

Borg de positie van de burger in diensten met het Basisconcept van Dienstverlening

Interactieve sessie vanuit de NORA Familie
op de DADD 2023

Wie zijn wij: Wat is de NORA Familie?

1. Kennis-community van architecten & architecturen in de publieke sector, met de wiki noraonline.nl als publiek kennisplatform
 - Werkgroep Dienstverleningsconcept
2. Inhoudelijk eigenaar van de NORA Kernwaarden van Dienstverlening, Kwaliteitsdoelen, Architectuurprincipes & Implicaties

Overheidsdienstverlening moet beter



het gaat vaak (meestal?) goed



maar ook veel te vaak fout

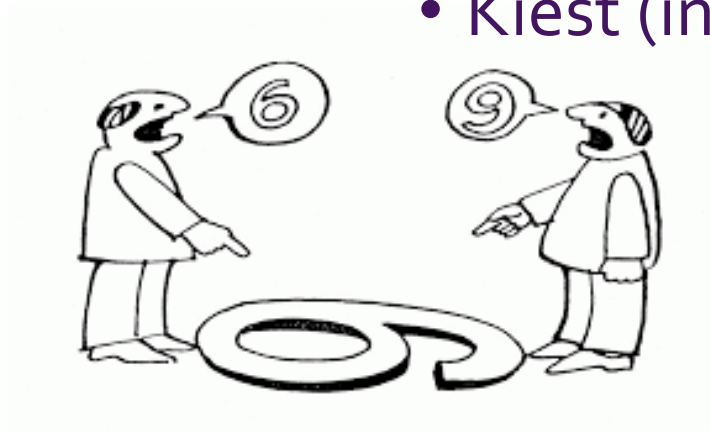
'architectuur van de burger'

Overheid:

- Focus op één product of dienst
- Administratieve waarheid is leidend
- Elke organisatie een eiland
- Minister is de baas

Burger:

- Brede / complexe behoefte
- Wil gehoord worden en serieus genomen
- Valt tussen wal en schip
- Kiest (indirect) de regering



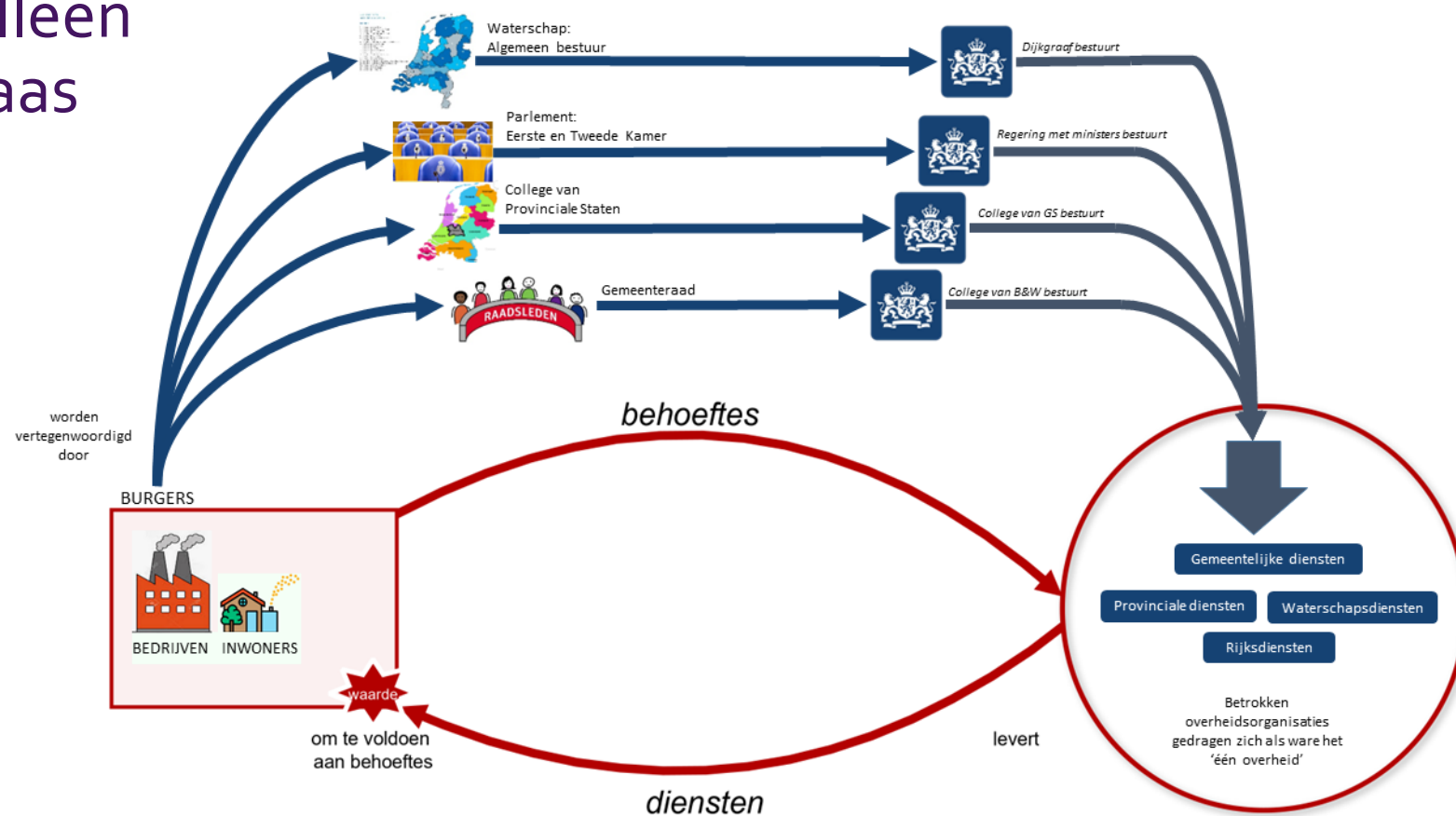
Basisconcept van Dienstverlening

Kernvragen werkgroep (2019-2023)

1. Hoe moet goede dienstverlening er uit zien, als je het bekijkt vanuit de burger?
2. Wat is nodig om dat te realiseren?

Dienstverlening in unieke context

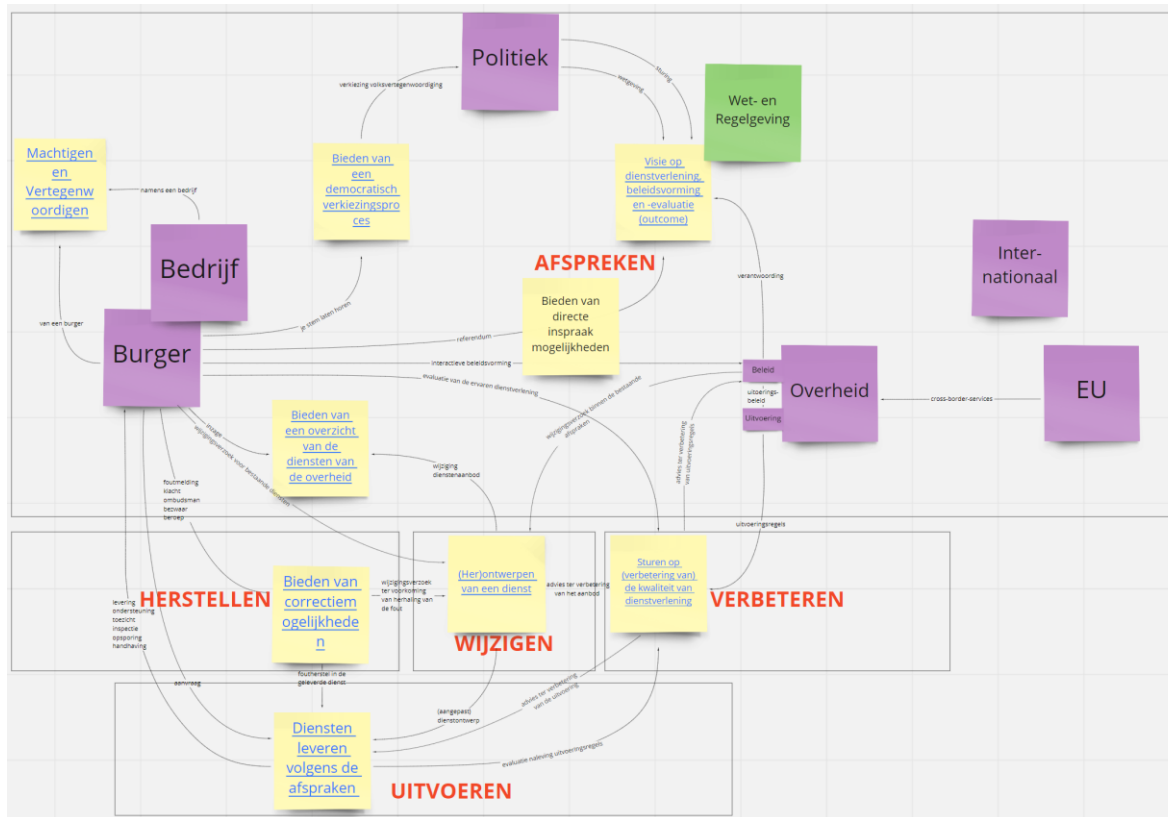
Burgers zijn niet alleen klant, maar ook baas



Basisconcept van Dienstverlening

Blijft 'gewoon' dienstverlening

- Analyse t/m 2021 blijkt heel goed te mappen op USM Procesmodel



inzetten op GOEDE dienstverlening die past in de unieke context

Vijf processen

Afspreken

Uitvoeren

Herstellen

Wijzigen

Verbeteren

De drie uitgangspunten

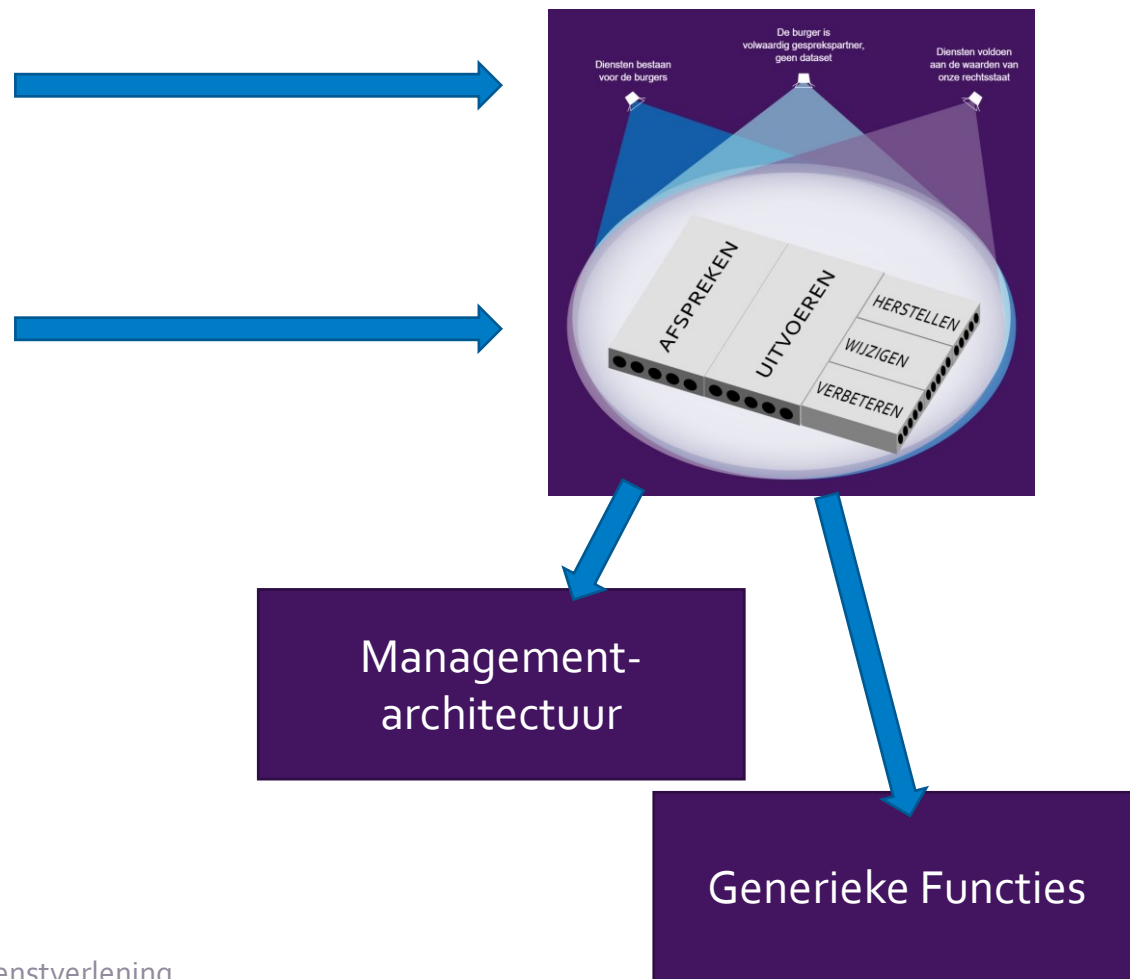
Diensten bestaan
voor de burgers

De burger is
volwaardig gesprekspartner,
geen dataset

Diensten voldoen
aan de waarden van
onze rechtsstaat

Wat is het Basisconcept van Dienstverlening

- Drie uitgangspunten voor goede overheidsdienstverlening
- Vijf processen van dienstverlening, waarin die uitgangspunten terug komen
- Uitwerking in werkstromen & managementarchitectuur
- Uitwerking in generieke functies



Q4 2023 start Expertgroep Dienstverlening

- Basisconcept is klaar voor toepassing in de praktijk
- Praktijkervaring -> aanvulling & doorontwikkeling
- Open voor burgers (uit private & publieke organisaties)
- Pieter Hoekstra als trekker

