

Onderwerp dossier/project/knelpunt

Een 7 voor dienstverlening

Gegevens contactpersoon:

Naam: John Kootstra

Telefoonnummer: 070-4267114

Emailadres: john.kootstra@minbzk.nl

Wat houdt het project in?

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken streeft naar kwaliteit: minimaal een 7 voor dienstverlening van de overheid. Een gerichte inzet van de elektronische overheid is daarbij onmisbaar.

Het project "een 7 voor dienstverlening" houdt zich bezig met het laten uitvoeren van metingen naar klanttevredenheid onder burgers over overheidsdienstverlening rond voor hen herkenbare levensgebeurtenissen om knelpunten in dienstverlening in kaart te brengen.

Overheidsdienstverlening moet merkbaar beter worden. Daarom is als ambitie geformuleerd dat burgers de kwaliteit van overheidsdienstverlening minimaal met het rapportcijfer 7 waarderen.

In 2008 is een [nulmeting](#) uitgevoerd naar de klanttevredenheid. Burgers hebben overheidsdienstverlening beoordeeld rond voor hen herkenbare levensgebeurtenissen. Uit het onderzoek blijkt dat de dienstverlening van individuele organisaties gemiddeld met een 7 gewaardeerd wordt, maar de (organisatieoverstijgende) dienstverlening rond levensgebeurtenissen iets lager (6,7).

In 2009 worden met Engelse methode "[customer journey mapping](#)" middels ervaringen van burgers knelpunten in dienstverlening rond vijf levensgebeurtenissen in kaart gebracht. Medewerking van gemeenten is hierbij gewenst. Bij pilot zijn Dordrecht en Helmond betrokken.

Tevens wordt na de zomer een vervolgmeting uitgevoerd

Website / links

(zie te ontwikkelen website rond knelpunten).

Burgerlink.nl ontwikkelt ook aantal instrumenten voor kwaliteit van dienstverlening (o.a. kwaliteitshandvesten).

Publicaties

Nulmeting te downloaden op :

<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/dienstverlening-van/regeldruk-en/publicaties/112875/onderzoek-naar-de>

Kernwoorden / Zoekwoorden

1. een 7 voor dienstverlening
2. klanttevredenheid
3. kwaliteit van dienstverlening
4. customer journey mapping