

gelen om daadwerkelijk uitvoering te geven aan deze 'inhaalactie' als aanpassing van wetgeving. Meer hierover is te vinden op [www.minocw.nl/factsheets/493](http://www.minocw.nl/factsheets/493).

Bron: Red. MP, augustus 2006.

## Kwaliteitshandvesten – Hoe zit dat nu precies?

Dit artikel is een hoofdstuk uit het binnenkort bij Kluwer te verschijnen boek van Drs. M.A. Muntinga en Drs. D.P. Noordhoek getiteld 'Kwaliteitshandvesten. Van servicenormen tot normale service: de kracht van kwetsbaarheid'.

Dit boek is een grotendeels herschreven versie van het boek over kwaliteitshandvesten dat in 1997 van de hand van deze auteurs is verschenen. Naast aanvullingen over digitale communicatie en kritische normen is ook de wijze waarop handvesten tot stand kunnen komen opnieuw onder de loep genomen en wordt het gebruik van normen kritisch bekeken. Over handvesten is inmiddels veel meer bekend dan bij de introductie ervan in het begin van de negetiger jaren. Veel van die ervaring is neergeslagen in korte brochures en onderzoeken, maar over het geheel is nog niet in boekvorm gepubliceerd. Dit boek wil daar in voorzien en maakt daarnaast de aansluiting bij actuele ontwikkelingen zoals het initiatief wetsvoorstel van Wolfson - Luchtenberg en de Commissie Jorritsma. Deze laatste tekent overigens voor de inleidende tekst.

### Van digitale spelregels naar digitale vormen

Kwaliteitshandvesten zijn geïntroduceerd in een tijd dat alles nog neerkwam op papieren formulieren en fysieke lokethandelingen. De computer was er al wel, maar stond ergens achter de balie, uit het zicht van de burger. Nu we opnieuw over de introductie van handvesten spreken, is het natuurlijk ook noodzakelijk om te spreken over de digitale vorm en de digitale consequenties. In dit hoofdstuk worden daar handreikingen voor aangereikt. Er zijn twee ontwikkelingen van belang. De eerste is die van de digitale spelregels. Er is een aparte 'Burgerservicecode' verschenen die helpt bij het doordenken van de digitale dienstverlening vanuit burgerperspectief. De andere ontwikkeling is concreter: welke vorm krijgt het handvest aan het digitale loket en wat zijn dan de consequenties voor de dienstverlening? In het verlengde van deze laatste vraag komen ook de nieuwe mogelijkheden aan bod die een digitale versie van een handvest biedt.

### Digitale versie van een handvest

In de kern is er geen verschil tussen handvesten in papieren vorm of handvesten in digitale vorm. In de praktijk zijn er wel verschillen. Het grootste verschil schuilt in de combinatie van schijnbare snelheid en de anonimiteit waarin digitale contacten zich afspelen. Het 'schijnbare' schuilt in het feit dat het aanklikken van een site of het verzenden van een email in miliseconden gebeurt, maar dat alles uiteindelijk in dezelfde bestuurlijke en ambtelijke molen terecht kan komen. Zolang er nog geen sprake is van de een of andere vorm van elektronische diagnosestelling zal ook het digitale werk mensenwerk blijven – en onderhevig zijn aan dezelfde mogelijkheden en valkuilen waardoor fysieke dienstverlening zich kenmerkt. Toch, het loont de moeite om stil te staan bij de verschillen tussen digita-

le en fysieke dienstverlening – en bovendien is het gewoon leuk om te ontdekken welke interessante mogelijkheden de nieuwe techniek biedt om de wisselwerking tussen burger en overheidsdienst verder vorm te geven.

Deze tekst raakt natuurlijk alle grote technologische veranderingen die zich binnen de overheid voltrekken onder de naam 'e-government'. We concentreren ons echter op de zaken die te maken kunnen hebben met de toepassing van handvesten.

### Publicatie op de site?

Het meest voor de hand liggende is natuurlijk om het handvest te plaatsen op de site. Gewoon, als een soort digitale folder. Waar? Daar waar het deel over de publieke dienstverlening begint natuurlijk, zo mogelijk zelfs op de homepage.

