



Advies BurgerServiceCode

In opdracht van het Forum Standaardisatie

FS-20070307.05E

Auteur

Yola Park

Documentnummer

Kenmerk

Versie

0.3

Status

Concept

Datum

Den Haag, 27 februari 2007



Documentbeheer

Documenthistorie

Datum	Versie	Auteur	Opmerkingen
29-01-2007	0.1	Yola Park	Initiële versie
23-01-2007	0.2	Yola Park	Eerste commentaar verwerkt
26-01-2007	0.3	Yola Park	BurgerServiceCode verwijderd en als bijlage opgenomen
27-01-2007	0.4	Yola Park	Commentaar Xander van de Linde (Burger@Overheid.nl) verwerkt

Goedkeuring

Datum	Versie	Goedgekeurd door	Opmerkingen

Gerelateerde documenten

- [Verwijzing naar een gerelateerd document]
- [Verwijzing naar een gerelateerd document]



Inhoud

1.	Management samenvatting.....	5
1.1.	Conclusies.....	5
1.2.	Aanbevelingen.....	5
1.3.	Advies aan Forum.....	6
2.	Inleiding	7
2.1.	Aanleiding.....	7
2.2.	Aanvrager.....	7
2.3.	Naam specificatie	7
2.4.	Versie waarop advies betrekking heeft.....	7
2.5.	Doel.....	7
2.6.	Omgevingsfactoren specificatie	7
2.7.	Relatie met standaarden	8
2.8.	Doelgroep.....	8
2.9.	Wet- en regelgeving.....	8
3.	Toetsing	9
3.1.	Hergebruik.....	9
3.2.	Werkingsgebied	9
3.3.	Wet- en regelgeving.....	9
3.4.	Community	9
3.4.1.	Betrokken partijen.....	9
3.4.2.	Concurrerende communities	10
3.4.3.	Criteria Openheid.....	10
3.5.	Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)	10
3.6.	Kwaliteit.....	11
3.6.1.	Modulariteit.....	11
3.6.2.	Duidelijkheid	11
3.6.3.	Compleetheid	11
3.6.4.	Haalbaarheid	12
3.7.	Beheer.....	12
3.7.1.	Functioneel beheer	12
3.7.2.	Technisch beheer	12
4.	Aandachtspunten bij gebruik	13
4.1.	Referentie-implementaties	13
4.2.	Communicatie.....	13
4.2.1.	Vermarkten opgeleverde product	13
4.2.2.	Toezicht op de toepassing van het product	13
4.2.3.	Publicatie.....	13



4.3.	Certificering	13
4.4.	Impactanalyse	13
5.	Bijlagen	14
5.1.	Bijlage 1 BurgerServiceCode	14
5.2.	Bijlage 2 ABC Publieke Dienstverlening	14
5.3.	Bijlage 3 E-citizen boost E-government.....	14
5.4.	Bijlage 4 Verwijzingen BurgerServiceCode	14



1. Management samenvatting

De BurgerServiceCode is een waardevol geschenk van de burger aan de overheid waarin de eisen van de burger als klant staan verwoord als 10 kwaliteitsnormen. Dit instrument is ontwikkeld op initiatief van het programma Burger@Overheid.nl. De opdrachtgever van Burger@Overheid.nl is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Een onafhankelijk Forum behartigt de burgerbelangen en is bepalend voor de werkzaamheden van Burger@Overheid.nl. Het programma Burger@Overheid.nl is in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De burgers zijn de ruim 16 miljoen inwoners van Nederland. De overheid wil deze heterogene doelgroep centraal stellen. Om te voorkomen dat elke overheidsorganisatie zijn eigen burger gaat uitvinden kan de BurgerServiceCode als standaard dienen om de burger als klant te definiëren.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft bij het Forum Standaardisatie een verzoek ingediend om aanbevelingen te doen over het gebruik van de BurgerServiceCode. Naar aanleiding van dit verzoek heeft het Bureau Forum Standaardisatie de BurgerServiceCode beoordeeld aan de hand van de toetsingscriteria van het Bureau.

De conclusies en aanbevelingen alsmede het advies aan het Forum zijn in de paragrafen 1.1 tot en met 1.3 opgenomen.

