



CORNÉ

Ontkoker ook de interne dienstverlening!

Laatst zag ik een uitnodiging voorbij komen voor een seminar over de keuze van software voor het shared service center van een gemeente.

Want zoals elke gemeente nu plannen maakt om de externe dienstverlening te verbeteren door het inrichten van een klant-contactcentrum, zo zijn en worden er ook plannen gemaakt om de interne dienstverlening te verbeteren door het inrichten van een shared service center voor de middelenfuncties, zoals financiën, personeelszaken, facilitaire zaken en automatisering.

Een mooie ambitie: zorgen dat medewerkers voor al hun ondersteuning op deze gebieden terecht kunnen bij één loket. Ook een mooie ambitie: zorgen dat alle interne dienstverlenende afdelingen hiervoor gezamenlijke functionaliteit gaan inzetten.

Maar waarom maken we onderscheid tussen functionaliteit voor de interne dienstverlening en functionaliteit voor de externe dienstverlening?

Ligt het niet heel erg voor de hand dezelfde functionaliteit die de afgelopen jaren in gebruik is genomen om de dienstverlening ten behoeve van burgers en bedrijven te verbeteren, ook in te zetten om de dienstverlening ten behoeve van de medewerkers op een hoger plan te brengen?

Het heeft mij altijd verbaasd dat de functionaliteit van de gemeentelijke producten- en dienstencatalogus niet ook is gebruikt om de interne producten en diensten te beschrijven. En dat de functionaliteit om webformulieren te realiseren voor het aanvragen van een uittreksel of het melden van een kapotte straatlantaarn niet ook wordt gebruikt voor webformulieren ten behoeve van ziekmeldingen en het melden van een storing van een pc.

Als medewerkers in hun rol van interne klant de status van hun aanvragen bij alle verschillende interne dienstverlenende afdelingen in één overzicht 'Mijn Zaken' kunnen volgen, draagt dit bovendien enorm bij aan het besef dat ook burgers en bedrijven het erg prettig vinden om op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van hun zaken. En daarmee aan het verbeteren van de dienstverlenende instelling van de medewerkers in hun rol van behandelaar.

Corné Dekker is informaticarchitect bij de gemeente Dordrecht en lid van de redactie van Proces&Document

33

Automatisering Gids

HOME ACTUEEL TECHNOLOGIE MARKTMONITOR IT IN BEDRIJF PEOPLEWARE

Automatiseringgids.nl is vernieuwd!

Heeft u het al gezien?

24 uur per dag, 7 dagen per week de highlights

Alle technische ontwikkelingen in de IT-markt

De laatste trends in de ICT-markt

Uitgebreide cases en analyses

De meest recente IT-vacatures

Kijk nu op www.automatiseringgids.nl

Weet wat er speelt binnen gemeentelijk Nederland

Nieuws, feiten en achtergronden, maar ook hét opinieplatform van en voor gemeenten, dat is de formule van VNG Magazine, het officiële orgaan van de VNG.

VNG Magazine verschijnt elke twee weken met gedegen artikelen over trends en gebeurtenissen in gemeenten. Zo'n praktijkgericht vakblad moet je gelezen hebben!

Recht op een gratis abonnement?

Bent u gemeenteambtenaar en zit u in schaal tien of hoger? Dan hebt u recht op een gratis abonnement. Kijk voor aanmelding op www.vng.nl.

Valt u niet binnen deze groep, dan kunnen wij u een abonnement bieden tegen een zeer gunstige prijs. Kijk op www.sdu.nl/lokaalbestuur.

VNG Magazine

- brengt actueel nieuws met diepgang
- krijgt informatie vanuit de VNG
- zorgt dat u weet wat er speelt in gemeentelijk Nederland
- heeft een onafhankelijke redactie van professionele journalisten