Of toch niet? Het is de moeite waard meer gericht na te denken over de wijze van publicatie. Daarbij is het van belang ook naar de inhoud van de normen te kijken. Normen die een algemeen karakter hebben, zoals informatie over openingstijden en klachtafhandeling, kunnen dan door de hele site terug komen, maar in ieder geval daar worden gepubliceerd waar de klant de site 'binnenkomt'. De meer specifieke normen – die niet zelden met doorlooptijden te maken hebben – kunnen vervolgens gekoppeld worden aan de pagina's met specifieke diensten. Wat is er klantvriendelijker dan een site waarbij de burger voortdurend op de hoogte is van de feitelijke werkwijze van de dienst? En niet alleen dat het klantvriendelijk is; het voorkomt waarschijnlijk veel routinevragen en draagt daarmee ook bij aan de efficiency van de dienstverlening.

Voorbeelden van goede digitale handvesten zijn er nog (te) weinig. Vaak is het handvest toch wat verstopt. Voor elke internetsite geldt dat informatie eigenlijk nooit dieper dan 3 'lagen' verstopt mag zijn. We hebben handvesten ontdekt die heel wat dieper verstopt zijn. Daarbij wordt het handvest dan letterlijk in de vorm van een digitale folder ter beschikking gesteld in de vorm van een link naar een pdf-file. Dan moet de burger wel echt geïnteresseerd zijn in de normen van een handvest wil dat werken. Ondertussen worden gemeentelijke websites als het ware ingehaald door landelijke sites met informatie. Een website als [www.watdoetjeverheid.nl](http://www.watdoetjeverheid.nl) gaat informatie geven die gemeenten zelf niet zo op een rij hebben. (overigens staat op deze site ook een overzicht van gemeenten die wel of niet al over een handvest beschikken. De auteurs van dit boek hebben een site ontwikkeld – [www.publiekpresteren.nl](http://www.publiekpresteren.nl) - die een overzicht biedt van instrumenten en benaderingen waar de gemeenten zelf nog van kunnen leren. Kortom; werken aan de digitale dienstverlening, inclusief handvest, is gewoon een zaak van 'noblesse oblige'.

### Interactieve handvesten

Het is logisch om digitale handvesten vooral te beschouwen als stukjes digitale informatie: zinnen met een belofte, gevolgd door een norm. Maar waarom niet gebruik gemaakt van de extra mogelijkheden die er zijn? Een paar suggesties:

- *realtime doorlooptijden aangeven.*

Dit betekent dat de (kwantitatieve) normen vergezeld gaan van de feitelijke prestaties op dat moment. Dus: tegenover de 6 weken die er in het handvest bijvoorbeeld staat voor het afhandelen van een vergunning staat daarnaast een feitelijke prestatie van bijvoorbeeld: 2 dagen. Als het goed is kunnen de kijkers

dan permanent bekijken of binnen de norm wordt gewerkt, maar ook hoe lang ze nog bijvoorbeeld te wachten hebben. Volgende stap: wat is er op tegen om het handvest in deze vorm in een wachtruimte te hangen?

Overigens: het bijhouden van doorlooptijden e.d. en het koppelen ervan aan het handvest kan een belangrijke stap zijn in de richting van een goede verantwoording over de dienstverlening. Het is typisch informatie die thuishoort in een burgerjaarsverslag of in een benchmark. Zie ook hier: [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) Of, een andere variant, burgers informeren via een e-mail nieuwsbrief. Er is begin 2006 nog nauwelijks een gemeente te vinden die over een dergelijke nieuwsbrief beschikt, maar dat zal ongetwijfeld anders worden.

- *instant enquêtes over de dienstverlening*

Waarom niet direct de mening gevraagd over de dienstverlening? Het nadeel van het ontbreken van een fysiek contact aan de balie wordt dan enigszins ondervangen door de mogelijkheid om een digitale reactie op de dienstverlening te geven. Vanzelfsprekend is het dan ook weer mogelijk direct door middel van percentages aan te geven wat men van de dienstverlening vindt. Nog weer een stap verder is de mogelijkheid voor klanten om commentaren op de site te zetten. De ervaring met dit soort directe feedback laat echter zien dat het dan wel noodzakelijk is een (milde) vorm van redactie toe te passen.

- *directe informatie over afwijkingen*

Hoe ongewenst ook, er kunnen goede redenen zijn om van een norm uit een handvest af te wijken. De bekende zomerpiek voor het aanvragen van studiefinanciering is daar een voorbeeld van. Dan wordt de norm niet gehaald, terwijl die in de rest van het jaar welhaast overdreven ruim is. Het voordeel van een digitaal handvest is de mogelijkheid om deze permanent aan te passen: zie het als een soort mogelijkheid tot aanpassing van de dienstregeling en het op de hoogte houden van gebruikers van mogelijke veranderingen. Maar pas op! De mogelijkheid mag geen excuus worden om de norm naar believen aan de eisen problemen aan te passen.

