

Inhoudsopgave

1. Aanleiding en doel van dit document	2
2. Gevolgde methode & verantwoording analyse	2
3. Pijnpunten en oplossingsrichtingen	3
4. Tekstvoorstel	5
4.1. Stelling	5
4.2. Rationale.....	5
4.3. Implicaties	5
4.4. Voorbeelden.....	6
4.5. Relaties met andere NORA-elementen	7
Bijlage: Opmerkingen subthema's	8
1. Taal en eenduidigheid	8
2. Stelling en rationale.....	8
3. Implicaties en voorbeelden	10
4. Omgevingsfactoren die wijziging nodig maken.....	10
5. Positie binnen de NORA	11
Bijlagen 2 - 7: digitale fotobestanden	12
Bijlage 2: Flipover	12
Bijlage 3: Taal en eenduidigheid.....	12
Bijlage 4: Stelling en rationale	12
Bijlage 5: Implicaties en voorbeelden	12
Bijlage 6: Omgevingsfactoren die wijziging nodig maken	12
Bijlage 7: Positie binnen de NORA.....	12

1. Aanleiding en doel van dit document

Dit document is de verwerking van de eerste sessie om de Afgeleide Principes van de NORA te herzien (http://noraonline.nl/wiki/Afgeleide_Principes_Revisited) op 6 juli 2016. In de sessie is aAP 19 (http://noraonline.nl/wiki/Perspectief_afnemer) als onderwerp gekozen op basis van de prioriteitstelling door de NORA community.

Dit document heeft twee doelen:

1. Een eerste aanzet geven tot een nieuw geformuleerd principe (stelling, rationale, implicaties, voorbeelden, relaties met andere NORA-elementen)
2. Verslag leggen van het proces en verantwoorden van de analyse die aan die herformulering ten grondslag ligt

2. Gevolgde methode & verantwoording analyse

Op woensdag 6 juli hebben we gekeken naar het Afgeleide Principe nr. 19. Tijdens de workshop zijn eerst in een zogenaamde Stille Brainstorm opmerkingen en reacties over vijf subthema's geïnventariseerd.

Een Stille Brainstorm is een werkvorm die het mogelijk maakt om over verschillende onderwerpen na te denken, elkaar te prikkelen tot reactie en eenieder de gelegenheid geeft zijn eigen gedachten af te maken zonder onderbrekingen. In de werkvorm, die geschikt is voor (groepjes van) vier a vijf personen, bekijk je een hoofdonderwerp op vier of vijf subonderwerpen of thema's. Elk subthema staat genoemd op een A3 en elk groepslid krijgt één vel uitgedeeld. Daarnaast krijgen alle groepsleden een pen en alle achtergrondinformatie die relevant lijkt. Gedurende een vastgestelde tijd (in dit geval 8 minuten) schrijft elk lid op zijn eigen vel alle opmerkingen die hij/zij relevant vindt over het subthema van het onderwerp. Na de acht minuten iedereen het vel door aan de persoon links van hen. Ieder krijgt zo een nieuw subthema en de opmerkingen van de voorganger. Er volgt een nieuwe ronde van acht minuten, waarbij zowel gereageerd mag worden op bestaande opmerkingen als nieuwe dingen aangesneden. Deze procedure volg je totdat iedereen weer het vel voor zich heeft waar hij/zij mee begonnen is, waarna het tijd is voor analyse en terugkoppeling.

In deze Stille Brainstorm was het onderwerp uiteraard AP 19, met als subthema's:

- Taal en eenduidigheid
- Stelling en Rationale
- Implicaties en voorbeelden
- Omgevingsfactoren die wijziging nodig maken
- Positie van het AP in de NORA

Hierna was er een korte rondgang om te zien of er nog onderwerpen niet aan bod gekomen waren. Hier werd genoemd dat het AP meer over interactie zou moeten gaan, waarbij de burger zelf betrokken is.

Elk subthema is vervolgens door een deelnemer ter plekke geanalyseerd en plenair teruggekoppeld. Op een flipover (foto in bijlage 2) zijn de resultaten van die terugkoppeling (en de discussie hierover)

opgeschreven. Het huidige document is vervolgens zowel gebaseerd op deze flipover en discussie als op een nieuwe analyse van alle geïnventariseerde opmerkingen (bijlage 1, foto's in bijlage 3-8).

