



NEXT LEVEL SERVICE DESK VERGROTEN VAN ZELFREDZAAMHEID EN AUTOMATISERING

Ervaringen delen over het organiseren en implementeren van Self Service voor eindgebruikers.

DOELGROEP

IT Managers, Service Desk Managers, HR – IT, Communicatiemedewerkers

PROGRAMMA

09:30 Inloop
10:00 Welkom & introductie
10:10 Verhaal Emiel en dialoog ronde tafel
11:45 Afsluiting & eventueel vervolg

LOCATIE

Belastingdienst, WBC,
Walter Bos Complex,
John F Kennedylaan 8,
Apeldoorn



Belastingdienst

Iedereen kent De Belastingdienst, maar weet iedereen ook exact waar ze voor staan, welke rol ze vervullen in de maatschappij en hoe belangrijk de Service Desk is in de organisatie?

De Belastingdienst zorgt voor het innen van belastingen en de uitvoering van toeslagen en fiscale regelingen, essentieel voor de financiering van publieke voorzieningen en het vertrouwen in de overheid.

Een goed functionerende Service Desk ondersteunt medewerkers zodat processen betrouwbaar en efficiënt blijven lopen en is voor klanten vaak het eerste aanspreekpunt bij vragen of problemen. Voor burgers en bedrijven betekent een bereikbare, deskundige en snelle Service Desk duidelijkheid, zekerheid en minder administratieve lasten; cruciaal voor vertrouwen en tevredenheid richting de overheid.

Emiel Broekstra, manager Service Desk wil graag met jullie aan de slag om kennis te delen over het bedenken, inrichten en implementeren van meer Self Service binnen de Service Desk.

Het doel van de sessie is om concrete ideeën en oplossingen te verzamelen waarmee we eindgebruikers zelf problemen laten oplossen, het aantal telefonische vragen te kunnen verminderen en onze medewerkers ruimte kunnen geven voor complexere en waarde toevoegende werkzaamheden.

Aanmelden via [CLICK](#).



Context & impact (indicatief):

- **Huidige situatie:** veel serviceorganisaties, waaronder overheidsinstanties, verwerken tienduizenden tot enkele honderdduizenden contacten per maand. Bijvoorbeeld: 50.000–200.000 inkomende telefoontjes/maand (afhankelijk van scope en piekperiodes).
- **Effect op capaciteit:** een hoog aantal eenvoudige, repeterende vragen zorgt voor lange wachttijden, hoge kosten per contact en vermindert ruimte voor afhandeling van complexe gevallen.
- **Doelstelling workshop:** verkennen welke technologieën en processen we kunnen inzetten om het aandeel zelf oplossend contact te verhogen (bijv. reductie telefonische contacten met 20–50% voor veelvoorkomende thema's).

SPREKER

EMIEL BROEKSTRA

Belastingdienst

Na zeventien jaar werkzaam te zijn geweest in de commerciële wereld bij IT-dienstverleners, vond ik het tijd voor een nieuwe stap. Ik ben daarom bewust op zoek gegaan naar een functie die duidelijk anders was dan wat ik in de afgelopen jaren had gedaan. Die zoektocht heeft mij bij de Belastingdienst gebracht.

Werken bij de Belastingdienst bleek inderdaad heel anders dan ik gewend was. Inmiddels werk ik hier 3,5 jaar en kan ik met overtuiging zeggen dat ik het ontzettend naar mijn zin heb. De ervaring die ik heb opgedaan in de commerciële wereld komt daarbij dagelijks goed van pas.

Mijn eerste werkdag bij de Belastingdienst zal ik niet snel vergeten. Op de Servicedesk hangen meerdere schermen waarop onder andere de drukte op onze kanalen wordt gemonitord. In één oogopslag is zichtbaar hoe druk het bijvoorbeeld aan de telefoon is. Toen ik daar voor het eerst naar keek en een wachttijd van 2 uur en 45 minuten zag, schrok ik behoorlijk en dacht ik: hier gaat iets niet goed.

In de jaren die volgden hebben wij als team veel veranderingen doorgevoerd om de gemiddelde wachttijden structureel te verlagen. Met succes: de gemiddelde wachttijd per maand ligt inmiddels rond de 1,5 minuut. Graag neem ik jullie mee in het verhaal hoe wij dit samen als team hebben gerealiseerd. Daarnaast kijk ik graag vooruit naar de toekomst, met onderwerpen als selfserviceportalen, multichannel dienstverlening en de inzet van AI.



Belastingdienst

Aanmelden via [CLICK](#).