



Overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening





De vijf overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening vormen een eenduidige set aan uitgangspunten die alle overheidsorganisaties kunnen gebruiken. Zo hoeft het wiel niet opnieuw te worden uitgevonden. Als iedereen ze gebruikt ontstaat er ook meer gemeenschappelijkheid tussen overheidsorganisaties. De principes zijn in 2020 door de Ambtelijke Commissie Uitvoering (ACU) vastgesteld.

Passend 

Overzichtelijk 

Betrouwbaar 

Respectvol 

Eigentijds 



Als burger ...

... is het contact met de overheid voor mij relevant qua timing, inhoud en/of vorm, ongeacht welk kanaal ik kies.





Als overheidsorganisatie zorgen we daarom dat ...

... mensen centraal staan, dat we anticiperen op hun verschillen. We handelen empathisch en durven uitzonderingen te maken waar dit nodig en toelaatbaar is. We houden zoveel mogelijk rekening met de burger die minder zelfredzaam is.



Als burger ...

... voel ik me goed geholpen en weet ik wat ik zelf moet doen en heb ik inzicht en overzicht over mijn zaken met de overheid. Mijn contact met de overheid verloopt zonder zorgen.





Overzichtelijk



Als overheidsorganisatie zorgen we daarom dat ...

... we duidelijk en vindbaar zijn en logische, gebruiksvriendelijke informatie en dienstverlening bieden, waarbij we gebruik maken van de reeds beschikbare gegevens.



Als burger ...

... vertrouw ik erop dat de overheid mij juist informeert en de afspraken nakomt, en dat de overheid zorgvuldig omgaat met mijn gegevens. Ik heb invloed op met wie en wanneer mijn gegevens gedeeld worden.





Betrouwbaar



Als overheidsorganisatie zorgen we daarom dat ...

...we betrouwbare en veilige informatie en dienstverlening bieden en de gegevens en privacy van de burger beschermen. We zijn als overheid consistent.



Als burger ...

... ervaar ik in het contact met de overheid dat er rekening wordt gehouden met mij en mijn leefwereld. Ik hou zelf ook rekening met de overheid door mij actief op de hoogte te stellen van wat er van mij wordt verwacht.





Als overheidsorganisatie zorgen we daarom dat ...

... we de burger kennen en betrekken en kennis met elkaar delen. We stellen zoveel mogelijk informatie ter beschikking en maken onze diensten zodanig, dat de burger zelfredzaam kan zijn in het regelen van zaken met de overheid.



Als burger ...

... kan ik contact hebben met de overheid op een voor mij bekende wijze die past bij de huidige tijd, bij voorkeur zoals ik dat ook kan bij niet-overheidsorganisaties.





Als overheidsorganisatie zorgen we daarom dat ...

...we tijdig inspelen op ontwikkelingen in de samenleving en (digitale) technologie en zorgen dat deze op elkaar aansluiten. We kiezen zoveel mogelijk voor efficiënte, overheidsbrede standaarden en voorzieningen.