Het resultaat zijn negen pijnpunten en geopperde oplossingsrichtingen om de pijn weg te nemen. In hoofdstuk 3 en de bijlage met de gemaakte opmerkingen is door een kleurcodering terug te zien in welk pijnpunt welke opmerkingen zijn opgegaan: elk pijnpunt heeft zijn eigen kleur gekregen en elke opmerking is gemarkeerd met de relevante kleur(en). De oplossingsrichtingen zijn vervolgens in hoofdstuk 4 uitgewerkt tot een eerste tekstvoorstel.

3. Pijnpunten en oplossingsrichtingen

De volgende pijnpunten en oplossingsrichtingen komen voort uit de discussie en analyse van de gemaakte opmerkingen tijdens de stille brainstorm.

1. **Te abstract**: prikkelt niet, is gemakkelijk in je voordeel te interpreteren en is niet uit te leggen aan niet-architecten
2. **Te passief**: 'is opgezet' suggereert dat iemand (liefst niet jij) eenmalig iets gedaan heeft en de kous daarmee af is.

Oplossingsrichting: Kies ofwel voor een heldere en precieze beschrijving die de ontwerpruimte beperkt in de praktijk (dit en dit maakt een slechte dienst, dus dat mag je niet gebruiken) ofwel voor een goed communiceerbare tekst die schuurt en zo discussie en verandering oproept.

3. Er is geen duidelijke **keuze** gemaakt voor de burger/bedrijven als 'afnemer' of (ook) de volgende ambtenaar in de keten. Dat maakt het moeilijk het principe concreet te maken.

Oplossingsrichting: Kies ofwel voor losse principes voor burgerdienstverlening en diensten binnen overheidsketens, of voeg voorbeelden toe voor beide situaties die eventuele verschillen duidelijk maken.

4. De dienst wordt niet genoeg in de **context** van het leven / de samenleving / overheidsdienstverlening als geheel geplaatst. Zelfs als de rationale vertelt dat mensen gewend zijn aan de dienstverleningsniveaus van private partijen wordt aangeraden diensten los te vergelijken.

Oplossingsrichting: benadruk in de implicaties en voorbeelden de context waarin diensten worden afgenomen en de samenhang tussen (overheids-)diensten.

5. De rationale zou het waarom van de stelling moeten uitleggen en je zo overtuigen van het belang. De huidige **rationale doet dat niet** en leidt af met een uitstapje naar private dienstverlening en het introduceren van een 'benchmark' waarvan het maar de vraag is of die mogelijk en wenselijk is.
6. De implicaties van de stelling zijn ook passief en abstract gehouden, het is **geen concreet** to-do lijstje van acties die logischerwijs voortkomen uit de wens de stelling te realiseren.

Oplossingsrichting: maak duidelijk dat je dienst of product alleen succesvol is als het aansluit bij de leefwereld van de ander. Je kunt een ander niet helpen zonder dat je weet wat hij nodig heeft. Je

kunt geen toezicht houden op iemand zonder dat je weet wat hij doet. Je kunt zelfs geen boete innen zonder contact met de beboete persoon. Dat vergt interactie, digitaal of analoog.

Werk vervolgens uit wat je moet doen en laten om die interactie te bereiken: de randvoorwaarden waar je aan moet voldoen om de rationale te realiseren.

7. De stelling suggereert nu dat je dit eenmalig kunt doen ('is opgezet') en je er daarmee bent. Dat is niet het geval: zowel de dienst als de afnemer als de omgeving veranderen onvermijdelijk en alleen voortdurende interactie kan de kwaliteit van de dienst op peil houden.
8. Wijzigingen in de techniek (GEO, Mobility) hebben wijzigingen in de vaardigheden en behoeften van de afnemer ten gevolg en leiden tot veranderingen in het denken vanuit NORA: Gebruiker Centraal, OMO, Verbinden. Hoe vertaalt zich dat in een principe?

Oplossingsrichting: de nieuwe formulering moet duidelijk maken dat dit een doorgaand proces is, waarbij je ook ontwikkelingen in de techniek en verwachtingen van de gebruikers mee moet nemen.

