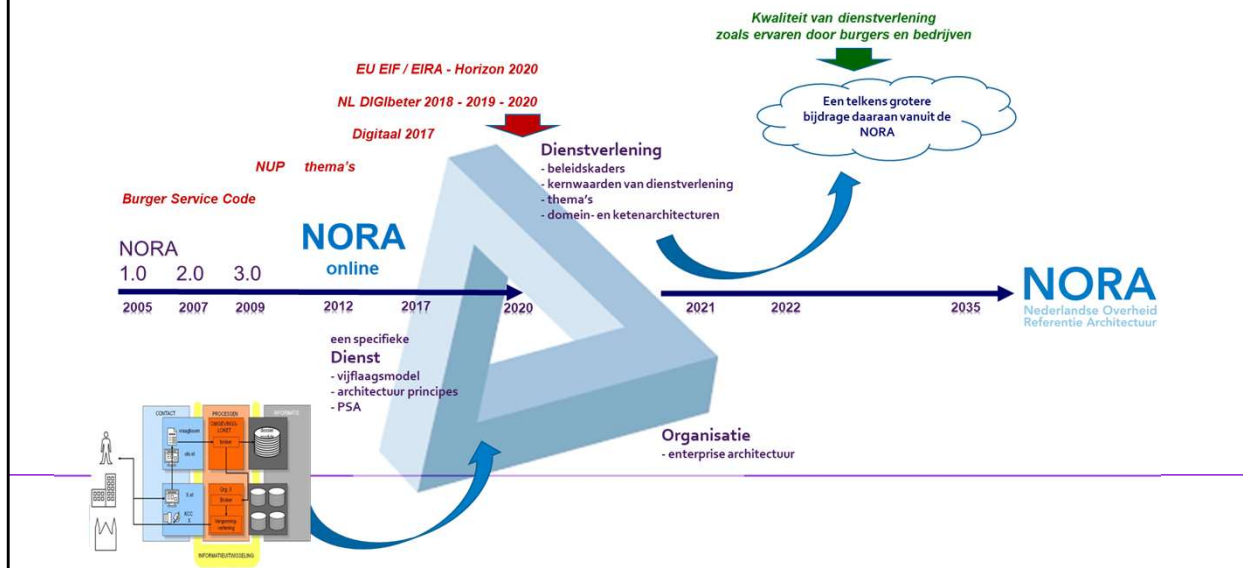


Met architectuur de dienstverlening verbeteren



NORA voor de Kerngroep GO – 12 januari 2022

De NORA is jullie allen bekend.

Ook de globale ontwikkelingen afgelopen 15 jaar.

De laatste jaren waren vooral gericht op de 3 elkaar beïnvloedende aspecten:

- Maatschappelijke dienstverlening in het algemeen
- De overheidsdiensten
- Enterprise Architectuur van de betreffende overheidsorganisaties.

Met al deze inzichten zijn we in staat geweest om het werk van de architecten beter te beschouwen. Wat ze willen bereiken. Welke toegevoegde waarde ze leveren.

En vooral: Hoe de dienstverlening van de overheid in Nederland is vormgegeven.

Ofwel: de architectuur van de overheidsdienstverlening.

We noemen dat het Dienstverleningsconcept.

We willen nu weten in hoeverre onze architectuur-inspanningen effect hebben op de kwaliteit van dienstverlening die burgers en bedrijven ervaren.

Het 1^e onderzoek daarnaar is recent gestart bij de 15 MFG partijen: het rapport wordt komende maand opgeleverd.

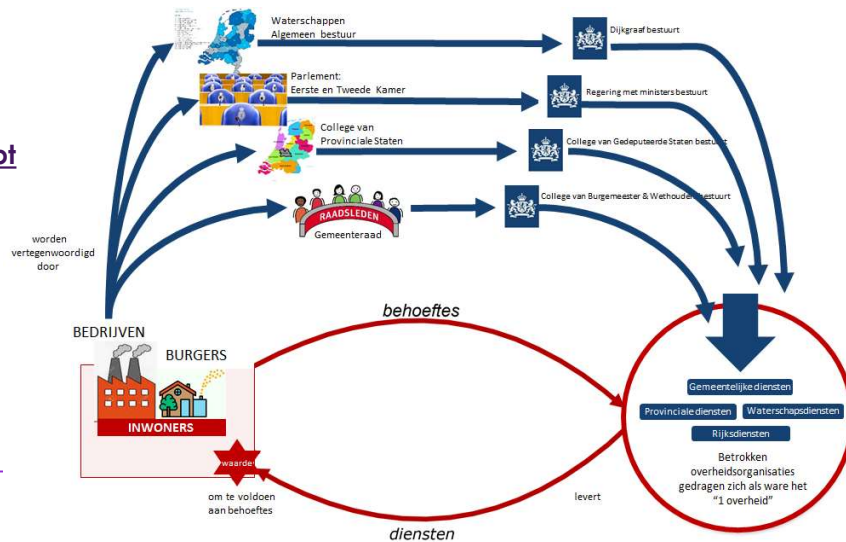
Het onderzoek zal meteen al in 2022 vervolg krijgen.

