

*Werschrift
BurgerServiceCode
van:*

1. **Keuzevrijheid contactkanaal** - Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).
2. **Vindbare overheidsproducten** - Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.
3. **Begrijpelijke voorzieningen** - Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.
4. **Persoonlijke informatieservice** - Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.
5. **Gemakkelijke dienstverlening** - Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van pro-actieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.
6. **Transparante werkwijzen** - Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.
7. **Digitale betrouwbaarheid** - Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.
8. **Ontvankelijk bestuur** - Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.
9. **Verantwoordelijk beheer** - Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.
10. **Actieve betrokkenheid** - Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Werkschrift BurgerServiceCode

versie 1.0 (januari 2005)

versie 2.0 (september 2005)

versie 2.1 (november 2005)

versie 2.2 (december 2006)

Versie 2.3 (januari 2008)

Uitgave Burgerlink, Den Haag



Op deze uitgave is de Creative Commons licentie van toepassing. Dit houdt in dat u de tekst van de BurgerServiceCode mag gebruiken maar niet veranderen. Overname is dus toegestaan en ook uitdrukkelijk de bedoeling, mits met bronvermelding.

Welke eisen stellen mondige burgers aan een slimme overheid?

Gedragcode

De BurgerServiceCode is een gedragscode met tien kwaliteitseisen voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne (digitale) samenleving. Deze eisen zijn geformuleerd als rechten van burgers en daarbij behorende plichten van overheden. Zo weet de burger wat hij mag verwachten en de overheid wat haar te doen staat. Het zijn algemene beginselen die per organisatie nader kunnen worden ingevuld. De bedoeling ervan is om de interne drijfveren tot verandering (bij bestuurders en ambtenaren) te ondersteunen met externe druk (door burgers en hun belangenbehartigers).

Aanleiding

Nederland telt ruim 16 miljoen inwoners die worden bediend door ongeveer 1400 overheden met ca. 2400 producten. Al deze overheden hebben zich voorgenomen om over te schakelen van aanbodgerichte naar vraaggestuurde dienstverlening. Het goede nieuws is dus dat elke overheid de klant centraal stelt. Tegelijk is dat het slechte nieuws. Vanuit goedbedoelde overwegingen probeert iedere dienstaanbieder namelijk in de huid van zijn eigen klant te kruipen. Om te voorkomen dat het wiel vele malen opnieuw wordt uitgevonden, is de BurgerServiceCode bedacht als een algemene standaard.

De code is gebaseerd op het Handvest digitale contacten en het onderzoek "De Burger aan bod", beide uit 2004. Begin 2005 is een eerste versie verschenen. Op basis van de ontvangen reacties zijn volgende versies gemaakt. De code formuleert een toekomstbeeld voor de gehele overheid. Dat is geen dwingend keurslijf, want overheden mogen zelf bepalen welke normen zij (nu al)

naleven en welke (nog) niet. Burgers zullen uitleg vragen waarom dat zo is en wanneer hun overheid zo ver is. Uitgangspunt is: pas toe of leg uit.

Kwaliteitsnormen

De gedragscode is geschreven vanuit het perspectief van de burger en bevat kwaliteitseisen waaraan digitale contacten moeten voldoen. Dat betekent niet dat alles goed is als het maar elektronisch is. Niet voor niets bepaalt de eerste norm dat alle contactkanalen beschikbaar moeten zijn.

Elke norm is tweezijdig geformuleerd: als een recht van de burger en een plicht van de overheid. Wat overigens niet wil zeggen dat de burger geen plichten heeft, hij is behalve klant immers ook onderdaan en staatsburger. Maar in al deze rollen kan de burger op de code terugvallen als hij de overheid wil aanspreken op de kwaliteit van de contacten. De overheid kan de normen gebruiken om haar digitale informatie, diensten en interactie op orde te brengen.

De normen zijn bewust globaal geformuleerd om algemeen geldend te kunnen zijn voor de hele overheid. De code kan per overheidslaag of beleidssector nader worden ingevuld, bijvoorbeeld voor een inwoner bij de gemeente, een student in het onderwijs, een patiënt in de gezondheidszorg, een ouder bij jeugdzorg, een werkloze bij het arbeidsbureau, een veroordeelde in de gevangenis, etc. Hij biedt een referentiekader voor klantgerichte benaderingen zoals doelgroepen, rollen, profielen, vraagpatronen, levensgebeurtenissen, en wat dies meer zij.

