

Veel van de huidige digitale overheidsloketten zijn gebaseerd op de toenmalige VIND-standaard voor gemeentecatalogi. Ontwikkelingen zoals Samenwerkende Catalogi, multichannelkanaalsturing, levensgebeurtenissen en gebruik in klantcontactcenters stellen echter nieuwe eisen. Bevat de volgende generatie productencatalogi nog wel productbeschrijvingen?

Tekst: John Oldenhuizing, Hayo Schreijer, Corné Dekker\*

# Een nieuwe generatie productencatalogi

Het ontstaan van productencatalogi op internet is een sprong voorwaarts geweest in de dienstverlening van overheidsorganisaties. Productencatalogi bieden een goed overzicht van de beschikbare diensten en producten. Ook alle Nederlandse gemeenten hebben een catalogus op internet. De gemeentelijke catalogi zijn tegenwoordig niet alleen meer op VIND (Vraaggerichte INteractieve Dienstencatalogus) gebaseerd. Verschillende leveranciers bieden software, en soms ook content aan voor het inrichten van productencatalogi. Deze leveranciers hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het verdere succes ervan.

## Onvoldoende vraaggericht

Maar we zijn er nog niet. Op dit moment bieden productencatalogi voor burgers en ondernemers vaak nog onvoldoende houvast om effectief zaken te doen met die overheid. De burger die het gevoel heeft iets met de overheid te moeten regelen, moet nog eerst de overheidsorganisatie vinden waar de dienst kan worden afgenomen. De inhoud van productbeschrijvingen sluit daarnaast niet altijd aan bij de informatiebehoefte van de burger en de ondernemer. Is de burger bijvoorbeeld werkelijk geïnteresseerd in het 'bevoegd gezag' en 'wetgeving' met betrekking tot producten als een paspoort en een uittreksel van het bevolkingsregister? Of is deze informatie vooral relevant voor de overheidsorganisaties zelf en dus aanbodgericht? De productbeschrijvingen zijn vaak opgezet vanuit de afdeling die het product aanbiedt, en niet vanuit de beleving van een burger of ondernemer. Productbeschrijvingen verschillen daarnaast per gemeente, evenals de manier van navigeren door de informatie. Ook wordt de burger niet altijd geattendeerd

op andere producten en diensten die voor zijn of haar situatie relevant zijn. En de productencatalogus is vaak niet verweven met andere onderdelen van de site, waardoor bezoekers regelmatig verdwalen.

## No wrong door

Het is tijd voor een volgende generatie: de productencatalogus 2.0. Er is al een aantal initiatieven dat daar richting aan geeft. Binnen het project Samenwerkende Catalogi worden alle overheidscatalogi, inclusief die van alle gemeenten, met elkaar verbonden. Een burger kan hierdoor een vraag om een dienst aan elk loket stellen en komt dan altijd bij de passende organisatie uit. Een vraag om een 'bouwvergunning' bijvoorbeeld in het overheidsloket van overheid.nl, het Bedrijvenloket of in de Persoonlijke Internet Pagina die nu ontwikkeld wordt, levert de burger via Samenwerkende Catalogi af bij de relevante webpagina van zijn of haar gemeente. In de gemeente zoeken op 'zwemwater' levert de burger af bij het provincieloket. Dit wordt het *no wrong door*-concept genoemd. Samenwerkende Catalogi wordt ook gebruikt om gerelateerde producten met elkaar te verbinden.

## Veelgestelde vragen

De productencatalogi zelf zijn belangrijk als ingang voor doorverwijzen (toeleiding) naar transacties, maar zijn als voorlichtingsproduct minder geschikt. Organisaties die primair gericht zijn op informatieverstrekking, zoals Postbus 51, weten uit ervaring dat klanten het best geholpen worden door antwoorden op veelgestelde vragen beschikbaar te stellen. Ook contactcenters zijn gewend te werken met veelgestelde vragen.

Het Contactcenter Overheid (afgekort CCO, een project van ICTU in het nieuwe programma Overheid heeft *Antwoord*®, zie pag. 13) kiest er daarom met het initiatief *Antwoord*® voor om de voorlichting aan burgers vanuit veelgestelde vra-

\* John Oldenhuizing (Overheid heeft *Antwoord*®, voorheen Advies Overheid.nl), Hayo Schreijer ('Overheid heeft *Antwoord*®, voorheen CCO) en Corné Dekker (gemeente Dordrecht en redactielid *Proces&Document*).

