwerken met andere gemeenten.
- De implementatie van Antwoord© wordt bemoeilijkt door de partijen waarvan de gemeenten afhankelijk zijn. Overheidsinstanties ontsluiten niet hun informatiesystemen voor de gemeenten.

Voor de volledige lijst met conclusies wordt verwezen naar de totale scriptie 'de gemeente geeft Antwoord©'.

Aanbevelingen

Op basis van de geconstateerde discrepanties zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Naast concrete aanbevelingen voor de opdrachtgevers zijn er ook een aantal aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek. Hieronder staat een selectie van de aanbevelingen beschreven. Voor de volledige lijst met aanbevelingen wordt ook verwezen naar de gehele scriptie 'de gemeente geeft Antwoord©'.

- Het kenniscentrum HBS en Humanagement kunnen het Antwoord©concept vertalen naar concrete stappen, die voor iedere gemeente te gebruiken zijn.
- Humanagement kan de samenwerking tussen gemeenten stimuleren en het veranderproces naar een betere samenwerking begeleiden.

Aanbevelingen tot vervolgonderzoek

- De gemeenten geven aan dat fase 5: de overheid geeft antwoord wellicht niet haalbaar en realistisch is. Zij zijn van mening dat de gemeente niet voor alle overheidsdiensten het portaal kan zijn en dat de burger niet de gemeente zal benaderen om deze diensten af te nemen. In een vervolgonderzoek kan dieper worden ingegaan op de mening die hierover leeft bij de burger. Dit punt kan samen worden onderzocht met het vorige genoemde punt.
- Op dit moment biedt Antwoord© nog geen duidelijkheid over de Return Of Investment (ROI). Het is voor gemeenten niet duidelijk hoe lang het duurt voordat ze het geïnvesteerde geld terugverdiend hebben. Humanagement kan hier vervolgonderzoek naar doen, om te kijken of en wanneer dit punt bereikt wordt. Alleen de gemeenten die zich al in fase 5 bevinden, kunnen hierop worden onderzocht.

Het onderzoek blijkt achteraf erg nuttig te zijn geweest. Zowel het Kenniscentrum HBS als Humanagement ziet veel mogelijkheden om vervolgonderzoek uit te voeren en de gemeenten te benaderen om hen te helpen met de verdere invoer van Antwoord©. Dit laatste wordt ook door de gemeenten zelf aangegeven. Zij stellen het zeer op prijs als er een soort handboek zou komen waarin Antwoord© met concrete stappen in uitgelegd wordt.