Net zoals het begrip overheid ruim wordt opgevat (naast dienstverlener ook handhaver en beleidsmaker) wordt ook het begrip burger ruim opgevat: het gaat zowel om de burger als klant (die zijn rechten wil kennen en individuele diensten afneemt), als om de burger als onderdaan (die de wet naleeft en belasting betaalt) maar ook om de burger als participant (die zijn belangen behartigt

en partij kiest). Ten slotte geldt de code niet alleen voor de burger als natuurlijk persoon, maar ook voor de burger die een institutioneel belang behartigt (lid schoolbestuur, bestuurslid sportvereniging) en voor de ondernemende burger (kleine zelfstandige).

De tien normen betreffen de relatie burger - overheid en zijn als volgt te rangschikken:

- De eerste norm formuleert een algemene keuzebeginsel over de verschillende contactkanalen. Dat houdt in dat elektronische contacten in het algemeen een verbetering vormen, maar niet alleenzalmakend zijn;
- De volgende drie normen (2, 3 en 4) slaan op informatieverstrekking (communicatie);
- De normen 5, 6 en 7 betreffen dienstverlening (transacties);
- De laatste drie (8, 9, en 10) gaan over participatie (burgerschap).

Van burgers, voor overheden

De BurgerServiceCode is bedacht door Burger@Overheid.nl. Dat was een door de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing ingesteld onafhankelijk forum dat de totstandkoming van de digitale overheid kritisch volgde vanuit het burgerperspectief. Onafhankelijk betekent in dit geval dat de minister betaalde, maar niet bepaalde. Het forum (de stuurgroep) van Burger@Overheid.nl stelde zijn eigen werkprogramma vast. In dat forum zaten deskundigen afkomstig van diverse organisaties die burgerbelangen behartigen: Marjet van Zijlen (voormalig Tweede Kamerlid, voorzitter), Hein Albeda (Stichting Rekenschap), Marcel Houtkamp (Nationale Ombudsman), Michiel Leenaars (Internet Society), Steven Lenos (Instituut Publiek-Politiek), Alwin Sixma (Consumentenbond) en Joeri van den Steenhoven (Nederland-Kennisland). Het programma Burger@Overheid.nl is eind 2007 afgesloten. De BurgerServiceCode is met ingang van 2008 overgenomen door het nieuwe programma Burgerlink.

De BurgerServiceCode raakt steeds meer "ingeburgerd", maar de toepassing gaat niet vanzelf. Belofte maakt schuld. Burgers gaan er hun verwachtingen op baseren. Hoewel de e-overheid meer is dan een website, is dat wel de plaats waar de resultaten van de inspanningen om de dienstverlening te verbeteren zichtbaar worden. Of en zo ja in welke mate aan de normen wordt voldaan, kan een burger eenvoudig constateren aan de hand van concrete prestaties. Voor elke norm zijn daarom 3 toetsingscriteria vermeld. Zie de checklist achterin dit werkschrift.

De BurgerServiceCode formuleert normen die alleen bereikbaar zijn door invoering van de elektronische overheid. Vooral in de zogeheten backoffice moet heel wat gebeuren. Net zoals de 10 normen met elkaar samenhangen, geldt dat ook voor de bouwstenen van de e-overheid. De verbanden zijn te vinden in de NORA (Nederlandse Overheids Referentie Architectuur), zie www.e-overheid.nl/atlas/bouwstenen.

Kwaliteitshandvesten

Verschillende overheidsorganisaties hebben de uitgangspunten van de BurgerserviceCode concreet uitgewerkt in een kwaliteitshandvest. Een kwaliteitshandvest bestaat uit een aantal beloften over de dienstverlening van een individuele overheidsorganisatie. De kern van een kwaliteitshandvest is dat door een publieke organisatie concrete beloften worden gedaan over de te verwachten kwaliteit van de dienstverlening. Deze normen kunnen kwantitatief van aard zijn (wachttijden, afhandelingstermijnen etc.), maar ook kwalitatief (vriendelijkheid, informatievoorziening etc.). De dienst committeert zich niet alleen intern aan de normen, deze worden ook duidelijk gepubliceerd. De klant kan de organisatie aanspreken op deze beloften. Als niet aan de normen wordt voldaan, zal de klant 'compensatie' aangeboden krijgen door de organisatie. Het ministerie van Binnenlandse Zaken is een project gestart om het gebruik van kwaliteitshandvesten te stimuleren. Meer informatie: www.kwaliteitshandvesten.nl.