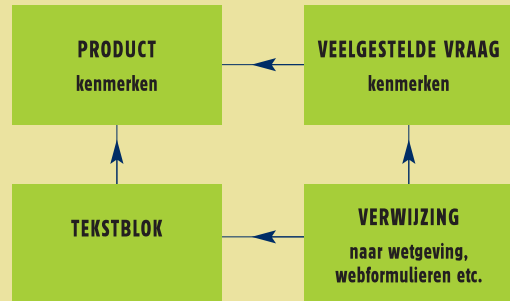
gen te doen. *Antwoord*<sup>®</sup> zet de gemeentelijke klantcontact-centers (KCC's) in als de telefonische ingang voor burgers met vragen aan de overheid. Door de gemeente als ingang voor de gehele overheid te positioneren, wordt het vinden van de juiste overheidsorganisatie voor burgers en ondernemers veel makkelijker gemaakt. De commissie-Jorritsma initieerde het concept van gemeente als centrale ingang.

14

De gemeentelijke KCC's zijn bereikbaar via een samenhangende reeks van telefoonnummers. Deze telefoonnummers beginnen met 14, gevolgd door het netnummer van de gemeente (bijvoorbeeld 14020 voor Amsterdam). *Antwoord*<sup>®</sup> verzamelt vanuit zo veel mogelijk overheidsorganisaties de veelgestelde vragen (FAQ), bundelt en structureert en stuurt deze door naar de KCC voor het beantwoorden van die vragen. Omdat de gemeentelijke KCC's als eerstelijns frontoffice worden ingezet, maakt *Antwoord*<sup>®</sup> nog een selectie uit alle beschikbare veelgestelde vragen. Alleen de meestgestelde vragen uit de verzameling FAQ komen beschikbaar in de KCC's voor beantwoording van burgervragen.

**Opbouw productencatalogus 2.0**

In de nieuwe generatie productencatalogi is productinformatie rechtstreeks gekoppeld aan veelgestelde vragen over het product. Onderstaand een schema van de inhoudelijke samenstelling van zo'n voorziening.



tatieven nu samen en hoe gaan ze ervoor zorgen dat in de toekomstige productencatalogus 2.0 (of overheidswebsite 2.0 of contactcentrum 2.0) burgers en ondernemers beter worden geholpen?

**Eén catalogus**

Een denkbare richting is dat productbeschrijvingen en FAQ bij elke overheidsorganisatie zullen integreren tot één catalogus om antwoord te geven aan burgers en ondernemers. De catalogus zal vanuit alle kanalen bereikbaar zijn als eerstelijns antwoordvoorziening en waarschijnlijk 80% van de vragen kunnen beantwoorden. De catalogi van de verschillende overheden zullen via een centrale voorziening (vergelijkbaar met samenwerkende catalogi) via het *no wrong door*-principe met elkaar verbonden zijn. De FAQ-informatie wordt verzameld bij de verantwoordelijke overheden. Vervolgens kan ervoor gekozen worden om al de FAQ, net als bij de samenwerkende catalogi, beschikbaar te stellen aan alle aangesloten overheidsorganisaties. Een andere mogelijkheid is het maken van een selectie; overheden bepalen dan samen met een centrale eindredactie welke selectie van FAQ via de voorziening ontsloten wordt.

12

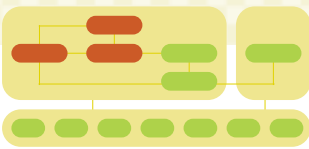
**Productencatalogi zijn al succesvol, maar het kan beter**

Daarnaast wordt vanuit uitvoeringsinstellingen, enkele gemeenten en de rijksoverheid gewerkt aan het ontsluiten van informatie via levensgebeurtenissen, de zogenaamde *life events*. Op het moment dat iemand werkloos of gehandicapt wordt, krijgt hij vaak te maken met meerdere diensten van meer overheidsinstellingen, die tot nu toe relatief los van elkaar informatie verstrekten. Modellen en beschrijvingen van levensgebeurtenissen brengen ketens en samenhang van producten en diensten bij elkaar.