- *persoonlijker maken van sites*

Het nadeel van digitale dienstverlening is dat het de onpersoonlijke overheid nog onpersoonlijker kan maken. Sommige mensen – ook ambtenaren – vinden dat prettig of in ieder geval efficiënt. Maar pas op voor wat verloren kan gaan bij het ontbreken van interpersoonlijk contact. De overheid is meer dan een anonieme dienstverlener. De ogen en oren van de samenleving schuilen voor een belangrijk deel bij de overheid en die mogen niet verstopt worden door digitale ruis. Streef er dus naar om een site niet te anoniem te maken. Dat geldt ook voor de vormgeving van het handvest. Dat hebben ze indertijd in Groot-Brittannië goed begrepen door als een van de eerste elementen van goede dienstverlening het dragen van naambordjes verplicht te stellen. Helaas, het was ook een wat naïeve norm, omdat er een reëel risico is dat ambtenaren bedreigd kunnen worden door sommige klanten. Maar per saldo is het goed om zoveel als mogelijk te laten zien dat er mensen achter de digitale formulieren zitten.

## Digitale ontwikkelingen met invloed op handvesten

Het is voorzienbaar dat een aantal ontwikkelingen het gebruik van handvesten verder zullen beïnvloeden, dat zowel voor wat betreft de inhoud van de normen als de hoogte van de normen. Een paar ontwikkelingen op een rij gezet.

- *intergemeentelijk verkeer*

de digitalisering betekent ook een intensiever verkeer met en tussen gemeenten en andere overheidsdiensten. Op basis van een gemoderniseerde gemeentelijke basisadministratie (GBA) mag verwacht worden dat het berichten verkeer aanzienlijk zal toenemen. Dat is tegelijk gunstig en lastig voor handvesten. Gunstig, in de zin dat de handvesten steeds meer accuraat kunnen worden en meer informatie omvatten. Lastiger, omdat steeds meer producten als het ware een samengesteld karakter krijgen en het lastiger kan worden om toezeggingen te doen voor diensten die in feite niet door de gemeente zelf geleverd worden. Het is dus belangrijk om het handvest niet te ingewikkeld te maken en de elementen ervan te beperken tot die zaken waarvan de betrouwbaarheid van het digitale verkeer getest is. Datzelfde geldt niet anders als wordt deelgenomen aan ontwikkelingen als een landelijk contact centrum, een gezamenlijke call-center voor alle telefonische (en andere digitale) informatievragen. De burger van uw gemeente moet worden geholpen op dezelfde manier - en dus volgens dezelfde normen - als ware het binnen uw eigen gemeente.

- *digitale identificatie*

Ontwikkeling als DigiD, het digitale paspoort en andere ontwikkelingen op het gebied van digitale identificatie (en verificatie!) maken het speelveld ook weer groter. En de risico's ook: hoe zit het met fraudegevoeligheid, hoe met de privacy. Kijk naar de Burgerservicedoe voor goede spelregels op dit gebied. Voor het handvest hoeft deze ontwikkeling niet al te veel te betekenen; tenzij blijkt dat uw manier van identificeren er in de praktijk klantvriendelijker op wordt.

- *zoekfuncties*

Het aantal zoekmogelijkheden neemt met de dag toe. Burgers googelen wat af. Dit betekent ook dat niet alleen uw eigen burgers een gemeentelijke dienst snel weten te vinden, ook burgers van andere gemeenten weten dat goed te vinden. Het is niet goed duidelijk waar dit toe kan leiden, maar voorzienbaar is dat burgers gaan 'shoppen'. Wat is de beste gemeente om in te wonen qua dienstverlening e.d.? Met andere woorden; de normen van het handvest kunnen door de zoekende burger gebruikt worden in de digitale selectie van de beste of slechtste gemeente. Ook op dit punt is de opkomst van een site als [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) weer van groot belang. De gemeenten die hun prestaties niet in beeld kunnen brengen of kunnen normeren hebben wat uit te leggen.

