



Notitie

Van

Bureau Standaardisatie

Aan

Forum Standaardisatie

cc

Datum

3 oktober 2009

Betreft

Voorstel voor een aanpak voor Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten

Kenmerk

1.0

Auteur

Joop (mr. J.N.) van Lunteren

Telefoon

070 3242580/ 06 52474646

1 Inleiding

1.1 Dienstverleningsconcepten en Standaardisatie

College en Forum Standaardisatie hebben- blijkens de toelichting op hun instellingsbeschikking- de opdracht bij te dragen aan interoperabiliteit van informatiesystemen met als achterliggend doel de verbetering van dienstverlening en handhaving in het publieke domein. De nadruk ligt daarbij op het bevorderen van afspraken over semantische en organisatorische standaarden. Omdat binnen sectoren standaardisatie vaak al veel aandacht krijgt richten College en Forum zich vooral op vraagstukken die spelen tussen sectoren. Voor het realiseren van organisatorische interoperabiliteit zijn de dienstverleningsconcepten die door organisaties gehanteerd worden van cruciaal belang.

Voor deze notitie verstaan we onder dienstverleningsconcept: *“Een uitwerking van de wijze waarop processen, procedures, systemen, de organisatie en aansturing worden ingericht om diensten te kunnen verlenen aan burgers en bedrijven. Op basis daarvan worden concrete randvoorwaarden/normen geformuleerd waar de dienstverlening aan moet voldoen”*.¹

Het gaat daarbij om het aanbieden van “diensten in samenhang”, met burger en bedrijf centraal. Er lopen vele initiatieven op dit gebied, op verschillende niveaus, binnen verschillende domeinen en vanuit verschillende invalshoeken. Samenhang en consistentie lijken echter vaak nog te ontbreken.

1.2 Aanpak

Het Forum Standaardisatie heeft in zijn vergadering van 17 december 2008 voor het onderwerp dienstverleningsconcepten besloten een verkenning te doen, bijv. d.m.v. het organiseren van een ronde tafel bijeenkomst. Afhankelijk van wat daaruit naar voren zou komen zou dan bepaald worden of dit onderwerp verder opgepakt dient te worden.

¹ <http://www.encyclo.nl/begrip/Dienstverleningsconcept>



Deze tafel heeft op 14 april 2009 plaatsgevonden in de vorm van een GBO Spaanse Hof Diner. Daarnaast vond begin mei 2009 een gesprek over dit onderwerp plaats tussen enkele medewerkers van het Bureau en medewerkers van Ordina. Evenals eerder de leden van het Forum waren de deelnemers aan het Spaanse Hof Diner en aan het genoemde gesprek van opvatting dat “Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten” een weerbaar begrip is dat niettemin van zodanig belang is voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening dat het de moeite loont wanneer het Forum daaraan een impuls kan geven. In zijn vergadering van 17 juni 2009 heeft het Forum gevraagd om voorstellen voor een aanpak van dit thema onder auspiciën van het College en het Forum Standaardisatie. In deze notitie bevat die voorstellen.

Inleidend daarop treft U kort opmerkingen aan over:

- nut en noodzaak van standaardisatie van Dienstverleningsconcepten
- uitgangspunten voor de aanpak
- mogelijke invullingen/ aspecten die zich lenen voor standaardisatie
- materiaal dat al voorhanden is c.q. parallele inspanningen

2 Nut en noodzaak van Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten; belemmeringen

Al een aantal jaren worden door opeenvolgende kabinetten uitspraken gedaan en beleidsnota's uitgebracht die als strekking hebben dat de overheidsdienstverlening voor burgers en bedrijven aan een lange reeks van voorwaarden moet voldoen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan:

- de **Burgerservicecode** (zie bijlage 1) die uitspraken doet met het karakter van basisprincipes die inmiddels ook in het Katern Strategie van NORA 3.0 zijn verwerkt
- het **Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP)** (zie bijlage 2) dat in iets andere bewoordingen in feite dezelfde basisprincipes huldigt.

Vergelijkbare uitspraken zijn verder te vinden in de voorafgaande **Visie Betere Dienstverlening Overheid** en het bijbehorende **Actieprogramma Dienstverlening en e-overheid**, Tweede Kamer 2007-2008, 29 362, nr. 137 en in de **Verklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid'** Tweede Kamer 2007-2008, 29 362, nr. 137.

