



Innoveert PublieksDienstverlening



Kwaliteit, Competenties en Continuïteit

Kwart gemeentes ver achter met invoering programma voor burgercommunicatie (NUP)

Klant Contact Centrum pas na 2011 beschikbaar

Eindhoven, mei 2009 – Nederlandse gemeentes maken geen haast bij de invoering van het Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-Overheid (NUP). Dat blijkt uit onderzoek van de Midoffice Community PartnerCouncil(c) onder meer dan 300 functionarissen van Nederlandse gemeentes tijdens de beurs Overheid & ICT 2009 in de Jaarbeurs te Utrecht. Een van de eisen van het NUP is dat alle gemeentes op 31 december 2011 een werkend multichannel Klant Contact Centrum (KCC) hebben waar burgers terecht kunnen met hun vragen. Meer dan 25 procent van de ondervraagden geeft aan dat die datum niet gehaald gaat worden.

Een groot gedeelte 32% van de ondervraagde gemeentefunctionarissen geeft aan een gebrek aan betrokkenheid en sturing vanuit Bestuur en Management te zien als de belangrijkste hindernis bij het tijdig uitvoeren van het NUP. Aan de benodigde financiële middelen wil het ook nog wel eens ontbreken, gezien de roep van 26% van de respondenten om beschikbaarstelling van financiële middelen door de Rijksoverheid. Alleen hiermee kan volgens deze functionarissen het invoeringstempo van het NUP worden versneld.

Over De Midoffice Community

De Midoffice Community professionaliseert het opdrachtgeverschap en is hét kennis-, best practices-, en inspraakforum waarin gemeenten richting, vorm en inhoud geven aan de vernieuwing van publieksdienstverlening, organisatie en gegevensmanagement. Voor meer informatie: { HYPERLINK "<http://www.midofficecommunity.nl>" }