Kernwaarden van dienstverlening

Robert van Wessel en Athena Wijsman

10 november 2020

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Inhoud

Achtergrond

Kernwaarden van dienstverlening

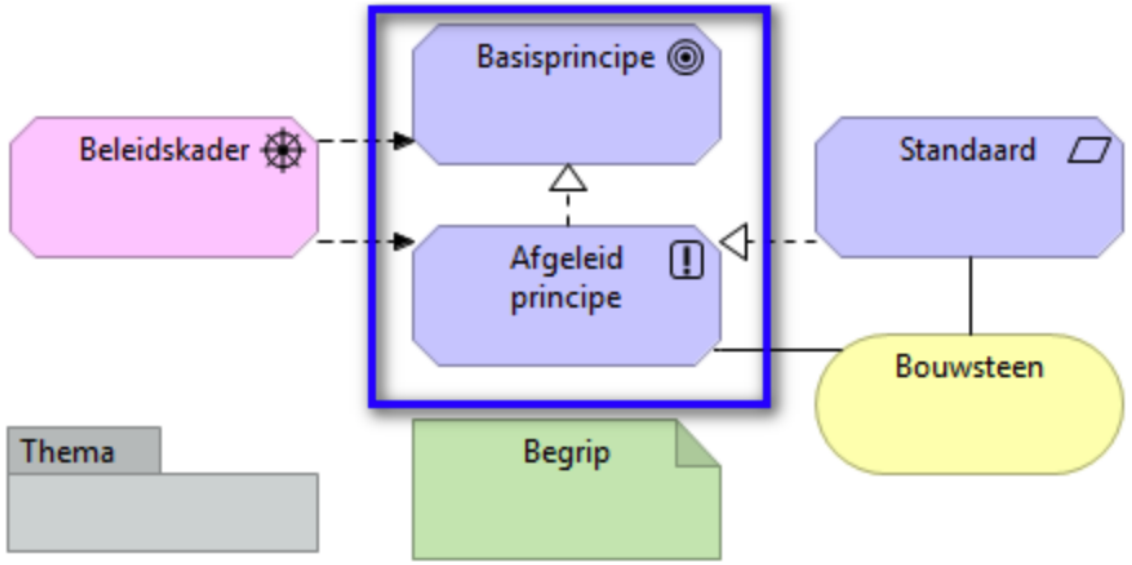
Wie hebben aan de uitwerking gewerkt?

Wat betekenen de Kernwaarden voor NORA Online?

Vervolgstappen

Achtergrond

- Pilot Beleidskaders
  - NORA Basisprincipes
  - NORA Afgeleide Principes



NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Achtergrond

- **NORA Basisprincipes en Afgeleide Principes**

- + 10 jaar oud
- Actualiteit, Compleetheid, Correctheid
- Beleidsonderwerpen beter aansluiten

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Achtergrond: Twee parallelle initiatieven

Overheidsbeleid en -uitvoering via NORA met elkaar verbinden.

I. **Via begrippen die passen bij de NORA principes:**
   - een betrouwbare en responsieve overheid
   - waarbij contact tussen burgers en overheid centraal staat
   - begrijpelijk voor de burger, werkbaar voor de uitvoerende ambtenaar