Schuif eens aan bij de NORA Familie

meedenken - kennis opdoen - oplossingen delen

Informatie:

noraonline.nl

[lijst architecturen \(noraonline\)](#)

[Sessies op DADD](#)

Contact:

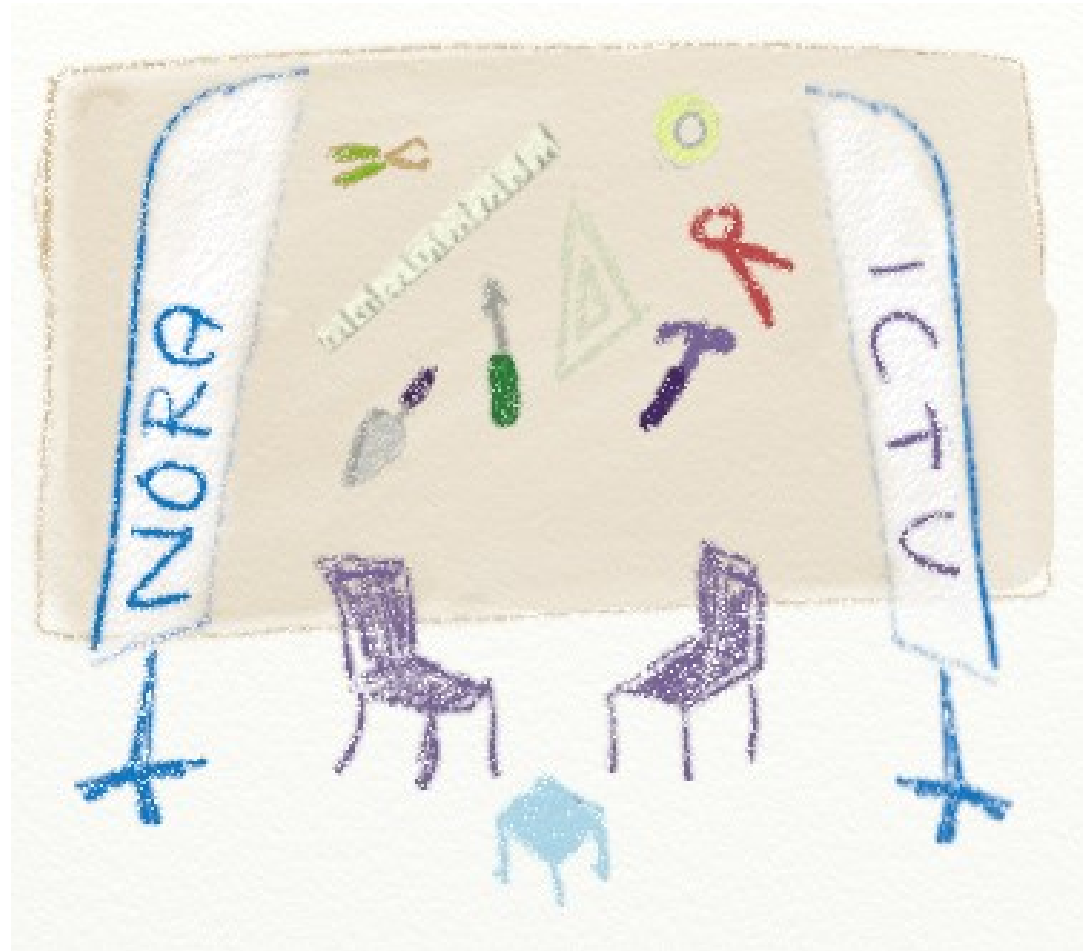
nora@ictu.nl

[NORA Beheer](#)

Deelname:

[NORA Gebruikersraad](#)

[Open Huis van de Architectuur](#)



Blijf op de hoogte:

[Nieuws & Agenda](#)

[Persoonlijke volglijst](#)

[NORA Familienieuws](#)

[RSS-feeds NORA](#)

Social media:

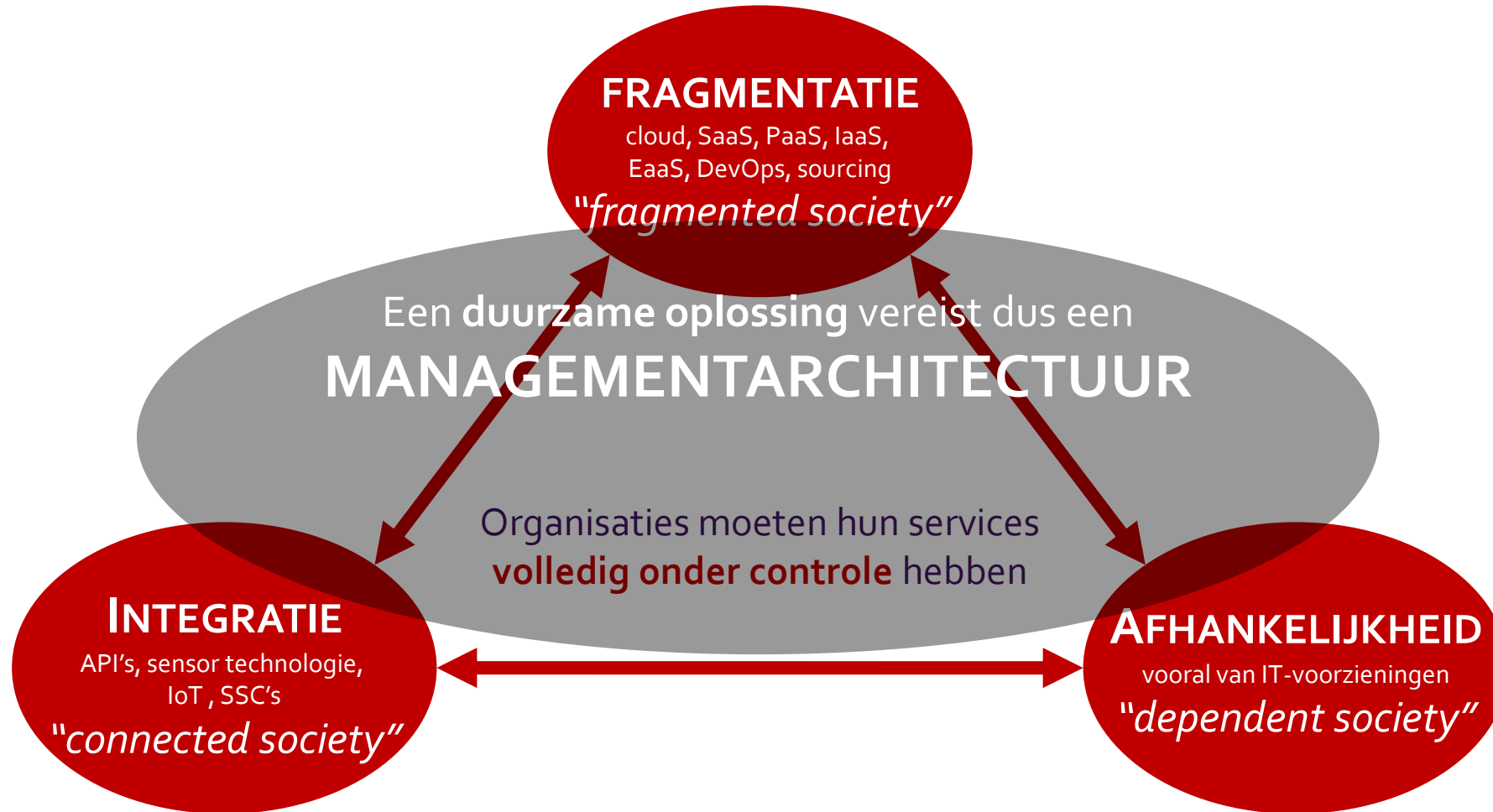
[X \(uitfaseren\)](#)

[LinkedIn](#)

[Mastodon \(binnenkort\)](#)

Complexiteit

Moderne dienstverlening vereist **FULL CONTROL**



CONTROL is *eerst* een **MANAGEMENT**-vraagstuk en *dan pas* een **TECHNOLOGIE**-vraagstuk

DAT VEREIST ANDERS DENKEN...



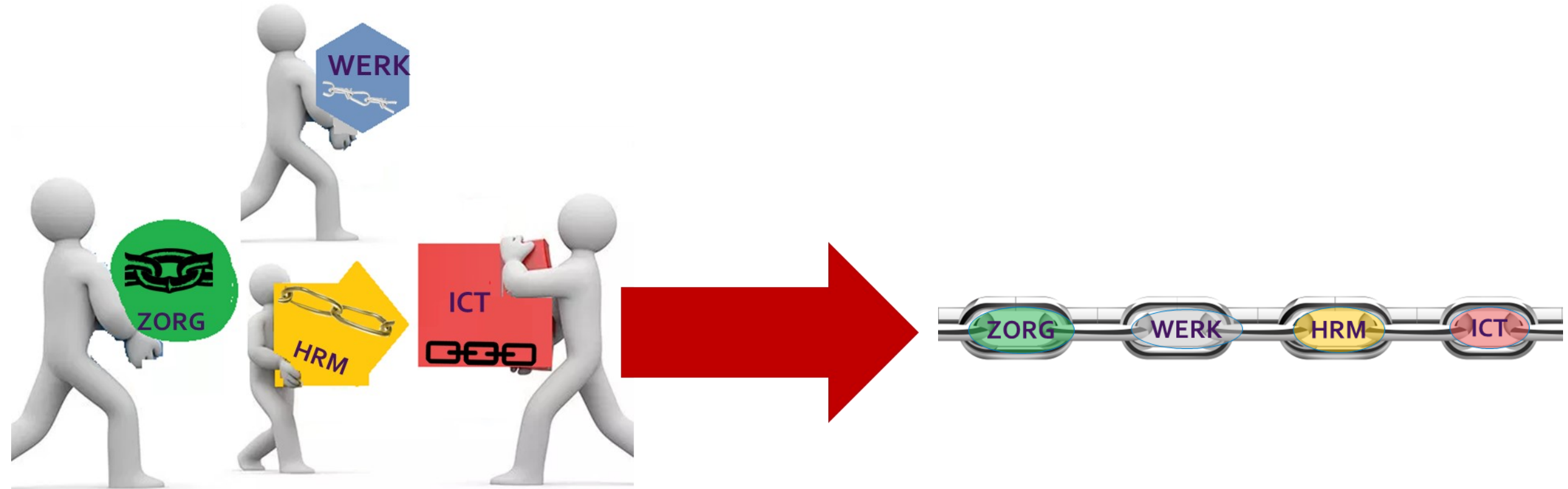
**EILANDEN & PRACTICES:
OUD DENKEN**



GEBREK AAN INTEGRATIE



DAT VEREIST ANDERS DENKEN...



**EILANDEN & PRACTICES:
OUD DENKEN**

VOOR EEN KRACHTIGE KETEN



DAT VEREIST ANDERS DENKEN...

NORA

Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Basisconcept voor
Dienstverlening



STANDAARDISATIE
(NORMALISERING)

