

Een studiereis naar New York inspireerde Nederlandse dienstverleningsdeskundigen om vragen te stellen bij ons eigen Antwoord®. Twee van hen vertellen over hun indrukken ter plaatse en hun mijmeringen achteraf.

Tekst: Jan de Kramer, manager Dienstverlening en Organisatie bij SGB0; Johan van der Waal, manager coördinatiepunt ICT Inwonerszaken

Eén nummer voor alle vragen van 12 miljoen inwoners

New York, New York

Impressies van Jan de Kramer

Ooit, in een niet zo heel ver verleden, reisde een groep burgemeesters naar New York om het wonder te aanschouwen van een telefoonnummer voor publieke dienstverlening voor een stad van zo'n 12 miljoen inwoners: 311. Het idee vloog als een virus mee naar Nederland en werd tot het programma Antwoord®.

Na publicatie van Antwoord®² leek de tijd rijp om met een ambtelijke delegatie eens te gaan zien hoe dat briljante idee van de New Yorkers zich inmiddels ontwikkeld heeft en wat er van die ervaringen te leren valt. We spraken met een aantal betrokken instanties om te onderzoeken of we zelf met ons Antwoord®-concept op de goede weg waren.

Talen

Een van onze delegatieleden besloot op zondagochtend 311 te bellen met de mededeling dat hij (bijna) alleen maar Nederlands sprak. Tot onze verbazing werd hij binnen de kortste keren doorverbonden met een Nederlands sprekende medewerker. Dat bleek een in Londen woonachtige Vlaming te zijn die bij 311 onder contract stond om in voorkomende gevallen te helpen. Deze service kan in 180 talen worden geleverd. De zeven meest voorkomende talen in NY zijn in het callcenter aanwezig in de vorm van *native speakers*. Indrukwekkend.

En: anders dan in Nederland is er dus geen 'taalbeleid' gekoppeld aan integratie, zelfs Engels spreken is geen voorwaarde voor bijvoorbeeld het verkrijgen van een vergunning om een winkel te exploiteren. Een blanco strafblad dan weer wel, overigens.

Doorverbinden of niet

Destijds was het idee briljant in zijn eenvoud. Eén telefoonnummer voor alles wat zich op straat afspeelde, van gestolen fietsen tot daklozen, gaten in

instantie. Slechts een beperkt aantal vragen wordt direct aan de telefoon afgehandeld. Daar wordt wel aan gewerkt, maar beleidsmatig niet sterk op ingezet. We zagen grote verschillen. De Sociale Dienst bijvoorbeeld had geen informatiescript liggen bij 311; iedereen die bij de Sociale Dienst moest zijn, werd direct doorverbonden. Het Department of Consumer Affairs (dat zich onder meer bezighoudt met vergunningsverstrekking voor het mkb) voert wel al een aantal

In New York wordt een goed idee niet doodvergaderd. Hier geldt een *just do it*-mentaliteit

de weg en de openingstijden van musea.

We moeten ons daarbij wel realiseren dat het aantal nummers dat een New Yorker kon bellen ongekend was, doordat ook daar overal de privatisering van publieke taken had toegeslagen. Verschillende onderaannemers waren verantwoordelijk voor de spreekwoordelijke losse stoeptegels, dus je moest maar net weten wie je hebben moest in jouw wijk. Hetzelfde gold voor de vele overheidsinstanties die een stad van die omvang telt. Dát is zonder meer verbeterd. In New York kun je altijd 311 bellen, met welke vraag dan ook. In veel gevallen leidt dat overigens tot doorverbinden met de betrokken

jaren een beleid om zo veel mogelijk veel voorkomende vragen af te doen via 311. Het is daar zeer over te spreken.

Dat 311 een begrip is, blijkt wel uit cijfers rond de periode van een stroomstoring en de presidentsverkiezingen: hier vindt de New Yorker zijn overheid feilloos en is de overheidscommunicatie prima geregeld.

