

## 'Waar blijft die centrale sturing uit Den Haag?'

### ONZE AMBITIE IS ZO MIN MOGELIJK MENSEN AAN DE BALIE

#### **Ambitieuze Almere**

Almere is succesvol met 'haar' dienstverlening. Het dienstverleningsconcept Antwoord<sup>®</sup> is in Almere al zo ver doorontwikkeld, dat er open dagen worden georganiseerd waarop andere gemeenten de kunst komen afkijken. Drenth: 'Wij zijn goed op weg naar fase 4 van Antwoord<sup>®</sup> en de website van de gemeente Almere staat in de top 5 van beste gemeentelijke websites.'

#### **Minder mensen aan de balie, maximale kwaliteit**

'Onze focus ligt bij kanaalsturing, in Almere maken we geen onderscheid in het kanaal (telefoon, mail, balie, enz), maar het is onze ambitie om zo min mogelijk mensen aan de balie te krijgen. Het digitaal afhandelen van vragen en producten is gewoon goedkoper. Over 20 jaar heeft Almere 320.000 inwoners – die wil je niet elke vier jaar aan de balie hebben voor een paspoort of voor de aanvraag van een vergunning voor een dakkapel. Dat betekent wel dat we de infrastructuur goed op orde moet hebben.' Drenth: 'Het is heel simpel, een gemeente heeft geen concurrentie, de burger heeft geen keus, wij moeten kwaliteit bieden.'



## GEMEENTE ALMERE

### **André Drenth**

Projectmanager Internet en Digitalisering  
Programmamanager NUP

**André Drenth:**  
**'Wij zijn een unieke stad, ook als  
het gaat om onze dienstverlening.'**

#### **Het realisatieplan en het NUP**

Ondanks de vaart der volkeren in Almere heeft het realisatieplan de gemeente wel degelijk verder geholpen. Vooral de presentatie aan de directie heeft het urgentiebesef weer doen oplaaien. Dat was nodig, want Almere staat letterlijk en figuurlijk in een polderlandschap en voor de projecten uit het realisatieplan is stevig leiderschap onontbeerlijk.

#### **Autonomie**

'Ondanks, of misschien wel dankzij het NUP, ontwikkelen wij ons erg autonoom. Natuurlijk willen we voldoen aan de wettelijke verplichtingen, maar wij gaan voor kwaliteit in dienstverlening.' Drenth: 'Als de NUP-bouwstenen daarvoor randvoorwaardelijk zijn, dan komen ze er. Ik vind het een gemis dat er geen duidelijkheid is over de inverteerbaarheid van het NUP. En de lange doorlooptijd van de projecten die vanuit het rijk worden gefaciliteerd zijn zelfs een risico voor het uitvoeren van onze ambities. Waar blijft die centrale sturing vanuit Den Haag? Wij willen in Almere snelle voortgang boeken en we wachten niet op de voorzieningen vanuit Den Haag.'