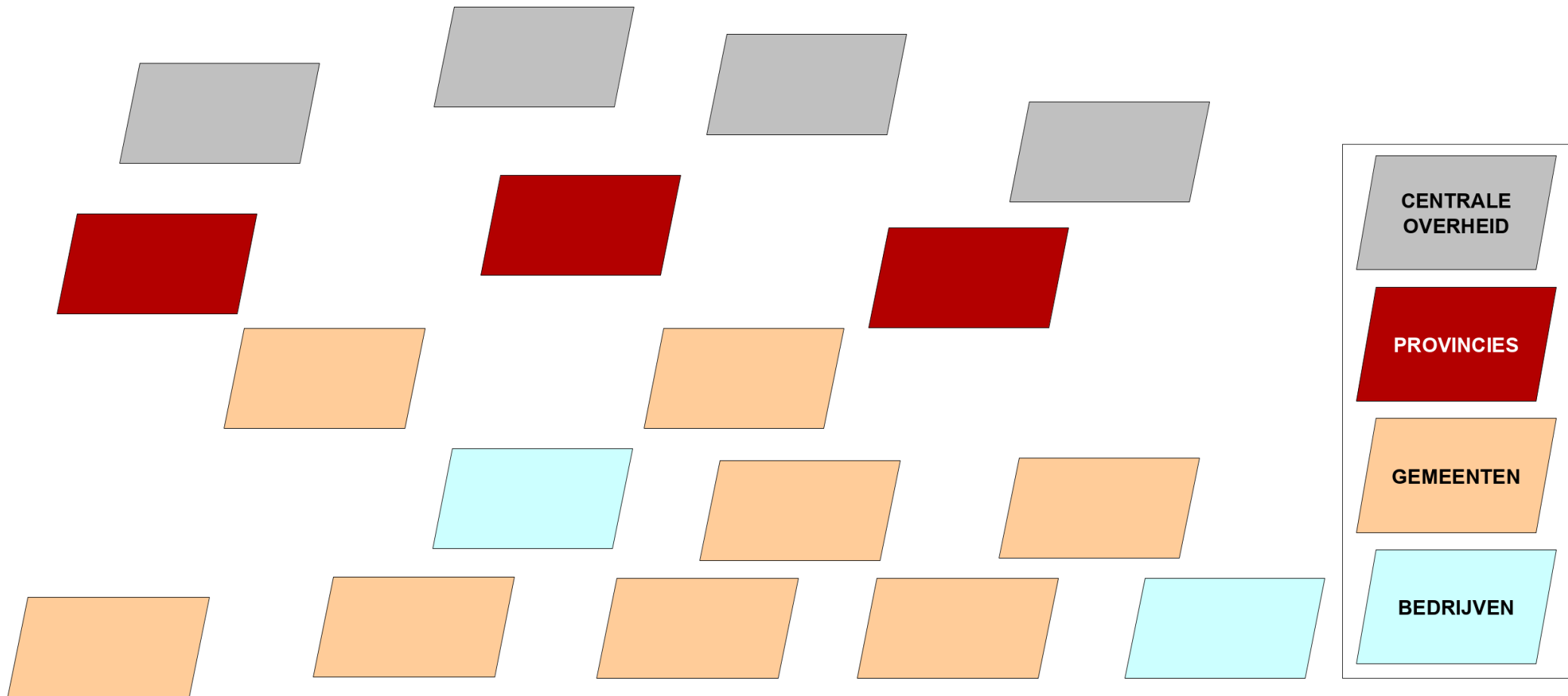


NIEUW DENKEN:
SAMENWERKING IS CRUCIAAL

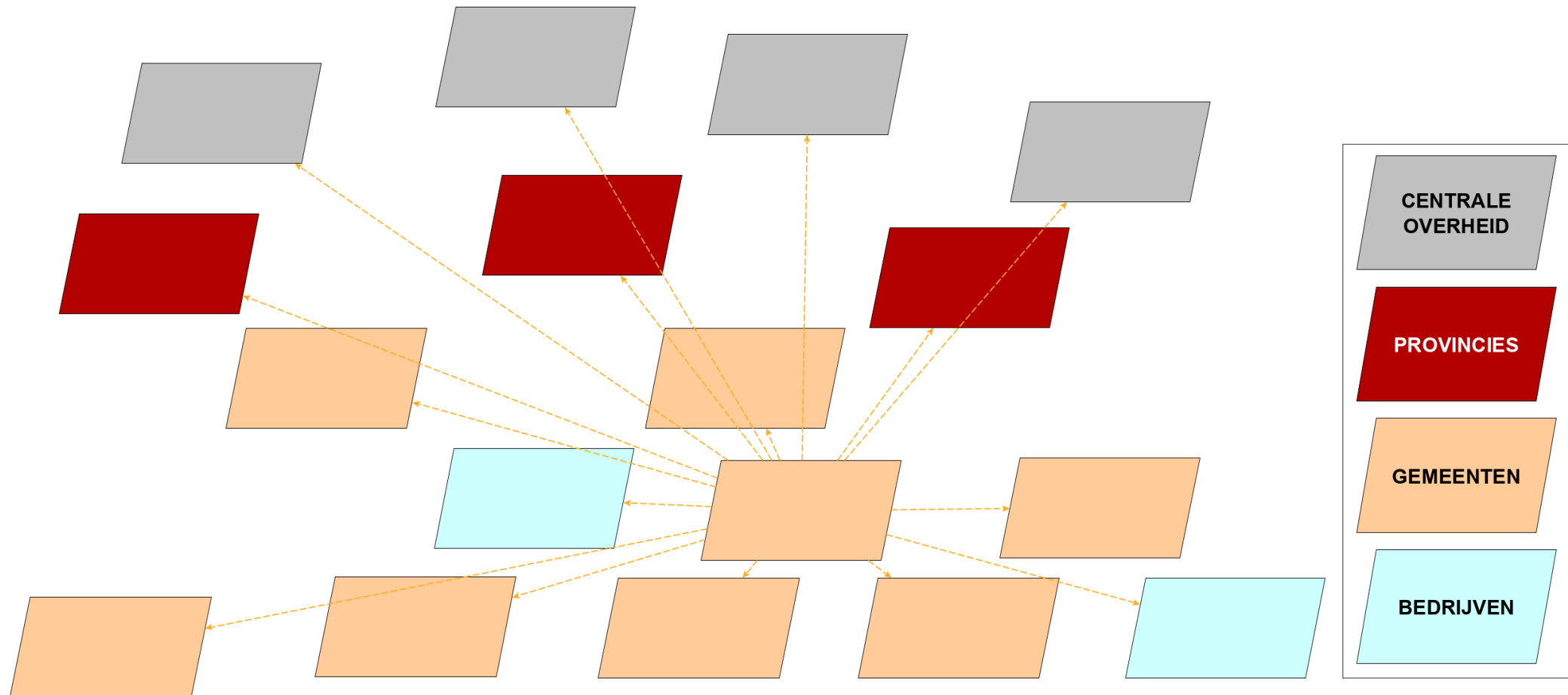
VOOR INTEROPERABILITEIT
IN DIENSTEN-ECOSYSTEMEN



