Beste leden van de NORA Gebruikersraad,

In de Gebruikersraad van 4 juni 2020 is goedkeuring verleend aan ons voorstel, om de verbinding te realiseren naar actuele beleidsdocumenten enerzijds en actualisatie van BPs en APs anderzijds, nader uit te werken.

Op deze gebruikersraad van 12 november 2020 vragen wij om goedkeuring voor de beschrijving van Kernwaarden van dienstverlening. Daarmee sluiten we de verkenningsfase af.

We zijn in fasen de actualisatie van de NORA Architectuur Principes nader vorm aan het geven. Voor nu vragen we goedkeuring voor de *benaming* van vijf Kernwaarden van Dienstverlening (Vertrouwen, Veilig, Toekomstgericht, Doelmatig en Doeltreffend) met bijbehorende *omschrijving* en *toelichting*.

Deze beschrijving is vastgesteld in een werkgroep bestaande uit afvaardigingen van de NORA Gebruikersraad en een tweetal externe partijen. Deelgenomen hebben:

- Andre Plat en Ad Gerrits (VNG)
- Ralph Barten (Sociale Verzekeringsbank)
- Carel Bodegraven (Waterschap Hollandse Delta)
- Laurens Groenewegen (GGD Amsterdam)
- Peter Visser (BZK)
- Marco Deterink (DNB)

en

- Jan van Bon (Stichting SURVUZ)
- Mark Paauwe (Dragon1)

De Kernwaarden hebben een verbindende functie tussen *beleid – architectuur – uitvoering*. Doel is te komen tot een correcte, complete en actuele set van Architecuur Principes die enerzijds bijdragen aan actueel beleid en anderzijds de verbinding mogelijk maken met de uitvoering van diensten door de overheid. Deze activiteit staat gepland voor 2021. De scope van de Kernwaarden beperkt zich tot de IV-architectuuraspecten van overheidsdiensten.

Met vriendelijke groet,

Robert van Wessel en Aty de Groot

Bijlage: Kernwaarden van Dienstverlening

Kernwaarden van Dienstverlening

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 belangrijk 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.
Bronnen	• Beleidskader Digitale Basisinfrastructuur • Data Agenda Overheid • DIGIbeter 2020, Agenda Digtale Overheid • Noraonline

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 Het niet bieden van voldoende veiligheid kan gevolgen hebben voor één individu, maar ook leiden tot zeer grote externe gevolgen, zoals een ramp van (inter)nationale omvang. 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. “Veilig” telt voor zowel de aanbieder als de afnemer, hoewel zij blootgesteld worden aan verschillende bedreigingen. Veiligheid is niet absoluut, iedere activiteit brengt veiligheidsrisico’s met zich mee die afgewogen moeten worden ten opzichte van andere kernwaarden.
Bronnen	• Digitale Overheid - Interactiestrategie, een raamwerk voor denken, samenwerking en actie • Digitale Overheid - Regie op Gegevens • Data Agenda Overheid • DIGIbeter 2020, Agenda Digtale Overheid • NL Digitbeter Toolbox voor Ethisch Verantwoorde Innovatie • Noraonline • Regeerakkoord 2017, Vertrouwen in de toekomst

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.
Bronnen	• Beleidskader Digitale Basisinfrastructuur • Data Agenda Overheid • DIGIbeter 2020, Agenda Digtale Overheid • Nationaal Archief, voorstel principe AP4X Duurzame Toegankelijkheid

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.
Bronnen	• Beleidskader Digitale Basisinfrastructuur • Data Agenda Overheid • DIGIbeter 2020, Agenda Digtale Overheid • Kennisbank Openbaar Bestuur - Visie betere dienstverlening overheid & Actieprogramma Dienstverlening en e-overheid. • Minfin - Een betere overheid voor burgers en bedrijven & Brede maatschappelijke heroverweging • Noraonline • VNG Position Paper Dienstverlening

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 bekend is (bij zichzelf of bij andere dienstverleners) 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.
Bronnen	• DIGIbeter 2020, Agenda Digtale Overheid • Kennisbank Openbaar Bestuur - Betere én goedkopere dienstverlening op basis van het gebruikersperspectief • Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017