1.1. Conclusies

De BurgerServiceCode is een manier om burgers inspraak te geven en op die manier actief te betrekken bij de ontwikkeling en realisatie van de e-overheid. Voor het realiseren van een dienstbare publieke sector zoals in regeerakkoord wordt genoemd is de BurgerServiceCode een onmisbaar instrument. Het vorm één van de belangrijke pijlers onder de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur en is een uitmuntend voorbeeld van openheid omdat iedereen in de gelegenheid is gesteld erover mee te praten. De kracht van BurgerServiceCode is om in algemene termen toch de kern te raken van wat de burger wil.

1.2. Aanbevelingen

BurgerServiceCode heeft geen status van zichzelf. Overheden en andere organisaties verwijzen ernaar en maken gebruik van de BurgerServiceCode. Het gebruik en toepassen krijgt extra kracht door de BurgerServiceCode middels een besluit van de ministerraad verplicht te stellen. Dit een lang traject waarvoor de voorbereidingen getroffen zouden kunnen worden. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voert een impactanalyse uit om de toekomst van de BurgerServiceCode in kaart te brengen. Onder meer de juridische implicaties van welke vorm van verplichtstellen dan ook.



Op allerlei plekken wordt “de burger” opnieuw uitgevonden. Adopteer de BurgerServiceCode om te voorkomen dat elke dienst zijn eigen variant van “de burger” bedenkt. Als er afwijkende of aanvullende informatie over/van de burger komt dan kan deze als input worden geleverd. Commiteer je aan de BurgerServiceCode als uitgangspunt en stimuleer het gebruik en toepassen van de BurgerServiceCode.

Een besluit van het College om per departement het werkschrift BurgerServiceCode te laten invullen en als bijlage bij het jaarplan op te laten nemen en te publiceren zou het actief gebruik van de overheden enorm stimuleren. De meerwaarde is dat departementen zo naast hetgeen ze hebben gerealiseerd ook hun ambities publiceren. Laat uitzoeken of er algemene criteria zijn te geven of handreikingen waarlangs de instellingen kunnen monitoren.

Een advies aan het Forum Standaardisatie is om het werkschrift zelf in te vullen. Dit kan het Forum helpen bij het inventariseren van witte vlekken en monitoren waar het Forum Standaardisatie staat met het centraal stellen van de burger.

Het programma Burger@Overheid.nl loopt eind 2007 af en over het vervolg is nog niets besloten. Zonder verdere inrichting van de overheidsdienstverlening met en structureel beheer van BurgerServiceCode gaat kostbare inspanning verloren. Het Forum adviseert dringend om te waarborgen dat de BurgerServiceCode in ontwikkeling blijft.

1.3. Advies aan Forum

1. Geef het College het advies om de ministeries en de onderdelen daarvan te verzoeken transparant in hun jaarverslagen kenbaar te maken wat de ambities zijn ten aanzien van de BurgerServiceCode.
2. Het Bureau adviseert de om de BurgerServiceCode door het College Standaardisatie als uitgangspunt voor het invullen van beleid voor dienstverlening van overheid aan burgers vast te stellen.
3. Zorg dat er structureel beheer van het BurgerServiceCode wordt belegd bij een onafhankelijke instantie die de burgerparticipatie en openheid van de BurgerServiceCode kan waarborgen.
4. Bring er bij het College op aan dat een verkennen wordt gedaan naar de mogelijkheid om BurgerServiceCode middel Ministerieel besluit een formele status te geven. Maak daarbij gebruik van de impactanalyse die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil gaan uitvoeren.
5. Laat een licht aangepaste variant van de BurgerServiceCode maken die de private sector centraal stelt, de zogenaamde BedrijvenServiceCode.
6. Het Forum Standaardisatie vult zelf het werkschrift BurgerServiceCode in om vast te stellen in welke mate haar werkzaamheden voldoen aan de kwaliteitsnormen van de burger.



2. Inleiding

2.1. Aanleiding

Bij het Forum Standaardisatie is een verzoek ingediend een aanbeveling te doen over de BurgerServiceCode.

2.2. Aanvrager

De aanvrager voor het advies is de opdrachtgever van Burger@Overheid.nl het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Vanuit het Forum Standaardisatie treden Harry van Zon (Ministerie van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties) en Olf Kinkhorst (Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen) op als sponsor van de BurgerServiceCode.

2.3. Naam specificatie

De gedragscode met de tien kwaliteitsnormen voor de (digitale) relatie tussen burger en overheid staat bekend onder de naam "BurgerServiceCode". De BurgerServiceCode is een algemene standaard voor burgerparticipatie en dienstverlening waarin het burgerperspectief staat verwoord.