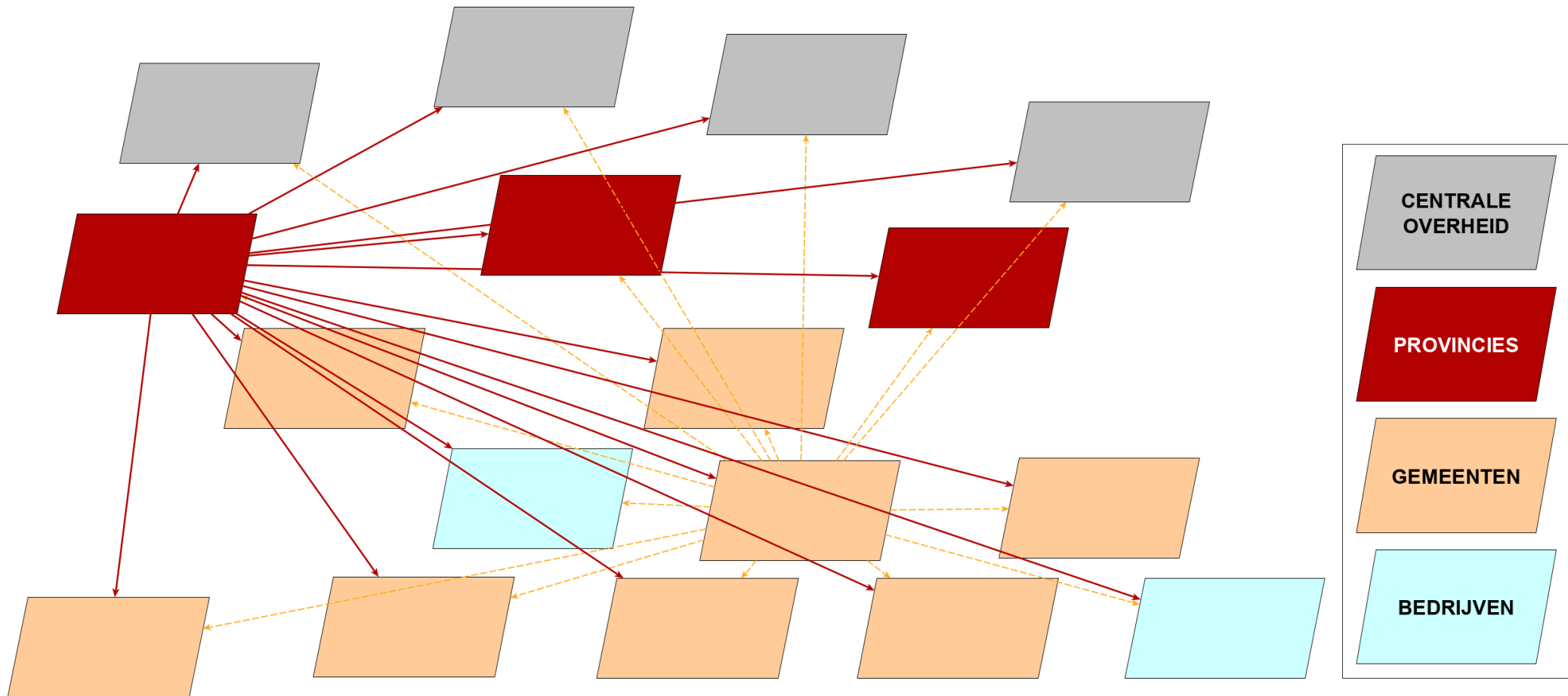
De overheid is een complex ecosysteem



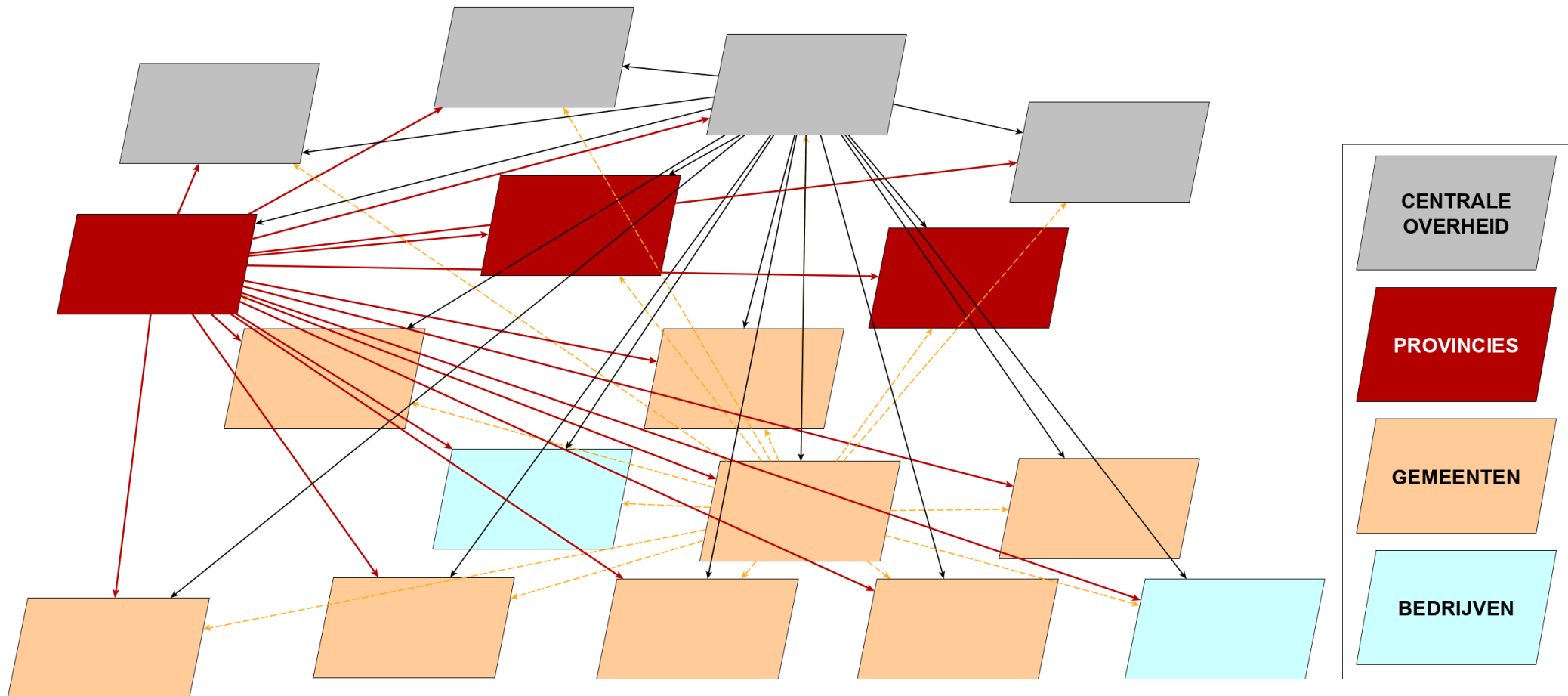
De overheid is een complex ecosysteem



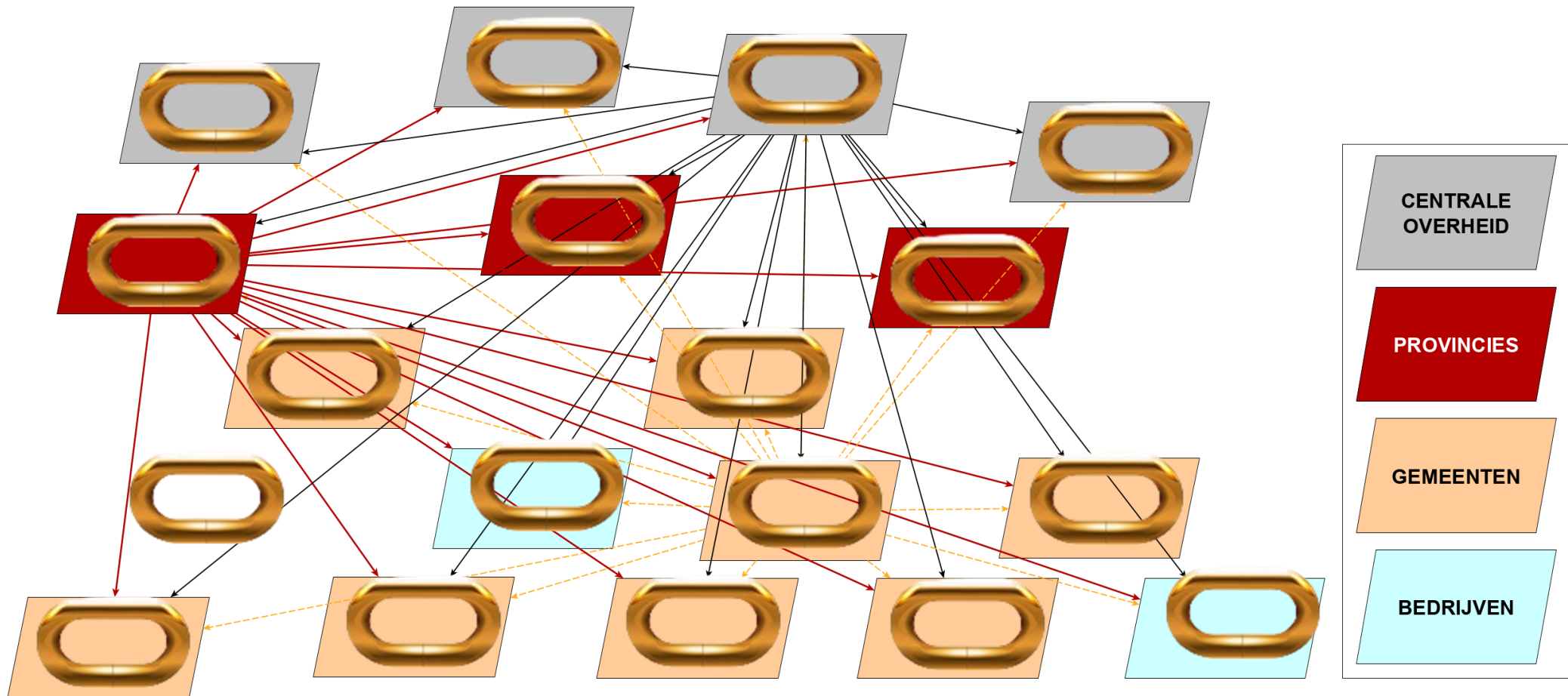
De overheid is een complex ecosysteem



De overheid is een complex ecosysteem



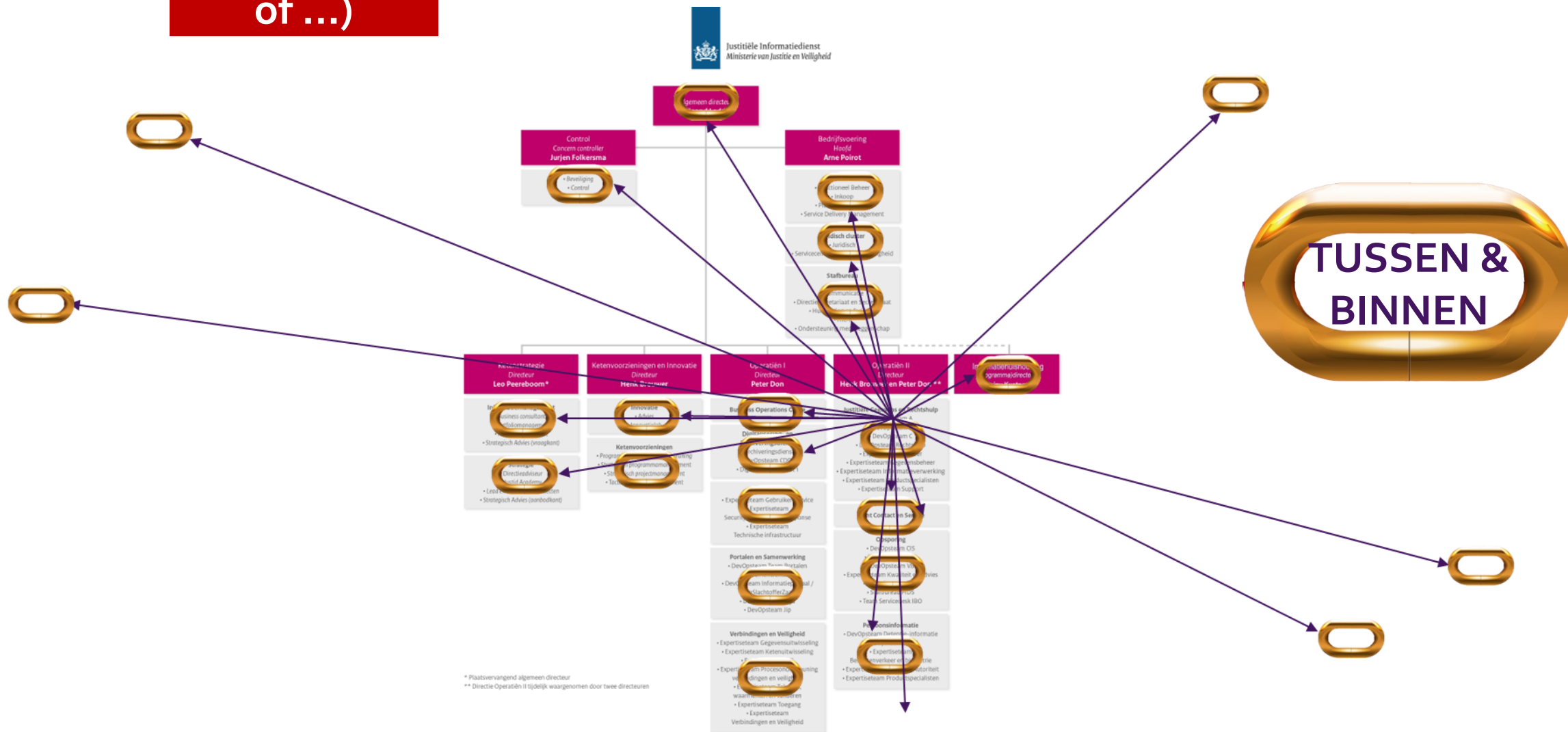
De **ZORG** is een complex ecosysteem: één **ZORG**



Elke overheidsorganisatie is ook een complex ecosysteem

(of ZORG-,
of ...)

OOK *JOUW* ORGANISATIE!

