

# Dienstverlening

## Belangrijke thema's 2014-2018

1. Amsterdam krijgt 7 stadsloketten met een gelijke hoogwaardige dienstverleningskwaliteit:
  - a. Waar de klant ook komt, we geven juiste en volledige informatie.
  - b. Wij zijn eenduidig in onze contacten met de klant wat betreft vorm, inhoud en bejegening.
  - c. Wij bieden onze producten en informatie aan op alle contactkanalen.
  - d. Wij richten onze dienstverlening in vanuit het perspectief van de klant. (Bron: business case Retailconcept).
2. Toegankelijkheid: bredere openingstijden;
3. Digitale dienstverlening wordt meer en meer belangrijk.

## Links naar belangrijke achtergrondinformatie

1. [VNG: Publieke dienstverlening, professionele gemeenten. Visie 2015](#)
2. [1 Stad 1 Dienstverlening](#)