|  |
| --- |
| **NAP05 Bied de dienst proactief aan** |

|  |
| --- |
| STELLING  Bied de dienst aan wanneer dit in het belang is of zou kunnen zijn voor de afnemer.  RATIONALE  Het gebruik en gemak van diensten neemt toe wanneer overheidsdienstverleners acteren op signalen die duiden op (latente) behoeften bij de afnemer. Op basis hiervan nemen zij het initiatief om (aanvullende) diensten aan te bieden of er naar door te wijzen. Afnemers hoeven daardoor niet eerst zelf de vraag te stellen, of te weten welke diensten beschikbaar zijn. Proactiviteit is een belangrijk aspect van de kwaliteit van dienstverlening die de overheid nastreeft. |