

BurgerServiceCode

Tien kwaliteitseisen

De BurgerServiceCode beschrijft tien kwaliteitseisen voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne digitale samenleving. De code formuleert rechten van burgers en de daarbij behorende plichten van overheden. Zo weet de burger wat hij mag verwachten en weet de overheid wat haar te doen staat.

Waarom deze code?

Het kabinet wil de dienstverlening van de overheid aan burgers verbeteren en de zelfredzaamheid van burgers vergroten. ICT speelt daarbij een grote rol. De BurgerServiceCode helpt burgers én overheden die kabinetsdoelstellingen te realiseren. De code is vanuit de burger geschreven.

De tien punten van de BurgerServiceCode

- Keuzevrijheid contactkanaal: balie, post, fax, telefoon, e-mail, internet
- Vindbare overheidsproducten: de burger wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd.
- Begrijpelijke voorzieningen: rechten en plichten van burgers zijn inzichtelijk.
- Persoonlijke informatieservice: informatie op maat, persoonlijke internetpagina.
- Gemakkelijke dienstverlening: de burger hoeft nog maar een keer gegevens aan te leveren.
- Transparante werkwijzen: openheid en heldere procedures.
- Digitale betrouwbaarheid: vertrouwelijkheid gegevens, zorgvuldige archivering.
- Ontvankelijk bestuur: de overheid herstelt fouten en leert van klachten
- Verantwoordelijk beheer: de burger kan prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen.
- Actieve betrokkenheid: de overheid bevordert participatie en zelfwerkzaamheid van burgers.

Vertalingen BurgerServiceCode

De BurgerServiceCode is in 22 talen verkrijgbaar, het gehele werkboek in 8 talen.