|  |
| --- |
| **KD01 Transparant** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
| **1** | **1** |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Burgers en bedrijven kunnen gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt en krijgen inzicht waarom ze voor bepaalde dienstverlening wel of niet in aanmerking komen. De overheid houdt hen op de hoogte van het verloop van procedures waarbij ze betrokken zijn. De overheid zorgt ervoor dat haar werkwijze transparant is, kan zich hierover verantwoorden en stelt de informatie die hiervoor nodig is actief beschikbaar.  Burgers en bedrijven kunnen de prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de informatie die daarvoor nodig is actief beschikbaar. Dit is belangrijk voor het vertrouwen van burgers en bedrijven in de overheid. |

|  |
| --- |
| **KD02 Betrouwbaar** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  | **1** |  |  |  |  |  |  | **1** | **1** |  |  |  | **1** |  | **1** |

|  |
| --- |
| De overheid doet in haar dienstverlening recht aan de zekerheid die burgers en bedrijven daarin mogen stellen. In haar dienstverlening zegt de overheid wat ze doet en doet wat ze zegt. Burgers en bedrijven kunnen uitgaan van een betrouwbare en voorspelbare overheid. Zij kunnen vertrouwen dat informatie tijdig wordt verstrekt en dat deze correct, compleet en actueel is. De kwaliteit van diensten voldoet aan vooraf bepaalde normen. De monitoring en verantwoording hierop, alsmede de verbeteringen die hieruit voortvloeien zijn verankerd in de overheidsprocessen. Deze worden zo continu verbeterd. |

|  |
| --- |
| **KD03 Ontvankelijk** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
| **1** |  | **1** |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |

|  |
| --- |
| Burgers en bedrijven kunnen gemakkelijk terecht bij de overheidsdienstverlener met verzoeken, ideeën voor verbetering, meldingen of klachten. De overheidsdienstverlener herstelt met deze inbreng fouten, compenseert tekortkomingen en leert hiervan om haar dienstverlening continu te verbeteren. Bij innovaties en het vernieuwen van diensten is het belangrijk om alle belanghebbenden in beeld te hebben en te betrekken. Bij inzet van nieuwe technologieën wordt rekening gehouden met de waarden, belangen, verwachtingen en zorgen van burgers en bedrijven. |

|  |
| --- |
| **KD04 Verantwoord** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
| **1** | **1** |  |  |  |  |  |  | **1** |  | **1** |  |  | **1** |  |  | **1** |

|  |
| --- |
| De overheid legt verantwoording af aan het publiek en de volksvertegenwoordiging. De keuzes die ten grondslag liggen aan de inrichting van de dienstverlening zijn inzichtelijk. De overheidsdienstverlener kan laten zien hoe verschillende belangen tegenover elkaar zijn afgewogen. De overheidsdienstverlener rapporteert hoe de dienst functioneert, welke middelen daarvoor nodig zijn en welke verbeteringen noodzakelijk zijn. |

|  |
| --- |
| **KD05 Privacy** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| De overheid respecteert en beschermt de privacy van de burger. De verdergaande samenwerking tussen overheid, wetenschap en bedrijfsleven leidt tot meer gegevensuitwisselingen. De toenemende verwerking van gegevens mag niet ten koste gaan van de rechten van burgers en bedrijven. De overheid biedt voorzieningen aan de burger om de controle te houden over de eigen privacy. |

|  |
| --- |
| **KD06 Beschikbaar** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  | **1** | **1** | **1** |  |  |

|  |
| --- |
| Diensten en de hiervoor benodigde informatie zijn op het juiste moment klaar voor gebruik. De overheidsdienstverlener zorgt voor de tijdigheid, continuïteit en robuustheid van de dienst, zodanig dat deze:  1- geleverd kan worden wanneer deze nodig is;  2- ook in de toekomst geleverd blijft worden;  3- bestand is tegen verstoringen en aanvallen.  De overheidsdienstverlener legt daarom de vereisten over beschikbaarheid vast en evalueert deze regelmatig. De overheidsdienstverlener zorgt ervoor dat de dienst aan de verwachtingen blijft voldoen, die burgers en bedrijven redelijkerwijs mogen stellen. |

|  |
| --- |
| **KD07 Integer** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  | **1** | **1** |  |  |  |

