

# Het Dienstverleningsconcept van de Overheid

## Doel

Jullie bekend maken met een 1e verkenning naar het Dienstverleningsconcept.  
Nagaan of jullie dit herkennen en belangrijk genoeg vinden  
om verder uit te laten werken.

## Wat is het?

Wat betekent dit voor de NORA?

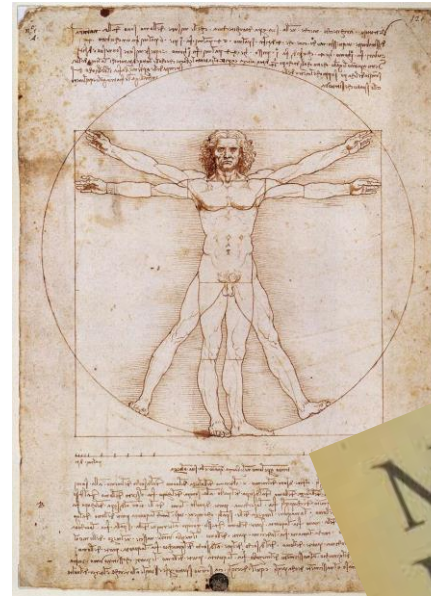
Hoe kan jij hier bij helpen?

# Behoeftte van burger / bedrijf centraal

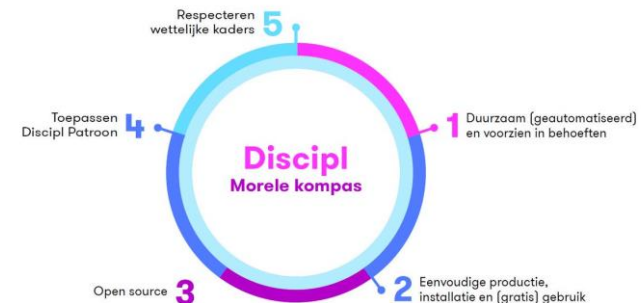
Ik, de burger, wil ...  
(individueel)

Ik, het bedrijf, wil ...  
(individueel)

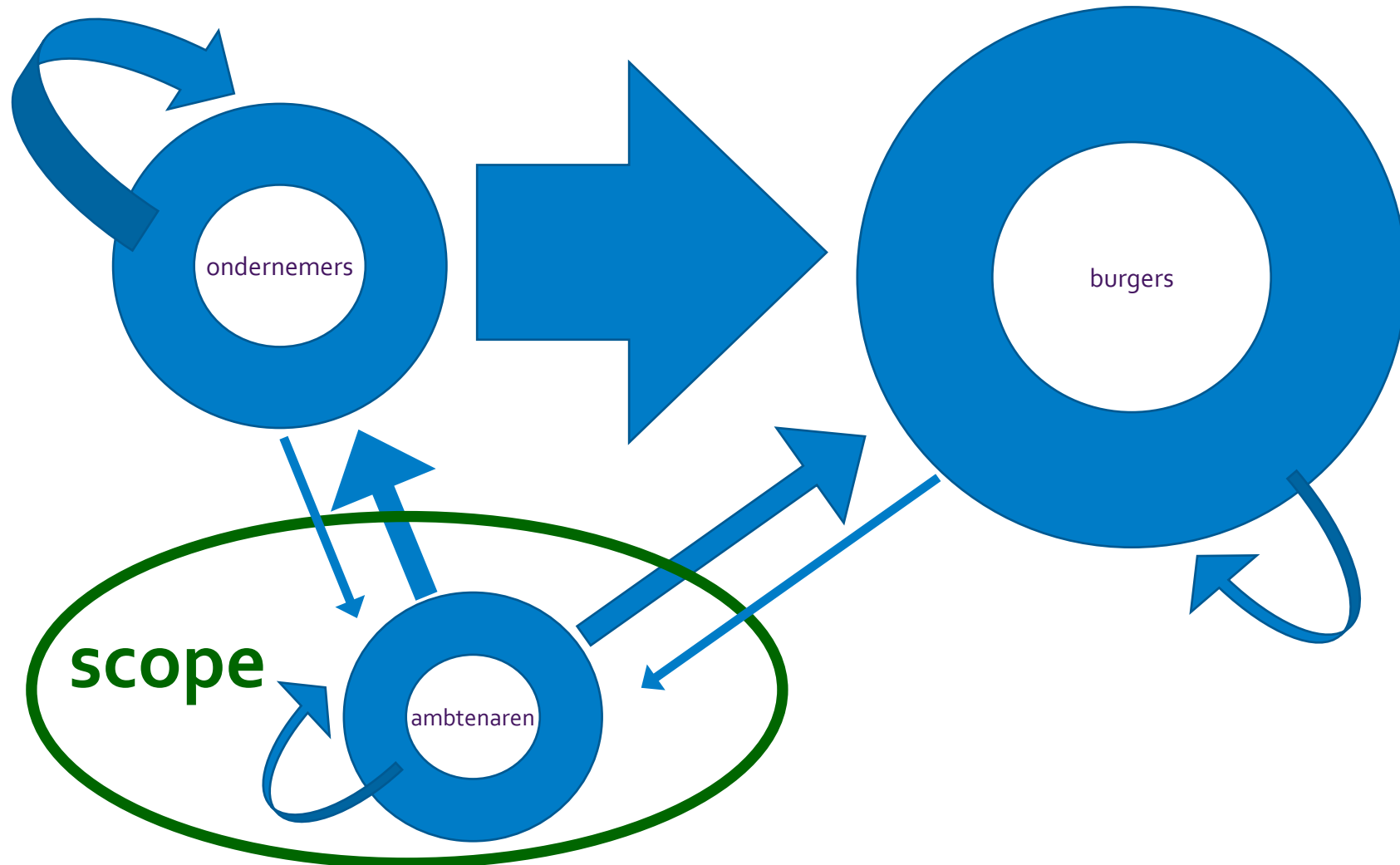
Wij, de samenleving, willen ...  
(collectief)