## Werken aan digitale handvesten

Bij de totstandkoming van handvesten is het niet onverstandig om te kijken naar de mogelijkheden die digitalisering biedt om handvesten tot leven te laten komen. Het is één ding om de tekst van een handvest op een site te zetten. Het is iets anders om er voor te zorgen dat de medewerkers zich ook bewust zijn van het handvest op de site en wat het kan betekenen voor hun dienstverlening. Dat is niet dreigend bedoeld. Het handvest

dan permanent bekijken of binnen de norm wordt gewerkt, maar ook hoe lang ze nog bijvoorbeeld te wachten hebben. Volgende stap: wat is er op tegen om het handvest in deze vorm in een wachtruimte te hangen?

Overigens: het bijhouden van doorlooptijden e.d. en het koppelen ervan aan het handvest kan een belangrijke stap zijn in de richting van een goede verantwoording over de dienstverlening. Het is typisch informatie die thuishoort in een burgerjaarverslag of in een benchmark. Zie ook hier: [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) Of, een andere variant, burgers informeren via een e-mail nieuwsbrief. Er is begin 2006 nog nauwelijks een gemeente te vinden die over een dergelijke nieuwsbrief beschikt, maar dat zal ongetwijfeld anders worden.

- *instant enquêtes over de dienstverlening*

Waarom niet direct de mening gevraagd over de dienstverlening? Het nadeel van het ontbreken van een fysiek contact aan de balie wordt dan enigszins ondervangen door de mogelijkheid om een digitale reactie op de dienstverlening te geven. Vanzelfsprekend is het dan ook weer mogelijk direct door middel van percentages aan te geven wat men van de dienstverlening vindt. Nog weer een stap verder is de mogelijkheid voor klanten om commentaren op de site te zetten. De ervaring met dit soort directe feedback laat echter zien dat het dan wel noodzakelijk is een (milde) vorm van redactie toe te passen.

- *directe informatie over afwijkingen*

Hoe ongewenst ook, er kunnen goede redenen zijn om van een norm uit een handvest af te wijken. De bekende zomerpiek voor het aanvragen van studiefinanciering is daar een voorbeeld van. Dan wordt de norm niet gehaald, terwijl die in de rest van het jaar welhaast overdreven ruim is. Het voordeel van een digitaal handvest is de mogelijkheid om deze permanent aan te passen: zie het als een soort mogelijkheid tot aanpassing van de dienstregeling en het op de hoogte houden van gebruikers van mogelijke veranderingen. Maar pas op! De mogelijkheid mag geen excuus worden om de norm naar believen aan de eigen problemen aan te passen.

- *persoonlijker maken van sites*

Het nadeel van digitale dienstverlening is dat het de onpersoonlijke overheid nog onpersoonlijker kan maken. Sommige mensen – ook ambtenaren – vinden dat prettig of in ieder geval efficiënt. Maar pas op voor wat verloren kan gaan bij het ontbreken van interpersoonlijk contact. De overheid is meer dan een anonieme dienstverlener. De ogen en oren van de samenleving schuilen voor een belangrijk deel bij de overheid en die mogen niet verstopt worden door digitale ruis. Streef er dus naar om een site niet te anoniem te maken. Dat geldt ook voor de vormgeving van het handvest. Dat hebben ze indertijd in Groot-Brittannië goed begrepen door als een van de eerste elementen van goede dienstverlening het dragen van naambordjes verplicht te stellen. Helaas, het was ook een wat naïeve norm, omdat er een reëel risico is dat ambtenaren bedreigd kunnen worden door sommige klanten. Maar per saldo is het goed om zoveel als mogelijk te laten zien dat er mensen achter de digitale formulieren zitten.

## **Digitale ontwikkelingen met invloed op handvesten**

Het is voorzienbaar dat een aantal ontwikkelingen het gebruik van handvesten verder zullen beïnvloeden, dat zowel voor wat betreft de inhoud van de normen als de hoogte van de normen. Een paar ontwikkelingen op een rij gezet.

- *intergemeentelijk verkeer*

de digitalisering betekent ook een intensiever verkeer met en tussen gemeenten en andere overheidsdiensten. Op basis van een gemoderniseerde gemeentelijke basisadministratie (GBA) mag verwacht worden dat het berichten verkeer aanzienlijk zal toenemen. Dat is tegelijk gunstig en lastig voor handvesten. Gunstig, in de zin dat de handvesten steeds meer accuraat kunnen worden en meer informatie omvatten. Lastiger, omdat steeds meer producten als het ware een samengesteld karakter krijgen en het lastiger kan worden om toezeggingen te doen voor diensten die in feite niet door de gemeente zelf geleverd worden. Het is dus belangrijk om het handvest niet te ingewikkeld te maken en de elementen ervan te beperken tot die zaken waarvan de betrouwbaarheid van het digitale verkeer getest is. Datzelfde geldt niet anders als wordt deelgenomen aan ontwikkelingen als een landelijk contact centrum, een gezamenlijke call-center voor alle telefonische (en andere digitale) informatievragen. De burger van uw gemeente moet worden geholpen op dezelfde manier - en dus volgens dezelfde normen - als ware het binnen uw eigen gemeente.