|  |
| --- |
| De informatie die de overheid gebruikt en verstrekt is - binnen afgesproken kwaliteitscriteria - in overeenstemming met de werkelijkheid. De informatie is correct, compleet en actueel. Burgers en bedrijven hebben inzage in de informatie die hen betreft: wanneer deze is gecreëerd, gelezen, gekopieerd, gewijzigd of vernietigd. Alle relevante informatie wordt verstrekt, er wordt niets onnodig verwijderd of achtergehouden. Gebruikte en verstrekte informatie is over diensten heen onderling consistent. |

|  |
| --- |
| **KD08 Vertrouwelijk** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  | **1** | **1** |  |  |  |

|  |
| --- |
| Informatie die niet openbaar gemaakt of gedeeld mag worden, wordt vertrouwelijk behandeld. Deze vertrouwelijke informatie is afdoende afgeschermd voor onbevoegden door passende technische en organisatorische maatregelen. Bekend is wie bevoegdheden heeft om informatie te creëren, lezen, kopiëren, wijzigen en vernietigen, en wanneer deze bevoegdheden zijn gebruikt. |

|  |
| --- |
| **KD09 Wendbaar** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  |  | **1** | **1** |  |  |  | **1** |  |  | **1** | **1** | **1** |

|  |
| --- |
| Overheidsdienstverlening moet zich kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. Om dit mogelijk te maken zijn overheidsorganisaties, processen, en systemen duidelijk afgebakend en modulair opgebouwd. De positionering van verschillende onderdelen is duidelijk evenals de afspraken die gelden. Hierdoor kunnen gedeelde functies gemakkelijker over overheidsorganisaties heen gebruikt worden. |

|  |
| --- |
| **KD10 Innovatief** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  | **1** | **1** |  |  |  |  |  |  |  | **1** | **1** |  |

|  |
| --- |
| Innovaties kunnen oplossingen bieden voor maatschappelijke vraagstukken. Nieuwe innovatieve toepassingen vormen de technologische kennisbasis voor vernieuwing op tal van maatschappelijke terreinen. Innovatie maakt nieuwe oplossingen mogelijk, nu en in de toekomst. De overheid benut innovaties om de dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld door nieuwe, meer flexibele en eigentijdse vormen van interactie met burgers en bedrijven. Als lerende organisatie stelt de overheid zich open voor innovatieve oplossingen van het bedrijfsleven en de wetenschap. En maakt ruimte voor innovatie door zich niet te richten op de oplossing, maar op het gewenste resultaat. |

|  |
| --- |
| **KD11 Duurzaam** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  | **1** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Overheidsdienstverlening levert zo min mogelijk belasting op het milieu en onze leefomgeving. Dit leidt tot lagere emissies, minder verbruik van grondstoffen, energie en een positieve bijdrage aan de leefomgeving. |

|  |
| --- |
| **KD12 Proactief** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Burgers en bedrijven krijgen de dienstverlening waar ze recht op hebben of behoefte aan hebben. De overheidsdienstverlener zorgt er voor dat informatie hierover beschikbaar wordt gesteld.  De overheidsdienstverlener neemt zelf het initiatief om burgers en bedrijven te informeren, wanneer uit beschikbare gegevens blijkt dat dit voor hen van belang is. Dit uiteraard binnen de wettelijke kaders. |

|  |
| --- |
| **KD13 Gebundeld** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  | **1** |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Diensten en deeldiensten die bij elkaar horen worden gebundeld aangeboden aan burgers en bedrijven. Zo ervaren zij de dienstverlening als één geheel en worden ze beter bediend. Overheidsdienstverleners en ketenpartners werken samen om dit te bereiken. |

|  |
| --- |
| **KD14 Toegankelijk** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
| **1** |  | **1** | **1** |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Digitale diensten van de overheid zijn voor iedereen bruikbaar oftewel ‘digitoegankelijk’. Bovendien hebben burgers en bedrijven belang bij een overheid die bereikbaar is via verschillende kanalen: bij voorkeur digitaal, indien gewenst via de telefoon, post of persoonlijk.  Overheidsdienstverleners communiceren eenduidig via alle beschikbare kanalen en bieden begeleiding aan diegenen die er zonder hulp niet uitkomen zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de samenleving. Ze sluiten aan bij de manier waarop afnemers contact met hen willen en kunnen onderhouden. Zowel wat betreft de beschikbare communicatiekanalen, als de tijdstippen waarop contact mogelijk is en de gebruiksvriendelijkheid van de communicatiemiddelen. |