We gaan daarbij ook kijken naar hoe de menselijke maat in de praktijk wordt gehanteerd, in hoeverre de overheidsorganisaties daadwerkelijk naar burgers luisteren en hoe transparant ze zijn in hun dienstverlening.

De GO kan daarbij helpen: Het heeft immers alles te maken met de interactie tussen de overheid en burgers en bedrijven !

Het dienstverleningsconcept van de Overheid

NORA Dienstverleningsconcept



NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur 2

Dit is het hoogste abstractiniveau van de architectuur van de dienstverlening van de Nederlandse overheid.

Het plaatje visualiseert de maatschappelijke behoefte van burgers en bedrijven qua dienstverlening van de overheid.

Tevens geeft het aan dat burgers zich laten vertegenwoordigen in de besturing van de overheid.

En dat de overheidsorganisaties bij de dienstverlening zodanig samenwerken, dat het voor de burgers en bedrijven overkomt als zouden zij 1 overheid zijn.

De bestuurlijke indeling volgens het huis van Thorbecke wordt daarbij dus tot 1 geheel samengebracht.

De Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) beschrijft deze architectuur: zie

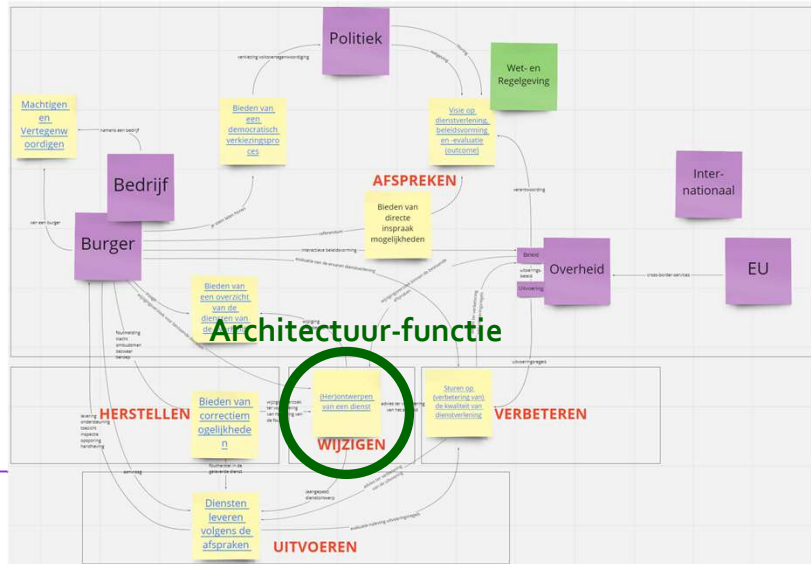
[Dienstverleningsconcept](#)

Vanaf het hoogste abstractieniveau tot aan de details waarover de gebruikers van de NORA -doorgaans zijn dat architecten- afspraken willen maken.

In de [NORA Gebruikersraad](#), waar alle [NORA Familieleden](#) zijn vertegenwoordigd, worden de afspraken gemaakt over welke content in de NORA wordt (door)ontwikkeld.

Onderdelen van het dienstverleningsconcept

MIRO-bord Dienstverleningsconcept



NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

3

We hebben dit hoge abstractieniveau uitgewerkt in de capabilities (de competenties, het vermogen) die de overheid nodig heeft om haar rol als dienstverlener aan de Nederlandse maatschappij goed te kunnen vervullen.

Het plaatje visualiseert dat.

De paarse blokken staan voor betrokken partijen.

De gele blokken zijn de capabilities die de overheid nodig heeft (door architecten ook wel Generieke Functies genoemd).

Voor goede dienstverlening aan burgers en bedrijven zijn -volgens onze inzichten- dus 8 capabilities essentieel voor de overheid:

1. Het bieden van een democratisch proces om volksvertegenwoordigers te kiezen;
2. De volksvertegenwoordigers moeten de dienstverlening kunnen (bij)sturen a.d.h.v. de outcome van het (politieke) beleid;
3. De overheid (het ambtelijke apparaat) biedt een diensten aanbod dat past bij de behoeften van burgers en bedrijven;
4. De overheid levert een (aangevraagde) dienst conform de daarbij gemaakte afspraken;
5. Eventueel gemaakte fouten in een dienst worden tijdig hersteld;
6. Indien nodig wordt het ontwerp van een dienst aangepast en daarmee het aanbod verbeterd;
7. Tot op het hoogste niveau wordt (bij)gestuurd op de kwaliteit van dienstverlening (hetgeen ook toezicht, inspectie, opsporing en handhaving omvat);
8. Burgers en bedrijven hebben de mogelijkheid om anderen te machtigen om namens hen te handelen.

Zie de nadere beschrijving daarvan via [Dienstverleningsconcept](#)

In vergelijking met eerdere visualisaties van de NORA zie je hier de verschuiving van het HOE (bouwstenen e.d.) naar het WAT (capabilities) de overheid moet regelen.

En essentieel is: het continu kunnen veranderen om aan nieuwe wensen en nieuwe eisen te kunnen voldoen !

ACTIE

- Beschrijving her-orderen naar USM
- GF Overheidsdienstverlening aanmaken en opbouwen uit deze 8 GF's

Hoe verhoudt GO zich hiertoe?



Wat zijn de GF's van GO?

Hoe verhouden die zich tot de GF's van het DV-concept?

Op hoofdlijnen, wat bij GO de domeinen wordt genoemd, ziet het er wat mij betreft zo uit.

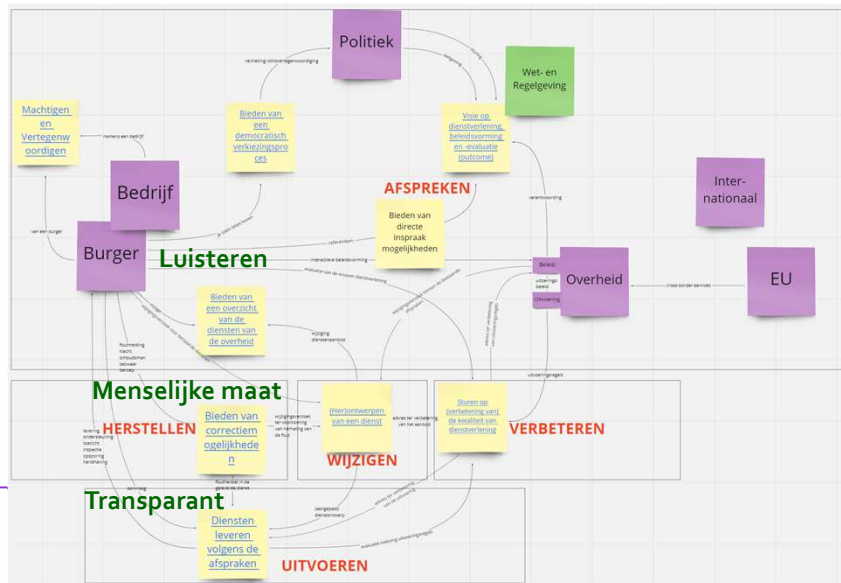
Maar is dat ook zoals de leden van de Kerngroep GO deze domeinen zouden plotten op het Dienstverleningsconcept?

En als daar verschil in zit, wat is dan de reden daarvan?

En hoe ziet deze afbeelding er uit als we de afzonderlijke GF's van de GO gebruiken i.p.v. de meer globale domeinen?

Interactie als katalysator

Interactie (GO)



Interactie van de overheid met burgers en bedrijven geeft de mogelijkheid om:

1. Goed te luisteren naar wensen en mogelijke verbeteringsvoorstellen (feedback);
2. De menselijke maat te houden, met name als zaken anders lopen dan verwacht;
3. Transparant te zijn over de voortgang van de dienstverlening en daarbij genomen besluiten.

Dus alles wat nu zo belangrijk is voor de inwoners van Nederland en is vastgelegd in diverse rapporten, zoals van de TCU, POK, ARK en Ombudsman.

Zie onder meer:

- Nationale Ombudsman: [Presentation title here and can run to two lines 24pt \(nationaleombudsman.nl\)](https://www.nationaleombudsman.nl)
- OBDO: [Interactiestrategie Interactiestrategie - Digitale Overheid](https://www.obdo.nl)

Hoe verder?

1. Doorgaan met gezamenlijke analyse Beleidskaders GO
2. Doorgaan met ezamenlijke beschrijving Generieke Functies van de GO voor Interactie en Gegevensuitwisseling
3. De relatie van GO met het Dienstverleningsconcept verder uitwerken
4. ...

Hoe gaan GO en NORA verder in hun samenwerking?

Wat zijn de wensen van de leden van de Kerngroep GO?