

Stand van zaken NORA katern “Verbinden” en geplande vervolgstappen

Inleiding

Het NORA katern “Verbinden” is één van de drie ontwikkelprojecten in het kader van de doorontwikkeling van de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA 3.0). Naast verbinden is er al een dossier “Ketenbesturing” en wordt gewerkt aan een katern “Beveiliging”.

NORA katern “Verbinden” richt zich op effectieve samenwerking tussen overheidsinstanties in het bedienen van burger, bedrijf en instelling. Om de inhoud van het katern Verbinden tot stand te brengen is gekozen voor een zogenoemde vertraagde dialoog met inhoudelijk belanghebbenden uit de diverse bestuurslagen (Gemeente, Waterschap, Provincie en Rijk). Met de vertraagde dialoog beogen we de ruimte te scheppen voor verbreding van de kennis bij de deelnemers, de mogelijkheid om bestuurlijk verantwoordelijken te betrekken en het vinden van een ontwikkelrichting met breed draagvlak. Onderwerp van gesprek in de dialoog zijn de huidige inrichting, de overwegingen om daartoe te komen en de voor samenwerking gewenste verbeteringen.

De eerste stap in deze dialoog is recentelijk afgerond. Negen workshops hebben plaatsgevonden met deelnemers uit alle lagen van de overheid. De uitkomst van deze workshops dient als input voor de volgende fase: analyse en ontwerp. In die fase richt het schrijfteam zich op het vormgeven van de inhoud van het katern aan de hand van de input uit de workshops en met toetsing aan relevante bestaande kaders.

Het schrijfteam zal met de resultaten van deze analyse terugkomen bij de inhoudelijk belanghebbenden uit alle lagen, om zo de uitkomsten op juistheid, haalbaarheid, en volledigheid te toetsen. Het ligt in de bedoeling om aan de hand van de reacties van belanghebbenden uit die fase tot afronding te komen van het katern.

In deze nieuwsbrief geven we een korte impressie van de belangrijkste conclusies uit de workshops tot nu toe en een toelichting op het voorziene vervolgtraject. Doelstelling van de nieuwsbrief is zoveel mogelijk belanghebbenden direct en/of indirect te informeren over de voortgang en richting van het werk. De volgende zaken komen daarom aan de orde:

- NORA en het katern verbinden: Waarom ook al weer?
- Wat is de stand van zaken na de workshops?
- Wat zijn de volgende stappen?

Het schrijfteam bedankt alle deelnemers aan de workshops voor hun input en constructieve bijdragen aan het ontstaan van een steeds helderder plaatje van wat er vandaag de dag, vanuit het oogpunt van “verbinden” nodig is in een Nederlandse Overheids Referentie Architectuur. Ook willen we KING/VNG, Provinciehuis Utrecht, de Gemeente Den Bosch, het ketenbureau Loonaangifteketen en de Sociale Verzekeringsbank in Amstelveen bedanken voor hun gastvrijheid.

NORA en het katern verbinden: Waarom eigenlijk ook al weer?

Een goede informatievoorziening is cruciaal voor de overheid, om burgers en bedrijven goed te kunnen bedienen. Hierbij maakt het die burgers en bedrijven eigenlijk niets uit hoe die overheid zichzelf organiseert – als ze maar goed geholpen worden. Het is dus aan de overheid om haar informatievoorziening, zowel intern, in de relatie met andere overheidsorganisaties, als naar burgers en bedrijven goed te regelen. ICT en Internet spelen daar een belangrijke rol bij – zowel bij het organiseren (inwinnen, bewaren en terugvinden van gegevens) als bij het beschikbaar stellen daarvan.

Veel overheidsinformatie is al online, en veel overheidsdiensten zijn tegenwoordig al elektronisch bereikbaar. Maar er valt nog veel te verbeteren. Het politieke voornemen is uitgesproken dat in 2017 alle overheidsdiensten digitaal bereikbaar moeten zijn. En burgers en bedrijven verwachten dat de overheid zich als één organisatie gedraagt. Zij accepteren niet meer dat zij:

- van de ene publieke organisatie naar de andere worden gestuurd;
- dezelfde gegevens steeds opnieuw moeten verstrekken;
- in contacten met de overheid verschillende oplossingen ontmoeten voor elektronische communicatie;
- onderdelen van de overheid los van elkaar controles en inspecties uitvoeren;
- etc.

Bovendien moet dat allemaal voor steeds minder geld. In deze tijd spreken we van ingrijpende bezuinigingen. Die bezuinigingen vormen een belangrijke drijfveer om nauwer te gaan samenwerken met andere publieke organisaties om zo tot kostenbesparing te komen.

Door dit alles kunnen we er niet meer onderuit om afspraken te maken en het nu goed te regelen, en om dit effectief te maken is het belangrijk belanghebbenden bij het maken van die afspraken te betrekken. Samenwerken zal steeds vaker moeten gebeuren met andere overheidsorganisaties uit alle lagen van de overheid. Samenwerkingsafspraken gaan dan ook over beleidsgrenzen en over bestuurslagen heen. NORA is de plaats waar we alle afspraken vastleggen.