2.4. Versie waarop advies betrekking heeft

De geldende versie is op het moment van schrijven versie 2.2 (december 2006). In deze versie zijn voor het eerst vragen opgenomen die de burger en overheid helpen om te toetsen in hoeverre aan de norm is gerealiseerd. Daarbij moet worden dat dit een eerste aanzet is en de vragen in volgende versies moeten worden aangevuld.

2.5. Doel

De bedoeling van de BurgerServiceCode is om de interne drijfveren tot verandering (bij bestuurders en ambtenaren) te ondersteunen met externe druk (door burgers en hun belangenbehartigers). Deze gedragscode wil een kwaliteitsnorm zijn voor de (digitale) relatie tussen burger en overheid.

2.6. Omgevingsfactoren specificatie

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 (wachtijden, afhandelingstermijnen etc.), maar ook kwalitatief (vriendelijkheid, informatievoorziening etc.). De dienst committeert zich niet alleen intern aan de normen, deze worden ook duidelijk gepubliceerd



2.7. Relatie met standaarden

Er zijn geen andere standaarden die hieraan ten grondslag liggen. Eventueel kunnen de kwaliteitshandvesten en de NORA genoemd worden als standaarden die zich op de BurgerServiceCode baseren.

2.8. Doelgroep

De code is zowel bestemd voor de burger als voor de overheid.

De burger kan daarop terugvallen als hij de overheid wil aanspreken op de kwaliteit van (digitale) contacten.

De overheid kan de code gebruiken om haar (digitale) informatie, diensten en interactie op orde te brengen.

2.9. Wet- en regelgeving

De BurgerServiceCode kent geen formele status.

De BurgerServiceCode zou aan slagkracht winnen als de Ministerraad de "BurgerServiceCode als uitgangspunt voor de dienstverlening" zou vaststellen.



3. Toetsing

Het Bureau Forum Standaardisatie heeft de BurgerServiceCode getoetst aan de hand van een aantal criteria. De toetsing wordt hieronder toegelicht. Ze vormt de basis van het inhoudelijke oordeel van het Bureau met betrekking tot de BurgerServiceCode.

3.1. Hergebruik

De normen die zijn opgenomen in de BurgerServiceCode zijn nadrukkelijk bedoeld voor hergebruik. Juist om te voorkomen dat elke overheidsdienst zijn eigen visie op burger gaat ontwikkelen zijn de organisaties uitgenodigd om de normen van de BurgerServiceCode te hergebruiken.

3.2. Werkingsgebied

De BurgerServiceCode is van toepassing op de publieke dienstverlening (ruim 2400 producten) van alle overheidslagen en beleidssectoren (ongeveer 1400 overheden) en betreft de dienstverlening aan de burgers (ruim 16 miljoen inwoners).

3.3. Wet- en regelgeving

Er is geen wet- of regelgeving nationaal of internationaal die BurgerServiceCode verplicht stelt.

3.4. Community

Een community is een specifieke gemeenschap of groep in het veld die zich bezighoudt met de ontwikkeling en/of het beheer van een specifieke (set van) standaard(en), vanuit een expliciete gezamenlijke behoefte. Omdat dergelijke behoeften vaak zowel in het private als in het publieke domein worden gevoeld, kan een community een publiek-private samenwerkingsvorm zijn. In 3.4.1 en 3.4.2 wordt ingegaan op de betrokken en concurrerende partijen. Paragraaf 3.4.3 behandelt de mate van openheid van de BurgerServiceCode.

3.4.1. Betrokken partijen

De BurgerServiceCode is bedacht door Burger@Overheid.nl. Dat is een door de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing ingesteld onafhankelijk forum dat de totstandkoming van de digitale overheid kritisch volgt vanuit het burgerperspectief. Onafhankelijk betekent in dit geval dat de minister betaalt, maar niet bepaalt. Het forum (de stuurgroep) van Burger@Overheid.nl stelt zijn eigen werkprogramma vast. In dat forum zitten deskundigen afkomstig van diverse organisaties die burgerbelangen behartigen. Het zijn: Marjet van Zuijlen (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).



3.4.2. Concurrerende communities

De BurgerServiceCode is zo uniek dat er geen vergelijkbare initiatieven zijn in binnen- en buitenland.