II. **De NORA Afgeleide Principes hebben betere aansluiting nodig op uitvoering (concrete maatregelen)**

Actiepunten

NORA Gebruikersraad 4 juni 2020

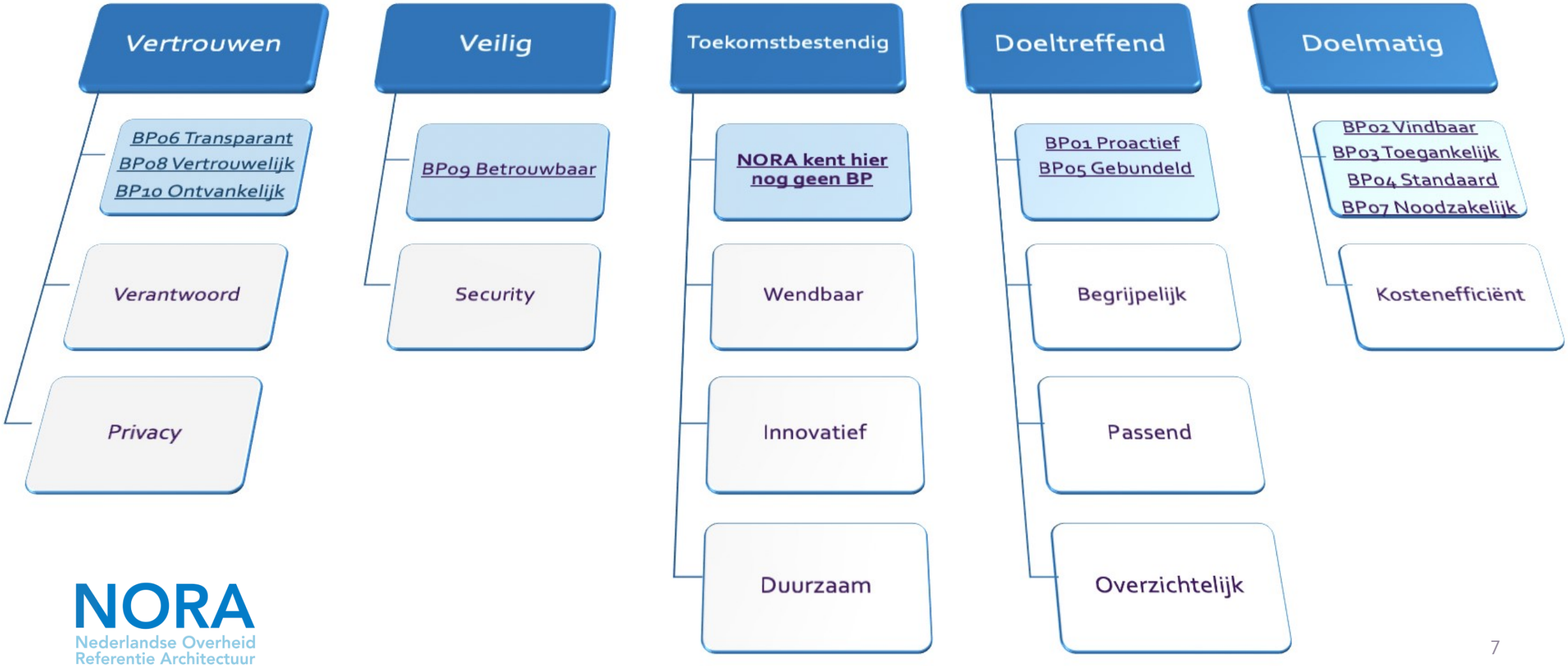
Actuele beleidsstukken via de Kernwaarden → *verbinden* met NORA principes.

- **De NORA Basisprincipes → Kernwaarden van dienstverlening**
- **De NORA Afgeleide Principes → NORA Architectuurprincipes (AP's)**
- **De *implicaties* van de AP's → NORA Vijflaagsmodel**

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Kernwaarden van dienstverlening

(Q2 2020)



NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Kernwaarden voor Dienstverlening

- **Wie hebben aan de uitwerking gewerkt?**

- **Andre Plat** en **Ad Gerrits** **(VNG)**
- **Ralph Barten** **(Sociale Verzekeringsbank)**
- **Mark Paauwe** **(Dragon1)**

- **ICTU: Robert van Wessel, Aty de Groot, Athena Wijsman**

Peter Visser
(BZK)

Carel Bodegraven
(Waterschap Hollandse Delta)

Jan van Bon
(Stichting SURVUZ)

Laurens Groenewegen
(GGD Amsterdam)

Marco Deterink
(De Nederlandsche Bank)

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Kernwaarden van dienstverlening - wordcloud

Kernwaarden van dienstverlening

De dienstverlening van de overheid is op de toekomst voorbereid.

Vertrouwen - De dienstverlening van de overheid is te vertrouwen.

De dienstverlening van de overheid is zodanig dat met minimale middelen het doel wordt bereikt.

De dienstverlening van de overheid voldoet optimaal aan wat burgers en bedrijven ervan verwachten.

Bij dienstverlening van de overheid zijn betrokkenen gevrijwaard van gevaren en bedreigingen.