9. AP 19 zou ook een basisprincipe kunnen zijn: toegankelijkheid overlapt sterk hiermee en verschillende andere AP's kun je zien als uitwerking van dit principe.

Oplossingsrichting: Pak na de herformulering van AP19 de andere AP's op en benoem duidelijk de raakvlakken. Als alle AP's met raakvlakken herzien zijn kun je kijken of een herschikking in niveau noodzakelijk is voor één of meerdere principes.

4. Tekstvoorstel

4.1. Stelling

Stem je product of dienst de hele life cycle af op èn met de mensen die ze moeten gebruiken.

4.2. Rationale

Overheidsdienstverlening staat niet op zichzelf, maar draagt bij aan een doel. Dat doel is alleen te bereiken door interactie met de mens of mensen waar de dienst voor bedoeld is: Subsidieverlening kan alleen als mensen ze aanvragen. Een boete wordt alleen geïnd als de beboete persoon kan zien waar deze voor is uitgedeeld. Informatievoorziening aan ondernemers heeft alleen zin als ze de ondernemer daadwerkelijk bereikt. Ook diensten van de ene overheid aan de andere zijn slechts zinvol als de ontvangende ambtenaren er mee overweg kunnen.

Die interactie vergt van de overheid inspanning en inlevingsvermogen: Voor wie is de dienst bedoeld? Wat zijn de behoeften, verwachtingen en vaardigheden van deze mensen? Hoe divers is de groep? Wat is er bekend over hun gedrag en wat is er nog onbekend?

De behoeften, verwachtingen en vaardigheden van mensen veranderen continu. Door ontwikkelingen in de omgeving, door nieuwe mogelijkheden of doordat ze gewend raken aan wat er al is. Diensten en producten zullen mee moeten veranderen. Het is daarom van belang om niet alleen bij het oorspronkelijke ontwerp van een dienst na te gaan wat de toekomstige gebruikers nodig hebben, maar interactie met de gebruikers, feedback en gericht gebruikersonderzoek onderdeel te maken van het reguliere beheer en doorontwikkeling.

- Hier aangeven welke bovenliggende doelen dit realiseert, voor zover vastgelegd. Links naar drijfveren? Overheidsbrede visie op dienstverlening? Links naar Basisprincipes?

4.3. Implicaties

1. Een ketendienst moet zowel rekening houden met de eindgebruiker als met de tussenliggende gebruikers. Hierbij is het bereiken van het doel van de dienstverlening leidend.
2. Bij het (door-)ontwikkelen van een product of dienst moet de context van de gebruiker meegewogen worden: in welke omstandigheden, in combinatie met welke andere (private en overheids-)diensten en met welk doel gebruikt hij het? Het kan nodig zijn om verschillende diensten gezamenlijk door te ontwikkelen (zie ook BP 5 Gebundeld).
3. Een dienst of product is nooit 'af' maar blijft zich ontwikkelen. Eigenaren, beheerders en ontwikkelaars moeten gespitst zijn op ontwikkelingen in de omgeving die aanpassing noodzakelijk maken.
4. Gebruikers moeten (gewijzigde) behoeften kunnen doorgeven. Daarnaast moet de eigenaar van de dienst actief op zoek gaan naar informatie over de behoeften, verwachtingen en vaardigheden van de gebruikers.
5. Doelgroepen zijn zelden homogeen, dus diensten kunnen dat ook niet zijn. (zie AP10 Aanvullend Kanaal, AP11 Gelijkaardig resultaat ongeacht kanaal, AP20 Persoonlijke benadering)

4.4. Voorbeelden

1. Veel diensten hebben meerdere gebruikersgroepen. Hun wensen en verwachtingen kunnen deels tegengesteld zijn. Beslecht dit soort conflicten door te kijken naar het achterliggende doel van de dienst (of product) en zo nodig voorrang te geven aan de wensen van de ene of andere groep. Er is niet altijd een beste oplossing, maar je kunt samen zoeken naar mogelijkheden. Bijvoorbeeld: Een dienst die informatie uitwisselt binnen een keten van overheden en private partijen heeft meerdere gebruikers: medewerkers van de diverse organisaties in verschillende rollen en de burger of het bedrijf wiens informatie wordt uitgewisseld om een bepaald besluit te kunnen nemen. Het doel van de dienst is om de medewerkers te ondersteunen, zodat deze de juiste besluiten nemen. Het draagt hierdoor bij aan het grotere doel waarvoor de keten is opgericht, zoals inkomensondersteuning of veilig rijgedrag.