3.4.3. Criteria Openheid

Volgens de door het programma OSOSS opgestelde definitie van een open standaard is en standaard open als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

1. De standaard is goedgekeurd en zal worden gehandhaafd door een not-for-profit organisatie, en de lopende ontwikkeling gebeurt op basis van een open besluitvormingsprocedure die toegankelijk is voor alle belanghebbende partijen (consensus of meerderheidsbeschikking enz.);

De besluitvormingsprocedure is formeel niet geregeld. De procedure is wel inzichtelijk en open, want elke burger en organisatie kan zijn op- en aanmerkingen via kanaal van zijn of haar keuze kenbaar maken.

2. De standaard is gepubliceerd en over het specificatie document van de standaard kan vrijelijk worden beslist of het is te verkrijgen tegen een nominale bijdrage. Het moet voor allen mogelijk zijn om het te kopiëren, beschikbaar te stellen en te gebruiken om niet of tegen een nominale prijs;

De BurgerServiceCode is vrijelijk beschikbaar in digitale vorm en in gedrukte vorm op verzoek gratis verkrijgbaar.

3. Het intellectuele eigendom - m.b.t. mogelijk aanwezige patenten - van (delen van) de standaard is onherroepelijk ter beschikking gesteld op een royalty-vrije basis;

De BurgerServiceCode is onder Creative Commons Licentie uitgebracht met de verplichting om de auteur te vermelden en onder de voorwaarde dat de tekst niet wordt gewijzigd. In het colofon is opgenomen dat overname is toegestaan en ook uitdrukkelijk de bedoeling mist met bronvermelding.

4. Er zijn geen beperkingen omtrent het hergebruik van de standaard

Hergebruik van de standaard is zonder voorbehoud toegestaan.

3.5. Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)

De Nederlandse Overheid Referentie Architectuur is voor een belangrijk deel gebaseerd op de wensen van burgers, zoals vastgelegd in de BurgerServiceCode versie 2.1.

De NORA vermeldt de 10 normen als dé burgerwensen en vormen de basis voor de principes in NORA. De Regering wil burgers en bedrijven centraal stellen. Burgers en bedrijven hebben recht op goede, tijdige en zorgvuldige dienstverlening. Het perspectief van burgers en bedrijven staat centraal en niet de logica van de



overheidsorganisatie. Door het programma “Burger@Overheid” zijn de wensen van de burgers vertaald in de BurgerServiceCode.

Services en dus ook diensten worden geleverd op basis van keten- en bedrijfsprocessen. Er worden hoge eisen gesteld aan het functioneren van de e-overheid. De BurgerServiceCode noemt eisen als transparantie, multichannel, korte doorlooptijd en hoge betrouwbaarheid.

De wensen van burgers zijn in het programma “Burger@Overheid.nl” ontwikkeld via discussies met burgerpanels en vastgelegd in de BurgerServiceCode.

3.6. Kwaliteit

3.6.1. Modulariteit

Modulariteit van de specificatie houdt in dat een goede opdeling in deelaspecten en componenten bestaat. Een specificatie is bijvoorbeeld modulair opgezet als er een scheiding bestaat tussen presentatie en inhoud.

Er is wel samenhang tussen de tien normen maar ze zijn onafhankelijk van elkaar aan te scherpen of te vervangen.

3.6.2. Duidelijkheid

Een duidelijke specificatie wil zeggen dat geen inconsistenties worden waargenomen in de specificatie en dat de gehanteerde termen eenduidig en zelfverklarend zijn.

De toelichting bij elke code zorgt ervoor dat helder is wat er met de BurgerServiceCode wordt bedoeld. Er is heldere en complete uitleg over de BurgerServiceCode op de website en bij het forum van Burger@Overheid.nl te vinden.

3.6.3. Compleetheid

Een specificatie is compleet wanneer alle relevante aspecten en onderdelen worden behandeld in de specificatie.

Over compleetheid van de BurgerServiceCode valt lastig een uitspraak te doen. Er is de keuze gemaakt om de codes zo globaal mogelijk te houden wat impact kan hebben op de compleetheid. Oftewel de codes dekken wel de lading maar niet in detail. Daarvoor zouden de codes nader uitgewerkt kunnen worden per overheidslaag of dienst.

De bedrijven worden niet expliciet genoemd. In de rol van ondernemende burger kan de ondernemer zich aangesproken voelen. Toch komen uit het bedrijfsleven verzoeken voor een bedrijvenscode bij Burger@Overheid.nl binnen.