MENSCH EN  
MAATSCHAPPIJ



# (Digitale) Dienstverlening in de maatschappij



# De rol van de overheid

## Overheidsdienstverlening

Alle dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s).

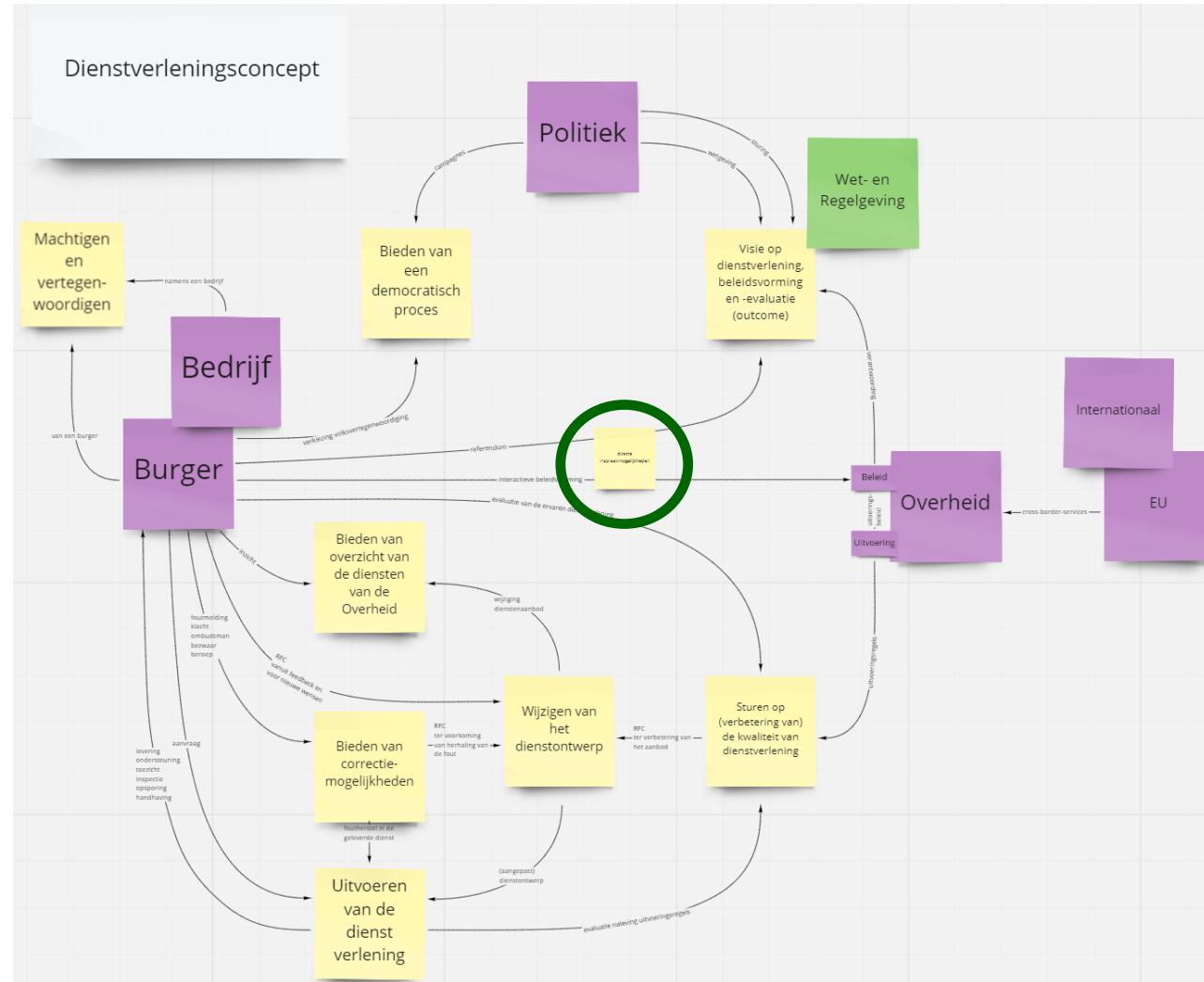


Onder deze definitie vallen ook:  
Informatievoorziening aan burgers, bedrijven of instellingen.  
De bejegening van burgers, bedrijven of instellingen bij controles in het kader van toezicht.  
Het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, bezwaar en beroep.

En toch ook het maken van Wet- en Regelgeving ?

# De capabilities van dienstverlening

## MIRO-bord DV-concept



# Uitdagingen

1. Onduidelijk wat de actuele visie op dienstverlening is.
2. De rapporten Brede Maatschappelijke Heroverwegingen (BMH) zijn onbekend.
3. Nauwelijks directe inspraak voor burgers en bedrijven bij het ontwerp van diensten of de (wettelijke) kaders.
4. Erg hoge drempel om gehoord te worden bij herstel van fouten.
5. Nauwelijks (bij)sturing op kwaliteit en verbetering van dienstverlening.

# Wat betekent dit voor de NORA ?

Met name de NORA community zou veel ruchtbaarheid mogen geven aan dit dienstverleningsconcept:

