

# Tweede voortgangsrapportage 202



**duc+**

## 5.2.6 Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening

Speerpunt	Kwaliteit
Wat willen we bereiken?	<b>Doorontwikkeling Servicedesk voor interne vragen over bedrijfsvoering en monitoren interne dienstverlening.</b>
Wat gaan we ervoor doen?	Doel is één centrale plek voor afhandeling van alle vragen en een snellere doorlooptijd. De teams Financiën, Communicatie en JZ worden in 2021 aangesloten. Ook wordt een vernieuwd applicatiesysteem ingevoerd. I&A zal in dit proces doorlopend taken overdragen aan de Servicedesk. Monitoren van werkvoorraad en doorlooptijden wordt vergemakkelijkt voor alle interne dienstverleningsprocessen.
Wat is de stand van zaken?	Sinds 2020 is de Servicedesk gestart met verbreding van de dienstverlening door uitbreiding van de dienstverlening op het gebied van telecommunicatie (mobiel), inkoop voor PenO en Financiën (personele representatie) en wordt momenteel gewerkt aan de inrichting van de backoffice van PenO (Personeelsadministratie) en Salarisadministratie zodat ook dit team een interne ingang heeft voor vragen en uitvoering – in relatie tot de backoffice van PenO. Dit traject volgt op de eerdere transitie van PenO en maakt rapportage en efficiënter werken makkelijker. In 2021 vinden gesprekken plaats met Communicatie en Juridische Zaken. Later verwachten we ook Vastgoed Uithoorn uit te breiden dan verkennende gesprekken te voeren. Indien naast verbreding door overheveling taken ook delen formatie worden overgeheveld naar de Servicedesk zal naast verbreding van taken, ook verbreding van openingstijden mogelijk worden.

## 5.3 Programma Burger

### 5.3.1 Digitalisering producten en diensten burgerzaken

Speerpunten	Kwetsbaarheid en Kosten
Wat willen we bereiken?	<b>Digitalisering producten en diensten burgerzaken</b>
Wat willen we ervoor doen?	<p>Sinds maart 2019 is het baliebezoek bij Burgerzaken afgenomen als gevolg van de 10 jaar geldigheid van het paspoort (de reisdocumentendip). Tegelijkertijd nemen de mogelijkheden voor digitale dienstverlening steeds verder toe. Aan de andere kant is, en wordt, de kwaliteit van gegevens steeds belangrijker, mede door de uitbreiding van mogelijkheden van regie op eigen gegevens door inwoners.</p> <p>Burgerzaken zorgt ook in 2021 ervoor dat zoveel mogelijk over de mogelijkheden en middelen wordt beschikt om zich aan deze nieuwe situatie aan te passen, waarbij het hoge niveau van dienstverlening gehandhaafd blijft. Waar mogelijk zoekt Burgerzaken aansluiting bij landelijke initiatieven.</p>
Wat is de stand van zaken?	<p>De dienstverlening bij zowel KCC als Burgerzaken is sinds maart 2020, het moment dat het kabinet de eerste (algemene) maatregelen bekend maakte om het coronavirus te bestrijden, aangepast. Zo zijn de openingstijden aangepast en wordt uitsluitend nog op afspraak gewerkt. Nu we langzaam richting het 'nieuwe normaal' gaan, is het ook tijd om te onderzoeken welke lessen we geleerd hebben uit het afgelopen jaar. Niet alleen voor wat betreft de wijze van fysieke dienstverlening, maar zeker ook de mogelijkheden die de verdere digitalisering hierin kan bijdragen.</p> <p>Het eerste kwartaal van 2021 heeft vooral in het teken gestaan van (de organisatie van) de Tweede Kamerverkiezingen. In het tweede kwartaal is de verdere digitalisering van Burgerzaken-producten (project Slimmer Verbinden) opgepakt. Hierbij worden meer producten digitaal aangeboden, maar wordt bijvoorbeeld ook het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen deels aangeboden voor selfservice. Naar verwachting wordt dit project dit jaar afgerond.</p>