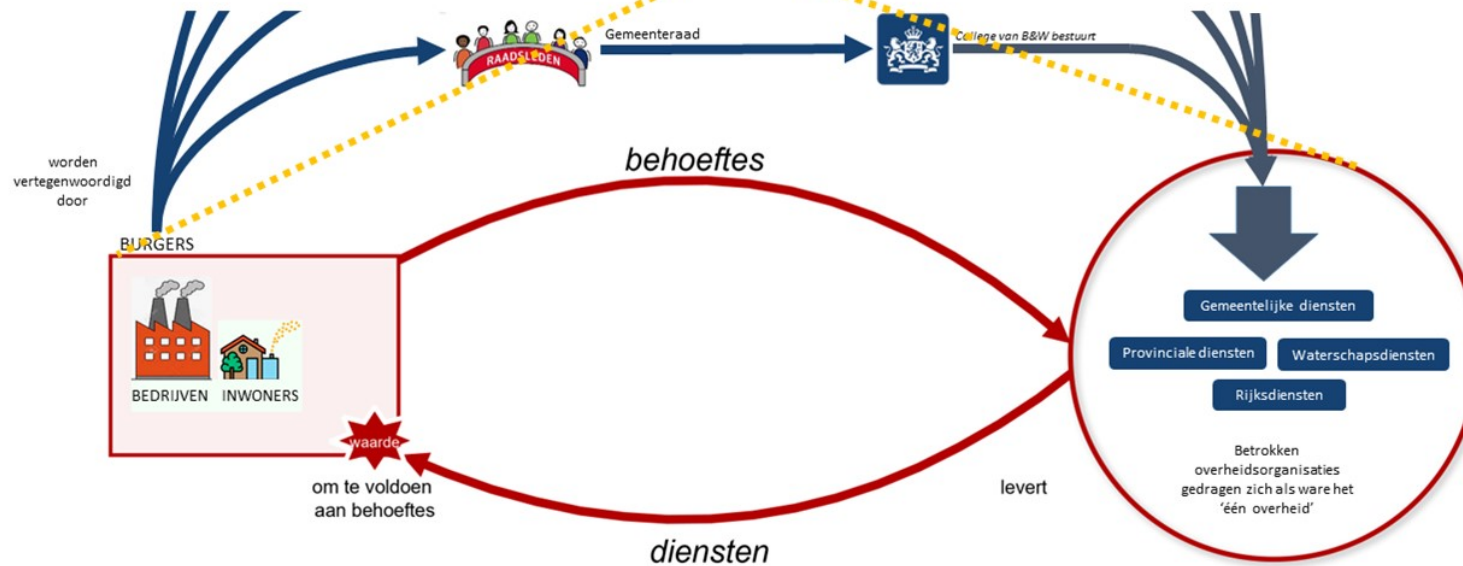


Interoperabiliteit: ketens & schakels

Samenwerking op basis van interoperabiliteit



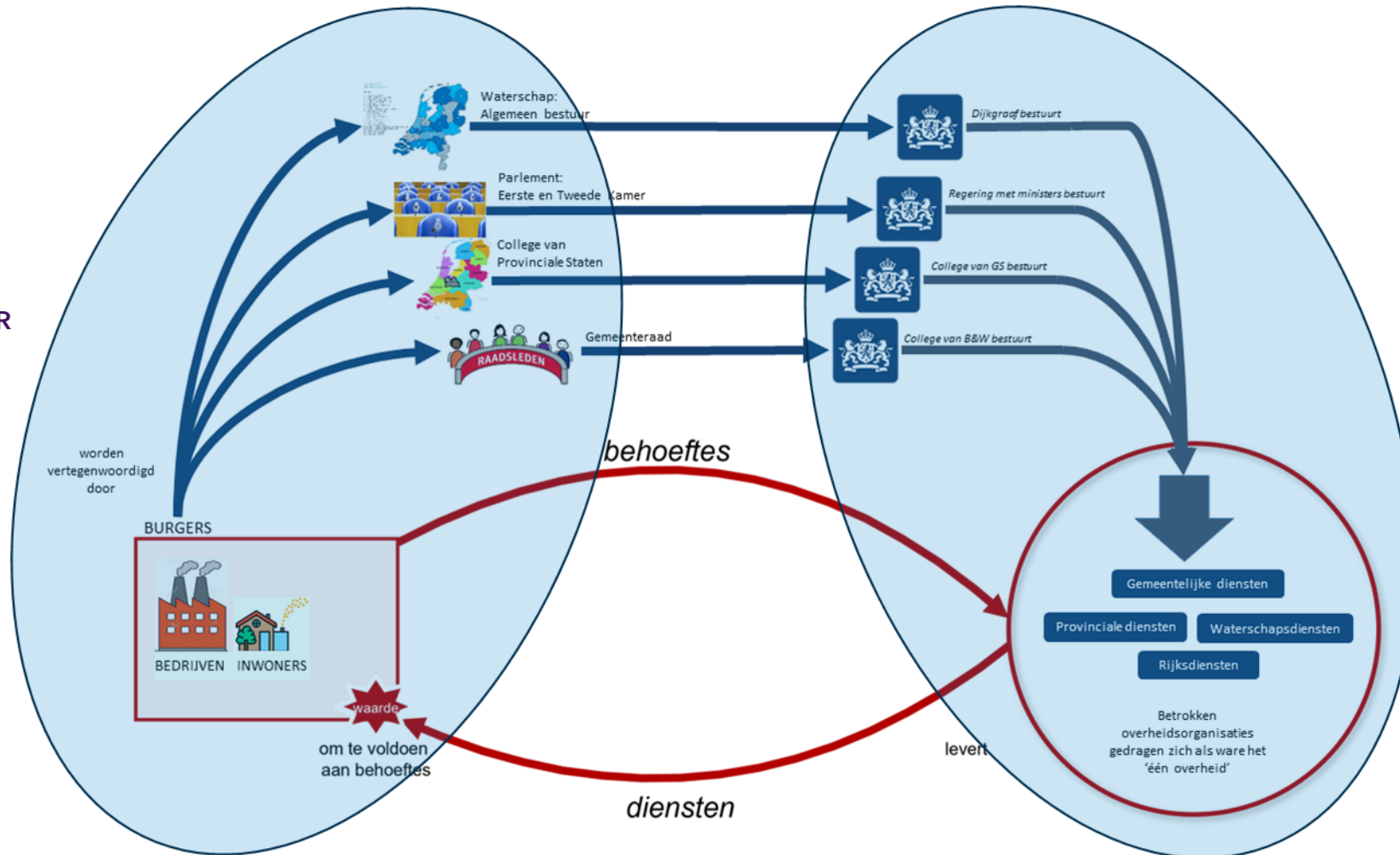
Het Basisconcept voor Dienstverlening



Het Basisconcept voor Dienstverlening



KLANT
= OPDRACHTGEVER
= BURGER

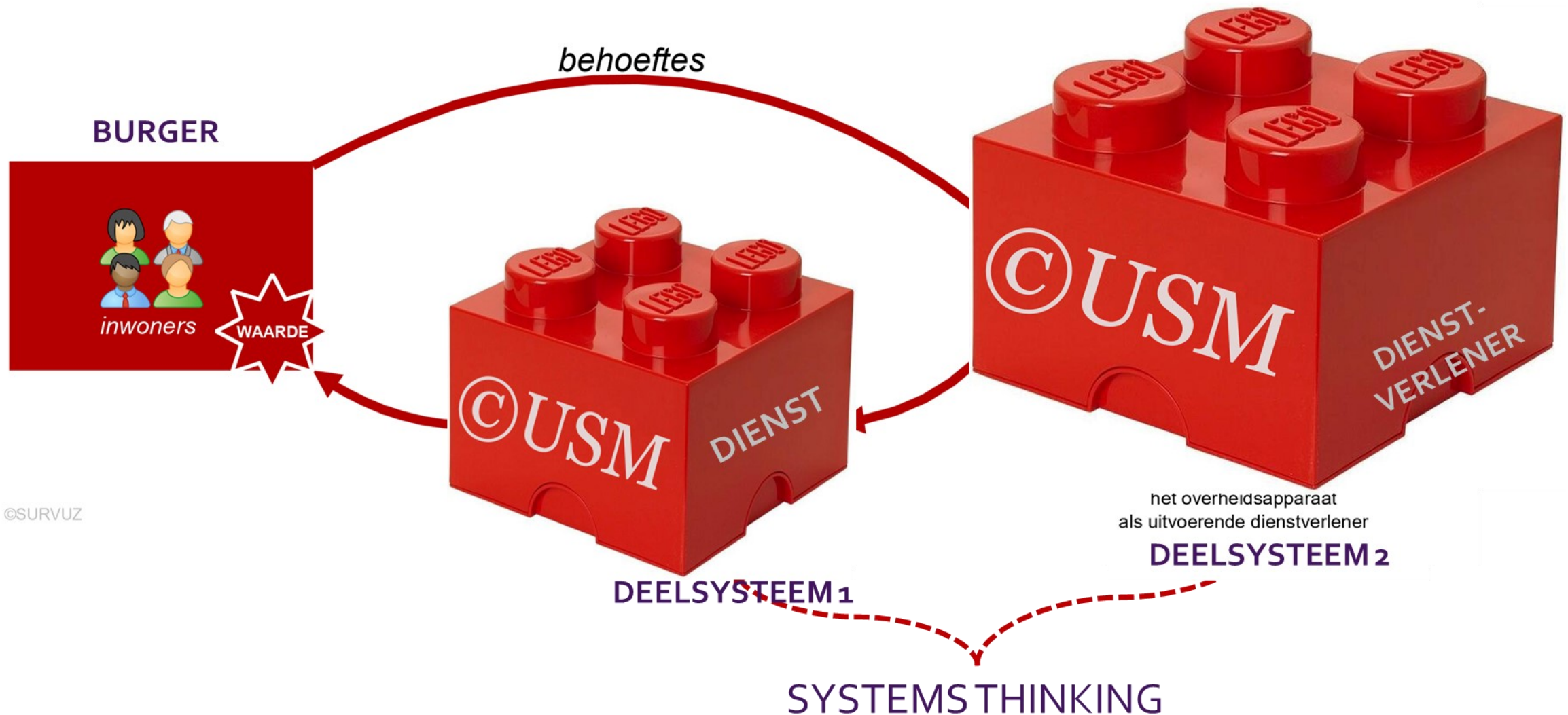


LEVERANCIER
= DIENSTVERLENER
= OVERHEID

Het Basisconcept voor Dienstverlening



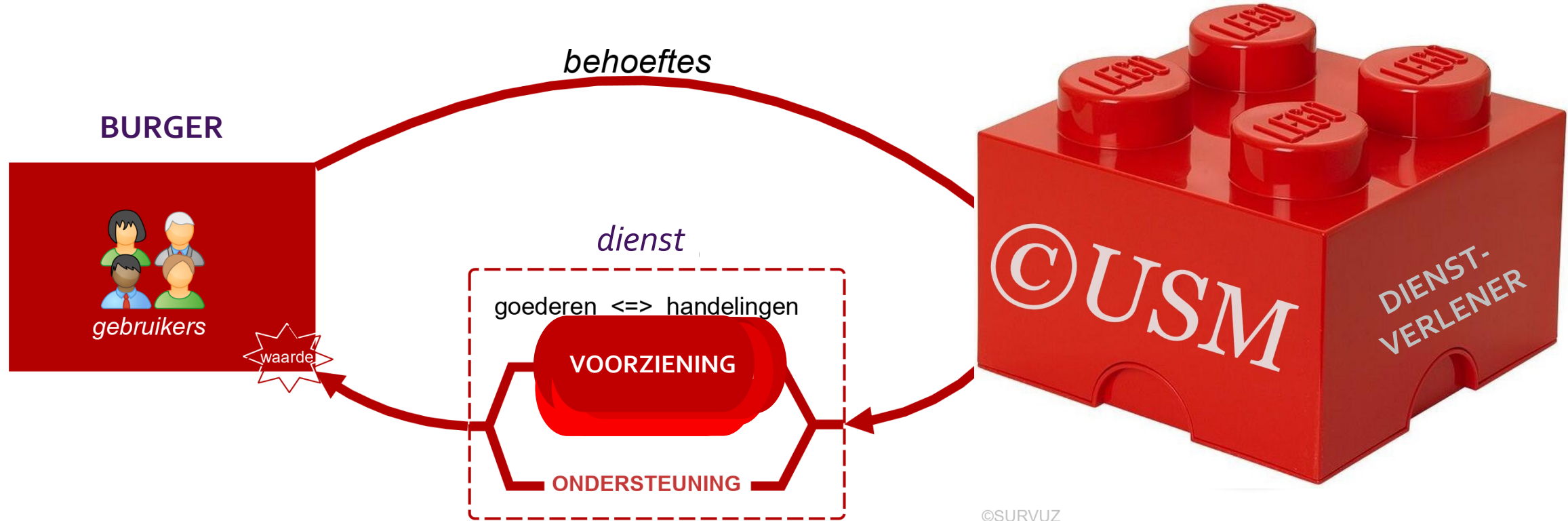
De architectuur van de schakel, vanuit het perspectief van het DV-systeem



Het Basisconcept voor Dienstverlening



Deelsysteem 1: de dienst

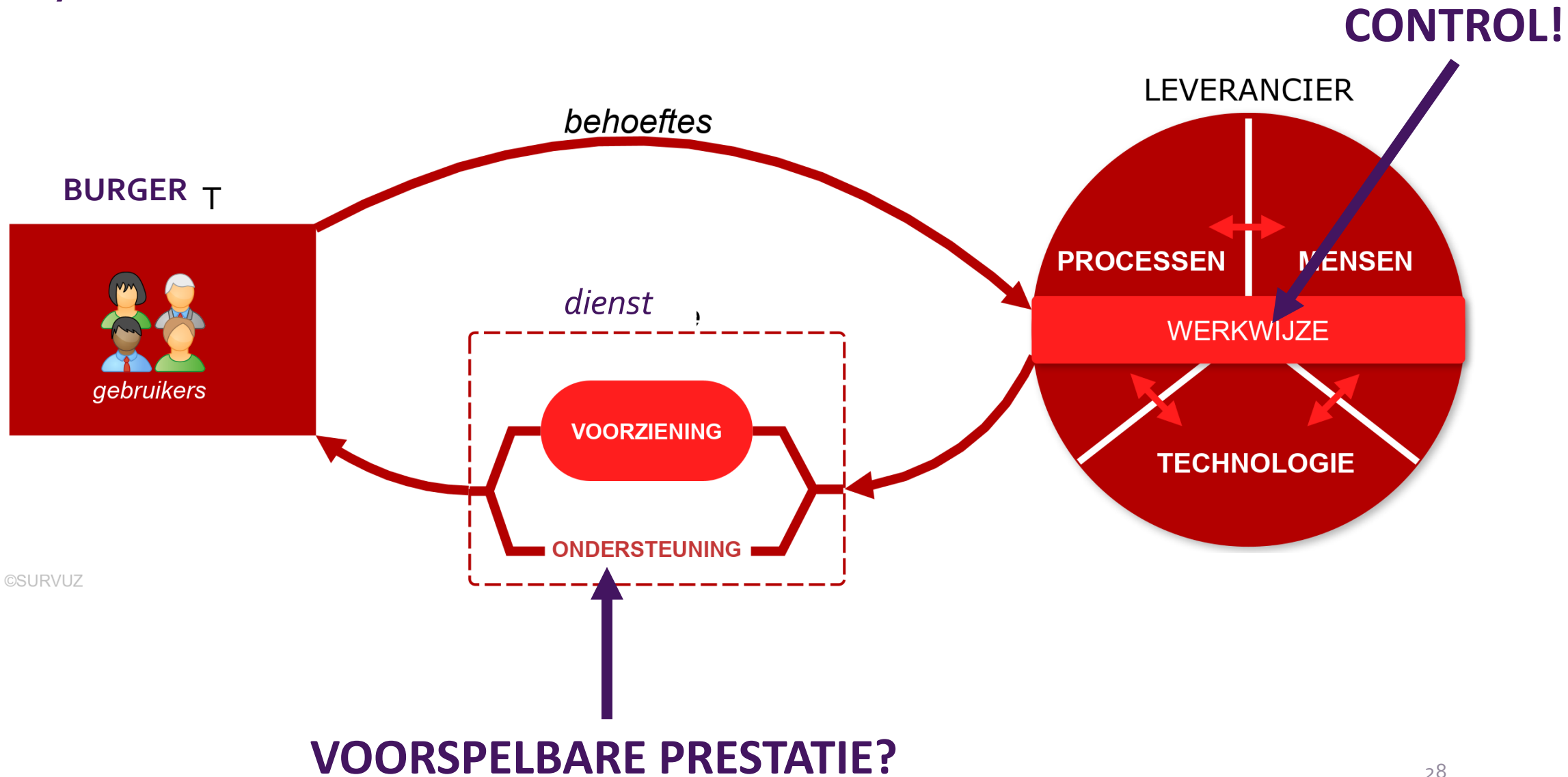


Een dienst is een ondersteunde voorziening

Het Basisconcept voor Dienstverlening



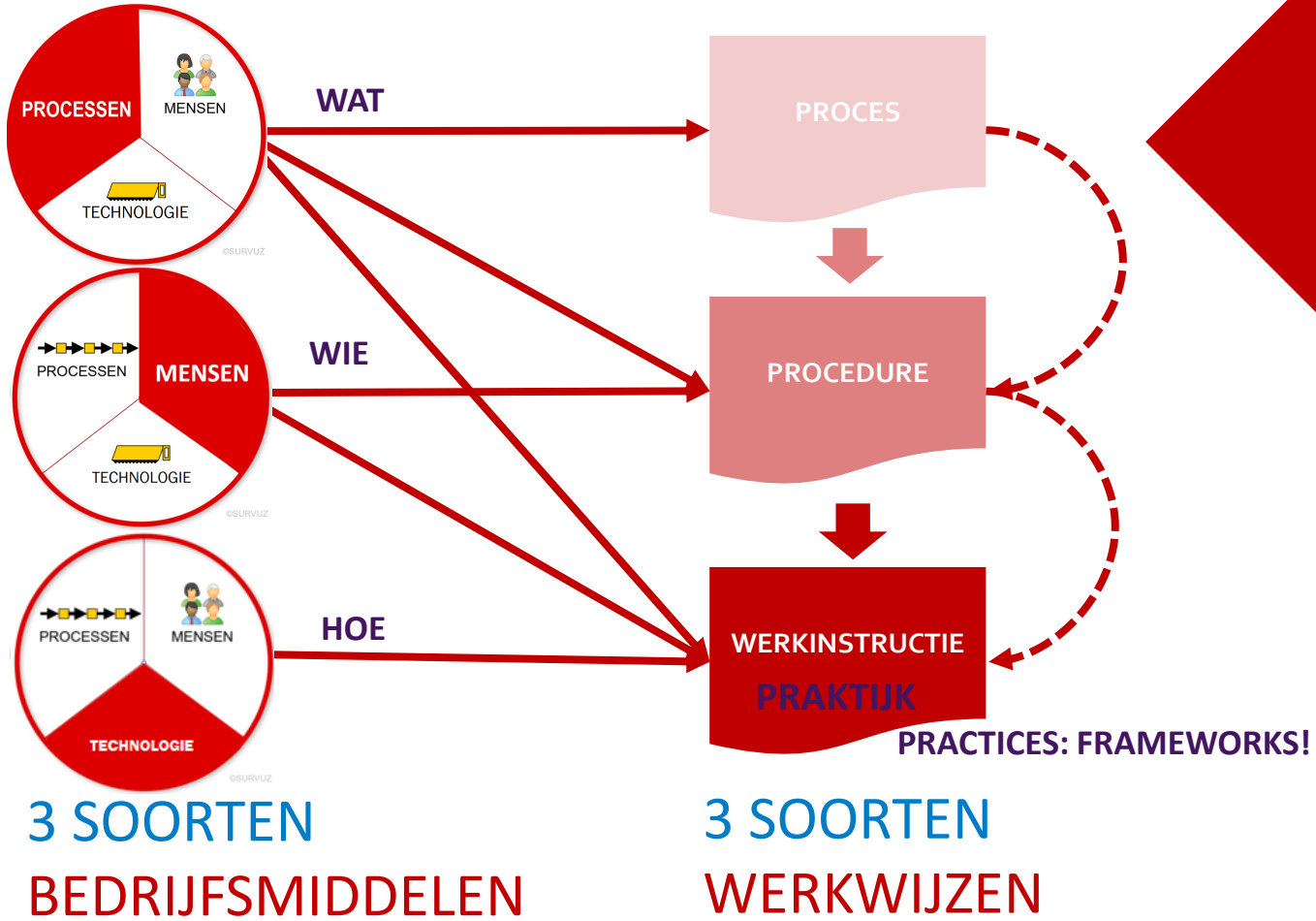
Deelsysteem 2: de dienstverlener



BOUWSTEEN: DE WERKWIJZEN



WERKWIJZEN KUNNEN VIA TEMPLATES UIT HET PROCESMODEL WORDEN AFGELEID



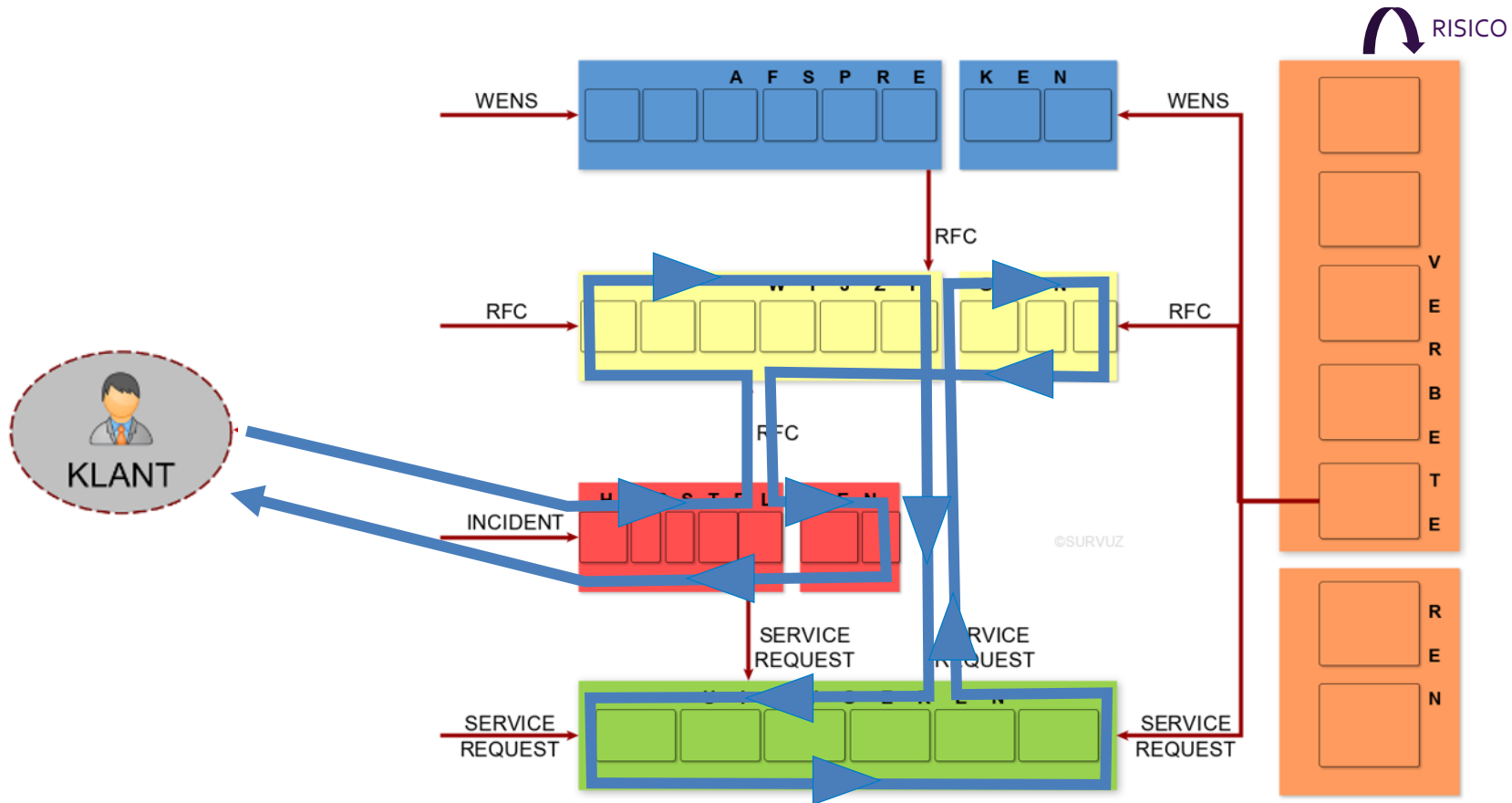
Een architect begint bij het begin, niet bij het eind!