NORA
Nederlandse Overheid Referentie Architectuur

Toelichting per kernwaarde: Vertrouwen

Kernwaarde	Vertrouwen
Omschrijving	De dienstverlening van de overheid is betrouwbaar.
Toelichting	Burgers en bedrijven hebben bij hun contact met de overheid behoefte aan vertrouwen. Het vertrouwen van burgers en bedrijven in elkaar en in de overheid, als dienaar van het algemeen belang, is een *essentieel kenmerk* van onze samenleving. De overheid is een bondgenoot waarop burgers en bedrijven moeten kunnen vertrouwen. Bij de uitvoering van haar taken respecteert de overheid de *wettelijk kaders* en is daarbij betrouwbaar, objectief en onbevooroordeeld: gelijke gevallen worden gelijk behandeld.

Toelichting per kernwaarde: Veilig

Kernwaarde	Veilig
Omschrijving	De dienstverlening van de overheid vrijwaart betrokkenen van gevaren en bedreigingen.
Toelichting	De overheid spant zich in opdat burgers en bedrijven niet het slachtoffer worden van fysieke, economische en emotionele schade, zoals: • Letsel, mishandeling • Verlies, diefstal, afpersing, identiteitsfraude • Misbruik, bedreiging, discriminatie, stigmatisering • Milieuschade, maatschappelijke onrust Veiligheid kan een doel van een dienst zijn (politie-surveillance, dijkverzwaring, voedsel- en wareninspectie). Binnen de NORA richt de kernwaarde "veilig" zich op veiligheid als ***kwaliteit van de dienstverlening***. Veiligheid is niet absoluut, iedere activiteit brengt veiligheidsrisico's met zich mee die ***afgewogen*** moeten worden ten opzichte van andere kernwaarden.

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Toelichting per kernwaarde: Toekomstgericht

Kernwaarde	Toekomstgericht
Omschrijving	De dienstverlening van de overheid is op de toekomst voorbereid.
Toelichting	De overheid ontwikkelt en levert de dienstverlening op een *duurzame* wijze. De impact op het milieu en de leefomgeving wordt zo veel mogelijk beperkt. Toekomstgericht betekent ook dat *informatie blijvend toegankelijk* is voor ieder die hier een gerechtvaardigd belang bij heeft en zo lang als noodzakelijk. De overheidsorganisaties moeten wendbaar en *snel aanpasbaar* zijn bij veranderingen in wet- en regelgeving of veranderende situaties in de uitvoering. Daarom werken we aan *innovaties* om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren.

Toelichting per kernwaarde: Doeltreffend

Kernwaarde	Doeltreffend
Omschrijving	De dienstverlening van de overheid voldoet optimaal aan wat burgers en bedrijven ervan verwachten.
Toelichting	Afnemers verwachten van de dienstverlening van de overheid dat deze effectief is. De overheid streeft daarnaar door *prestatienormen* te ontwikkelen, de prestaties regelmatig te evalueren, uitkomsten duidelijk te communiceren en *voortdurend verbeteringen* door te voeren waarmee de geplande doelen steeds beter gerealiseerd worden.

Toelichting per kernwaarde: Doelmatig

Kernwaarde	Doelmatig
Omschrijving	De dienstverlening van de overheid is zodanig dat met minimale middelen het doel wordt bereikt.
Toelichting	Afnemers van overheidsdiensten kunnen informatie over bepaalde dienstverlening vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Mocht de afnemer bij de verkeerde dienstverlener uitkomen, dan wordt hij of zij toch geholpen ('no wrong door'). We *standaardiseren* waar het kan en leveren maatwerk waar het nodig is. De dienstverlener *gebruikt informatie die reeds bekend* is en stelt informatie beschikbaar aan andere dienstverleners. We werken daarbij zo goed mogelijk *samen* met andere partijen, in *ketens en netwerken*. Burgers en bedrijven verwachten hierbij *een juist gebruik van middelen*.

