

## **Gemeente Amsterdam scherpt dienstverlening burgers verder aan met Digitale Assistent**

**Nieuwegein, 30 oktober 2017 – De gemeente Amsterdam heeft onlangs de Digitale Assistent (DAS) in gebruik genomen. DAS is een volledig geautomatiseerd kennis- en beslissysteem, waarmee balie medewerkers een groot aantal overheidsproducten voor burgers direct, snel en correct kunnen afhandelen. Pegamento ontwikkelde de Digitale Assistent onder leiding van Jos Maessen, directeur Dienstverlening bij de gemeente Amsterdam.**

### **Specialisatie overbodig**

De Digitale Assistent is een geavanceerd kennissysteem dat balie medewerkers ondersteunt om aan de hand van een beslissboom met ja-/nee-antwoorden (aan)vragen van burgers snel en efficiënt af te handelen. Dit systeem is gekoppeld met andere gemeentelijke softwaresystemen en werkt procesmatig over alle afdelingen heen. Hierdoor kan elke balie medewerker de burger uniform helpen zonder de noodzaak voor verdere specialisatie. Dat maakt de dienstverlening bij elk stadsloket gelijk.

### **Efficiëntere dienstverlening**

Jos Maessen ziet vele voordelen in het gebruik van DAS. “Alles werkt via één systeem, waardoor medewerkers geen andere systemen hoeven te ontsluiten. Ze hebben altijd de juiste werkinstructie paraat en weten zo sneller welke actie ze moeten ondernemen. De afhandeltijd aan de balie is met meer dan 50% verkort. Burgers zijn sneller geholpen. Een kortere afhandeltijd betekent ook een efficiëntere inzet van personeel, wat weer kosten bespaart. Bovendien is DAS gemakkelijk uit te breiden naar andere diensten, processen of applicaties.” De invoering van DAS binnen de gemeente Amsterdam is niet onopgemerkt gebleven. Er is belangstelling van andere Nederlandse overheidsdiensten, waaronder Binnenlandse Zaken, en van buitenlandse steden als Stockholm en Singapore.

### **Snel en zonder afspraak**

De gemeente Amsterdam voert een dienstverleningsconcept waarbinnen zij werkzaamheden voor de inloopbalie zo veel mogelijk direct afhandelt. Dat is uniek binnen de overheid. Jos Maessen: “Anders dan veel andere Nederlandse gemeenten, hebben wij er in Amsterdam voor gekozen dat burgers hun gemeentelijke producten zonder afspraak, rechtstreeks aan de balie kunnen regelen. Ons streven is om mensen binnen vijf minuten te helpen. Heel efficiënt en prettig voor de burger, maar het betekent wel dat balie medewerkers daarop voorbereid moeten zijn. Dat gebeurt met DAS.”

### **Intelligente Desktop Automatisering**

Pegamento ontwikkelde voor de Digitale Assistent een ‘softwareschil’ waarbinnen vrijwel alle onderdelen die gescreend worden automatisch worden verwerkt. De balie medewerkers hebben een Uniforme Desktop van waaruit ze alle processen kunnen opstarten. Deze Desktop Automatisering koppelt met business-logica binnen de gemeente en in het systeem opgebouwde workflows, zodat informatie slim, logisch en op het juiste moment wordt weergegeven. De complexiteit van DAS zit erin dat meer dan 130 gemeentelijke processen en een veelheid aan applicaties binnen de geldende wet- en regelgeving in één overzichtelijk scherm worden aangeboden.

---

## **[FOTOBISCHRIFT]**

Jos Maessen, directeur dienstverlening gemeente Amsterdam, en Serge Poppes, directeur Pegamento, bezegelen de ingebruikname van de Digitale Assistent.

---

## **[ALGEMEEN]**

### **Over Pegamento**

Pegamento legt zich toe op het ontwikkelen en implementeren van intelligente customer-contactprocessen voor specifieke bedrijfsdoelstellingen. De organisatie richt zich daarbij op het optimaliseren van klantinteracties zodat deze slimmer, in minder tijd maar kwalitatief hoogwaardig en met meer persoonlijke aandacht voor de klant worden uitgevoerd.

### **Over dienstverleningsconcept gemeente Amsterdam**

De gemeente Amsterdam voert onder de naam: 'Eén stad, één dienstverlening' een uniek dienstverleningsconcept. De ruim 50 klantbalies voor dienstverlening aan de burger zijn teruggebracht tot 7 identiek ingerichte 'stadsloketten' waar een uniform assortiment van producten en diensten aangeboden wordt. De vernieuwde dienstverlening geldt voor alle kanalen: stadsloketten, telefonie, online en schriftelijk. Het doel is dat burgers en ondernemers zo veel mogelijk alle producten en diensten via deze kanalen op een klantvriendelijke en efficiënte manier kunnen regelen. De dienstverlening gaat uit van vier basisprincipes: denken vanuit de klant, klanttevredenheid, efficiëntie en continu verbeteren.

---

## **NOOT VOOR DE REDACTIE**

Meer informatie: [www.pegamento.nl](http://www.pegamento.nl)  
Contactpersoon: Ger Koedam  
Telefoonnummer: 06-15371608  
E-mailadres: [gkoedam@pegamento.nl](mailto:gkoedam@pegamento.nl)

Aanvullend beeldmateriaal is op aanvraag beschikbaar.