Zodat het bekend wordt c.q. is bij alle (lead)architecten van de overheid en betere diensten ontwerpen.

En ook bij beleidsmedewerkers van de CIO-offices, zodat die goed kunnen sturen op de kwaliteit en continue verbetering van de dienstverlening.

Het dienstverleningsconcept publiceren we z.s.m. in de NORA.  
En het komende jaar gaan we het bespreken met de genoemde doelgroepen.

# Hoe kan jij hierbij helpen ?

Allereerst door jouw mening over dit Dienstverleningsconcept aan ons door te geven. Zo mogelijk met ook concrete verbeteringen en aanvullingen.

Door de BMH-rapporten te analyseren en aan te geven hoe die informatie past op dit dienstverleningsconcept.

Door jezelf aan te sluiten bij de maandelijkse bijeenkomsten waarin we het dienstverleningsconcept gaan door-ontwikkelen.

En vooral door aan te geven hoe jij jouw bijdrage ziet ...





**CONTACT**

The word 'CONTACT' is rendered in large, 3D blue block letters. A blue cord extends from the bottom of the letters, looping around and ending in a blue computer mouse. The entire graphic is set against a white background with a subtle reflection of the letters and mouse.

**Eric Brouwer**

**Programmamanager NORA**

**[eric.brouwer@ictu.nl](mailto:eric.brouwer@ictu.nl)**

**06-25081006**