

## Dienstverlening

Het programma Dienstverlening gaat over publieksdienstverlening en over de gemeentelijke informatiehuishouding. Het motto is *zelfredzame burger, betrouwbare overheid*.

Eenzijds wordt binnen het programma productie geleverd met de feitelijke afgifte van producten en diensten (paspoorten, rijbewijzen, e.a.) en met het beheer en onderhoud van noodzakelijke gemeentelijke *software*. Anderzijds richt het programma zich op ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening aan bewoners, instellingen, bedrijven, door bundelen van dienstverlening in één *Gemeentelijk Contact Centrum*.. Het programma bouwt voort aan het steeds beter op orde brengen van de informatiehuishouding voor de dienstverlening en voor intern gemeentelijke informatieprocessen; centraal staat hier de invoering van het landelijke *Stelsel van Basisregistraties (speerpunt)*. In toenemende mate 'woont bijna iedereen aan de digitale (snel)weg'. Dit perspectief biedt voor burger en gemeente heel veel kansen van onderlinge gegevensuitwisseling. In dat opzicht zijn de banken ons al lang voorgegaan. Kenmerkend voor het programma is de nauwe afstemming met de andere programma's.

**Hoofddoelstelling: Zo snel en doelmatig mogelijk afhandelen van publieksvragen**