

Het Dienstverleningsconcept van de Overheid

Doel

Jullie bekend maken met een 1e verkenning naar het Dienstverleningsconcept.
Nagaan of jullie dit herkennen en belangrijk genoeg vinden
om verder uit te laten werken.

Wat is het?

Wat betekent dit voor de NORA?

Hoe kan jij hier bij helpen?

Aanleiding

Diverse politieke- en Kamer-discussies gaan over de mis(ver)standen bij (de uitvoeringsorganisaties van) de Overheid en resulteren daarna in allerlei maatregelen zodat ongewenste situaties in de toekomst niet meer kunnen voorkomen. We horen daarbij echter zelden iets over de oorzaken in of de aanpassingen aan de opzet en inrichting van de dienstverlening.

Naar mijn ervaring is bij veel diensten een te beperkt ontwerp gekozen, waardoor geen goed kwaliteitsvangnet of mogelijkheid tot bijsturing bestaat.

Om zeker te zijn dat het ontwerp in de toekomst niet de boosdoener zal zijn, wil ik -in samenwerking met uitvoeringsorganisaties en beleidsdirecties- het dienstverleningsconcept onder de aandacht brengen van alle betrokkenen.

Het gaat dan om het duidelijk maken van de dienstverlening van de NL overheid:

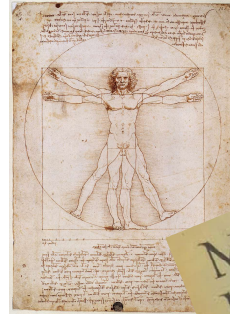
1. Wat in NL is afgesproken over (de toekomst van) de dienstverlening van de overheid in onze samenleving.
Dat is de Visie op dienstverlening.
Het is strategisch van aard en geeft richting.
Dit beoogt dat de overheid de goede dingen doet, in termen van maatschappelijke effecten ("outcome").
2. Wat de opzet / structuur is die achter de dienstverlening van de overheid schuil gaat.
Dat is het Dienstverleningsconcept.
Het is tactisch van aard en gaat over de inrichting.
Dit beoogt dat de overheid het vermogen heeft (de capability) om de dienstverlening uit te voeren, bij te sturen en continu te verbeteren .
3. Hoe de dienstverlening feitelijk wordt geleverd en door burgers en bedrijven wordt ervaren.
Dat is de Dienstverlening zelf.
Het is operationeel van aard en gaat over de verrichting.
Dit beoogt dat de overheid de dingen goed doet, in termen van verwachte kwaliteit en efficiëntie ("output").

Behoeftte van burger / bedrijf centraal

Ik, de burger, wil ...
(individueel)

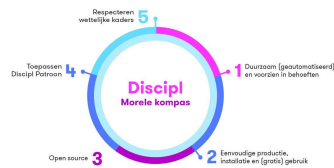
Ik, het bedrijf, wil ...
(individueel)

Wij, de samenleving, willen ...
(collectief)



MENSCH EN
MAATSCHAPPIJ

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur



2

Als mens willen we gelukkig zijn.
Dat onze wensen worden vervuld.

Dat we kunnen eten en drinken, een dak boven ons hoofd hebben, beschermd zijn, gezond, een fijn sociaal leven hebben, erkenning krijgen en ons kunnen ontplooiën.

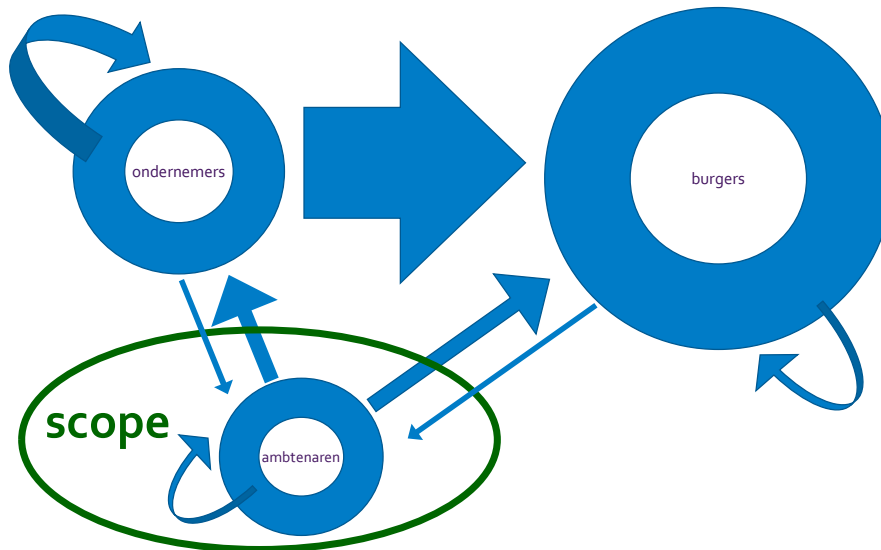
Zie ook [Piramide van Maslow](#)