UNIVERSEEL PROCESMODEL VOOR DIENSTVERLENING



WORKFLOWS leiden tot "VALUE STREAMS" / "KLANTREIZEN"

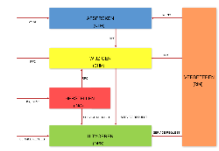


treintjes: 'value streams' / 'klantreizen'

Vaste patronen: workflows



8 UNIVERSELE WORKFLOWS

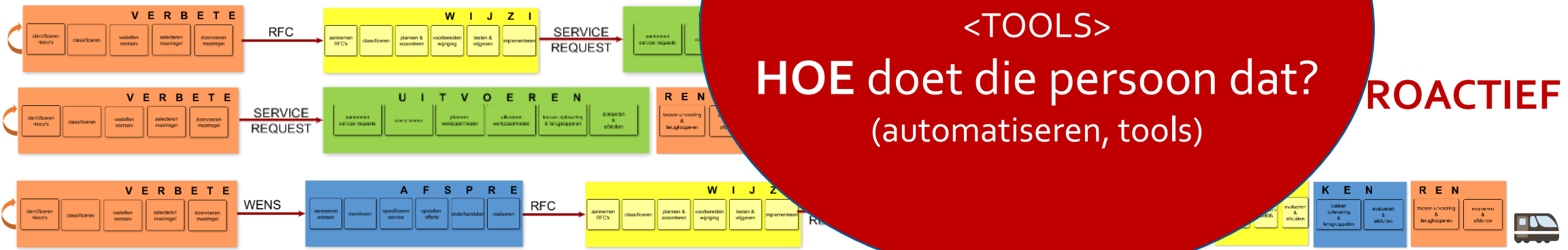


5 WORKFLOWS KUNNEN WORDEN TRIGGERD DOOR EXTERNE BEHOEFTE (REACTIEF)



MENSEN
 <ORGANISATIE>
 WIE voert die activiteiten uit?
 (RACI)

3 WORKFLOWS WORDEN GETRIGGERD DOOR INTERNE BEHOEFTE (ROACTIEF)

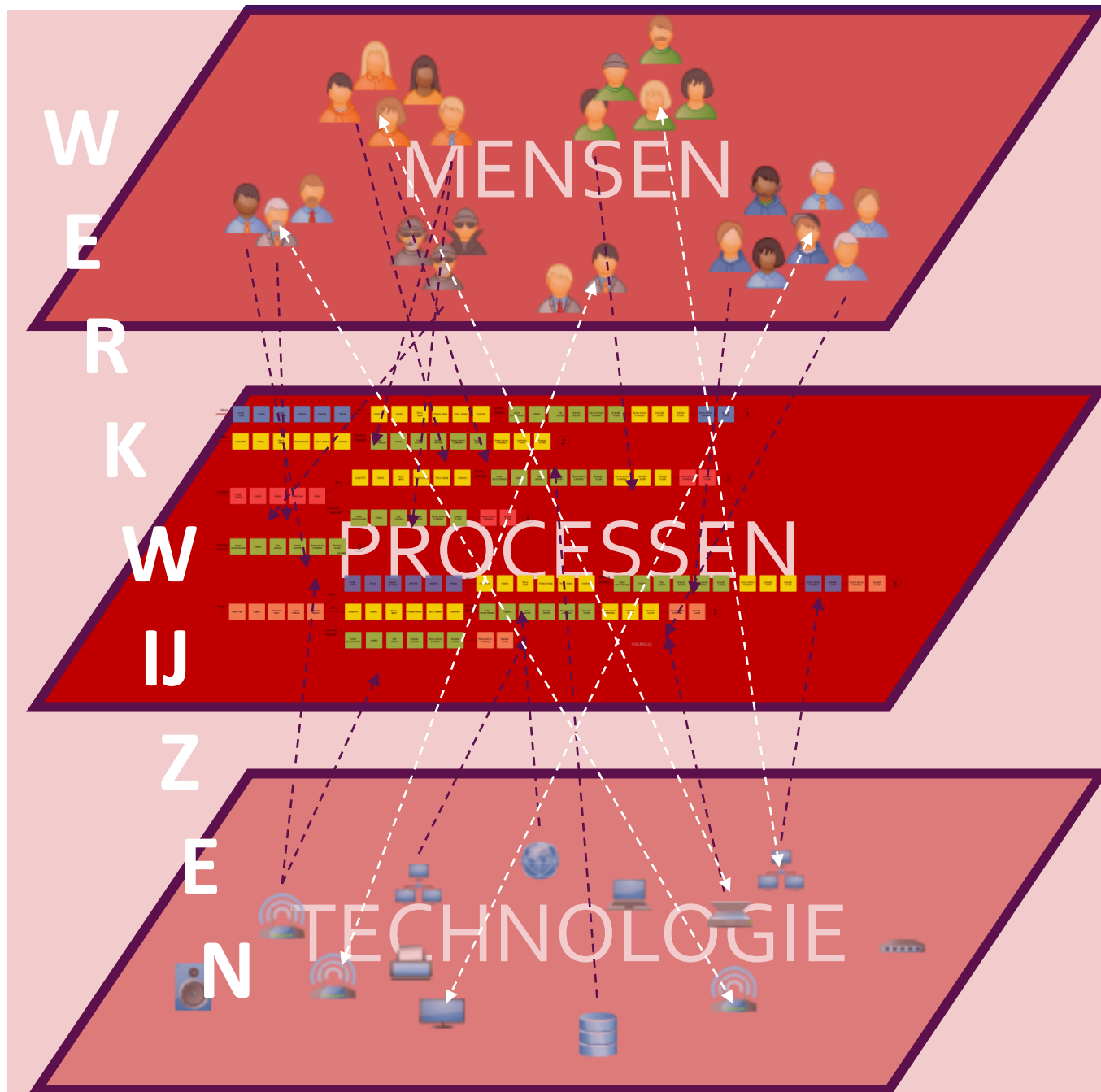
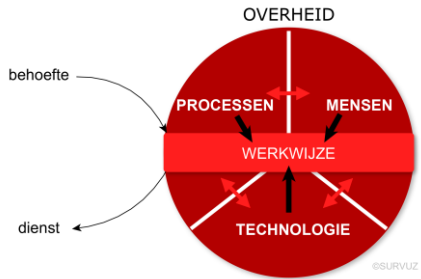


TECHNOLOGIE
 <TOOLS>
 HOE doet die persoon dat?
 (automatiseren, tools)

REACTIEF

ROACTIEF

Dienst-
Verlening
Architectuur



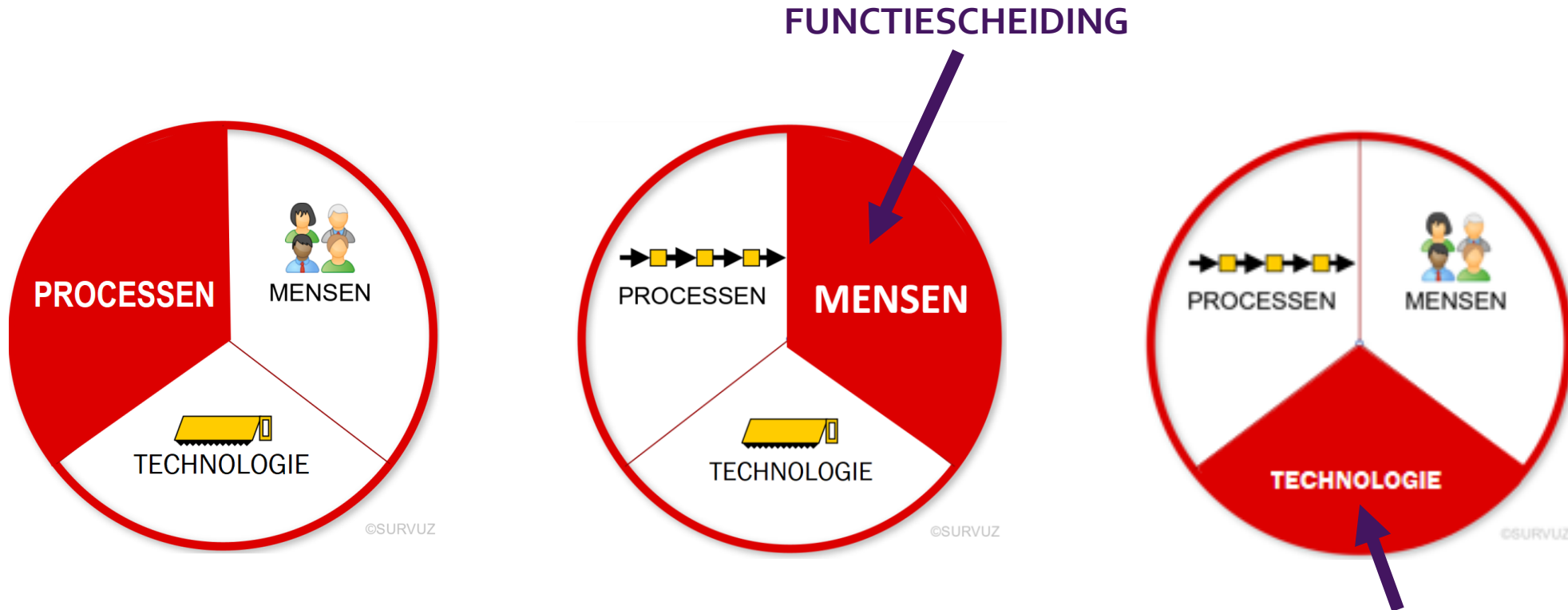
VOORZIENING

D
I
E
N
S
T
E
N

ONDER-
STEUNING

3 ESSENTIËLE COMPONENTEN

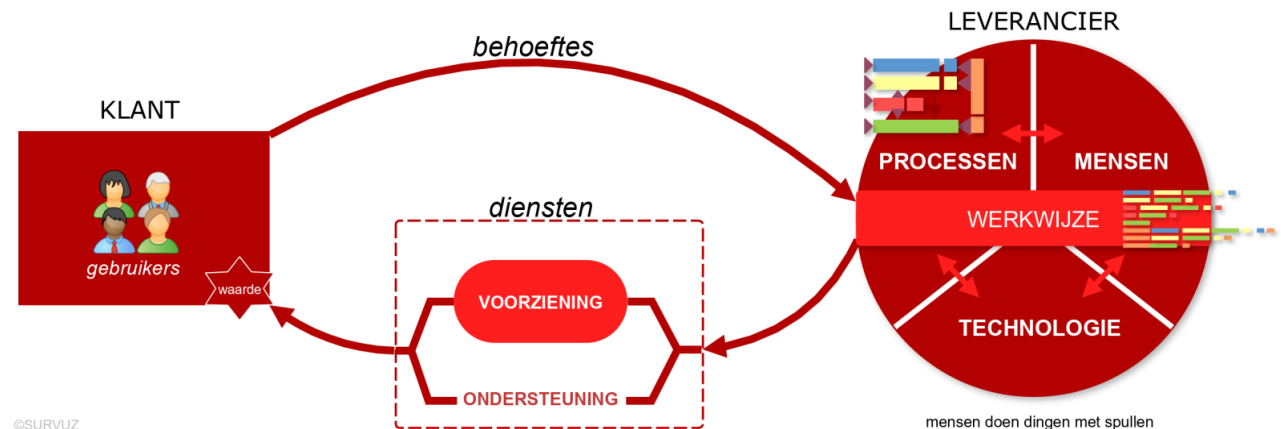
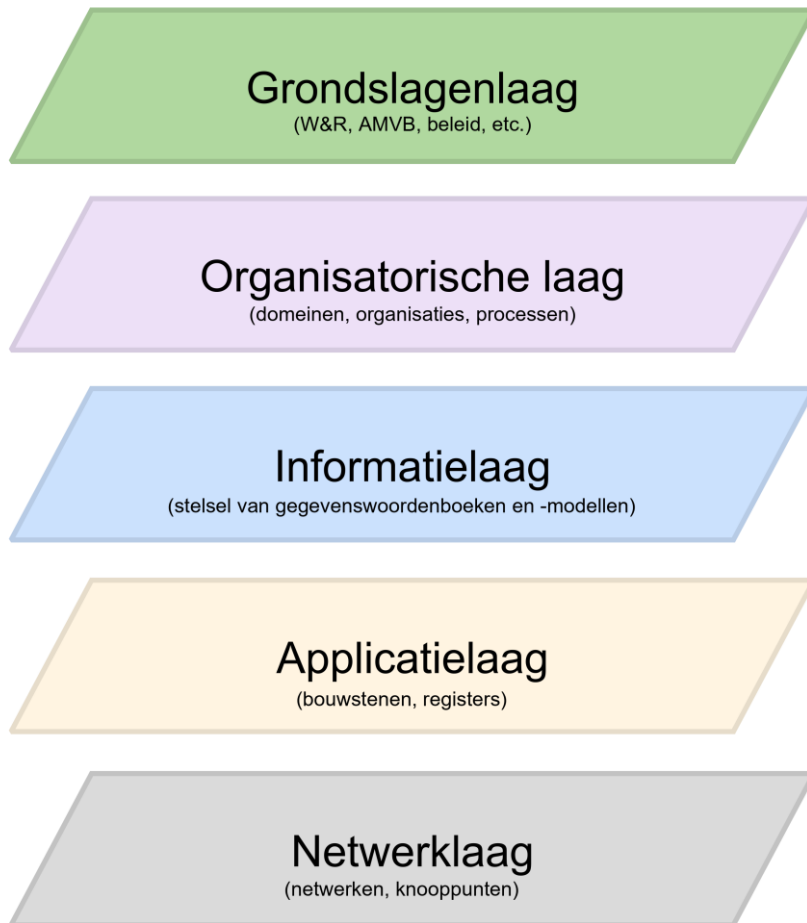
INTERNE BESLISSINGEN ZIJN AAN DE ACTOR MITS DIE BIJDAGEN AAN CONTROL