Wanneer medewerkers graag zes weken doen over een aanvraag om de kwaliteit te waarborgen en de eindgebruiker een snel besluit verwacht moet je samen met de medewerkers kijken hoe je de snelheid opvoert met behoud van kwaliteit.

Verschillende beoordelingen door verschillende medewerkers / organisaties kunnen wellicht gelijktijdig worden uitgevoerd, zodat de totale doorlooptijd omlaag gaat. Of medewerkers kunnen minder zaken tegelijk behandelen, maar zo elke zaak sneller afhandelen. Of gebruikers kunnen beter op de hoogte gesteld worden van de stappen in de afhandeling en de voortgang, waardoor hun verwachtingen realistischer worden.

2. Een student die op zichzelf gaat wonen zal niet alleen met gewijzigde studiefinanciering te maken hebben, maar ook met huursubsidie (of hypotheekrenteaftrek), woonverzekeringen, gewijzigde reiskosten et cetera. Overheidsdiensten die hierover informeren of het aanvragen van tegemoetkomingen mogelijk maken kunnen het de student gemakkelijker maken door hun kanalen, termijnen, vocabulaire en noodzakelijke verantwoordingsstukken op elkaar af te stemmen. Het kan ook nuttig zijn aan te sluiten bij bestaande private berichtgeving of producten die op hetzelfde moment nodig zijn.

Een ambtenaar die gegevens uit een basisregister opvraagt omdat een burger bij hem aan het loket staat doet dat het liefste vanuit hetzelfde systeem dat hij gebruikt voor klantvragen en andere afhandelingen aan het loket.

3. Denk aan nieuwe technische mogelijkheden, maar ook maatschappelijke bewegingen, beleidswijzigingen (nationaal of Europees) en trends. Op dit moment is de NORA in ieder geval op de hoogte van deze ontwikkelingen die brede invloed kunnen hebben op de verwachtingen, behoeften en vaardigheden van gebruikers van overheidsdiensten:
 - Mobility
 - GEO
 - Gebruiker Centraal
 - Duurzame Toegankelijkheid
 - Zaakgericht Werken
 - Ketensturing & Verbinden (manier van werken overheden)
 - Digitaal 2017
 - Architectuur Internationaal

- ??
- 4. Methoden voor gebruikersonderzoek, doelgroeponderzoek: verwijzing naar gebruiker centraal??
- 5. Voorbeeld?

4.5.Relaties met andere NORA-elementen

- AP22 No Wrong door, AP26 Afnemer heeft recht op inzage
- AP 31 PDCA-cyclus in besturing kwaliteit, Ap32 Sturing kwaliteit op het hoogste niveau, AP33 Baseline kwaliteit diensten
- BP 10 Ontvankelijk (feedback)
- BP 1 Pro-actief
- BP 3 Toegankelijk
- BP 5 Gebundeld

Hing aan BP 04 (Standaard / Uniform), waarschijnlijk vanwege referentie aan benchmarks. Zonder benchmarks slaat dit niet echt meer ergens op.

Bijlage: Opmerkingen subthema's

1. Taal en eenduidigheid

6. Implicaties klopt qua zinsbouw/taalkunde niet: eerste bulletpoint heeft niet het onderwerp dat er boven staat (de anderen wel). **Maak deze zinnen actief (niet de dienstverlener heeft ..., maar de dienstverlener moet of doet). Of is dat eng en vergt het meer daadkracht dan beschikbaar?**
7. Is opgezet: eenmalig? Klinkt alsof er niets hoeft te gebeuren. Een link leggen naar de doorontwikkeling? Als je zegt 'zet de dienst op' kun je het nog steeds als eenmalig interpreteren.
8. Burger centraal is MEER dan perspectief van de afnemer
9. Afnemer vervangen door burger? **De rest is afdoende als 'kreet,' de uitleg via de rationale!**
10. Dienstverlener, is dat de ontwerper, de beheerder of de ambtenaar in het primaire proces waar ik als burger mee te maken krijg?
11. Zin: "Men neemt immers over het algemeen veel particuliere en weinig overheidsdiensten af" Beschrijving in de termen van Gebruiker Centraal: "Behoeftte en context van mensen"~eenvoudig" "gebruikersonderzoek"
12. 'het' perspectief
13. Dienst is een te vaag begrip
14. Afnemer is een woord dat goed kan passen bij 'de volgende ambtenaar in de keten'-Burger / ondernemer zal zich in relatie tot de overheid niet snel in het woord afnemer herkennen.
15. Inderdaad, dus niet noemer afnemer, maar burger (ook medewerkers van belastingen et cetera voelen zich burgers 😊)

2. Stelling en rationale

Rationale: Afnemers zullen meer en gemakkelijker gebruik maken van diensten, wanneer de opzet en vorm rekening houden met hun vaardigheden, voorkeuren en gedragingen. Dit is met name van belang bij de vormgeving van de contactfuncties van de overheid zoals formulieren, buitendiensten, websites en klantcontactcentra. Het perspectief van met name burgers en bedrijven wordt sterk bepaald door hun ervaringen met particuliere dienstverlening. Men neemt immers over het algemeen veel particuliere- en weinig overheidsdiensten af. Effectieve overheidsdienstverlening neemt daarom goede voorbeelden van dienstverlening binnen en buiten de overheid als benchmark.

Opmerkingen (*onderstreepte of omcirkelde woorden*)

(Afnemers zullen meer en gemakkelijker gebruik maken van diensten, wanneer de opzet en vorm rekening houden met hun vaardigheden, voorkeuren en gedragingen. Dit is met name van belang bij de vormgeving van de contactfuncties van de overheid zoals formulieren, buitendiensten, websites en klantcontactcentra.) deze tekst is contact vd overheid met burgers en bedrijven. **Prioriteit ligt bij burgers en bedrijfsmedewerker. NIET de ambtenaar op voorhand centraal zetten, tenzij het alléén een dienst is tussen ambtenaren.**

(Het perspectief van met name burgers en bedrijven wordt sterk bepaald door hun ervaringen met particuliere dienstverlening. Men neemt immers over het algemeen veel particuliere- en weinig overheidsdiensten af. Effectieve overheidsdienstverlening neemt daarom goede voorbeelden van dienstverlening binnen en buiten de overheid als benchmark) **is de praktijkervaring vanuit**

samenleving. (Afnemers zullen meer en gemakkelijker gebruik maken van diensten, wanneer de opzet en vorm rekening houden met hun vaardigheden, voorkeuren en gedragingen. Dit is met name van belang bij de vormgeving van de contactfuncties van de overheid zoals formulieren, buitendiensten, websites en klantcontactcentra.) **is de aanname van het te beïnvloeden gedrag. De teksten zouden beter andersom kunnen staan.**

(zullen meer en gemakkelijker gebruik maken van diensten) **zijn daar dan algemene indicaties voor te geven hoe burgers zich gedragen en dergelijke?**

(meer en gemakkelijker) **waarom? ->1 meer gebruik 2 meer gemak. -> strakker onderbouwen.**

(opzet en vorm rekening houden met hun vaardigheden, voorkeuren en gedragingen) **vormgeving contact -> specificatie. Waarde?**

(formulieren) **Je moet 'papier' niet meer als voorbeeld gebruiken, maar digitaal bezig zijn.**

Een 'formulier' is een gestructureerde vorm van vragen stellen en antwoorden geven/krijgen. Dit kan dus allerlei vormen aannemen -> dialoog/chat/formulier/gesprek/toestemming om informatie te delen

(goede voorbeelden) **waar vind je die?**

(Het perspectief van met name burgers en bedrijven wordt sterk bepaald door hun ervaringen met particuliere dienstverlening. Men neemt immers over het algemeen veel particuliere- en weinig overheidsdiensten af. Effectieve overheidsdienstverlening neemt daarom goede voorbeelden van dienstverlening binnen en buiten de overheid als benchmark) **Onderken ook de eigenheid van overheidsdienstverlening. Een bol.com kan het nooit worden. -> Overheid moet eigen 'brand' in de gaten houden: betrouwbaar, voorspelbaar (=transparant) en dienstbaar**

(Afnemers zullen meer en gemakkelijker gebruik maken van diensten, wanneer de opzet en vorm rekening houden met hun vaardigheden, voorkeuren en gedragingen. Dit is met name van belang bij de vormgeving van de contactfuncties van de overheid zoals formulieren, buitendiensten, websites en klantcontactcentra.) -> **Wat en waarom; is deel van de rationale**

(Het perspectief van met name burgers en bedrijven wordt sterk bepaald door hun ervaringen met particuliere dienstverlening. Men neemt immers over het algemeen veel particuliere- en weinig overheidsdiensten af. Effectieve overheidsdienstverlening neemt daarom goede voorbeelden van dienstverlening binnen en buiten de overheid als benchmark) **->toelichting HOE je het beste een dienst vormgeeft, geen toelichting op WAT -> is geen rationale**

Stelling: **Een dienst of product is/wordt ontworpen vanuit de behoefte en context van mensen.**

(i.k.v. Gebruiker Centraal).

Woord 'mens' is hierin heel belangrijk, of je nu als burger, ondernemer of ambtenaar reageert je blijft je als mens gedragen.

(Men neemt immers over het algemeen veel particuliere- en weinig overheidsdiensten af.) **is niet duidelijk. Vermijdt vaagheden -> woorden als meer/gemakkelijker/met name/over het algemeen/goede voorbeelden.**

3. Implicaties en voorbeelden

- Perspectief = (maatschappelijke) kijk op het leven of een gebeurtenis (life events)

Tekst implicaties. De dienstverlener:

1. De vaardigheden, voorkeuren en het (zoek)gedrag van de afnemer en de doelgroep zijn vastgesteld
2. Geeft op basis hiervan de dienst vorm en past deze zo nodig aan
3. Heeft bepaald welke (aspecten van) diensten binnen de overheid of daarbuiten gelden als benchmark
4. Zoekt zo nodig naar samenwerking over de keten heen

Opmerkingen:

1. Hoe realistisch is implicatie 1? Dit moet voor elke dienst eerst worden bepaald...
2. Dit schreeuwt om een voorbeeld! Wat is de menselijk maat? (Katern Verbinden)
3. Een benchmark moet bekend zijn – niet zelf te bepalen
4. Geef contactpersonen!

1. Afstemming op vaardigheden / voorkeuren van afnemer kan/zal de ontwikkeling remmen indien de burger de afnemer is. Of zou stimulerend kunnen werken als afnemer = collega in volgende schakel in de keten.
2. Er kunnen binnen afnemersgroepen verschillen in vaardigheden zijn. Wat dan te doen?
3. Wie bepaalt wat de benchmark is?
4. Niet 'zo nodig' maar altijd.

->maar het is niet altijd een ketenproduct.

NORA moet verwijzen naar een benchmark, OF een benchmark kan niet worden benoemd. Is een benchmark mogelijk? Is het noodzakelijk? Is het wenselijk? Je wilt tenslotte afstemmen op JOUW afnemer, niet op 'de' afnemer.

1. Doelgroep = inmiddels vervangen door persoonlijk, individueel -> er is dus ook niet 1 perspectief van alle afnemers. De dienst is context- en afnemerafhankelijk.

Waar zijn de voorbeelden??

1. Weet je wat de burger wil qua dienst?
2. Hoe ga je daar invulling aan geven qua resultaat en qua gedrag van omgangsvorm en proces?
3. Met welk wettelijk / beleidsmatig kader heb je te maken (privacy belang van persoon vs ambtenaar)
4. Hoe kan het gedrag van de ambtenaar op het perspectief worden afgestemd?

4. Omgevingsfactoren die wijziging nodig maken

Omgeving = loket (in al zijn verschijningsvormen) -> digitalisering <-> uitleggende informatie op beeldschermen -> aanpassing ontwikkeling in vaardigheden bij ambtenaren noodzakelijk.

-> dat raakt ook aan mobility & geo: informatie afstemmen op (fysieke) positie gebruiker, zoals bij een loket of in een bepaalde gemeente).

De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer: welke verwachting mag de afnemer daaraan ontlenen? Katern Verbinden & ketensturing: kwaliteitsafspraken maken in de keten. Ook relatie met stelsel voor overheidsgegevens: niet de organisatie die informatie deelt, maar de ontvangende organisatie zou binnen overheidsketens moeten bepalen wat het nodig heeft om zijn diensten te kunnen leveren.

Zijn er redenen om dit AP aan te passen door ontwikkelingen in de omgeving? Nee, de formulering is zo abstract dat de actualiteit er geen invloed op heeft. Het begrip komt ook uit SOA en de positie van SOA is inmiddels veel meer mainstream.

Burger en leven / life events centraal (geboorte overlijden)

<-- Mobility + 'alles digitaal' in de samenleving / NL: vraagt om digitaal loket

<-- kan het ook nog 'op papier' en in gesprek met iemand: vraagt om fysiek loket

<-- perspectief vd burger: het doet wat ik wil/verwacht en het is ook nog eens gemakkelijk/goedkoop/snel enzovoorts

<-- DUTO: kan ik het nog ergens terugvinden zolang ik leef?

Veel omgevingsfactoren hebben invloed (Gebruiker Centraal, Verbinden, OMO) -> vooral voorbeelden zijn hier zinvol

Gebruiker Centraal = perspectief waar rekening mee wordt gehouden, maar ook dat van de ambtenaar. -> ambtenaar = gebruiker?? -> in dit AP is klantgeïoriënteerd denken vooral middel om gebruik te stimuleren. -> link naar Ontwerpprincipe 1 Gebruiker Centraal. Willen we ook link naar OP 2 (wees pas tevreden als de gebruiker het is)?

Misschien onderscheid in burger/bedrijf vs overheidsafnemer (al verdient die wellicht ook de menselijke maat en gebruiksvriendelijkheid)

5. Positie binnen de NORA

- Hangt aan BP's toegankelijk en uniform -> hoezo uniform?
- Past binnen ketensturing: afnemer bepaalt welke info hij nodig heeft. Is dat ook de bedoeling van dit principe?
- Het wordt nu vooral ingevlogen vanuit het stimuleren van het gebruik door afnemers -> klantvriendelijk OPDAT. Middel dus, geen doel.
- De overheid staat ten dienste van de samenleving i.e. de burgers die daarin leven. Alles wat de overheid doet zal dus in lijn moeten zijn met de wensen van de burgers. Hoe en waar kunnen die burgers hun wensen/perspectieven uiten, zodat de ambtenaren daar goed mee om kunnen gaan?
- Dit is een abstractie, volgens mij omdat het ook op interne diensten slaat (aan de medewerker). Ook interne diensten meenemen is prima, maar de abstractie niet: inhoud handhaven, toelichting scherper maken.
 - Kwaliteit expliciteren -> drijfveren behoeften voor die kwaliteiten
 - Het is nu op een meta-niveau, gaat niet per se over de externe dienstverlening

- Is methodiek voor onderzoeken / bepalen afnemersperspectief beschikbaar? Bijv. aan welk achterliggend doel draagt de dienst bij -> use story
- Draagt het bij aan de doelstellingen van NORA? Ja, het geeft richting aan ontwerp van diensten; prioriteit bij de wensen v/d burgers
- Is het op het goede niveau geformuleerd? Mits iets aangescherpt, uitgebreid, gericht zou dit de moeder van alle principes moeten zijn, waaraan alle andere principes bijdragen.
- Afnemer = gebruiker?
- Afnemer is te algemeen, specifiek maken.
- Relaties met andere AP's BP's et cetera is nog niet onderzocht!!
- Cluster: vraaggerichtheid naar een hoger plan trekken. 19..26
- OMO: 20=benadering op persoonlijke wijze. Katern verbinden, gebruiker centraal: links en update meenemen.

Bijlagen 2 - 7: digitale fotobestanden

Bijlage 2: Flipover

Bijlage 3: Taal en eenduidigheid

Bijlage 4: Stelling en rationale

Bijlage 5: Implicaties en voorbeelden

Bijlage 6: Omgevingsfactoren die wijziging nodig maken

Bijlage 7: Positie binnen de NORA