Status

De BurgerServiceCode is niet verplicht, maar gaat uit van het principe: pas toe of leg uit. Overigens zien steeds meer overheden deze gedragscode als dé standaard voor publieke dienstverlening, zoals mag blijken uit het volgende overzicht:

- De Bestuurlijke verklaring e-overheid van 18 april 2006 noemt de code het toekomstperspectief voor wensen van burgers en bedrijven;
- De NORA vermeldt de 10 normen als dé burgerwensen;
- De commissie Gemeentelijke Dienstverlening ("Jorritsma") noemt de code als referentiemodel voor kwaliteitshandvesten;
- Voor de jaarlijkse WebWijzerAward geldt de code als selectiemaatstaf;
- De Nationale Ombudsman heeft verklaard de code in zijn toetsingskader te gaan uitwerken;
- De code wordt als voorbeeld voor klantgerichtheid genoemd in het Good Governance Programma (BZK) en als doelstelling in de Kabinetsvisie informatie- en archiefbeheer (OCW);
- De provincie Drenthe heeft zich als eerste overheidsorganisatie politiek verbonden aan de code. De gemeente Heiloo wijdde er een raadsconferentie aan. De gemeente Oisterwijk neemt de code als uitgangspunt voor haar kwaliteitshandvest;
- Het Actieplan gemeentelijke dienstverlening 2006-2010 ("Kloosterhoeve") wil aansluiten bij de code;
- Ook is de code onderdeel van de "toolkit" voor de iTeams die gemeenten en provincies gaan ondersteunen met de e-overheid;
- Eind 2006 heeft de OESO de Nederlandse regering aanbevolen meer gebruik te maken van dit instrument, om op die manier de klantgerichtheid te vergroten;
- Inmiddels heeft de VNG de eerste vijf normen van de BurgerServiceCode formeel aanvaard als maatstaf voor gemeentelijke dienstverlening.

- Ten slotte won de BurgerServiceCode in 2007 de prestigieuze European e-Democracy Award van het Global Forum en kende de Europese Commissie het EU Good Practice Label toe.

Werkscrift

De code is nog niet af. Burger@Overheid.nl heeft gekozen voor een open ontwikkelmethode waardoor iedereen zijn steentje kan bijdragen aan het resultaat. De basis daarvoor is geen dik handboek dat je moet lezen, maar een dun werkschrift dat uitnodigt tot meedenken. In dit persoonlijke werkschrift kan iedere belangstellende eigen aantekeningen maken. Die worden verzameld en verwerkt in een nieuwe versie. Als hulpmiddel wordt bij elke norm een korte uitleg gegeven en een aantal concrete toetspunten vermeld.

Op aanvraag kunnen presentaties worden verzorgd over de toepassing van de BurgerServiceCode. Dat kan een algemene lezing zijn over "De Klantgerichte Overheid" of een workshop onder de titel "De BurgerServiceCode als instrument om de elektronische overheid te versnellen". Ook een combinatie van lezing met workshop is mogelijk, desgewenst afgestemd op de doelgroep (afhankelijk van voorkennis en belangstelling).

drs Matt Poelmans

directeur Burgerlink

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

Toelichting

In de huidige wereld is de website het gezicht van een organisatie. Ook voor veel overheidsorganisaties geldt namelijk dat het digitale kantoor tegenwoordig meer bezoekers trekt dan het fysieke. Vandaar de terechte aandacht voor de ontwikkeling van elektronische contacten (e-mail, internet). Maar dat mag niet ten koste gaan van de andere, traditionele kanalen. En dan niet omdat sommige mensen (nog) niet handig zijn met internet. Iedereen kan op enig moment behoefte hebben aan persoonlijk advies. De telefoon pakken is soms makkelijker dan je computer opstarten.

Principieel behoort de kanaalkeuze aan de klant. Commerciële dienstverleners als banken en verzekeraars hebben begrepen dat hun klanten dat willen. Banken zijn ook teruggekomen op hun onzalige plan om – nadat ze iedereen aan het internetbankieren hadden gekregen – veel kantoren op te heffen.

Een overheidsorganisatie die goed werk maakt van de multichannel-aanpak is de Informatiebeheer Groep (www.ib-groep.nl), bekend van de studiefinanciering. Die kreeg daarom de WebwijzerAward 2005 van Burger@Overheid.nl. Een ander voorbeeld is de gemeente Eindhoven. Die neemt e-mail even serieus als brieven en behandelt die volgens de normen zoals aanbevolen door Burger@Overheid.nl. En de regionale gezondheidsdienst in Twente komt op huisbezoek bij wie dat wil (met een laptop om formulieren in te vullen, dat wel!). Kortom: de burger aan de knoppen, ook op afstand.