3.6.4. Haalbaarheid

De haalbaarheid van een specificatie geeft aan of redelijkerwijs mag worden aangenomen dat een organisatie de standaard kan invoeren. Dit wordt bepaald door het gegeven of software voor handen is die met de specificatie overweg kan en of onderzoek is verricht naar de kosten en baten van de specificatie.

Met de BurgerServiceCode valt een kostenbesparing te realiseren doordat alleen aan de kwaliteitseisen kan worden voldaan als overheden gaan samenwerken om een coherente dienstenpakket aan te bieden. Als bijeffect van het samenwerken zal werk wat dubbel wordt gedaan verdwijnen en kan voordeel worden gedaan met infrastructuur en voorzieningen delen.

3.7. Beheer

Voor de BurgerServiceCode is het strategisch beheer nog niet belegd. In het algemeen is strategisch beheer een kritische succesfactor en dat geldt ook voor de BurgerServiceCode.

3.7.1. Functioneel beheer

Er is nog geen sprake van structureel beheer omdat de BurgerServiceCode zich in projectfase bevindt. In deze fase wordt het beheer door de projectgroep zelf uitgevoerd.

3.7.2. Technisch beheer

Ook technisch beheer is nog niet ingericht.



4. Aandachtspunten bij gebruik

In dit hoofdstuk wordt gekeken welke middelen vanuit het project worden ingezet om de standaard te implementeren.

4.1. Referentie-implementaties

Referenties zijn opgenomen in Bijlage 4 en staan in de BurgerServiceCode zelf. De BurgerServiceCode heeft nationaal en internationaal veel aandacht en wordt ook veelvuldig opgenomen.

4.2. Communicatie

4.2.1. Vermarkten opgeleverde product

Voor het programma Burger@Overheid.nl is communiceren over de BurgerServiceCode het middel bij uitstek om bekendheid te geven aan hun missie. Hiervoor worden alle contactkanalen gebruikt die de burger ter beschikking staat.

4.2.2. Toezicht op de toepassing van het product

Het Forum Burger@Overheid.nl en niet te vergeten de burger houden toezicht op de BurgerServiceCode.

4.2.3. Publicatie

De BurgerServiceCode is in gedrukte en online versie beschikbaar.

Er is ook een Flash versie van het werkschrift beschikbaar, zie:

<http://www.archief.burger.overheid.nl/burgerservicecode/>

4.3. Certificering

Onder certificering wordt verstaan het toekennen van een bepaalde status aan een product of een dienst. Een afnemer van het product kan dan eenvoudig vaststellen of dit product of dienst aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoet.

Burger@Overheid.nl is bezig met het ontwikkelen van toetsingscriteria. In het werkplan is opgenomen om een keurmerk uit te gaan geven voor de BurgerServiceCode.

4.4. Impactanalyse

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gaat een impactanalyse BurgerServiceCode uitvoeren.



5. Bijlagen

5.1. Bijlage 1 BurgerServiceCode

Werkscrift BurgerServiceCode versie 2.2 als PDF bijgevoegd.

Een gedrukte exemplaar van het werkschrift wordt aan de Forumleden uitgedeeld tijdens de vergadering van 7 maart 2007.

5.2. Bijlage 2 ABC Publieke Dienstverlening

Advies van Burger@Overheid.nl aan het nieuwe kabinet om Altijd de Burger Centraal te stellen.

5.3. Bijlage 3 E-citizen boost E-government

Burger@Overheid.nl Burgerparticipatie als instrument om de Electronische overheid een stap verder te brengen.

5.4. Bijlage 4 Verwijzingen BurgerServiceCode

Adhesiebetuigingen en Vermeldingen BurgerServiceCode

Adhesiebetuigingen

Alexander Pechtold (minister BVK) bij ontvangst werkschrift: prijst code bij alle overheden aan

Frans Weisglas (voorzitter Tweede Kamer) bij ontvangst Webflop 2005: nieuwe website moet voldoen aan code

Annemarie Jorritsma (voorzitter VNG-commissie Dienstverlening): code als voorbeeld voor model kwaliteitshandvest gemeenten

Johan Hakkenberg (directeur IB Groep) bij ontvangst WebWijzerAward 2005 (juryprijs): code gebruiken voor verbetering website

Dieneke van As-Kleiweg (burgemeester Assen) bij ontvangst WebWijzerAward 2005 (publieksprijs): code gebruiken voor verbetering website

