

Zaakgericht werken & interne dienstverlening

Zoals veel overheidsorganisaties nu plannen maken om de externe dienstverlening te verbeteren door het inrichten van een Klant Contact Centrum (KCC), zo zijn en worden er ook plannen gemaakt om de interne dienstverlening te verbeteren door het inrichten van een Shared Service Center (SSC) voor de middelenfuncties, zoals financiën, personeelszaken, facilitaire zaken en automatisering.

De ambitie voor de externe dienstverlening geldt ook voor de interne dienstverlening: zorgen dat medewerkers voor al hun ondersteuning op deze gebieden terecht kunnen bij één loket. En zorgen dat alle interne dienstverlenende afdelingen hiervoor gezamenlijke functionaliteit gaan inzetten.

Het ligt voor de hand dezelfde functionaliteit, die voor de verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven wordt gebruikt, ook in te zetten om de dienstverlening aan medewerkers naar een hoger plan te tillen.

Zo kan de functionaliteit van de gemeentelijke producten- en dienstencatalogus ook worden gebruikt om de interne producten en diensten te beschrijven.

En de functionaliteit om webformulieren te realiseren voor het aanvragen van een uitsnede of het melden van een kapotte straatlantaarn, kan ook worden gebruikt voor webformulieren voor 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 hún zaken. En daarmee aan het verbeteren van de dienstverlenende instelling van de medewerkers in hun rol van behandelaar.