|  |
| --- |
| **NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit** |

|  |
| --- |
| STELLING  Maak cyclische sturing op de kwaliteit van de dienst mogelijk.  RATIONALE  Afnemers vragen overheidsorganisaties om transparantie ten aanzien van de geleverde kwaliteit van de dienst en de sturing daarop. De overheidsdienstverlener legt over deze sturing verantwoording af en geeft aan of zij 'in control' is. Voor alle diensten gelden leveringsvoorwaarden en kwaliteitscriteria (Quality of Service). Afspraken hierover zorgen ervoor dat overheidsdienstverlener en afnemer weten waar zij aan toe zijn en elkaar kunnen vertrouwen. Voor afnemers is het van belang om snel inzicht te kunnen krijgen in een pakket van maatregelen voor de borging van de kwaliteit. Dit is ook in het kader van samenwerking tussen organisaties van belang. Op basis van inzicht in deze maatregelen ontstaat vertrouwen en het vermogen om snel samenwerking te realiseren. De overheidsdienstverlener werkt daarom op methodische wijze aan de kwaliteit van de dienst. Dit veronderstelt een cyclische terugkoppeling of Plan-Do-Check-Act-cyclus (Deming-cirkel) op de kwaliteit van de dienst. |