Ten slotte zorgen DigiD, eFormulieren en andere transactiegeoriënteerde initiatieven voor meer uniformiteit in de toegang tot en interactie met de overheid. Hoe komen deze ini-



Centrale aansluiting via een landelijke voorziening voor productinformatie en veelgestelde vragen van alle overheidsorganisaties



Veel gemeenten werken nu al met FAQ om de diensten en producten van hun organisatie toe te lichten. Deze FAQ beschrijven de diensten en vaak ook de samenhang van diensten in een bepaalde situatie of behoefte (bijvoorbeeld 'werkloos worden'). De FAQ-informatie omvat daarnaast ook alle diensten van de gemeente die nu nog vaak ontbreken in de productencatalogi, op een vraaggerichte manier. De FAQ functioneren dan als een landingspagina die via verschillende ingangen (*Google*, navigeren, zoeken in de site) naar een goed bruikbare beschrijving van een overheidsdienst leidt. Vanaf deze landingspagina zijn alle links naar relevante productbeschrijvingen, websites etc. toegankelijk, zonder dat de gebruiker wordt gehinderd door de hiërarchische structuur van een website.

## Nu zijn website en klantcontactcenter vaak nog gescheiden werelden

Een richting is ook dat overheidsorganisaties en leveranciers meer gaan samenwerken in het creëren van generieke FAQ en productbeschrijvingen, en de navigatie- en zoekstructuren daaromheen. 'Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>' en GovUnited werken samen bijvoorbeeld aan generieke FAQ voor gemeenten.

### Burgers 'landen' vanuit *Google*

Een andere richting: burgers 'landen' vanuit *Google* midden in een website zonder ooit de homepage te zien. Idealiter wordt een burger alleen op FAQ-pagina afgeleverd, die ingangen en verwijzingen biedt naar andere informatie. Websites zullen in de toekomst meer op de 'landing' vanuit *Google* worden ingericht. In plaats van de eigen website centraal zetten, gaat dit uit van het denken in behoeften en bij de situatie van een relevante doelgroep passende ingangen.

### Multichannel voorlichting

Ten slotte zien we een grotere verwevenheid tussen de website van een gemeente en het klantcontactcenter. Vaak zijn dit nu nog gescheiden werelden. Het is echter logisch dat dezelfde informatie gebruikt wordt op verschillende plaat-

## Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>

De ICTU-programma's 'Advies Overheid.nl' en 'Contactcenter Overheid' hebben sinds 1 juli hun krachten gebundeld binnen één nieuw programma, met als naam 'Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>'. Dit programma richt zich op het stimuleren en ondersteunen van overheden bij het beschikbaar en vindbaar maken van overheidsinformatie op het internet. Daarnaast werkt het programma samen met de rijksoverheid, gemeenten en uitvoeringsorganisaties aan één loket via klantcontactcenters bij gemeenten. Het doel hiervan is het vindbaar maken van overheidsinformatie zodat burger en bedrijfsleven sneller een antwoord hebben.

sen. Dan hoeft de burger niet meer op drie plaatsen drie – vaak ook nog eens verschillende – antwoorden te krijgen. De benodigde informatie kan bij een gemeente vanuit één centrale redactie en bij voorkeur ook in één centraal systeem worden bijgehouden op grond van actuele ontwikkelingen en feedback van contactcentermedewerkers en burgers.

Hoe de ontwikkelingen ook zullen lopen, de eisen aan de productcatalogus zijn telkens hetzelfde. Goed geredigeerde FAQ vormen een landingslaag om productbeschrijvingen toegankelijk te maken, zodat teksten en navigatie aansluiten op de context van burgers en medewerkers van een callcenter. Multichannel-gebruik en *no wrong door*-toepassingen, vereisen standaarden voor inhoud, structuur en uitwisseling van overheidsinformatie. De ontwikkeling van de nieuwe generatie productcatalogi vereist overheidsorganisaties en leveranciers die verder denken dan hun eigen afdeling, gemeente of product. Dus van buiten naar binnen. Op naar de overheidsproductencatalogus 2.0!

### Meer weten?

'Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>' is te bereiken via 070-8887850 en [adviesoverheid.nl.secretariaat@ictu.nl](mailto:adviesoverheid.nl.secretariaat@ictu.nl)  
 Zie ook:  
[samenwerkendecatalogi.overheid.nl](http://samenwerkendecatalogi.overheid.nl)  
[www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl)  
[www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

De website is de kennisbank voor callcentermedewerkers.

Reageren?  
[mijnmening@procesendocument.nl](mailto:mijnmening@procesendocument.nl)