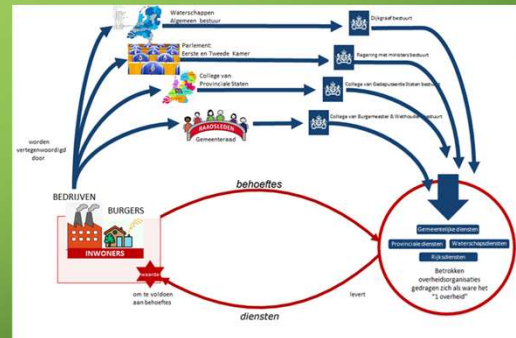


HOE DE MFG-PARTIJEN DE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING VERBINDEN MET ARCHITECTUUR

1. DE MANIFESTGROEP
2. HET ONDERZOEK
4. BEVINDINGEN
5. ADVIES VOOR VERVOLG



VINCE FAERBER

STAGIAIRE ICTU/NORA BEHEER

NORA GEBRUIKERSRAAD 1 FEBRUARI 2022

Ik ben Vince Faerber en heb afgelopen 5 maanden een stage gelopen bij ICTU / NORA Beheer.

Ik heb onderzoek gedaan naar de relatie tussen Architectuur en de Kwaliteit van Dienstverlening van de MFG

Ik wil mijn bevindingen delen met de NORA Gebruikersraad.

En een advies geven voor vervolg-onderzoek.

DE MANIFESTGROEP

Nr.	MFG	Kwaliteits-rapportages	Verbinding met Architectuur	Aanvullende rapporten
1	Belastingdienst	Ja	Ja	Ja
2	Kadaster	Ja	Ja	Nee
3	UWV	Ja	Ja	Nee
4	SVB	Ja	Ja	Ja
5	CJIB	Ja	Ja	Ja
6	CBR	Ja	Ja	Nee
7	IND	Ja	Ja	Ja
8	KvK	Ja	Ja	Ja
9	DUO	Ja	Ja	Ja
10	CBS	Ja	Ja	Nee
11	Justis	Ja	Ja	Ja
12	CIZ	Ja	Ja	Nee
13	RDW	Ja	Ja	Nee
14	RVO	Geen	Reactie	ontvangen
15	CAK	Ja	Ja	Nee

Dit zijn de 15 organisaties die samen de Manifestgroep (MFG) vormen.

Het zijn de grootste uitvoeringsorganisaties van de Nederlandse overheid.

Bijna iedere burger in Nederland heeft wel 1 of meer keren per jaar met deze organisaties te maken.

Hun dienstverlening is in hoge mate bepalend voor het beeld dat burgers van de overheid hebben.

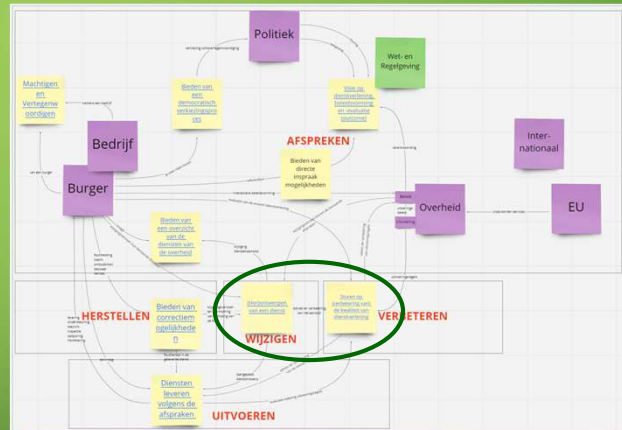
We hebben ons onderzoek daarom op hen gericht.

Alleen RVO heeft nog niet gereageerd.

HET ONDERZOEK

1. Worden rapportages opgesteld over de kwaliteit van dienstverlening ?
2. Hoe wordt afgestemd met Architectuur om verbeteringen aan te brengen?
3. Welke rapporten zijn nog meer van belang, naast die uit ons overzicht?

Zie [Kwaliteit van dienstverlening - NORA Online](#)



Het onderzoek is een 1^e verkenning van de relatie tussen Architectuur en de Kwaliteit van dienstverlening zoals burgers en bedrijven die ervaren.

Het gaat dus in op de relatie tussen de 2 capabilities (Generieke Functies) van het Dienstverleningsconcept.

Zie het deel dat groen-omrand is in het schema.

We hebben daar deze 3 vragen over gesteld.

Zie sheet.

BEVINDINGEN - ALGEMEEN

Alle MFG partijen meten de kwaliteit van hun dienstverlening en rapporteren daarover.

Alle MFG partijen werken structureel met architectuur en hebben een team van lead- en enterprise architecten.

Doorgaans is een goede relatie opgebouwd met Business verantwoordelijken, product owners en devop-teams om in gezamenlijkheid, multidisciplinair, te bekijken hoe zaken beter kunnen.

De afstemming met de kwaliteitsrapportages komt meer vanuit de vakdiscipline van de architecten dan vanuit de verantwoordelijken voor de kwaliteit van dienstverlening.

Wat is in het algemeen geconstateerd?

BEVINDINGEN - BIJZONDERHEDEN



Bij diverse organisaties wordt vanuit Architectuur geprobeerd concreet invulling te geven aan het beleid "burger centraal"

"DUO werkt voor mij", "DUO denkt met mij mee" en "DUO voelt met mij mee".

Bij de SVB krijgt een burger via wordt via Straight Through Processing (STP) automatisch de sociale zekerheidsuitkering waar die recht op heeft. De STP is bijvoorbeeld voor AOW al 70% en voor Kinderbijslag al 78%.

Burgers kunnen de voortgang van hun aanvraag bij CIZ volgen via "lopende zaken" van MijnOverheid.nl

En bij elke aanvraag wordt gevraagd naar feedback over de dienstverlening.

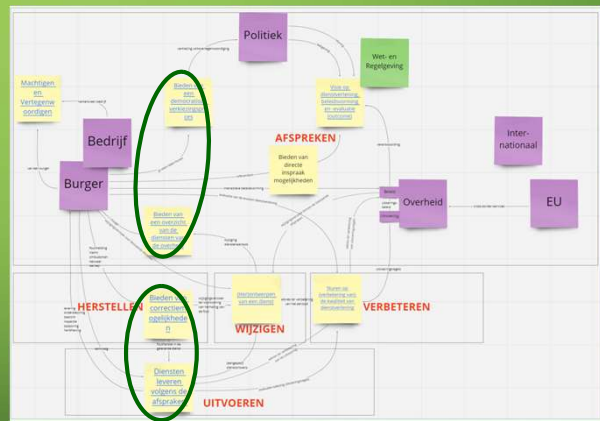
Wat is ons in het bijzonder opgevallen?

ADVIES VOOR VERVOLG

Onderzoek hoe de Interactie tussen burgers en de MFG is geregeld, ook in relatie tot MijnOverheid.nl

Ga na op welke criteria de MFG stuurt qua kwaliteit van dienstverlening

Zie het rapport voor de details (de kleine lettertjes 😊)



Het gaat om de directe interactie tussen de burger en de MFG voor het aanvragen en het leveren van diensten.

En daarnaast ook om de interactie van de burger met de overheid in het algemeen (via MijnOverheid.nl en Rijksoverheid.nl).

Het democratisch verkiezingsproces wordt hier vooralsnog niet bij gerekend.

VRAGEN?