Kernwaarden van dienstverlening

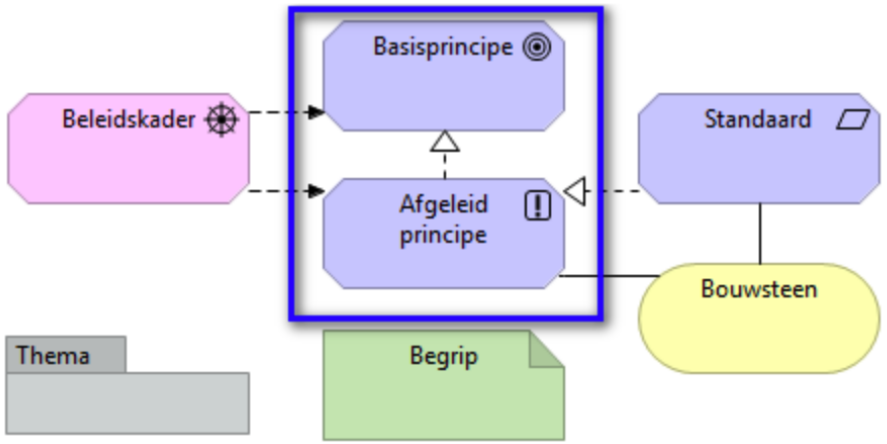
Gebruikte bronnen

- Beleidskader Digitale Basisinfrastructuur
- Data Agenda Overheid
- DIGIbeter 2020, Agenda Digitale Overheid
- Digibeter Toolbox voor Ethisch Verantwoorde Innovatie
- Digitale Overheid - Interactiestrategie, een raamwerk voor denken, samenwerking en actie
- Digitale Overheid - Regie op Gegevens
- Kennisbank Openbaar Bestuur - Betere én goedkopere dienstverlening op basis van het gebruikersperspectief
- Minfin - Een betere overheid voor burgers en bedrijven & Brede maatschappelijke heroverweging
- Noraonline
- Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017
- Regeerakkoord 2017, Vertrouwen in de toekomst
- VNG Position Paper Dienstverlening

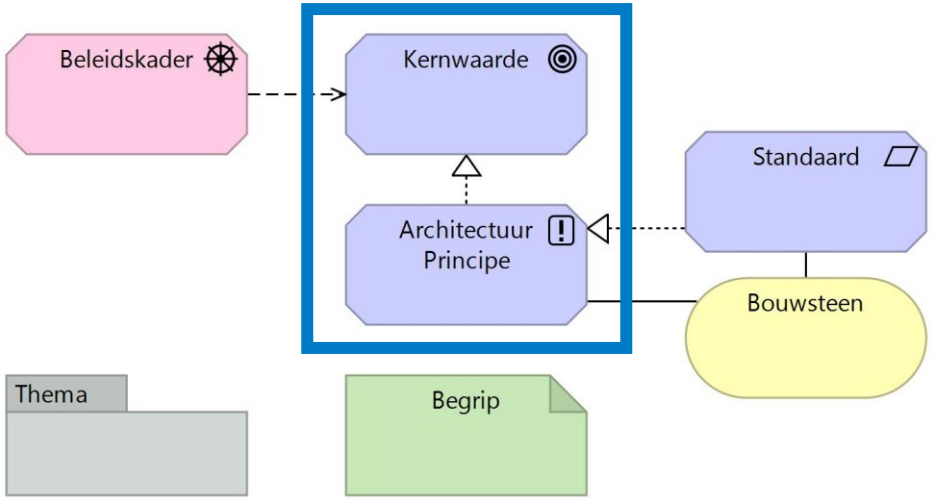
Kernwaarden van dienstverlening – impact

- **Wat betekenen de Kernwaarden voor NORA Online?**

Het huidige kennismodel



Het nieuwe kennismodel



NORA
Nederlandse Overheid Referentie Architectuur

Het vervolg

Wat zijn de vervolgstappen?

- **Gebruikersraad 12 november**
  - De GR wordt gevraagd in te stemmen met deze Kernwaarden, inclusief omschrijving en toelichting.

- **De NORA Afgeleide Principes → NORA Architectuur Principes**
  - Hoe nu verder?

Het vervolg

Aanpakken APs (NORA Architectuur Principes)

Aanvullen met nieuwe APs:

- hoe zorgen we voor compleetheid?
- op basis van welk model?

- **Openstaande onderwerpen**
  - Verbeteren formuleringen: stelling en rationale
  - Welke actoren gebruiken we?
  - Link naar 5 architectuurlagen met implicaties (wat)
  - Toevoegen voorschriften (hoe)

Wie wil meedoen met online workshops in Q1 & Q2 2021?