Bij nadere analyse blijkt het om drie typen uitspraken te gaan die noodzaken tot of tenminste uitnodigen tot standaardisatie:

- uitspraken over kwalitatieve kenmerken van de dienstverlening
- uitspraken over de samenhang van de dienstverlening van verschillende organisaties die in ketensamenhang dezelfde subjecten bedienen
- uitspraken over het feit dat vergelijkbare dienstverlening van verschillende organisaties ook vergelijkbaar georganiseerd zou moeten zijn.

Het ontwikkelen en implementeren van gestandaardiseerde Dienstverleningsconcepten voor een aantal archetypen van dienstverlening zoals bijvoorbeeld:



- opleggen van een heffing
- verlenen van een vergunning
- toegang geven tot informatie
- verstrekken van een subsidie
- toekennen van een uitkering
- etc

kan bijdragen aan zowel de kwaliteit als de doelmatigheid van de overheidsdienstverlening.

Het feit dat ondanks alle beleidsuitspraken op dit terrein in de werkelijkheid zo weinig samenhangende inspanningen worden gevonden om tot verbetering van dienstverlening langs de weg van het Standaardiseren van Dienstverleningsconcepten te komen vindt zijn oorzaak in de volgende belemmeringen (niet limitatief):

- er is niet sprake van één overheid die eenduidig hiërarchisch kan worden aangestuurd; de werkelijkheid is oneindig complexer
- de inrichting van de dienstverlening wordt door veel overheidsorganisaties gezien als een belangrijk aspect van hun identiteit: iets waarmee men zich wil onderscheiden in plaats van het te harmoniseren
- publieke dienstverleners opereren binnen de eigen taakstelling en respecteren de grenzen van andere partijen; dit leidt tot non-interventiegedrag dat brede toepassing dezelfde concepten belemmert
- aanpassen van dienstverleningsprocessen noopt tot investeringen en soms ook desinvesteringen zonder dat de baten zonder meer bij dezelfde partijen terecht komen (sow and harvest probleem)
- organisaties worden op de eigen prestaties en niet op de samenwerking met anderen aangesproken; verantwoordings- en beloningssystemen zijn daar ook op ingericht
- er is (terecht) veel aandacht voor de standaardisatie van instrumenten en basisinfrastructuren; de impliciete veronderstelling lijkt te zijn dat indien die succesvol zijn standaardisatie en verbetering van de dienstverlening vanzelf zal volgen; het is niet aannemelijk dat dat zonder een dedicated aanpak ook werkelijk zal gebeuren.

3 Uitgangspunten voor de aanpak

- 1 College en Forum Standaardisatie spelen zelf geen operationele rol bij het tot stand brengen van standaarden maar
- 2 Het Forum Standaardisatie kan een aanjaagfunctie vervullen
- 3 Verkend zou moeten worden of een of meer communities kunnen ontstaan waar partijen tesamen willen werken aan de Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten
- 4 Het gaat daarbij niet om de standaardisatie van instrumenten of basisinfrastructuren (daar wordt in andere verbanden al ruimschoots aandacht aan besteed) maar om de vormgeving van de dienstverlening zelf
- 5 Geef invulling aan het adagium “Burgers en bedrijven centraal....”
- 6 Dienstverlening moet klanttevredenheid, kosten en risico's in evenwicht houden



- 7 De aanpak moet zowel met de bestaande beleidsuitspraken als met de belemmeringen rekening houden
- 8 De aanpak onderkent en honoreert reële verschillen tussen typen taken en tussen sectoren en domeinen en de wet- en regelgeving die zij als grondslag hebben, maar kijkt tegelijk of meer consistentie in wetgeving mogelijk is
- 9 De aanpak maakt gebruik van bestaande best-practices en probeert bestaande samenwerkingsverbanden (bv. het AKO in de sociale zekerheid) te betrekken.