Siep Eilander (directeur ICTU): code is gouden greep

Gerard Bouman (korpschef Politie Haaglanden): code is vorm van expertise die het korps verder kan helpen

William Heath (chairman Kable Publishers): a work of genius in conception and design, every country needs this



(concept) Manifest Rijk-Provincies-Gemeenten over dienstverlening overheid: code als leidraad voor kwaliteitshandvesten

Alex Brenninkmeijer (Nationale Ombudsman): gaat code toepassen op eigen organisatie

Laurens Jan Brinkhorst (minister EZ): code voorbeeld voor Antenneregister

Peter van Laarhoven (directeur Strategie en Beleid, Kadaster): gaat code toepassen op dienstverlening

Prof. Soon Hee Kim (Korean Association for Policy Studies): I think that the eCitizen Charter can be an excellent case for improving the eCitizen concept in Korea.

NORA: De Nederlandse Overheid Referentie Architectuur is voor een belangrijk deel gebaseerd op de wensen van burgers, zoals vastgelegd in de code". Guido Bayens, adviseur programma Architectuur Elektronische Overheid

EGEM: code mag niet ontbreken in gemeenteprogramma

Overheid.nl Monitor 2005: code is een gezonde tegenhanger voor het aanbodgerichte denken

eGovernment FP7 Research Stakeholder Consultation EU: To finish in a positive way however: one contribution from the Netherlands contained the idea for a e-Citizens' charter, which is user centred, addresses the major e-Government topics, consists of the quality requirements for digital contracts including both citizens' rights as well as governmental responsibilities.

Vermeldingen BurgerServiceCode

Bestuurlijke Verklaring 18 april 2006

"Om daarbij het perspectief van burgers en bedrijven leidend te maken, gaan (wij) in de geest van de BurgerServiceCode van burger@overheid uit van een het volgende toekomstbeeld", waarna de meeste normen van de code worden genoemd. In de Uitvoeringsagenda bij het akkoord staan "werkafspraken waarvoor partijen zich laten beïnvloeden door de toekomstperspectieven uit de Voorgangsrapportage Elektronische Overheid, de BurgerServiceCode en het advies van de Commissie Jorritsma".

Uitreiking WebWijzerAward 26 april 2006

"Wat ik daarbij ook goed vind, is dat de BurgerServiceCode de maatstaf is geweest om de WebWijzerAward toe te kennen. De code kan steeds meer worden gezien als dé open standaard voor overheidsdienstverlening."

Nationale Ombudsman

'Wij beoordelen klachten van burgers over de overheid aan de hand van een toetsingskader, de Behoorlijkheidswijzer. Ik ga de BurgerServiceCode hierin zeker uitwerken. Heel concreet kan bijvoorbeeld de keuzevrijheid van het contactkanaal



meetellen in ons onderzoek naar burgerbrieven. Andere punten moet ik eerst goed onderzoeken. Maar ik vind het een prima initiatief.'

OECD 2006, blz 12

The Dutch vision for e-government is clearly user-focused, yet the link between user-centricity and the practical level of e-government e-service provision seems to be rather weak. User-centricity using the well-developed framework of the Dutch Citizens' Charter seems to be loosely connected to the overall e-government policy and strategy resulting in loose couplings between user-centricity and concrete cross-sector implementation of e-government services. Alignment to user intentions and needs seems to be difficult to appraise for central government since most of the interactions stands at local municipality level.

Publieke dienstverlening, professionele gemeenten

Visie 2015 Commissie Gemeentelijke Dienstverlening (Jorritsma)

VNG-juni 2005 blz 13

"Ook de BurgerServiceCode van burger@overheid past heel goed in de bestuurlijke vernieuwingsagenda van de commissie"

Gemeente heeft het antwoord

Bij het vormen van de gemeenten als hét loket voor de overheid willen de klanten de contacten met de burgers professionaliseren. In de publicatie "Gemeente heeft het Antwoord" wordt de BurgerServiceCode als uitgangspunt genomen om aan te geven op welke manier invulling zal worden gegeven aan de verwachtingen van de burger.

Verkiezingsprogramma e-provincie 2007-2011

In het verkiezingsprogramma van e-provincie is de BurgerServiceCode opgenomen en de ambitie neergezet om met ICT meer dienstbetoon te realiseren door burger en bedrijven centraal te stellen.