Verschillen

Een belangrijk verschil tussen New York en Nederland op het politieke vlak is het feit dat de gekozen burgemeester van New York, Michael Bloomberg, de invoering van 311 tot zijn persoonlijk speerpunt heeft gemaakt. Dat zien we ook in andere Amerikaanse steden die



311 is New York City's New Phone Number for Government Information and Services

Whether you're a resident, business owner, or a visitor, all the resources of New York City are just a phone call away...

Among the many services accessible through 311, you can:

- Find out if alternate side of the street parking is in effect;
- Get information on services for the aging;
- Report a loud noise or blocked driveway;
- Learn about volunteer activities in your neighborhood;
- Learn about programs designed for small businesses;
- Give the Mayor your opinion;
- Report a pothole or street light that needs to be fixed;
- Obtain your local garbage pickup schedule;
- And, much, much more.

All calls to 311 are answered by a live operator, 24 hours a day, seven days a week, and services are provided in over 170 languages. Dial 311 from within the City or (212) NEW YORK outside of the five boroughs. TTY service is also available by dialing (212) 504-4115.

311 provides New Yorkers with one easy-to-remember number to access non-emergency City government services.

Remember, for emergencies dial 911.



het concept hebben ingevoerd, en dat zijn de meeste steden met meer dan 500.000 inwoners. In de Amerikaanse verhoudingen zorgt zo'n 'bevel' van de burgemeester voor een enorme politieke kracht en voor een hoog tempo. De klus moet immers geklaard zijn voor de volgende (her)verkiezing. Een ander belangrijk verschil is dat de vragen die bij 311 binnenkomen in principe langs geografische lijnen geordend worden en niet langs persoonlijke lijnen: alles wat er in een bepaalde stad gebeurt hoort bij elkaar en niet zoals in Nederland alles rond een bepaalde levensgebeurtenis.

Daarmee laat zich ook het verschil in 'diepte' verklaren: in Nederland is een vraag afgedaan als hij inhoudelijk is beantwoord of als een dienst is geleverd. Bij 311 is een vraag in principe afgedaan als deze ofwel direct is beant-

woord, ofwel goed is doorverbonden. Dat is toch net even iets anders.

Feiten over 311

- Service gedurende 24 x 7 x 365
- Toegang in 180 talen
- Iets meer dan 600 telefonisten
- Informatie uit 300 overheden (steden, staten en de federale overheid)
- Gemiddeld 42.000 telefoontjes per dag
- Binnen 30 seconden wordt ieder telefoontje beantwoord
- Van alle telefoontjes:
 - 40 procent direct beantwoord
 - 36 procent direct doorverbonden
 - 24 procent als serviceverzoek geregistreerd
- Bij de start van 311 in 2003 werden 4,5 miljoen telefoontjes per jaar geregistreerd, in 2007 waren dat er al 15,3 miljoen.
- In de laatste twee jaar is het aantal telefoontjes naar 911 (het alarmnummer in de USA) aan het dalen; 311 krijgt een rol in de niet-spoedeisende hulp.

De manier waarop in Nederland met Antwoord[®] wordt omgegaan is meer inhoudelijk, je zou kunnen zeggen principieel. Wij zijn gericht op het zo snel mogelijk inhoudelijk afdoen van vragen van de burger en minder op doorverbinden en informatieverstrekking. Onderwerpen als de sturing van klantstromen, informatieverstrekking over alle vier kanalen, zijn daar veel minder aan de orde dan bij ons. Er is ook geen dwang vanuit de overheid om taken aan 311 over te dragen. 311 is heel duidelijk begonnen als niet meer en niet minder dan een telefoonkanaal. Nu begint het ook via een website te werken. De multichannel aanpak zoals die in Antwoord[®] wordt gepropageerd – burgers moeten via alle kanalen met de overheid kunnen communiceren, ook via de balie of de post – ontbreekt in New York. Misschien heeft het een beetje last van de wet van de remmende voorsprong.

Wat aanspreekt in het Amerikaanse model is de geoliede machine die het callcenter is en de kwaliteit die wordt geleverd. En natuurlijk het feit dat je werkelijk alles kunt vragen over wat er zich in de stad afspeelt. Veel meer dus dan alleen 'overheidsinformatie'.

Genoeg ervaringen om de vervolgdiscussie over Antwoord[®] mee te kunnen voeren.

Impressies van Johan van der Waal

Het is wel duidelijk: naar een land als Amerika moet je zeker niet op studiereis gaan om te zien hoe ze het daar beter doen. Je moet er heen gaan om te zien hoe ze het anders doen. Amerikanen hebben namelijk wel een *just do it*-mentaliteit die ik zeer kan waarderen. Een goed idee wordt niet 'dood'-vergaderd, maar gewoon uitgevoerd en ze zien wel of het lukt. Dat is *just do it*. Ze hebben niet zo veel met ons poldermodel. In voorgaande reizen heb ik vaak moeten uitleggen aan de Amerikanen hoe het poldermodel werkt, want ze hadden er zo veel goede dingen over gehoord... Het is zoals zo vaak: het gras bij de burens lijkt altijd groener.

Glimlach

Een aspect waarover ik me achter de oren heb zitten krabben, is het volgende. In Nederland zijn wij druk bezig met Antwoord[©] en het daarbij invoeren van 14+ netnummers. In New York glimlacht men om dit soort callcenters. Zij hebben één nummer: 311 voor de hele regio New York. Dit concept kent dus een veel grotere schaal. Hierdoor is het mogelijk om op het callcenter specialisten in dienst te hebben, bijvoorbeeld op het gebied van werk en inkomen of bouwvergunningen. Er komen immers voldoende vragen binnen om deze mensen constant aan het werk te houden. Zo kunnen vragen op de diverse deelreinen direct afgehandeld worden. Het verzorgings-



gebied van New York beslaat bijna de helft van Nederland. En wij willen dit per gemeente gaan doen? Dit roept toch wat vraagtekens op. Is 14+ een tussensstation naar 1400 voor heel Nederland? Hoe kijken we hier nu met elkaar precies tegenaan en wat is de exacte

Overigens is 311 niet echt bedacht in New York. Een groot aantal steden was New York al voorgegaan, maar niet op een dergelijke schaal en niet met zulke intensieve ondersteuning van de burgemeester. In het Clintontijdperk werd het nummer door de federale regering al gepromoot en inmiddels hebben vele steden het concept opgepakt. Waar in New York de promotie volledig gericht is op 311 heeft een stad als Dallas de slogan *Your call to City Hall* neergezet. Intussen zit 311 in New York niet stil. In lijn met de multichannelfilosofie wordt nu ook gewerkt aan een portal voor de burgers waar je de status kunt volgen als je om een dienst hebt gevraagd. Verder is er een dienst in ontwikkeling genaamd ACCESSNYC, waar met name Health and Human Services op inzet. Dit portaal is een soort antwoordgenerator die op al je vragen op sociaal gebied (zorg, sociale voorzie-

Worden we met Antwoord[©] doorverbinder of beantwoorder?

scope van Antwoord[©]? Die vraag moeten we inderdaad wel beantwoorden om ook een goede discussie te kunnen voeren over de diverse callcenters die ontstaan in de zorgketen of de keten voor werk en inkomen. Worden we doorverbinder of beantwoorder?

ningen, wonen, werk en inkomen etc.) antwoord geeft. De site begint ermee je tien vragen te stellen die je anoniem kunt beantwoorden. Vervolgens worden via een intelligent mechanisme de juiste voorziening(en) weergegeven. Naarmate je meer informatie toevoegt, krijg je steeds nauwkeuriger antwoord.



Al met al is 311 een concept dat in Nederland misschien wel kritisch bekeken wordt, maar waar je in ieder geval van kunt constateren dat de burgers van New York er erg blij mee zijn. Vraag op straat een willekeurige voorbijganger wat hij van 311 vindt en het antwoord is veelal: 'Dat is het enige goede dat burgemeester Bloomberg heeft gedaan.'

*De Nederlandse delegatie in New York.
Tweede en derde van links staand de auteurs
Johan van der Waal en Jan de Kramer.*