Het maken van de afspraken doen we samen, en die afspraken zijn niet eenzijdig: daarom is het zo belangrijk alle partijen te betrekken. Daarmee kan voorkomen worden dat “afspraken” gemaakt worden die in de praktijk niet uitvoerbaar blijken te zijn. We starten verder ook niet blanco, we houden rekening met “wat er al is”, en gaan van daaruit verder naar de toekomst. Tevens ontstaat er draagvlak door samen afspraken te maken, en dat maakt het mogelijk om elkaar aan te spreken op het nakomen van de afspraken. Daarmee kan NORA het gewenste normatieve karakter krijgen.

Als we het voorgaande in één zin samenvatten stelt NORA publieke organisaties in staat gericht autonomie op te geven om vanuit een zelfstandige positie in het belang van burgers, bedrijven en instellingen samen te werken.

Om hier aan invulling te geven heeft het katern “Verbinden” zich in de workshops gericht op drie invalshoeken: front office (hoe werken we samen als burger, bedrijf of instelling met een vraag komt), registraties (basisregistraties en andere overheidsonderdeel-overstijgende registraties), en e-dossiers (gestructureerd aanpakken van complexe vragen).

Stand van zaken na workshop ronde

Tussen 16 januari en 1 mei 2013 zijn vertegenwoordigers van gemeenten, provincies, waterschap en het rijk 9 keer bijeengekomen met het schrijfteam van het NORA katern “Verbinden”: per invalshoek (front office; registraties; e-dossiers) 3 workshops. Daarbij bleek dat de drie perspectieven elkaar goed aanvullen. Een aantal punten die in de eerste discussies (over “Front Office”) naar voren kwamen, kwamen ook bij Basisregistraties en e-dossiers naar voren, en met name op het punt van samenwerking over grenzen van organisaties heen blijken de perspectieven goed op elkaar aan te sluiten.

Front office

Front office functionaliteiten zijn die functionaliteiten waarmee de interactie tussen klant (burger, bedrijf of instelling) en overheid ondersteund worden. Uit de discussies bleek al snel dat deze interactie er vaak niet hetzelfde uitziet in verschillende overheidslagen, maar dat als we praten over de essentie (interactie tussen klant en overheidsinstelling) we het wel over de zelfde functies hebben. Goede afspraken en voorzieningen zijn nodig om vanuit de front office functionaliteit het volgende te kunnen bieden:

- Helderheid naar burgers, bedrijven en instellingen over:
 - Waar ze terecht kunnen met bepaalde vragen
 - en wat de voortgang is bij die vragen
 - Wat we van ze weten
 - Welke informatie we met derden delen
 - Wat ze moeten doen als de informatie niet klopt
- Geen last voor burgers, bedrijven en instellingen van de wijze waarop de overheid zichzelf organiseert
 - Burger moet actief, geïntegreerd geïnformeerd worden over rechten en plichten
 - Uniformiteit in presentatie naar burger, bedrijven en instelling
 - ...

(Basis)registraties

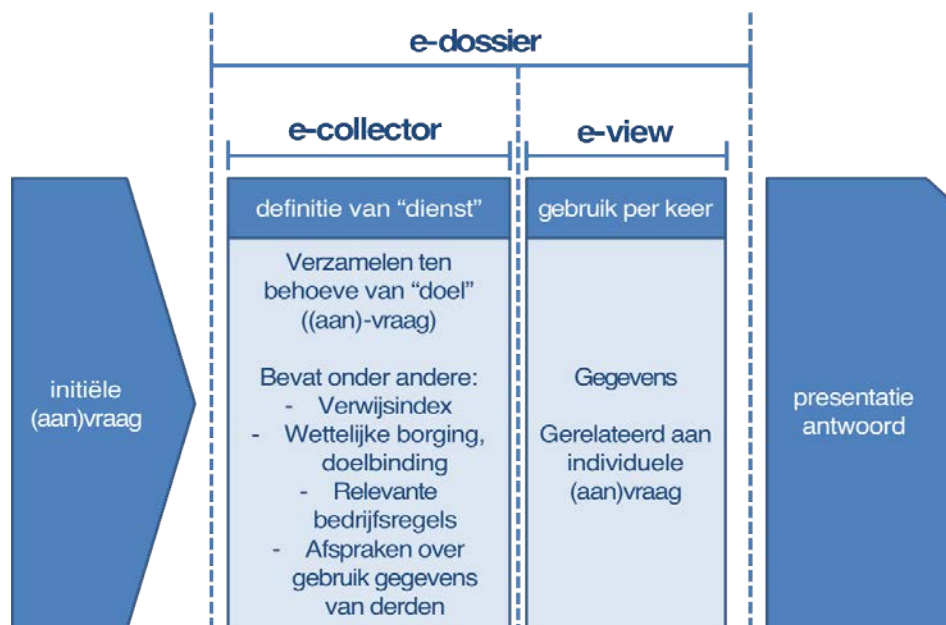
Bij (basis)registraties werd gekeken naar alle gegevensuitwisseling vanuit registraties die voor verschillende doeleinden werden gebruikt. Hierbij is het belangrijk dat beheerders van registraties meedenken met hun afnemers. Traditioneel stellen registratiebeheerders zich op als aanbieders die wat ze beschikbaar hebben vanuit het oogpunt van hun aanbod ontsluiten. Het wordt als belangrijk gezien dat er meer “vraaggericht” gewerkt gaat worden, i.e. de afnemers hun informatiebehoefte concreet maken en beheerders die actief op de vraag gaan inspelen. Tijdens de workshops kwamen de volgende hoofdpunten naar voren:

- Duidelijk begrip over “wat belangrijk is” voor registraties – en dat is (nog) niet allemaal gerealiseerd omdat registraties *door* moeten gaan: duidelijke en eenduidige doelen zetten als stabiel richtpunt voor evolutie naar de toekomst toe
- Bewustzijn van (en binding met) context van waaruit informatie wordt aangeboden, en ook:
 - Ondersteunen tijdreizen
 - Overwegen “verbreden” waar anders door meerdere afnemers onafhankelijk verzorgt
 - ...

- Meer nadruk op vraag-gestuurde oriëntatie, naast aanbod-gestuurde stelselcatalogus en dienstencatalogus, en:
 - Ontwikkelen en onderwijzen proces vraagformulering
 - Ondersteuning door kennis netwerk en kennis makelaar
 - Afstemmen aanbod diensten aan vraag
 - ...
- Aandacht voor:
 - kennisontwikkeling over gebruik van data
 - Archivering van data als bron van historische gegevens

e-Dossiers

Tenslotte waren daar de discussies over e-dossiers, waarbij het duidelijk is dat de term als zodanig onduidelijk is en verschillende betekenissen heeft bij verschillende partijen, en er zijn verschillende producten binnen de overheid die als zodanig gekenmerkt worden. Vanuit de workshop kwam het volgende begrip naar boven:



Figuur WS9.1 – e-dossier volgens NORA katern “Verbinden”

Een e-dossier kan de verbinding maken tussen “klanten” (burger, bedrijf of instelling) die een (aan)vraag hebben aan de overheid, en de verschillende registraties en processen op een gestructureerde manier.

Waar een registratie ophoudt en een e-dossier begint is precies hier: een e-dossier brengt gegevens uit meerdere registraties bij elkaar (bijvoorbeeld: inspectieview) zonder dat daarvoor een nieuwe registratie wordt georganiseerd: de gegevens worden inhoudelijk immers bijgehouden op de plaatsen waar de oorspronkelijke gegevens vandaan komen. Waar registraties zijn gericht op het aanbod van gegevens, zijn e-dossiers gericht op het beantwoorden van een vraag, waarbij de vraag wordt verbonden met de aangeboden gegevens.

Verdere stappen

Met de input van de workshops gaat het schrijfteam aan de slag om te kijken hoe aan de eisen en behoeften invulling kan worden gegeven vanuit een architectuur. Concepten zullen voor commentaar en feedback worden teruggekoppeld aan de deelnemers van de workshops.

Bij de uitwerking gaan we niet alleen uit van de resultaten van de workshops, maar we kijken ook (ter toetsing en waar nodig bijsturing) naar bestaande kaders (zoals NORA 2.0, NORA 3.0, GEMMA, PETRA, etc. etc.) en aan andere relevante initiatieven (inclusief de andere katernen).

“Verbinding” blijft hierin vooropstaan. We zullen dan ook streven naar duidelijke taal gericht op zowel bestuurders als architecten. Hierbij zijn we ons ervan bewust dat het er niet alleen om gaat om de analyse zorgvuldig uit te voeren en te komen tot “juiste” resultaten, maar ook om het presenteren daarvan op de meest effectieve wijze.

In die zin willen we graag nog een beroep doen op de deelnemers aan de workshops, om te toetsen of we het juiste beeld hebben, en of de presentatie daarvan effectief is (of nog beter kan). We hopen dit in september te doen. Daarna worden de resultaten onder andere ook ter toetsing voorgelegd aan de diverse architectuur groepen binnen de overheid. De toets-vraag is dan: gaat dit helpen? Op basis van deze feedback wordt een nieuwe versie gemaakt voor een openbare consultatie.

Op dit moment is het de bedoeling om na de zomer onze bevindingen terug te koppelen in een aantal review sessies. De eerste hiervan wordt voorzien rond half september 2013, waarbij de volgende stappen in het kader van het katern “Verbinden” getoetst zullen worden op nut, juistheid en compleetheid. Hiervoor zullen in de eerste instantie de huidige workshopdeelnemers die hebben bijgedragen aan de fundamenten van de analyse uitgenodigd worden.

Vriendelijk verzoek deze nieuwsbrief door te sturen naar andere belanghebbenden!