

# Overheidsbrede visie op dienstverlening

## “Dienstverlening – samen doen”

### Waarom een gemeenschappelijk kader dienstverlening?

Burgers, bedrijven en instellingen verwachten, wanneer zij vragen aan of nodig hebben van de overheid, dat die overheid als één geheel herkenbaar en aanspreekbaar is. Voor hen is het niet relevant dat er een veelheid aan organisaties, bevoegdheden en verantwoordelijkheden schuilgaat achter die éne overheid. Voor hen telt alleen dat wij<sup>1</sup>, de overheidsorganisaties van Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen, hen snelle en goede dienstverlening bieden.

De afgelopen jaren hebben wij allen hard gewerkt aan verbetering van onze overheidsbrede dienstverlening. Wij hebben visies ontwikkeld over de wijze waarop onze eigen dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen zou moeten worden ingericht. En ook al zijn er grote verschillen tussen onze organisaties, de diensten die wij aanbieden en de doelgroepen die wij bereiken - bij ons allen is het besef gegroeid dat de uitgangspunten ten aanzien van de kwaliteit van onze dienstverlening, vrijwel gelijk zijn. Bovendien hebben burgers, bedrijven en instellingen steeds vaker te maken met een veelheid aan organisaties die met elkaar moeten samenwerken om bepaalde diensten te kunnen bieden.

Wij hebben daarom besloten dat de tijd rijp is voor een *gemeenschappelijk* kader voor onze overheidsdienstverlening. Enerzijds om burgers, bedrijven en instellingen te laten zien dat wij daadwerkelijk als één geheel opereren en dezelfde uitgangspunten voor onze dienstverlening hanteren. Anderzijds om met elkaar nadere afspraken te maken over de samenwerking tussen onze organisaties bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Het mag duidelijk zijn dat wij ons uiterste best doen om onze burgers, bedrijven en instellingen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Een belangrijk element van overheidsdienstverlening is dat er een goede belangenafweging door de overheid plaatsvindt. Het maatschappelijk belang prevaleert soms boven het individuele belang. Bovendien hebben burgers, bedrijven en instellingen niet alleen rechten, maar ook plichten en een eigen verantwoordelijkheid. Dat betekent dat wij burgers, bedrijven en instellingen niet altijd tevreden kunnen stellen.

### **Wat verstaan wij onder 'overheidsdienstverlening'?**

In dit gemeenschappelijk kader verstaan wij onder 'overheidsdienstverlening':

*alle dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s)*

Onder deze definitie vallen ook:

- Informatievoorziening aan burgers, bedrijven of instellingen;
- De bejegening van burgers, bedrijven of instellingen bij controles in het kader van toezicht;

---

<sup>1</sup> “Wij” zijn de ambtelijke vertegenwoordigers van de Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en de Rijksoverheid, verzameld in de Bestuurlijke Regiegroep E-overheid en Dienstverlening, op 30 september 2010

- Het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, bezwaar en beroep.<sup>2</sup>

### **Wat is (tot 2020) onze ambitie voor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen?**

Burgers, bedrijven en instellingen mogen van ons verwachten dat wij onze dienstverlening conform de volgende uitgangspunten organiseren:

#### Uitgangspunt 1 – de vraag staat centraal

- De vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal in ons handelen.
- Wij werken oplossingsgericht en sluiten aan bij de behoeften van burgers en de eigen processen en systemen van bedrijven en instellingen.
- Wij spannen ons in om overbodige regels schrappen, heffen onnodige indieningsvereisten op en voorkomen nieuwe overbodige regels.
- Ons gedrag is erop gericht mensen snel, vriendelijk en goed te helpen.

#### Uitgangspunt 2 - snel en zeker

- Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
- Wij praten en schrijven in begrijpelijke taal.
- Wij geven burgers, bedrijven en instellingen online inzicht in de gegevens die de overheid van hen heeft en bieden hen de mogelijkheid een verzoek te doen om deze gegevens te laten wijzigen als ze onjuist zijn.
- Wij bieden burgers, bedrijven en instellingen de mogelijkheid om hun transacties met de overheid online aan te gaan en de voortgang daarvan te volgen.
- Burgers, bedrijven en instellingen mogen zelf beslissen of de overheid de gegevens die de overheid over hen beschikbaar heeft, ook (digitaal) ter beschikking mag stellen aan derden.
- Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen in beginsel 7 dagen per week, 24 uur per dag via internet algemene informatie kunnen opvragen, vragen kunnen stellen, statusinformatie kunnen inzien, aanvragen kunnen indienen en hun persoonlijke gegevens kunnen inzien.
- Wij stemmen ieder zelfstandig de openingstijden en beschikbaarheid van onze andere communicatiekanalen (loket, telefoon en post) af op de behoeften van de burgers, bedrijven en instellingen die van onze diensten gebruik maken;
- Wij zorgen voor goede beveiliging en gaan zorgvuldig om met (persoons)gegevens. Om de privacy te beschermen én om fraude en misbruik van voorzieningen te voorkomen en bestrijden.

#### Uitgangspunt 3 – één overheid

- Wij vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties: wij opereren als één overheid.
- Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar.
- Burgers, bedrijven of instellingen kunnen met een vraag voor de overheid op verschillende plekken terecht: altijd de juiste deur. Wanneer een burger, bedrijf of instelling niet weet waar hij precies moet zijn, kan hij in ieder geval altijd terecht bij de gemeente voor hulp of een doorverwijzing.
- Wij wijzen één aanspreekpunt aan als burgers, bedrijven of instellingen voor één vraag of proces met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken hebben.
- Wij spannen ons in om publiek-private samenwerking bij overheidsdienstverlening te vereenvoudigen.

---

<sup>2</sup> *Onder dienst verstaan wij conform nora 3.0: Een dienst is een afgebakende prestatie van een persoon of organisatie (de dienstverlener), die voorziet in een behoefte van haar omgeving (de afnemers).*



#### Uitgangspunt 4 - eenmalige uitvraag gegevens

- Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is vragen wij niet nogmaals.
- Waar mogelijk bieden wij diensten pro-actief aan burgers, bedrijven en instellingen aan.

#### Uitgangspunt 5 - transparant en aanspreekbaar

- Wij gebruiken servicenormen en dragen deze uit.
- Wij meten en vergelijken overheidsbreed onze prestaties ten aanzien van dienstverlening en maken deze openbaar.
- Wij stellen openbare overheidsinformatie actief online beschikbaar, zodat derden deze informatie kunnen hergebruiken of eenvoudig kunnen integreren in hun eigen informatie of diensten.

#### Uitgangspunt 6 – efficiënt werken

- Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.
- Waar mogelijk heeft het elektronische communicatiekanaal de voorkeur. Hierdoor kunnen besparingen worden gerealiseerd.
- Voor bedrijven en instellingen geldt dat het papieren kanaal op termijn zal worden afgeschaft.
- Waar persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken wij persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.