- *digitale identificatie*

Ontwikkeling als DigiD, het digitale paspoort en andere ontwikkelingen op het gebied van digitale identificatie (en verificatie!) maken het speelveld ook weer groter. En de risico's ook: hoe zit het met fraudegevoeligheid, hoe met de privacy. Kijk naar de Burgerservicedoe voor goede spelregels op dit gebied. Voor het handvest hoeft deze ontwikkeling niet al te veel te betekenen; tenzij blijkt dat uw manier van identificeren er in de praktijk klantvriendelijker op wordt.

- *zoekfuncties*

Het aantal zoekmogelijkheden neemt met de dag toe. Burgers googelen wat af. Dit betekent ook dat niet alleen uw eigen burgers een gemeentelijke dienst snel weten te vinden, ook burgers van andere gemeenten weten dat goed te vinden. Het is niet goed duidelijk waar dit toe kan leiden, maar voorzienbaar is dat burgers gaan 'shoppen'. Wat is de beste gemeente om in te wonen qua dienstverlening e.d.? Met andere woorden; de normen van het handvest kunnen door de zoekende burger gebruikt worden in de digitale selectie van de beste of slechtste gemeente. Ook op dit punt is de opkomst van een site als [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) weer van groot belang. De gemeenten die hun prestaties niet in beeld kunnen brengen of kunnen normeren hebben wat uit te leggen.

## **Werken aan digitale handvesten**

Bij de totstandkoming van handvesten is het niet onverstandig om te kijken naar de mogelijkheden die digitalisering biedt om handvesten tot leven te laten komen. Het is één ding om de tekst van een handvest op een site te zetten. Het is iets anders om er voor te zorgen dat de medewerkers zich ook bewust zijn van het handvest op de site en wat het kan betekenen voor hun dienstverlening. Dat is niet dreigend bedoeld. Het handvest

biedt houvast voor de dienstverlening. Het is iets waar direct naar kan worden verwezen bij bijvoorbeeld telefonisch contact met burgers: kijk op de site en u weet waar u aan toe bent. Zo kan op nog meer manieren worden gekeken naar de bijdrage van digitale handvesten aan de onderlinge communicatie tussen medewerkers over de dienstverlening. Terugkoppeling op de site van prestaties en reacties van burgers kunnen daar ook bij helpen. Kortom; aan het vele dat in dit boek over de communicatiekracht van handvesten wordt gezegd voegen we de digitale component toe.

### **De valkuil van digitalisering**

De mogelijkheden van de techniek zijn welhaast eindeloos, maar die van mensen niet. Zeker publieke organisaties moeten zich ook bewust zijn van de grenzen die er aan de digitalisering van de dienstverlening zitten – en dus ook aan de grenzen van digitale handvesten. Die grenzen worden voor een belangrijk deel bepaald door wat mensen aan kunnen en willen. Ongewild gaat voor veel mensen de digitalisering van de dienstverlening van overheden nog niet snel genoeg. De ambitie om per 2007 ten minste 65 procent van alle dienstverlening digitaal te doen komt niet uit de lucht vallen. Het is een doelstelling die ook past bij het feit dat begin 2006 al meer dan 80 procent van de bevolking thuis over een PC beschikt. Tegelijk zijn er grote groepen mensen die niet zelfstandig de weg weten te vinden op het internet, waaronder juist de doelgroepen die het meeste op de overheid leunen; de hulpbehoevenden. Ouderen, gehandicapten, maar ook veel laag opgeleide volwassenen hebben en houden een grote behoefte aan ondersteuning bij hun contacten met de overheid. En die overheid heeft op haar beurt ook behoefte aan dat contact van gezicht tot gezicht. Voor alle moeilijkere gevallen, daar waar dienstverlening op maat moet worden geleverd, gaat er niets boven het fysieke contact. Met andere woorden; digitale dienstverlening is slechts een vorm tussen andere en zal altijd moeten worden aangevuld door andere vormen van contact. Het gebruik van handvesten moet daar op worden aangepast – en gelukkig maar.