8 WORKFLOW-TEMPLATES ³⁴
REGISTER V. BEHEERDE INFRASTRUCTUUR

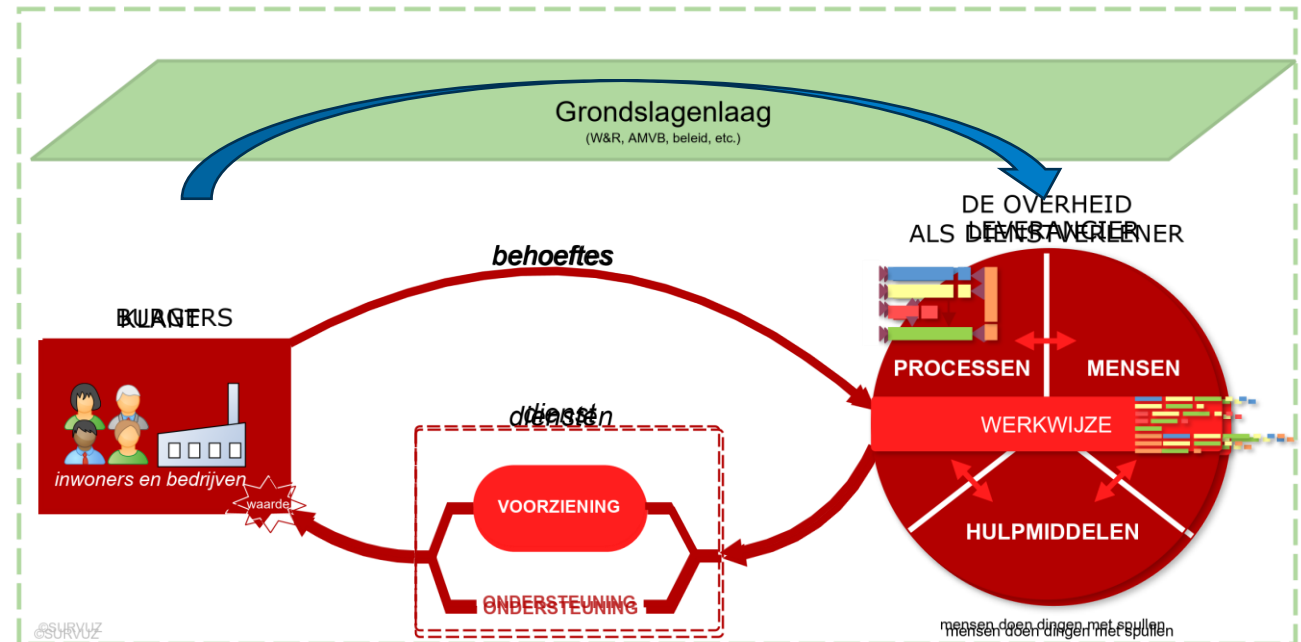
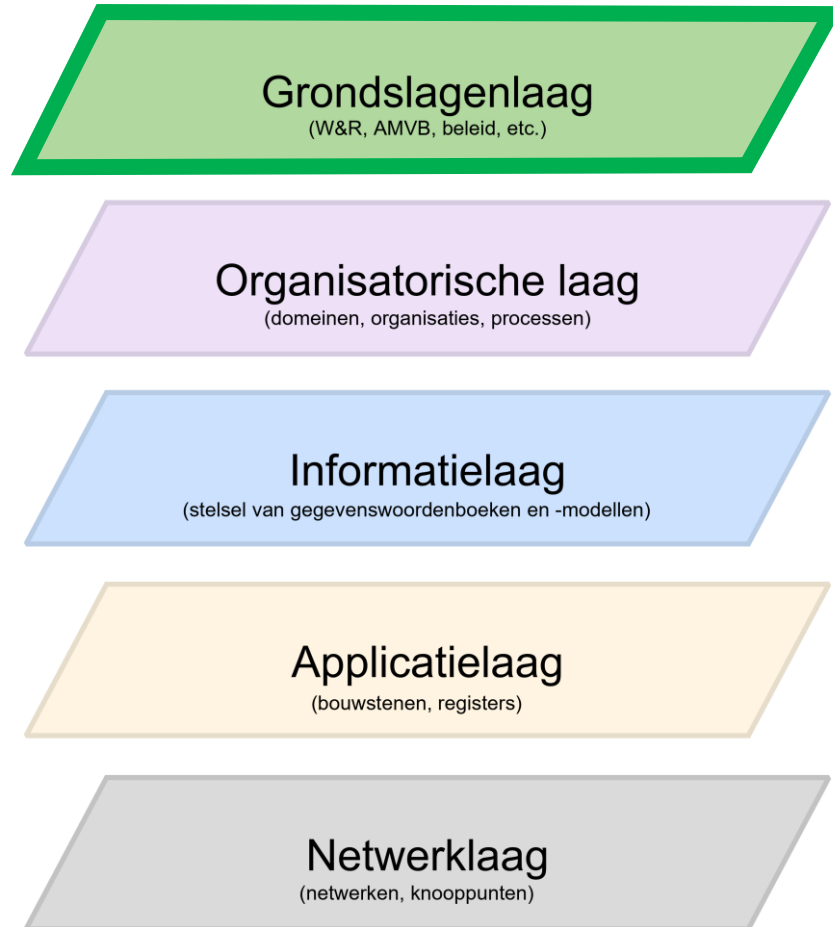
Het NORA-Vijflaagsmodel en het BDV: laag 1

Hoe verhouden deze twee architecturen zich tot elkaar?

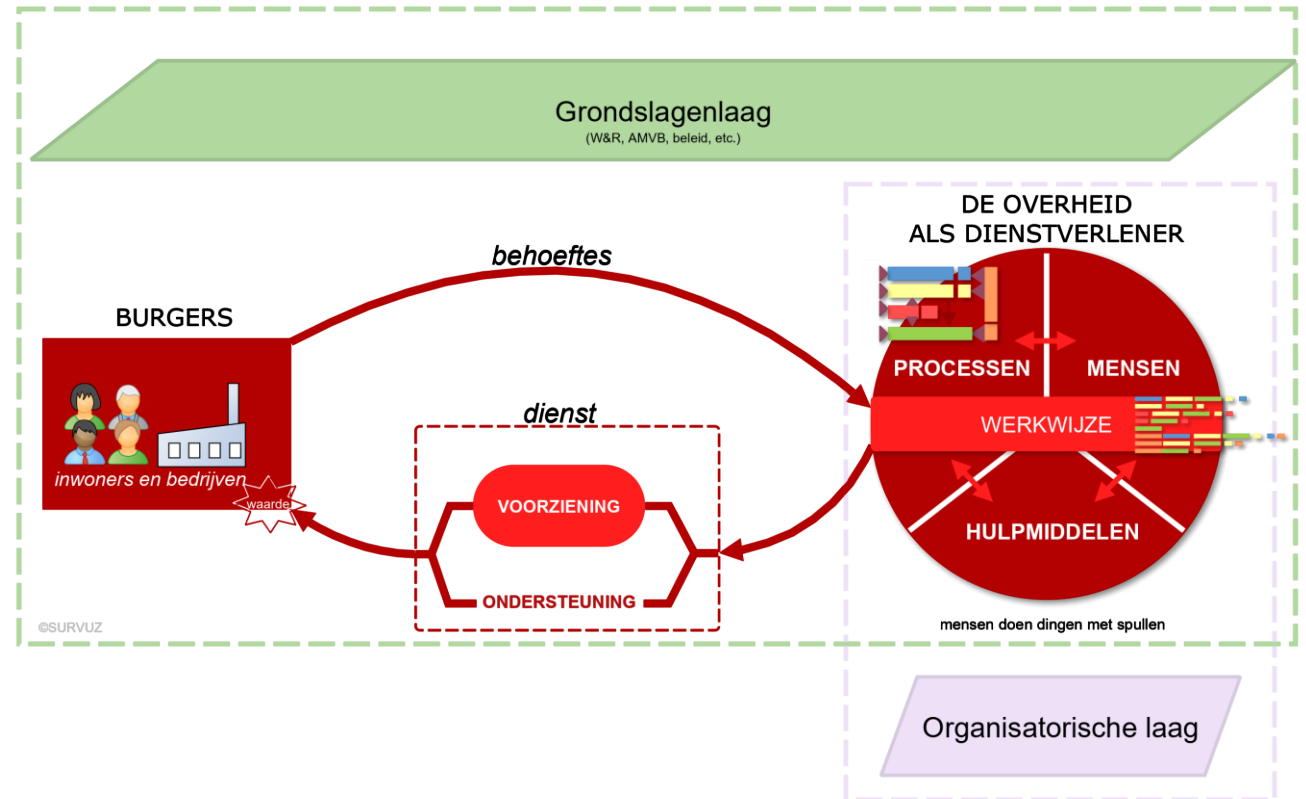
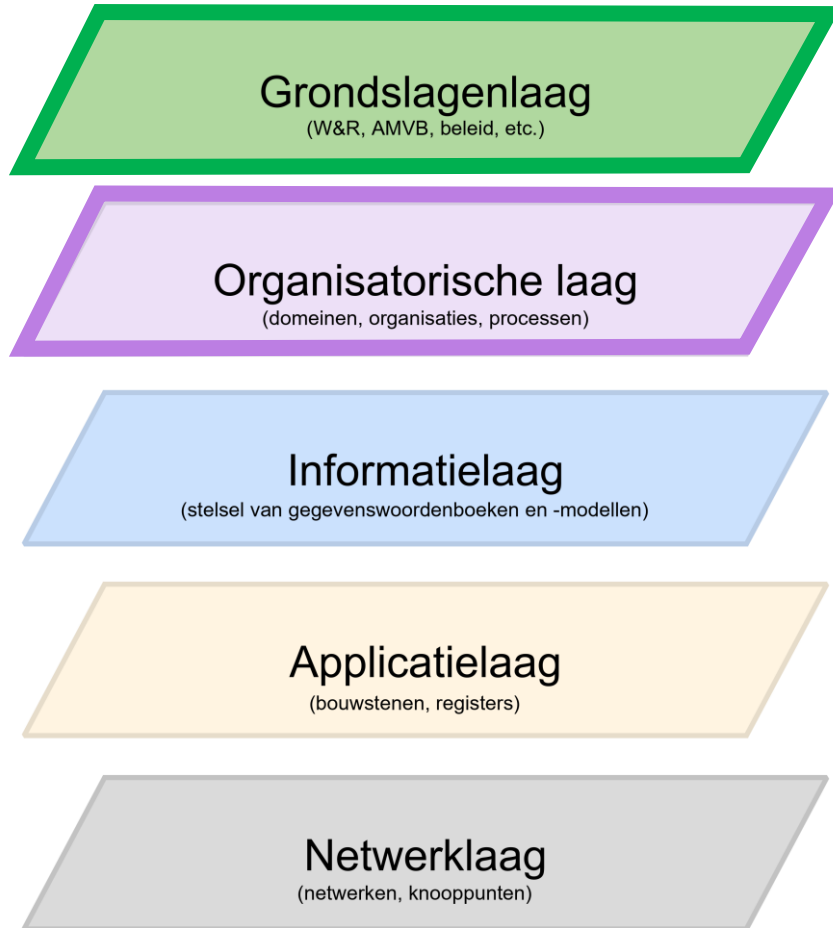


©SURVUZ

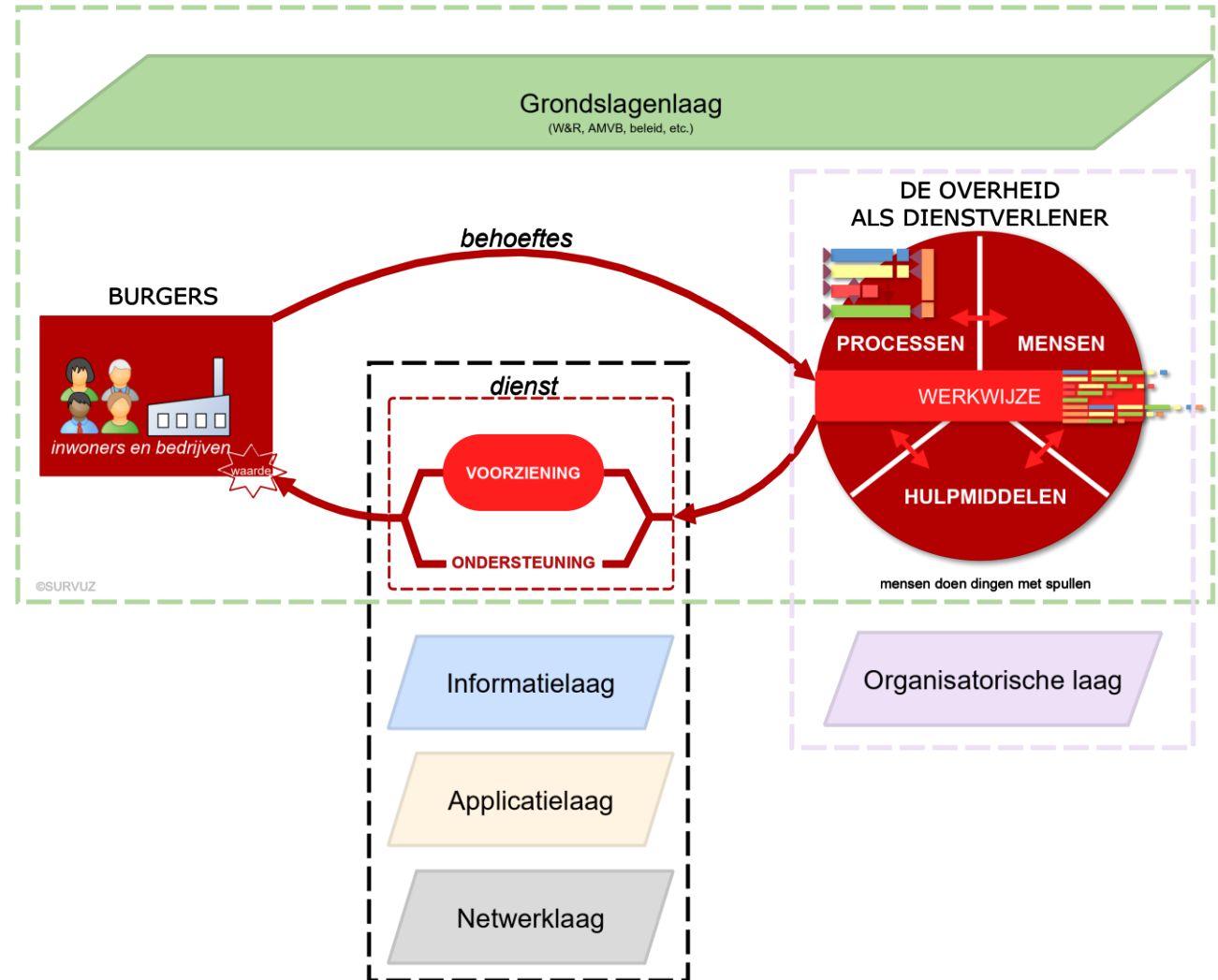
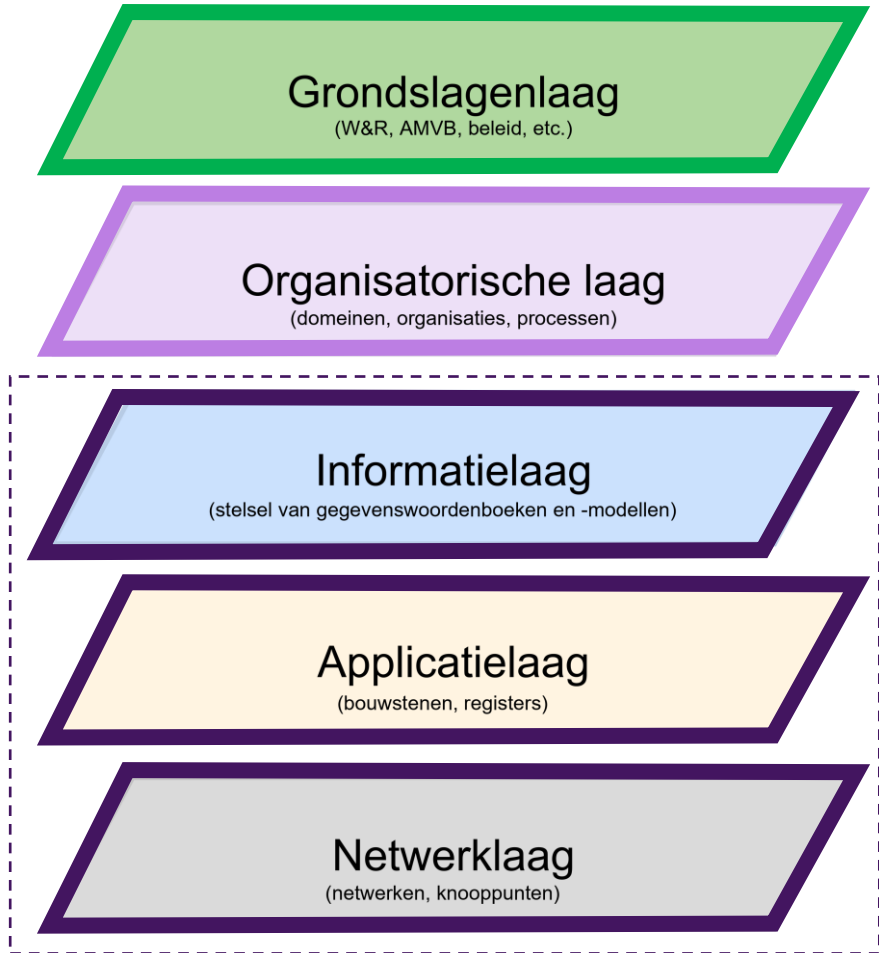
Het NORA-Vijflaagsmodel en het BDV: laag 1



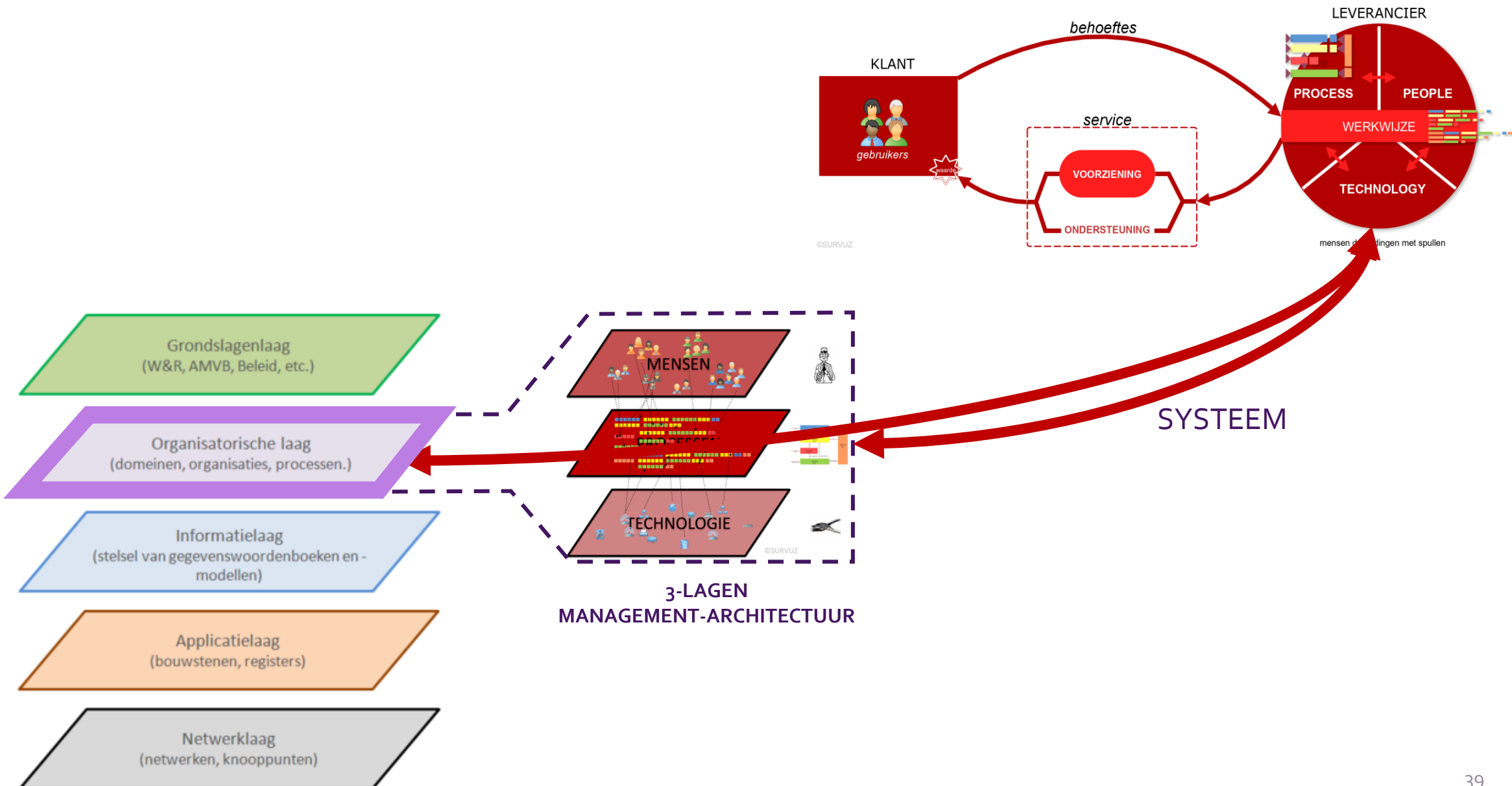
Het NORA-Vijflaagsmodel en het BCD: laag 2



Het NORA-Vijflaagsmodel en het BDV: laag 3-4-5



Het BDV levert de architectuur voor laag 2



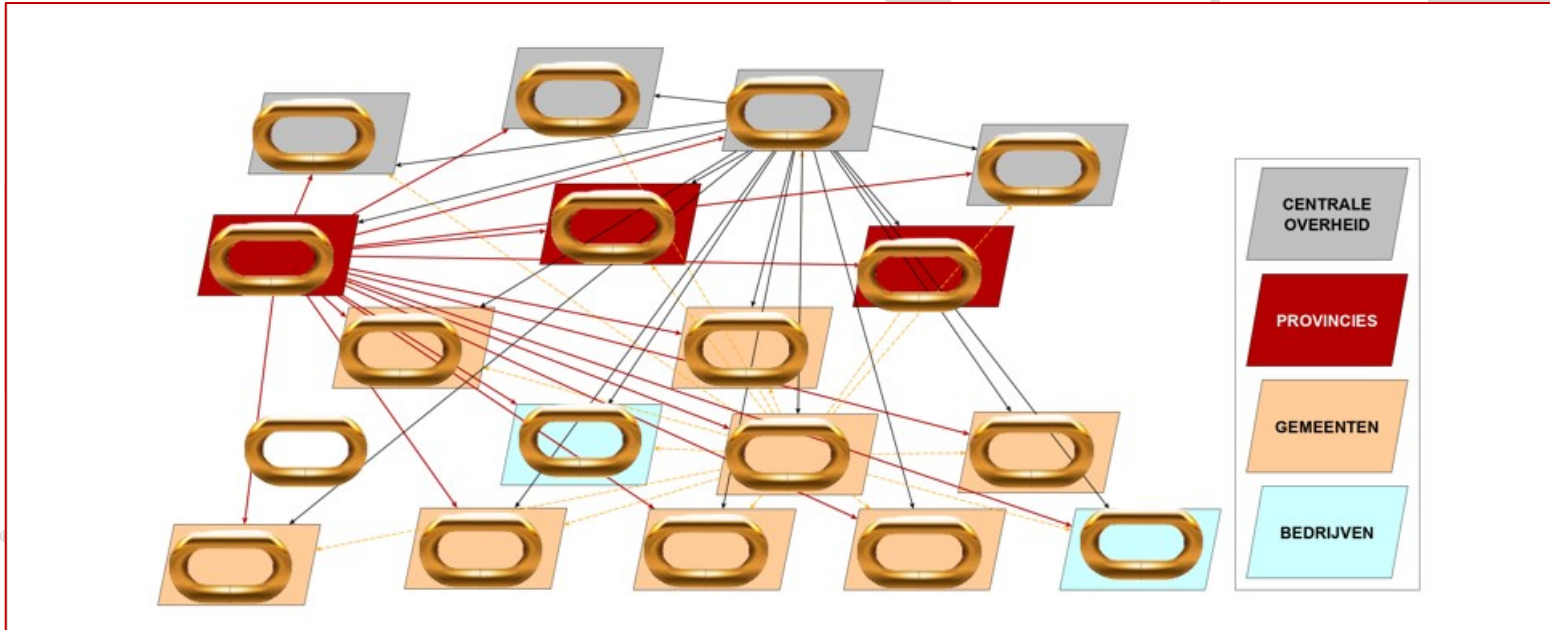
Wat leert het BCD ons?

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Basisconcept
voor
Dienstverlening



ÉÉN GEÏNTEGREERDE OVERHEID
(ZORG)



dezelfde
doelen

dezelfde
processen

functiescheiding
voor control

dezelfde 8 workflows,
voor alle werkwijzen

dezelfde eisen
aan tooling:
8 sjablonen
voor 8 workflows

dezelfde definitie van
een dienst voor alle
organisaties en teams

dezelfde interface
met alle afnemers en
ketenpartners