

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.