Bron: Red. PN, augustus 2006.

### **Hoogeveen vindt creatieve manier om vergunningen te controleren**

**De gemeente Hoogeveen heeft een creatieve manier gevonden om efficiënter vergunningen te controleren. Met deze nieuwe werkwijze speelt de gemeente ook in op de komst van de omgevingsvergunning van Vrom in 2007.**

De afdeling veiligheid van de gemeente heeft stadswachten ingezet voor het pro-actief controleren van gebruikersvergunningen, bouw- en woningtoezicht, milieu en de algemene plaatselijke verordening. Dit doen ze met behulp van PDA's (Personal Digital Assistant) met elektronische checklijsten. Voor bedrijven en burgers betekent dit minder vaak een controleur aan de deur. En door de combinatie inzet van stadswachten en ICT, wordt kwaliteit geborgd en tijd van gespecialiseerde medewerkers bespaard. Dit is ook meteen het vernieuwende van dit project: (laag opgeleide) toezichthouders worden ingezet om het handhavingstekort (op pro-actieve wijze) terug te dringen. Omdat zij hier zelf onvoldoende ken-

nis van hebben, krijgen ze een opleidingstraject aangeboden. Inmiddels zijn er veertien stadswachten opgeleid tot generalist en voeren zij ook controles uit. De werkvoorraad is al enorm teruggelopen en horecaondernemers zijn tevreden. Zij ervaren de nieuwe werkwijze als prettig, en hebben aangegeven zelfs nog een stap verder te willen gaan en ook voor advies bij de handhavers terecht te kunnen.

Bron: Red. RM, Inaxis, juni 2006.

### **Stadsregio opent één loket voor vragen over opleidingen en scholing**

**Arnhem en Nijmegen krijgen beide een loket waar ondernemers maar ook particulieren terecht kunnen met al hun vragen over opleidingen en scholing.**

Ruim twintig partijen (overheid, onderwijs, kenniscentra en ondernemersverenigingen) hebben onlangs hun handtekening gezet onder de intentieverklaring voor het plan 'Leren werken in de stadsregio Arnhem-Nijmegen'. Namens het ministerie van Onderwijs tekende minister Van der Hoeven. Doel van het plan is het opleidingsniveau van werknemers en werkzoekenden in de stadsregio Arnhem-Nijmegen te verhogen.

"We willen mensen in ontwikkeling houden", zegt Wouter Groothedde, directeur van ROC Rijn IJssel training opleiding. "En we willen werkzoekenden helpen aan de juiste diploma's te komen om de arbeidsmarkt te kunnen betreden". De veranderingen in de samenleving volgen elkaar in hoog tempo op. "Wil je die bijhouden dan moet je voortdurend nieuwe kennis en vaardigheden opdoen. Zo is het eenvoudiger een baan te vinden of te behouden".

### **Groot voordeel**

Daarnaast speelt vergrijzing een rol. Volgens Groothedde gaan binnen enkele jaren veel werknemers met pensioen. "Op hun plekken moeten nieuwe mensen terugkomen, maar wel met de juiste competenties. Nuon bijvoorbeeld heeft binnen enkele jaren veel monteurs nodig. Hebben die nieuwe werknemers niet de juiste kennis, dan hoeft Nuon zich maar bij een loket te melden voor alle vragen over opleidingen. Bedrijven hoeven niet meer van onderwijsinstelling naar onderwijsinstelling te gaan". De zoektocht naar de juiste studie ondernemen medewerkers van de onderwijsinstellingen uit Arnhem en Nijmegen achter het loket. De vraag van de klant bepaalt welke onderwijsinstelling voor een bedrijf aan de slag gaat. De juiste studie kan per werknemer verschillen. "We kijken naar elders verworven competenties. Wat je al beheerst, hoeft je niet nog eens te leren. Je leert wat je aan kennis nodig hebt. We stappen af van het traditionele systeem". Het grote voordeel van dit plan is volgens Groothedde dat het voorziet in een infrastructuur die het ondernemers en onderwijsinstellingen makkelijk maakt om elkaar te vinden. Het loket wordt in Arnhem gevestigd op industrieterrein Het Broek, bij Presikhaaf Bedrijven en opent in augustus.

Bron: Red. WK, augustus 2006.