|  |
| --- |
| **KD15 Begrijpelijk** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
| **1** | **1** |  |  |  |  |  |  | **1** | **1** |  |  |  |  |  | **1** |  |

|  |
| --- |
| De overheidsdienstverlener gebruikt begrijpelijke taal in alle communicatie over haar dienstverlening. Zo is de dienst voor iedereen te begrijpen, kunnen burgers en bedrijven gemakkelijk een aanvraag doen, een benodigde actie uitvoeren, een vraag stellen en is de daaropvolgende communicatie helder.  Het is voor burgers en bedrijven duidelijk wat de betekenis van de informatie is binnen het werkproces waar het is ontvangen of gemaakt. Het is bijvoorbeeld bekend wanneer de informatie is gemaakt, door wie, waar zij betrekking op heeft en wat de status is. Automatische besluitvorming (door toepassing van algoritmes) vindt altijd voor burgers en bedrijven begrijpelijke wijze plaats. |

|  |
| --- |
| **KD16 Overzichtelijk** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
| **1** | **1** |  | **1** |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| De overheidsdienstverlener zorgt voor goede informatievoorziening over het aanvragen en leveren van een dienst door dee informatievoorziening daarover gebruikersvriendelijk in te richten. De informatie wordt overzichtelijk en in onderlinge samenhang gepresenteerd. Dat is essentieel zodat burgers en bedrijven kunnen bepalen waar ze recht op hebben, en hoe ze dat recht kunnen halen. |

|  |
| --- |
| **KD17 Vindbaar** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **1** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Burgers en bedrijven kunnen informatie over dienstverlening vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Daarbij verwijst de overheidsdienstverlener zo nodig door naar andere overheidsdienstverlener. De dienstverlening is alleen doelmatig als de afnemer de dienst kan vinden. |

|  |
| --- |
| **KD18 Uniform** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
| **1** |  | **1** |  |  | **1** |  | **1** |  | **1** |  | **1** |  |  |  |  | **1** |

|  |
| --- |
| Uniformiteit is er op gericht om burgers en bedrijven de overheid in haar dienstverlening zo veel mogelijk te laten ervaren als één organisatie. De overheid standaardiseert haar dienstverlening waar het kan en levert maatwerk waar het nodig is. Aspecten van dienstverlening die vergelijkbaar zijn krijgen op soortgelijke wijze vorm, door gebruik te maken van standaard bouwstenen. Daarbij kan het gaan om hergebruik van diensten, of onderdelen daarvan, of de toepassing van open standaarden op eigen processen en systemen. |

|  |
| --- |
| **KD19 Noodzakelijk** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Burgers en bedrijven worden niet geconfronteerd met overbodige vragen of irrelevante informatie. De overheidsdienstverlener hergebruikt informatie die bekend is, bij zichzelf of bij andere overheidsdienstverlener. De overheidsdienstverlener stelt als dat nodig is informatie beschikbaar aan andere overheidsdienstverleners en ketenpartners, op basis van verantwoord gegevensgebruik. Overheidsdienstverleners en ketenpartners hebben expliciet vastgelegd welke afspraken zij gemaakt hebben om hieraan invulling te geven. Het onnodig opvragen of leveren van informatie kost tijd, wekt irritatie op en verhoogt de kans op fouten. |

|  |
| --- |
| **KD20 Kostenefficient** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NAP01 Verplaats je in de gebruiker | NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst | NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat | NAP04 Bundel diensten | NAP05 Bied de dienst proactief aan | NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken | NAP07 Bouw diensten modulair op | NAP08 Standaardiseer waar mogelijk | NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig | NAP10 Neem gegevens als fundament | NAP11 Pas doelbinding toe | NAP12 Informeer bij de bron | NAP13 Beheers risico's voortdurend | NAP14 Verifieer altijd | NAP15 Maak diensten schaalbaar | NAP16 Voorkom onnodige complexiteit | NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit |
|  |  |  |  |  | **1** |  | **1** |  | **1** |  |  | **1** |  | **1** | **1** | **1** |

|  |
| --- |
| Betere dienstverlening door digitalisering gaat in veel gevallen gepaard met een efficiëntere bedrijfsvoering en daarmee met lagere kosten voor overheidsorganisaties. Burgers en bedrijven verwachten een juist gebruik van middelen, dus zonder verspilling, en dat juist gebruik van middelen ook regelmatig wordt gecontroleerd. |