Vragen

- *Legt men goed uit hoe je contact kunt opnemen en kan dat op vier manieren: bezoeken, bellen, schrijven en mailen?*
- *Heeft men één telefoonnummer of een contactcentrum?*
- *Krijgt de afzender een ontvangstbevestiging bij een e-mail, e-formulier of brief?*

2. Vindbare overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

Toelichting

Een burger die de overheid nodig heeft (voor inlichtingen, vergunningen, uitkeringen) moet zelf maar uitzoeken waar hij moet zijn. Maar burgers zien de overheid als één bedrijf en willen niet lastig gevallen worden met het onderscheid tussen overheidslagen en beleidssectoren.

Uit onderzoek van het BurgerOverheidPanel van Burger@Overheid.nl blijkt dat mensen gauw verdwalen in het bureaucratische oerwoud. Internet maakt het mogelijk dat overheden virtueel samenwerken, met behoud van hun autonomie en identiteit. Aan zo'n één-loket model wordt hard gewerkt, maar dat lukt alleen als de bestuurders en ambtenaren de omslag maken van een aanbodgerichte naar een vraaggestuurde organisatie.

Een geslaagd voorbeeld is de VIND-catalogus die door OL2000 is ontwikkeld voor gemeenten, en nu is verbreed tot alle overheidsproducten, zie www.overheidsloket.nl.

Een volgende stap is de integratie van producten. Zo kan door combinatie van diverse digitale kaarten (met daaraan gekoppeld de gegevens over verschillende ruimtelijke plannen) een soort "Wat-mag-ik-waar"-kaart worden vervaardigd. Een aantal gemeenten heeft al een centraal telefoonnummer. Er wordt gewerkt aan een Contactcentrum Overheid waar men via één telefoonnummer terecht kan met allerlei vragen. Ook zijn er ideeën om de gemeente te laten uitgroeien tot het loket voor de hele overheid. Amsterdam kreeg er de WebWijzerAward 2006 voor. Kortom, waar je straks ook aanklopt bij de overheid, je bent nooit aan het verkeerde adres en ze kunnen je altijd helpen.

Vragen

- *Is er een catalogus met omschrijving van de producten en de diensten, voorzien van een uitleg hoe je die krijgt?*
- *Is er een zoekmachine en zijn er links of verwijzingen naar verwante instellingen?*
- *Voldoet de website aan de Webrichtlijnen of heeft die het waarmerk Drempelvrij?*

3. Begrijpelijke voorzieningen

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

Toelichting

Iedereen wordt geacht de wet te kennen, maar het is in de praktijk niet eenvoudig je rechten en plichten te achterhalen. Daardoor maken sommigen geen gebruik van voorzieningen waarvoor zij wel in aanmerking komen (bijvoorbeeld huursubsidie). Op andere terreinen is er een woud van regelingen en uitvoeringsinstanties. Vooral in de sociale zekerheid (uitkeringen, pensioenen) zien veel mensen door de bomen het bos niet meer. Dat wordt alleen maar erger nu steeds meer voorzieningen worden geprivatiseerd en mensen zelf keuzes moeten maken (zoals bij de zorgverzekering).

De digitale overheid kan op verschillende manieren helpen om de weg te vinden door informatie in te delen naar rollen, thema's, doelgroepen, levensgebeurtenissen. Een andere vorm is de zogeheten persoonlijke internetpagina (www.e-overheid.nl/sites/pip/). Dat is een eigen website bij de overheid die burgers zelf kunnen inrichten, met persoonlijke gegevens, informatie over lopende contacten met de overheid en inzicht in individuele aanspraken en rechtspositie.

Begonnen wordt met een aantal voorzieningen over onder andere werkloosheid, pensioenen en uitkeringen, maar uiteindelijk kan die eigen website alle soorten overheidscontacten bevatten. Uit onderzoek van Burger@Overheid.nl is gebleken dat burgers daar wel iets in zien, op voorwaarde dat ze zelf hun digitale kluis kunnen beheren. Burgers willen tenslotte "baas in eigen bestanden blijven".