Naast deze individuele behoeften, bestaat ook een collectieve behoefte: dat we ons beschaafd gedragen tegen over elkaar, met de menselijke maat en compassie.

Bij [Discipl](#) werken ze aan een systeem-oplossing om antwoorden te kunnen laten geven op deze vragen.

Dat lijkt toch op wat we met architectuur / NORA voor ogen hebben?

(Digitale) Dienstverlening in de maatschappij



3

Wat is de rol van de overheid in deze maatschappij ?

Is dat "dienstverlening" in de meest uitgebreide zin van het woord?

Diensten aan burgers en bedrijven: individueel en collectief?

De overheid is feitelijk "in dienst" van ons, burgers !

En wat moet de overheid dan kunnen en doen om die rol waar te maken?

De rol van de overheid

Overheidsdienstverlening

Alle dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s).



Onder deze definitie vallen ook:
Informatievoorziening aan burgers, bedrijven of instellingen.
De bejegening van burgers, bedrijven of instellingen bij controles in het kader van toezicht.
Het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, bezwaar en beroep.

En toch ook het maken van Wet- en Regelgeving ?

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

4

Dienstverlening van de overheid gaat uiteindelijk over de toegevoegd waarde voor de samenleving, de mensen. En bedrijven zijn daarbij "afgeleide" belangen van die mensen.

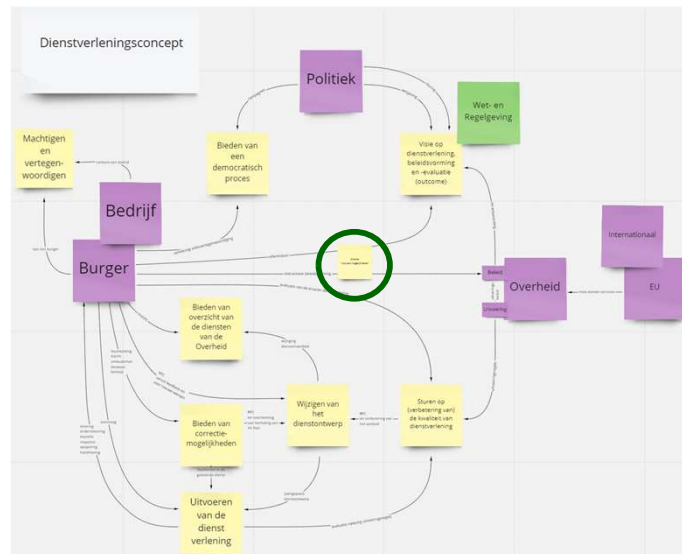
We leven als mens hier op aarde, beschermd door onze afspraken in de [Universele Verklaring van de Rechten van de Mens](#).

En als Nederlanders ook nog beschermd door de [Nederlandse Grondwet](#) en andere Wet- en Regelgeving (W&R).

Waarom zou het maken van W&R geen dienstverlening zijn, terwijl het toezicht houden op naleving van W&R het blijkbaar wel is?

De capabilities van dienstverlening

MIRO-bord DV-concept



NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

5

Dit is een overzichtsplaatje van wat wij menen dat de Nederlandse overheid moet regelen voor de dienstverlening in onze maatschappij.

Het is beschikbaar in een MIRO-bord, zodat iedereen nog eenvoudig aanpassingen kan doen.

De onderdelen zijn hier toegelicht:

De paarse blokken staan voor betrokken partijen.

De gele blokken zijn de capabilities (de competenties, het vermogen) die de overheid nodig heeft om haar rol als dienstverlener aan de Nederlandse maatschappij goed te kunnen vervullen.

Voor goede dienstverlening aan burgers en bedrijven zijn -volgens onze inzichten- dus deze capabilities essentieel voor de overheid:

1. Het bieden van een democratisch proces om volksvertegenwoordigers te kiezen;
2. De volksvertegenwoordigers moeten de dienstverlening kunnen (bij)sturen a.d.h.v. de voornemens of outcome van het (politieke) beleid;
3. De overheid (het ambtelijke apparaat) biedt een diensten aanbod dat past bij de behoeften van burgers en bedrijven;
4. De overheid levert een (aangevraagde) dienst conform de daarbij gemaakte afspraken (hetgeen ook toezicht, inspectie, opsporing en handhaving omvat);
5. Eventueel gemaakte fouten in een dienst worden tijdig hersteld;
6. Indien nodig wordt het ontwerp van een dienst aangepast en daarmee het aanbod verbeterd;
7. Tot op het hoogste niveau wordt (bij)gestuurd op de kwaliteit en continue verbetering van de dienstverlening;
8. Burgers en bedrijven hebben de mogelijkheid om anderen te machtigen om zich namens hen te vertegenwoordigen.
9. Eventueel nog een 9e: directe inspraakmogelijkheden voor burgers en bedrijven bij het politieke- en overheidsproces.

Met deze capabilities kunnen alle diensten worden geleverd en bijgestuurd.

Om de overheid blijvend te laten focussen op de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijven, worden alle andere capabilities van de overheid als ondergeschikt gezien aan deze capabilities.

We hopen dat daarmee meer oog komt voor "burgers en bedrijven centraal" en minder focus op (het gemak voor) het ambtelijke apparaat van de overheid.

Uitdagingen

1. Onduidelijk wat de actuele visie op dienstverlening is.
2. De rapporten Brede Maatschappelijke Heroverwegingen (BMH) zijn onbekend.
3. Nauwelijks directe inspraak voor burgers en bedrijven bij het ontwerp van diensten of de (wettelijke) kaders.
4. Erg hoge drempel om gehoord te worden bij herstel van fouten.
5. Nauwelijks (bij)sturing op kwaliteit en verbetering van dienstverlening.

Op Rijksoverheid.nl zijn vele onderwerpen gepubliceerd die relevant zijn voor de dienstverlening aan burgers en bedrijven: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen>
De onderwerpen zijn ingedeeld naar de verschillende domeinen, zoals Onderwijs, Zorg, Sociaal domein e.d.
Het zijn doorgaans heldere beschrijvingen en ze zijn opgezet vanuit het perspectief van de burger of het bedrijf. Een prima start dus voor het ontwerp van de diensten aan hen !
Maar in hoeverre wordt feitelijk met deze informatie rekening gehouden bij het ontwerp van de overheidsdiensten van het domein?

Wat betekent dit voor de NORA ?

Met name de NORA community zou veel richtbaarheid mogen geven aan dit dienstverleningsconcept:

Zodat het bekend wordt c.q. is bij alle (lead)architecten van de overheid en betere diensten ontwerpen.

En ook bij beleidsmedewerkers van de CIO-offices, zodat die goed kunnen sturen op de kwaliteit en continue verbetering van de dienstverlening.

Het dienstverleningsconcept publiceren we z.s.m. in de NORA.
En het komende jaar gaan we het bespreken met de genoemde doelgroepen.

Hoe kan jij hierbij helpen ?

Allereerst door jouw mening over dit Dienstverleningsconcept aan ons door te geven. Zo mogelijk met ook concrete verbeteringen en aanvullingen.

Door de BMH-rapporten te analyseren en aan te geven hoe die informatie past op dit dienstverleningsconcept.

Door jezelf aan te sluiten bij de maandelijkse bijeenkomsten waarin we het dienstverleningsconcept gaan door-ontwikkelen.

En vooral door aan te geven hoe jij jouw bijdrage ziet ...



Heb je zoiets al eens ergens anders gelezen?
(stuur dan aub een linkje naar mij ...)

In de dagelijkse praktijk loopt het doorgaans niet zoals het hier zo mooi op “papier” is beschreven en gemodelleerd.

Waar zitten volgens jou de 5 belangrijkste knelpunten die de overheid zou moeten oppakken?



Eric Brouwer

Programmamanager NORA

eric.brouwer@ictu.nl

06-25081006

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

U can ask or tell me anything.

