|  |
| --- |
| **KW01 Vertrouwen** |

|  |
| --- |
| BESCHRIJVING  De dienstverlening van de overheid maakt het vertrouwen waar die burgers en bedrijven daar in stellen.  TOELICHTING  De dienstverlening van de overheid is rechtvaardig, transparant, objectief en onbevooroordeeld: gelijke gevallen worden gelijk behandeld, waar mogelijk rekening houdend met individuele omstandigheden. In haar dienstverlening handelt de overheid verantwoord. Zij stelt de belangen van burgers en bedrijven én van de democratische rechtsstaat centraal. Ze staat open voor vragen, klachten en ideeën. De overheid beschermt de privacy van burgers en bedrijven en gaat vertrouwelijk om met informatie die ze voor haar dienstverlening ontvangt, verzamelt en gebruikt. |

|  |
| --- |
| **KW02 Veilig** |

|  |
| --- |
| BESCHRIJVING  Niemand hoeft bij dienstverlening van de overheid te vrezen voor gevaren en bedreigingen.  TOELICHTING  Onveilige situaties kunnen de vrijheid van burgers en bedrijven om voluit deel te nemen aan de samenleving belemmeren. Bijvoorbeeld als afnemers of aanbieders van diensten blootgesteld worden aan bedreigingen als misbruik, diefstal, afpersing, fraude of stigmatisering. En er ontstaan geen gevaren voor de veiligheid omdat de diensten waar politie, luchtverkeersleiding, douane, brandweer, inspecties of waterbeheerders van afhankelijk zijn, blijven functioneren. De overheid moet daarom een goed raamwerk hebben om diensten veilig aan te bieden met daarbij:  \* analyse van risico's en effectiviteit van beschikbare veiligheidsmaatregelen;  \* goede weging van de impact van risico's en maatregelen ten opzichte van andere maatschappelijke waarden;  \* verantwoording van de gemaakte keuzes;  \* controle op de uitvoering. |

|  |
| --- |
| **KW03 Toekomstgericht** |

|  |
| --- |
| BESCHRIJVING  De dienstverlening van de overheid is op de toekomst voorbereid.  TOELICHTING  De overheid verbetert en innoveert haar dienstverlening continu. Die dienstverlening is wendbaar zodat deze steeds aangepast kan worden aan de ontwikkelingen in de maatschappij, techniek en leefomgeving. Het doel is dienstverlening die uitgaat van behoeften en effecten op korte én lange termijn en die duurzaam is. Dit betekent dat de negatieve effecten op het milieu en de leefomgeving zo veel mogelijk worden beperkt. |

|  |
| --- |
| **KW04 Doeltreffend** |

|  |
| --- |
| BESCHRIJVING  De dienstverlening van de overheid bereikt de gestelde doelen en voldoet zo aan de verwachtingen van burgers en bedrijven.  TOELICHTING  Burgers en bedrijven verwachten van de overheid dat haar dienstverlening effectief is. De overheid streeft ernaar om de dienstverlening te leveren zoals deze is bedoeld. De geplande doelen worden gerealiseerd door hiervoor prestatienormen vast te stellen, prestaties regelmatig te evalueren, uitkomsten duidelijk te communiceren en veranderingen door te voeren. |

|  |
| --- |
| **KW05 Doelmatig** |

|  |
| --- |
| BESCHRIJVING  De dienstverlening van de overheid is zo ingericht dat met een optimale balans tussen kosten, tijdigheid en kwaliteit het beoogde doel wordt bereikt.  TOELICHTING  De overheid standaardiseert waar dat kan en biedt maatwerk waar dat nodig is, om kwaliteit en tijdigheid van de dienstverlening voor burgers en bedrijven te garanderen en kosten te reduceren.  Om administratieve lasten te verminderen gebruikt de overheidsdienstverlener informatie die bekend is en stelt informatie beschikbaar aan andere overheidsdienstverleners en ketenpartners op basis van verantwoord gegevensgebruik. Zo worden afnemers niet geconfronteerd met overbodige vragen of irrelevante informatie. Om dit te realiseren is overheidsinformatie duurzaam toegankelijk gemaakt.  Informatie over dienstverlening van de overheid staat op plaatsen waar burgers en bedrijven dit verwachten. Als de verkeerde overheidsdienstverlener is benaderd wordt de afnemer geholpen met de doorverwijzing. |