4 Mogelijke invullingen/ aspecten die zich lenen voor standaardisatie

Het thema Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten heeft al snel iets abstracts. Daarom voorbeeldsgewijs een opsomming van aspecten die zich lenen voor standaardisatie:

- proactief/ reactief optreden, bv. door het wel/ niet actief attenderen op rechten
- hulp bij niet-gebruik van voorzieningen/ subsidies
- wel/ niet ambtshalve in behandeling nemen van niet-ontvankelijke bezwaren
- wijze van inzage in dossiers en archieven
- toegang tot statusinformatie
- wel of niet hanteren van “life events”
- manieren voor het doorgeven van informatie
- al dan niet in rekening brengen van kosten
- keuze van kanalen; drive in de richting van bepaalde kanalen
- single window concepten
- openstellingstijden
- methoden voor de vindbaarheid van diensten
- termijnen (binnen zes weken, binnen drie maanden) en
- perioden (4 weken, 1 maand)
- etc. etc.

5 Materiaal dat al voorhanden is c.q. parallele inspanningen

Op diverse plaatsen worden inspanningen verricht waar in het kader van Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten gebruik van gemaakt kan worden.

NORA 2.0 bijvoorbeeld gebruikt nergens het begrip “Dienstverleningsconcept” maar doet wel een groot aantal uitspraken die invulling geven aan het begrip zoals dat aan het begin van deze notitie gedefiniëerd werd. Iets soortgelijks geldt op een meer instrumenteel niveau voor **GEMMA**.

Voorals in de sociale zekerheid is in recente jaren veel werk verzet rond de ontwikkeling van de dienstverleningsconcepten in die sector. Mogelijk zijn meer plaatsen/ groepen te vinden waar ervaringen zijn opgedaan die voor hergebruik of samenwerking in aanmerking komen.



6 Voorstel voor een aanpak

Het voorstel is het thema Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten langs vier lijnen op te pakken:

- A. Verzoek het bureau te (doen) onderzoeken en inventariseren welk materiaal in bestaande documenten (bv. NORA 2.0) en studies voorhanden is en of/ hoe dat als basis kan dienen voor verdere inspanningen voor de Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten
- B. Verzoek het bureau te (doen) onderzoeken welke ervaringen in het private domein (bv. in de bankensector) voor de overheid bruikbare aanpakken zouden kunnen opleveren
- C. Leg aan de Manifestgroep, als samenwerkingsverband van de grote Rijksoverheids uitvoeringsorganisaties, aan de VNG- of een met de Manifestgroep vergelijkbaar informeel verband- en aan het IPO de vraag voor of
 - zij gezamenlijk willen verkennen of het mogelijk is te komen tot gedeelde doelstellingen en een gemeenschappelijke agenda
 - zij willen meewerken aan het oprichten van een community voor de Standaardisatie van Dienstverleningsconcepten
- D. Neem contact op met het AKO in het SUWI domein en met eventuele vergelijkbare ketensamenwerkingsverbanden om te verkennen of geleerd kan worden van hun ervaringen.



Bijlage 1

Ook de **Burgerservicecode** zou gezien kunnen worden als een invulling van het begrip dienstverleningsconcept:

“1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbare overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

3. Begrijpelijke voorzieningen

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

5. Gemakkelijke dienstverlening

Als burger hoeft ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van pro actieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.

6. Transparante werkwijzen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

7. Digitale betrouwbaarheid

Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

8. Ontvankelijk bestuur

Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

9. Verantwoordelijk beheer

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

10. Actieve betrokkenheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.”



Bijlage 2

Het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP):

“.....gaan wij uit van het volgende toekomstbeeld:

- *de overheid is transparant: informatie over rechten en plichten is eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar,*
- *éénmalige gegevensverstrekking: Informatie die bij de overheid bekend is, wordt niet meer gevraagd en hoeft niet meer te worden verstrekt,*
- *niemand wordt meer 'van het kastje naar de muur' gestuurd: informatie wordt overheidsbreed gedeeld en gebruikt,*
- *vermindering van administratieve lasten: afhandeling van transacties is zo eenvoudig, zo inzichtelijk ('tracking & tracing') en zo goedkoop mogelijk,*
- *alle kanalen open (meervoudig toegankelijk): burgers, bedrijven en instellingen maken zelf uit langs welk contactkanaal zij de overheid benaderen en*
- *de h ele overheid stelt gemeenten in staat voor de burgers, de “poort” tot de overheid te zijn”.*