Vragen

- *Is informatie overzichtelijk gerangschikt (bijvoorbeeld naar thema, doelgroep of levensgebeurtenis)?*
- *Zijn er hulpmiddelen om persoonlijke gevolgen van beleid na te gaan (zoals uitrekenen waar men recht op heeft in eigen of toekomstige situatie)?*
- *Zijn callcenter- en baliemedewerkers in staat om vragen uit het gehele producten en dienstenpakket te beantwoorden?*

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

Toelichting

Alle informatie openbaar is nog niet zaligmakend. En ook de papieren bureaucratie digitaal maken helpt niet, integendeel, dat draagt eerder bij aan informatievervuiling. Overheidsinformatie moet eenvoudig toegankelijk zijn. De portal www.overheid.nl is de webstek voor dat doel. In een democratische rechtstaat allereerst als basisinformatie voor een participerende burger.

Elektronische publicatie wordt vanaf 2007 de officiële manier van wettelijke openbaarmaking.

Ook het Aarhus-verdrag verplicht overheden om milieu-informatie actief ter beschikking te stellen.

Daarnaast biedt de digitale overheid de mogelijkheid informatie op maat aan te bieden. In plaats van "aanbodgedreven" openbaarmaking op het moment van publicatie, kan informatie ook vraaggericht en persoonlijk worden aangeboden. Een goed voorbeeld is het abonnement op Gemeentemail.nl. Dit houdt in dat men na opgave van een bepaald profiel (onderwerp, postcode) periodiek automatisch alle informatie krijgt toegezonden die betrekking heeft op dit profiel.

Websites bieden diverse mogelijkheden om in te spelen op gebruikerswensen: veelgestelde vragen, thema's, dossiers. Men moet wel op de informatie kunnen vertrouwen. Dus daar passen geen disclaimers bij die zeggen: vergeet maar wat hier staat, want we kunnen niet instaan voor de juistheid... Zo maakt het zogeheten Antenneregister (met informatie over UMTS-masten) een slechte beurt, omdat de beheerder zich onttrekt aan de verantwoordelijkheid voor de actualiteit en volledigheid van de inhoud.

Vragen

- Kan men zich abonneren op proactieve informatie per thema (= attentingservice)?
- Zijn de gegevens die men over jou heeft eenvoudig in te zien en kun je die corrigeren?
- Krijg je bericht wanneer bijvoorbeeld je paspoort verloopt?

5. Gemakkelijke dienstverlening

Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van proactieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.

Toelichting

De grootste klacht van burgers is dat men dezelfde gegevens steeds opnieuw moet aanleveren. Dat betekent veel onnodige formulieren invullen. Door het inrichten van basisregisters kan dit leed worden voorkomen. Die bevatten gegevens waarmee verschillende overheidsdiensten kunnen werken. Een andere voorwaarde is dat een organisatie in staat is "achter het loket" de verschillende kanalen te combineren, dus beschikt over een klantenbestand en werkstroombeheer. Een eerste stap is het aanleveren van gegevens via webformulieren, met zelfservice bij het invoeren van gegevens. Een volgende stap is dat de overheid de gegevens zelf invult die zij al heeft. De burger hoeft zo'n formulier dan alleen nog maar te controleren en ondertekenen. De Belastingdienst gaat met ingang van 2008 zo werken met de jaarlijkse aangifte. De ultieme vorm is niet één-loket maar geen-loket: proactieve dienstverlening, waarbij iemand die recht heeft op bepaalde voorzieningen of toeslagen, die automatisch ontvangt (als hij daar prijs op stelt). Dat is niet alleen klantvriendelijk maar ook efficiënt. Een ander voordeel daarvan is dat op die manier een burger weet wat de overheid van hem weet. Daar hoort bij het inzage- en correctierecht, voor als er iets fout staat. Dat recht bestaat op dit moment al voor de GBA (bevolkingsadministratie): welke instanties vragen die gegevens voor welke doeleinden op? Maar als nu iemand bij de afdeling Burgerzaken daarom komt vragen, breekt er lichte paniek uit. Voor het gebruik van het nieuwe burgerservicenummer is een website ingericht die aangeeft hoe dit in elkaar zit (www.burgerservicenummer.nl).

Vragen

- *Zijn er webformulieren om informatie of diensten aan te vragen, voorzien van invulhulp?*
- *Vraagt men geen onnodige gegevens (hanteert men vooringevulde formulieren)?*
- *Werkt de organisatie mee in de Persoonlijke Internetpagina (PIP)?*

6. Transparante werkwijzen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

Toelichting

Ook goed opgeleide burgers die voor zichzelf weten op te komen, verdwalen gemakkelijk in het bureaucratische oerwoud. Zo is lang niet altijd duidelijk waarom bepaalde procedures moeten worden gevolgd, en al helemaal niet waarom die zo lang moeten duren. Door inzicht te geven hoe besluiten tot stand komen en de stappen die daarbij worden gezet in kaart te brengen, ontstaat er begrip en vertrouwen.

In de commerciële dienstverlening is deze "tracking and tracing" met groot succes ingevoerd bij verzending van postpakketten, bestellingen bij internet-boekhandels, etc. Het bespaart overbodige telefoontje hoe ver het er mee is. Onderdeel van zo'n procedure kan ook zijn dat men online afspraken maakt of rechtsreeks wijzigen aanbrengt in de eigen klantgegevens.

Iets dergelijks kan de overheid ook doen voor bijvoorbeeld het aanvragen van vergunningen. Wanneer iemand het verloop daarvan kan volgen en op de hoogte wordt gehouden van de wijze van afdoening, lijkt het niet zo lang meer te duren... Transparantie draagt niet alleen bij aan tevredenheid. In landen waar het openbaar bestuur minder goed functioneert, kunnen met dienstverlening via internet langs heldere procedures ook uitwassen worden bestreden of voorkomen (vriendjespolitiek, omkoperij en corruptie).

Vragen

- *Is de taak van de organisatie helder beschreven en zijn besluiten eenvoudig te vinden?*
- *Wordt aangegeven hoe de procedures verlopen?*
- *Krijg je informatie over de stand van zaken na indiening van een aanvraag of verzoek?*

7. Digitale betrouwbaarheid

Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert betrouwbaarheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

Toelichting

Meer en meer contacten verlopen via internet en we worden steeds afhankelijker van de beschikbaarheid van elektronische netwerken. Terwijl iedereen het logisch vindt dat de overheid zorgt voor ongestoord gebruik van de openbare weg, is zo'n verantwoordelijkheid er niet voor de elektronische snelweg. Toch is die ondertussen steeds meer een alternatief aan het worden, denk hierbij bijvoorbeeld aan thuiswerken.

Continuïteit en betrouwbaarheid moeten zijn gewaarborgd. Nu de digitale handtekening in de vorm van de DigiD een feit is (zie www.digid.nl), moet de overheid er ook op toezien dat daar geen ongelukken mee gebeuren. Fraude in het elektronische betalingsverkeer kopen we met z'n allen af. Maar misbruik in digitale overheidscontacten, bijvoorbeeld bij elektronisch stemmen, is nooit acceptabel.

Bovendien moeten burgers erop kunnen vertrouwen dat overheidsorganisaties en hun medewerkers zijn opgeleid en toegerust om zorgvuldig om te gaan met digitale gegevens. Het gebeurt nog te veel dat door slordigheid vertrouwelijke gegevens op straat komen te liggen (USB-stick!). Een computerrijbewijs is in sommige landen verplicht (www.ecdl.nl).

Elektronische archivering staat nog in de kinderschoenen. Om te voorkomen dat digitale Alzheimer toeslaat, moet digitale duurzaamheid vanaf het begin aandacht krijgen bij de vorming van e-dossiers als onderdeel van werkstroombeheer.

Iedereen die wil weten hoe te handelen in geval van hacking, phishing, virussen en spam kan zich abonneren op de www.waarschuwingsdienst.nl.

Vragen

- *Wordt uitgelegd hoe de organisatie vertrouwelijke gegevens behandelt?*
- *Is elektronisch betalen mogelijk?*
- *Zijn beveiligde transacties met DigiD mogelijk?*

8. Ontvankelijk bestuur

Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

Toelichting

Een klacht is een gratis advies en een lerende organisatie maakt daarvan gebruik om een fout de volgende keer te voorkomen. Niet alleen heeft een burger er recht op serieus te worden genomen, klantvriendelijkheid draagt ook bij aan prestatieverbetering. Inzage- en correctierecht en zelfservice bij eigen gegevens voorkomt fouten. Denken en werken vanuit de burger is voor de overheid echter nog steeds een cultuurschok.

Doordat de overheid de marktprikkel mist die bedrijven hebben om hun klanten beter te bedienen, zijn er andere mechanismen nodig. Allereerst nodigt een digitaal klachtenformulier uit tot reacties die anders per brief niet zouden zijn ingediend. Kwaliteitshandvesten zijn een andere vorm van een kwetsbare opstelling, maar helaas hebben nog maar weinig overheidsorganisaties zo'n handvest. Zie www.kwaliteitshandvesten.nl. Veel kwaliteitshandvesten richten zich op wachten doorlooptijden. Wachttijden voorkomen door slimme informatieverstrekking via internet is soms effectiever dan het wachten te verkorten voor mensen die eigenlijk onnodig in de rij staan.

Directe feedback kan men inbouwen in digitale procedures. Bezwaarschriften online indienen verlaagt de drempel en leidt tot grotere aantallen, maar de gestructureerde afdoening bespaart kosten aan twee kanten. Goede ervaringen zijn opgedaan bij de WOZ-taxaties en -aanslagen. Zie www.egem.nl.

Vragen

- Heeft de organisatie een *kwaliteitshandvest* of een *overzicht van servicenormen* gepubliceerd?
- Wordt het verschil uitgelegd tussen een *melding*, een *klacht* en een *bezwaar*?
- Is duidelijk bij wie je terecht kunt en vraagt men om *ideeën* en *suggesties*?

9. Verantwoordelijk beheer

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

Toelichting

De overheid verwacht steeds meer van burgers dat zij zelf keuzes maken op gebieden die voorheen onder collectieve voorzieningen of publieke diensten vielen, zoals pensioenen, arbeidsbemiddeling, gezondheidszorg, energielevering. Door de privatisering (introduktie van marktwerking in de publieke sector) wordt het inzichtelijk maken van die markt steeds belangrijker. Om die keuzerechten (die soms aanvoelen als keuzeplichten) te kunnen uitoefenen, is vergelijkende informatie nodig. In de consumentenmarkt is daar al veel ervaring mee opgedaan. Websites met productvergelijking zijn zeer populair. Zij bieden niet alleen prijsvergelijking maar ook kwaliteitsinzicht via het commentaar van kopers die al dan niet tevreden zijn. Prestatievergelijking is ook al op gang gekomen in de publieke sector, bijvoorbeeld kwaliteitskaarten voor scholen (www.onderwijsinspectie.nl) of aanbodvergelijking van zorgverzekeraars (www.kiesbeter.nl). Dergelijke overzichten ondersteunen ook een vorm van burgerschap die horizontaal toezicht wordt genoemd. Belanghebbenden kunnen bijvoorbeeld via openbare registers zien of bedrijven en instellingen over de benodigde vergunningen beschikken en al dan niet regelmatig worden gecontroleerd. Helaas is deze vorm van actieve openbaarheid onder druk komen te staan door de grotere aandacht voor veiligheid als gevolg van terrorisme. Gegevens over risico-objecten zijn te vinden op www.risicokaart.nl en www.e-provincies.nl.

Vragen

- *Publiceert de organisatie cijfers over haar prestaties?*
- *Zijn jaarverslagen en beleidsplannen begrijpelijk voor klanten (leken)?*
- *Doet de organisatie mee aan benchmarking-systemen?*

10. Actieve betrokkenheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Toelichting

De e-overheid houdt meer in dan verbetering van dienstverlening, verlichting van administratieve lasten en verhoging van efficiency. Het gaat ook om versterking van verantwoording en vergroting van betrokkenheid. De systemen die e-dienstverlening mogelijk maken, kunnen ook worden ingezet voor e-participatie en e-democracy. Zo is de stemwijzer inmiddels ingeburgerd als hulpmiddel bij verkiezingen (www.stemwijzer.nl). Ook zijn er al internetverkiezingen gehouden (www.rijnlandkiest.nl), hebben diverse politici chat-sessies (digitaal spreekuur) of houden een blog bij (dagboek op internet). Het burgerinitiatief waarmee mensen onderwerpen op de agenda kunnen zetten bij gemeenteraden of Tweede Kamer is heel goed te organiseren via internet. Net als bij moderne dienstverlening geldt overigens voor actief burgerschap: beschikbaarheid van systemen betekent nog niet automatisch gebruik. Overheden en burgers moeten er iets in zien. Burgers mogen dan minder geïnteresseerd lijken in algemene partijpolitiek, als het gaat om concrete belangenbehartiging weten zij de weg te vinden. Internet maakt nieuwe vormen van informatie-uitwisseling en groepsvorming mogelijk om tegenwicht te bieden tegen een machtige overheid. Een voorbeeld waarbij burgers internet hebben ingezet om hun positie te versterken, is het burgermeetnet voor vliegtuiglawaai (www.geluids.net).

Vragen

- *Biedt de website interactieve participatiemogelijkheden?*
- *Is er een klantenpanel, discussieforum of ideeënbus?*
- *Is er een weblog met reactiemogelijkheid?*

Checklist BurgerServiceCode

1. Keuzevrijheid contactkanaal

- *Legt men goed uit hoe je contact kunt opnemen en kan dat op vier manieren: bezoeken, bellen, schrijven en mailen?*
- *Heeft men één telefoonnummer of een contactcentrum?*
- *Krijgt de afzender een ontvangstbevestiging bij een e-mail, e-formulier of brief?*

2. Vindbare overheidsproducten

- *Is er een catalogus met omschrijving van de producten en de diensten, voorzien van een uitleg hoe je die krijgt?*
- *Is er een zoekmachine en zijn er links of verwijzingen naar verwante instellingen?*
- *Voldoet de website aan de Webrichtlijnen of heeft die het waarmerk Drempelvrij?*

3. Begrijpelijke voorzieningen

- *Is informatie overzichtelijk gerangschikt (bijvoorbeeld naar thema, doelgroep of levensgebeurtenis)?*
- *Zijn er hulpmiddelen om persoonlijke gevolgen van beleid na te gaan (zoals uitrekenen waar men recht op heeft in eigen of toekomstige situatie)?*
- *Zijn callcenter- en baliemedewerkers in staat om vragen uit het gehele producten- en dienstenpakket te beantwoorden?*

4. Persoonlijke informatieservice

- Kan men zich abonneren op proactieve informatie per thema (= attenderingsservice)?
- Zijn de gegevens die men over jou heeft eenvoudig in te zien en kun je die corrigeren?
- Krijg je bericht wanneer bijvoorbeeld je paspoort verloopt?

5. Gemakkelijke dienstverlening

- Zijn er webformulieren om informatie of diensten aan te vragen, voorzien van invulhulp?
- Vraagt men geen onnodige gegevens (hanteert men voorgevulde formulieren)?
- Werkt de organisatie mee in de Persoonlijke Internetpagina (PIP)?

6. Transparante werkwijzen

- Is de taak van de organisatie helder beschreven en zijn besluiten eenvoudig te vinden?
- Wordt aangegeven hoe de procedures verlopen?
- Krijg je informatie over de stand van zaken na indiening van een aanvraag of verzoek?

7. Digitale betrouwbaarheid

- Wordt uitgelegd hoe de organisatie vertrouwelijke gegevens behandelt?
- Is elektronisch betalen mogelijk?
- Zijn beveiligde transacties met DigiD mogelijk?

8. Ontvankelijk bestuur

- *Heeft de organisatie een kwaliteitshandvest of een overzicht van servicenormen gepubliceerd?*
- *Wordt het verschil uitgelegd tussen een melding, een klacht en een bezwaar?*
- *Is duidelijk bij wie je terecht kunt en vraagt men om ideeën en suggesties?*

9. Verantwoordelijk beheer

- *Publiceert de organisatie cijfers over haar prestaties?*
- *Zijn jaarverslagen en beleidsplannen begrijpelijk voor klanten (leken)?*
- *Doet de organisatie mee aan benchmarking-systemen?*

10. Actieve betrokkenheid

- *Biedt de website interactieve participatiemogelijkheden?*
- *Is er een klantenpanel, discussieforum of ideeënbus?*
- *Is er een weblog met reactiemogelijkheid?*

Burgerlink

is een initiatief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het programma is ondergebracht bij ICTU.

Burgerlink

is een driejarig stimuleringsprogramma (2008-2010) om de publieke dienstverlening te verbeteren met inschakeling van burgers.

Burgerlink

heeft de volgende taken:

- bevorderen servicenormen (BurgerServiceCode, Kwaliteitshandvesten);
- meten tevredenheid publieke dienstverlening (Kabinetsdoelstelling cijfer 7);
- verhogen betrokkenheid burgers (e-Participatie instrumenten).

Het programma Burgerlink is onderdeel van ICTU ■■■■■



SCHAKEL TUSSEN BURGER EN OVERHEID

BurgerServiceCode

1. Keuzevrijheid contactkanaal
2. Vindbare overheidsproducten
3. Begrijpelijke voorzieningen
4. Persoonlijke informatieservice
5. Gemakkelijke dienstverlening
6. Transparante werkwijzen
7. Digitale betrouwbaarheid
8. Ontvankelijk bestuur
9. Verantwoordelijk bekeer
- 10..Actieve betrokkenheid



Burgerlink (ICTU)

Bezoeken	Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag
Schrijven	Postbus 84011 2508 AA Den Haag
Bellen	070 - 8887868
Mailen	info@burgerlink.nl
Surfen	www.burgerlink.nl