Published on *Informatiebeheer* (https://labyrinth.rienkjonker.nl)

BurgerServiceCode

Titel	BurgerServiceCode
Publicatietype	Rapport
Publicatiejaar	2006
Uitgever	Website burger@overheid.nl,
Plaats uitgave	Den Haag
Taal	NL
RefMan	7269
Samenvatting	Wat mag de burger verwachten wanneer de elektronische overheid eenmaal een feit is? De BurgerServiceCode geeft antwoord. Deze code bevat normen voor de digitale relatie tussen burger en overheid. De BurgerServiceCode wordt op interactieve manier verder uitgewerkt om het burgerperspectief bij de elektronische overheid tastbaar te maken.

Opmerkelijk is dat deze code lange tijd niet meer via een overheidssite te vinden was.
Hij is nu als PDF te vinden op de site van NORA [1] (geraadpleegd 10/8/2015)

Aantekeningen	De 10 punten van de BurgerServiceCode (Versie 2.0) **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.
URL	http://www.noraonline.nl/images/noraonline/8/88/BurgerServiceCode.pdf [1]
Citation Key	ref_7269

Levenscyclus:

2.3 Bepalen van de grondslag en de betrouwbaarheid [2]
3.2 Vaststellen verantwoordelijkheden [3]
4 Bewaren [4]

Trefwoord:

ethiek [5]
gedragscode [6]
dienstverlening [7]
architectuur [8]
uitgangspunten [9]

Bestanden:

Bijlage	Grootte
7269.pdf [10]	46.44 KB
burgerlinkwerkschrift-130715101915-phpapp02.pdf [11]	7.47 MB

Share / Save [12]

CC BY NC SA

Bron-URL:https://labyrinth.rienkjonker.nl/content/burgerservicecode

Links
[1] http://www.noraonline.nl/images/noraonline/8/88/BurgerServiceCode.pdf [2]
https://labyrinth.rienkjonker.nl/levenscyclus/23-bepalen-van-de-grondslag-en-de-betrouwbaarheid [3]
https://labyrinth.rienkjonker.nl/levenscyclus/32-vaststellen-verantwoordelijkheden [4]
https://labyrinth.rienkjonker.nl/levenscyclus/4-bewaren [5] https://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/ethiek [6]
https://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/gedragscode [7] https://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/dienstverlening [8]
https://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/architectuur [9] https://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/uitgangspunten [10]
https://labyrinth.rienkjonker.nl/sites/default/files/7269.pdf [11]
https://labyrinth.rienkjonker.nl/sites/default/files/burgerlinkwerkschrift-130715101915-phpapp02.pdf [12]
https://www.addtoany.com/share#url=https%3A%2F%2Flabyrinth.rienkjonker.nl%2Fcontent%2Fburgerservicecode&title=BurgerServiceCode