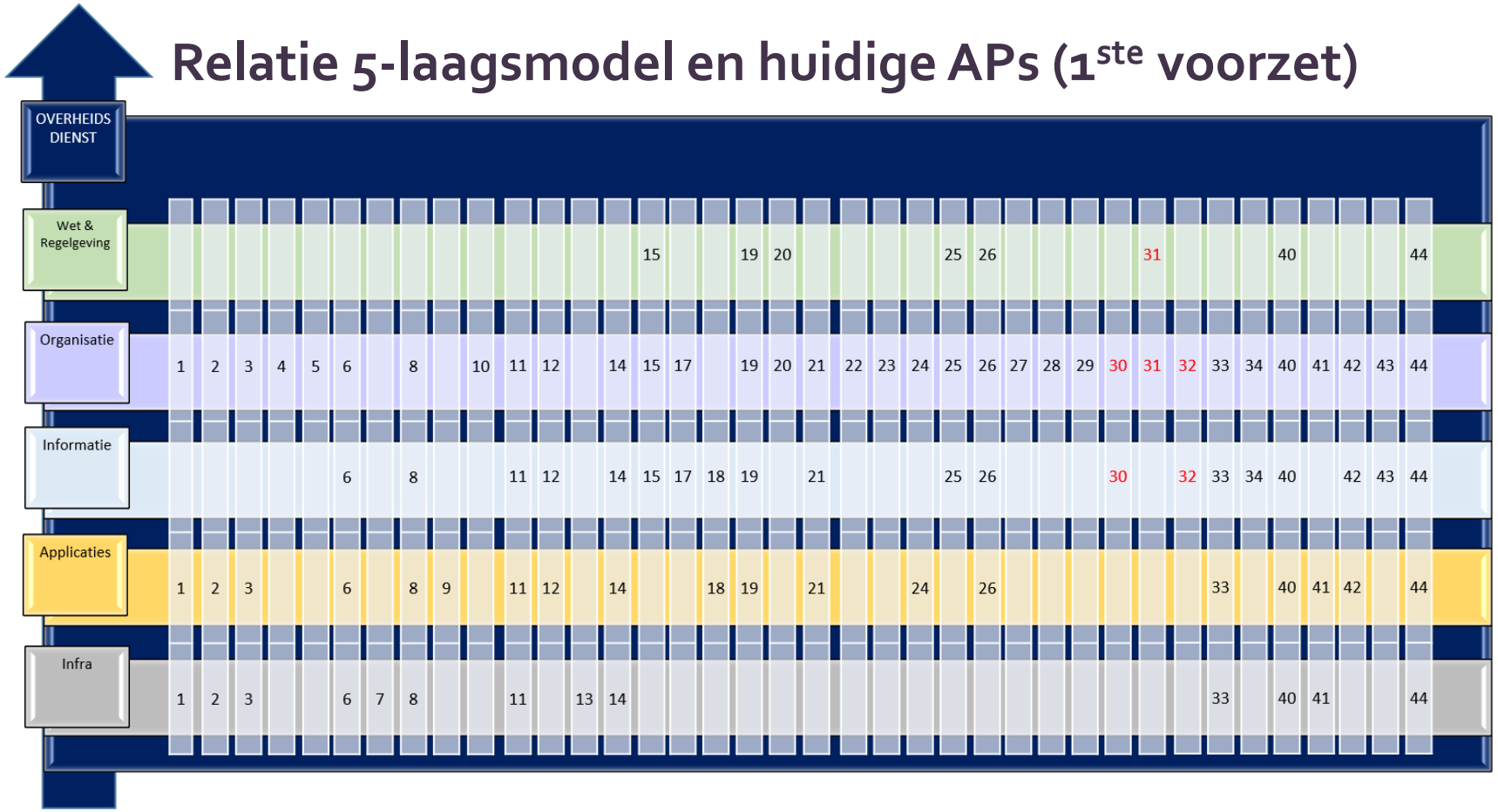
- **Agenderen APs in GR voor akkoord op openbare review – Q3 2021**
- **Invoeren in Q4 2021**

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Het vervolg

Implicaties per architectuurlaag!

Relatie 5-laagsmodel en huidige APs (1ste voorzet)



NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Het vervolg: samen met jullie

Wil je meedoen met de AP vernieuwing?

Geef je op via nora@ictu.nl

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Bedankt voor de aandacht!

Vragen kunnen worden gesteld in de chat of naar nora@ictu.nl

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur