NORA Gebruikersraad

Update ontwikkelingen t.a.v. Kernwaarden van Dienstverlening

8 juni 2021

Robert van Wessel

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

APs fase 2 gestart januari 2021

- 12/11/2020 heeft GR goedkeuring gegeven voor de vijf Kernwaarden incl. omschrijving en toelichting.
- Kick-off 27 januari 2021, met deelnemers:

Naam	Organisatie	Opmerking
Athena Wijsman	ICTU	notulist
Desiree Castillo Gosker	Bureau Forum Standaardisatie	agenda lid
Erwin Bomas	Kennisnet	agenda lid
Laurens Groenewegen	GGD Amsterdam	
Marco Deterink	DNB	
Peter Visser	BZK	
Ralph Barten	SVB	
Robert van Wessel	ICTU	voorzitter
Steven Ham	Nationaal Archief	

- 7 overleggen (januari t/m mei); nog 2 gepland voor zomervakanties.

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

Werkzaamheden april - juni 2021

1) *Kernwaarden* verbeterslag gegeven en gepubliceerd (als werkversies) op Noraonline.

2) *APs* realiseren NORA Doelen.
   a) Mapping naar alle 20 doelen
   b) Voorstel nieuwe APs en te laten vervallen APs
   c) Implicaties per architectuurlaag

3) Vaststellen nieuwe definitieve set van APs met bijbehorende *beschrijving*:
   - Titel, stelling, rationale, implicaties per architecuurlaag, voorbeelden / voorschriften.

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

1) Vijf NORA Kernwaarden m.b.t. overheidsdienstverlening

- **Vertrouwen** - De dienstverlening van de overheid is zodanig opgezet dat deze het vertrouwen waard is, dat burgers en bedrijven daarin stellen.
- **Veilig** - Niemand hoeft bij dienstverlening van de overheid te vrezen voor gevaren en bedreigingen.
- **Toekomstgericht** - De dienstverlening van de overheid is op de toekomst voorbereid.
- **Doeltreffend** - De dienstverlening van de overheid voldoet aan wat burgers en bedrijven ervan verwachten.
- **Doelmatig** - De dienstverlening van de overheid is zodanig opgezet dat met een optimale balans tussen kosten, tijdigheid en kwaliteit het beoogde doel wordt bereikt.

https://www.noraonline.nl/wiki/Kernwaarden_van_dienstverlening

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

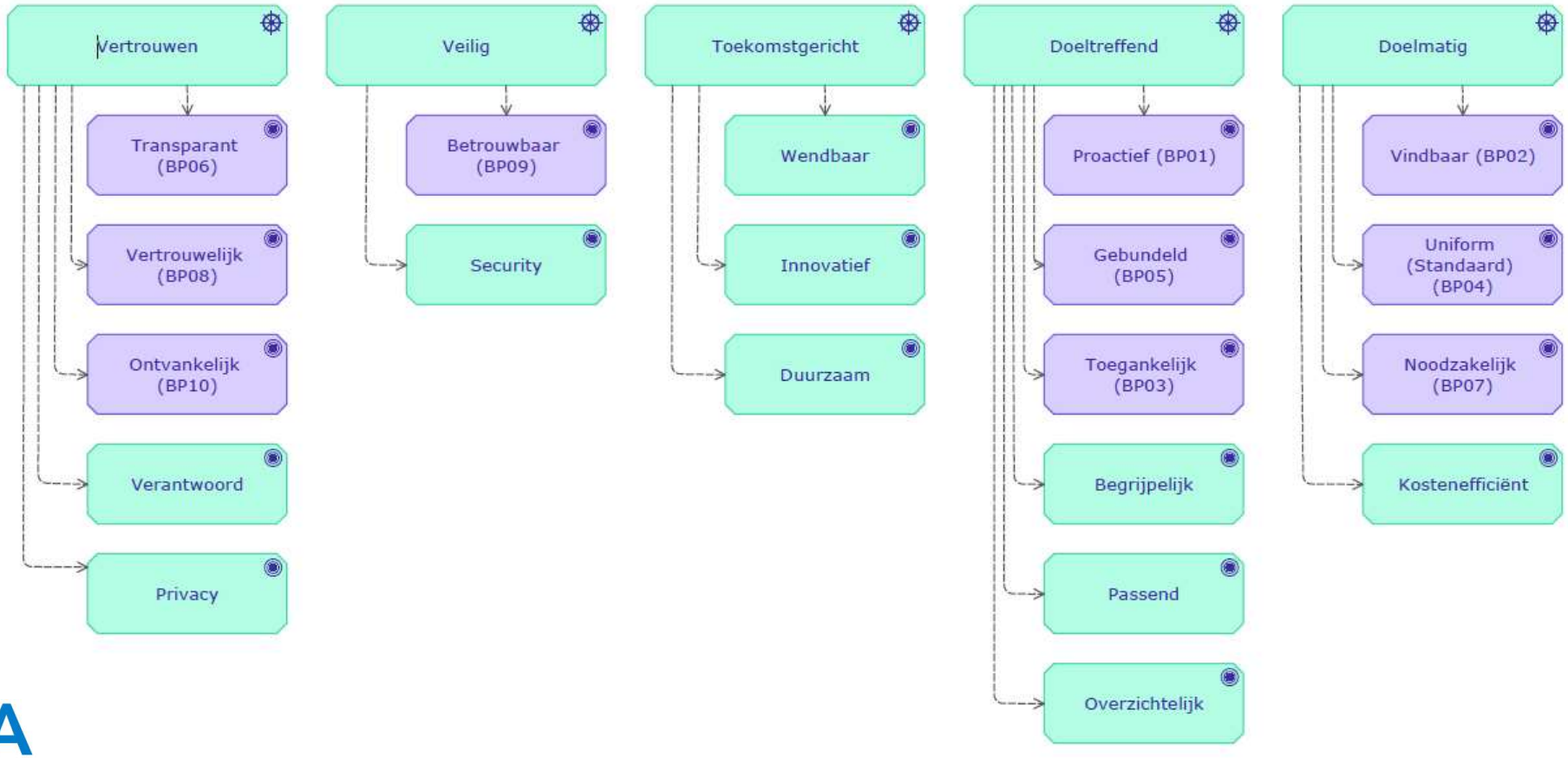
1) Vijf NORA Kernwaarden m.b.t. overheidsdienstverlening

- **Vertrouwen** - De dienstverlening van de overheid is zodanig opgezet dat deze het vertrouwen waard is, dat burgers en bedrijven daarin stellen.
- **Veilig** - Niemand hoeft bij dienstverlening van de overheid te vrezen voor gevaren en bedreigingen.
- **Toekomstgericht** - De dienstverlening van de overheid is op de toekomst voorbereid.
- **Doeltreffend** - De dienstverlening van de overheid voldoet aan wat burgers en bedrijven ervan verwachten.
- **Doelmatig** - De dienstverlening van de overheid is zodanig opgezet dat met een optimale balans tussen kosten, tijdigheid en kwaliteit het beoogde doel wordt bereikt.

https://www.noraonline.nl/wiki/Kernwaarden_van_dienstverlening

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

1) Vijf NORA Kernwaarden m.b.t. overheidsdienstverlening



NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

2a) AP mapping naar de NORA Doelen
(Ter illustratie)

Naam	type AP	Doel1	Doel2	Doel3
AP01 (Diensten zijn herbruikbaar)	dienstverlener	Uniform (Standaard) (BP04)		
AP02 (Ontkoppelen met diensten)	dienstverlener	Wendbaar	Noodzakelijk (BP07)	
AP03 (Diensten vullen elkaar aan)				
AP04 (Positioneer de dienst)	dienstverlener	Gebundeld (BP05)	Vindbaar (BP02)	Begrijpelijk
AP05 (Nauwkeurige dienstbeschrijving)	dienstverlener	Transparant (BP06)	Vindbaar (BP02)	
AP06 (Gebruik standaard oplossingen)	dienstverlener	Uniform (Standaard) (BP04)	Kostenefficiënt	Wendbaar
AP07 (Gebruik de landelijke bouwstenen)	dienstverlener	Uniform (Standaard) (BP04)		
AP08 (Gebruik open standaarden)	dienstverlener	Uniform (Standaard) (BP04)		
AP09 (Voorkeurskanaal internet)	dienstverlener	Toegankelijk (BP03)		
AP10 (Aanvullend kanaal)				
AP11 (Gelijkwaardig resultaat ongeacht kanaal)	dienst	Toegankelijk (BP03)	Betrouwbaar (BP09)	
AP12 (Eenmalige uitvraag)	dienstverlener	Noodzakelijk (BP07)		
AP13 (Bronregistraties zijn leidend)	dienst	Uniform (Standaard) (BP04)	Noodzakelijk (BP07)	
AP14 (Terugmelden aan bronhouder)	dienstverlener	Noodzakelijk (BP07)	Ontvankelijk (BP10)	
AP15 (Doelbinding (AP))	dienstverlener	Vertrouwelijk (BP08)	Betrouwbaar (BP09)	Privacy
AP17 (Informatie-objecten systematisch beschreven)	dienstverlener	Vindbaar (BP02)	Toegankelijk (BP03)	Uniform (Standaard) (BP04)
AP18 (Ruimtelijke informatie via locatie)				
AP19 (Perspectief gebruiker)	dienstverlener	Toegankelijk (BP03)	Uniform (Standaard) (BP04)	
AP20 (Persoonlijke benadering)	dienstverlener	Proactief (BP01)	Toegankelijk (BP03)	
AP21 (Bundeling van diensten)	dienstverlener	Gebundeld (BP05)	Overzichtelijk	Passend
AP22 (No wrong door)	dienstverlener	Vindbaar (BP02)	Passend	
AP23 (Automatische dienstverlening)				
AP24 (Proactief aanbieden)	dienstverlener	Proactief (BP01)		

Naam	type AP	Doel1	Doel2	Doel3
AP25 (Transparante dienstverlening)	dienstverlener	Verantwoord	Transparant (BP06)	Begrijpelijk
AP26 (Afnemer heeft inzage)	dienstverlener	Transparant (BP06)	Overzichtelijk	Privacy
AP27 (Een verantwoordelijke organisatie)	dienstverlener	Ontvankelijk (BP10)	Transparant (BP06)	Verantwoord
AP28 (Afspraken vastgelegd)	dienstverlener	Transparant (BP06)	Betrouwbaar (BP09)	
AP29 (De dienstverlener voldoet aan de norm)	dienstverlener	Uniform (Standaard) (BP04)	Betrouwbaar (BP09)	
AP30 (Verantwoording dienstlevering mogelijk)	dienstverlener	Transparant (BP06)		
AP31 (PDCA-cyclus in besturing kwaliteit)	dienstverlener	Ontvankelijk (BP10)		
AP32 (Sturing kwaliteit op het hoogste niveau)	dienstverlener	Betrouwbaar (BP09)		
AP33 (Baseline kwaliteit diensten)	dienstverlener	Uniform (Standaard) (BP04)	Betrouwbaar (BP09)	
AP34 (Verantwoording besturing kwaliteit)	dienstverlener	Transparant (BP06)	Betrouwbaar (BP09)	
AP40 (Onweerlegbaarheid (principe))	dienst	Betrouwbaar (BP09)		
AP41 (Beschikbaarheid)	dienstverlener	Betrouwbaar (BP09)		
AP42 (Integriteit)	dienstverlener	Betrouwbaar (BP09)		
AP43 (Vertrouwelijkheid (principe))	dienstverlener	Vertrouwelijk (BP08)	Security	
AP44 (Controleerbaarheid)	dienstverlener	Security	Betrouwbaar (BP09)	Vertrouwelijk (BP08)
Houd het simpel	dienst	Wendbaar	Kostenefficiënt	Innovatief
Toegankelijkheid	dienstverlener	Duurzaam	Toegankelijk (BP03)	Begrijpelijk
Schaalbaarheid	dienst	Kostenefficiënt	Innovatief	
Wees Lean	dienstverlener	Kostenefficiënt	Innovatief	
Risico georiënteerd	dienstverlener	Security	Kostenefficiënt	
Security by design	dienstverlener	Security		
Defense in depth	dienstverlener	Security		
Gebruiksvriendelijkheid en beheersbaarheid (usability and manageability)	dienstverlener	Security	Transparant	
Simplicity	dienstverlener	Security	Overzichtelijk	
Enforced policy	dienstverlener	Security		
Voorkom misbruik in het ontwerp (Desing for malice)	dienstverlener	Security		
Neem privacy mee vanaf het ontwerp (Design for privacy)	dienstverlener	Security	Privacy	

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

2b) Voorstellen m.b.t. APs
(work in progress)

Voorstel te laten vervallen APs:

AP03 (Diensten vullen elkaar aan) - Implicatie van AP04

AP10 (Aanvullend kanaal) - Combineren met AP09

AP18 (Ruimtelijke informatie via locatie) - Implicatie van AP21

AP23 (Automatische dienstverlening) - Implicatie van AP24

Mogelijke aanvullende nieuwe APs:

AP45	Houd het simpel
AP46	Duurzame toegankelijkheid
AP47	Schaalbaarheid
AP48	Wees Lean
AP50	Risico georiënteerd
AP51	Neem security en privacy mee vanaf het ontwerp
AP52	Defense in depth
AP53	Usability and manageability
AP54	Simplicity
AP55	Enforced policy
AP56	Desing for malice
AP58	Overheidsgegevens zijn beschikbaar als open data
AP59	Benut data optimaal
AP60	Afnemers participeren in ontwikkeling diensten

2c) Implicaties per architectuurlaag
(work in progress)

- Beschrijving van specifieke implicaties per architectuurlaag.
  - Alleen beschrijven indien noodzakelijk én de implicatie concreet is te maken.

Voorbeeld AP28:

	NORA 2021	Implicaties				
AP	Naam	Grondslagen	Organisatorisch	Informatie	Applicatie	Netwerk
AP28	AP28 (Afspraken vastgelegd)	De dienstverlener draagt zelf de consequenties wanneer de dienst afwijkt van afspraken en standaarden.	- Er kan maar één organisatie verantwoordelijk zijn voor de dienst, zodat burgers, bedrijven en medeoverheden er altijd iemand op kunnen aanspreken. Afnemers willen weten of de dienstaanbieder een bekende, betrouwbare partij is. Vervolgens wil men die partij kunnen aanspreken op de kwaliteit. - De dienst is nauwkeurig beschreven (AP05)	Zorg ervoor dat al deze informatieobjecten systematisch zijn beschreven, inclusief hun metadata. Documenteer de risicobeoordeling voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatie in een "business impact analyse".	Beschrijf de koppelvlakken van de dienst	Benoem de prestatiecriteria waaraan de dienstverlening moet voldoen.

NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

3) Vaststellen nieuwe definitieve set van APs
(work in progress)

- Titel: klaar (m.u.v. de nieuwe APs)
- Stelling: klaar en in gebiedende wijs (m.u.v. de nieuwe APs)
- Rationale: onder constructie
- Implicaties per architecuurlaag: onder constructie
- Voorbeelden; Voorschriften / Constructie-adviezen
  - van o.a. DNB en SVB: nog invullen (wellicht deels later i.v.m. planning t/m 2021)

Duo's gevormd in de werkgroep die sets van APs beoordelen, om vervolgens gezamenlijk met een definitief voorstel te komen.

Aangepaste planning en vervolg architectuurprincipes t/m einde 2021

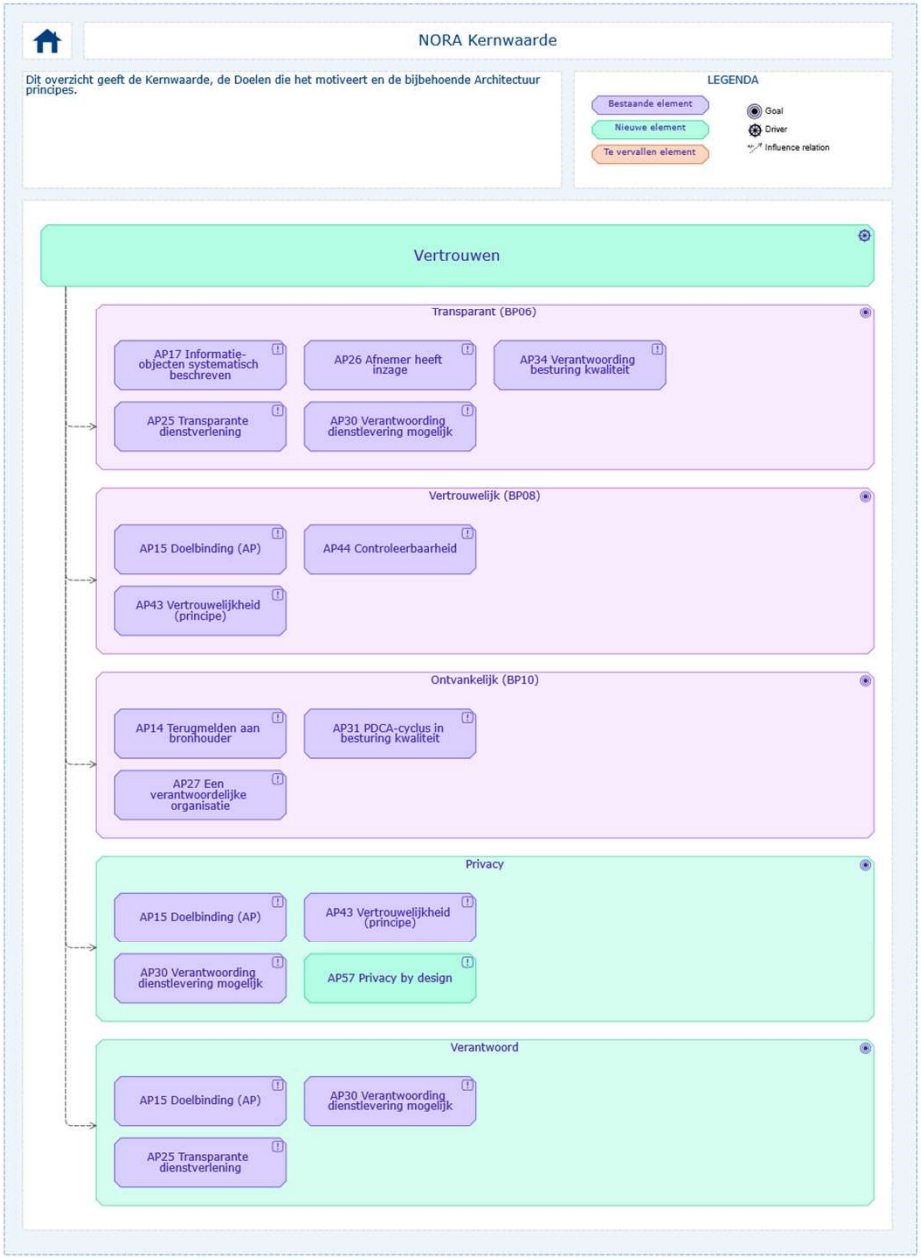
- Gebruikersraad 14 sep 2021: akkoord vragen voor openbare review
  - Set van Kernwaarden, Doelen en APs worden uitgezet voor de openbare review (20 sep – 8 nov. 2021)

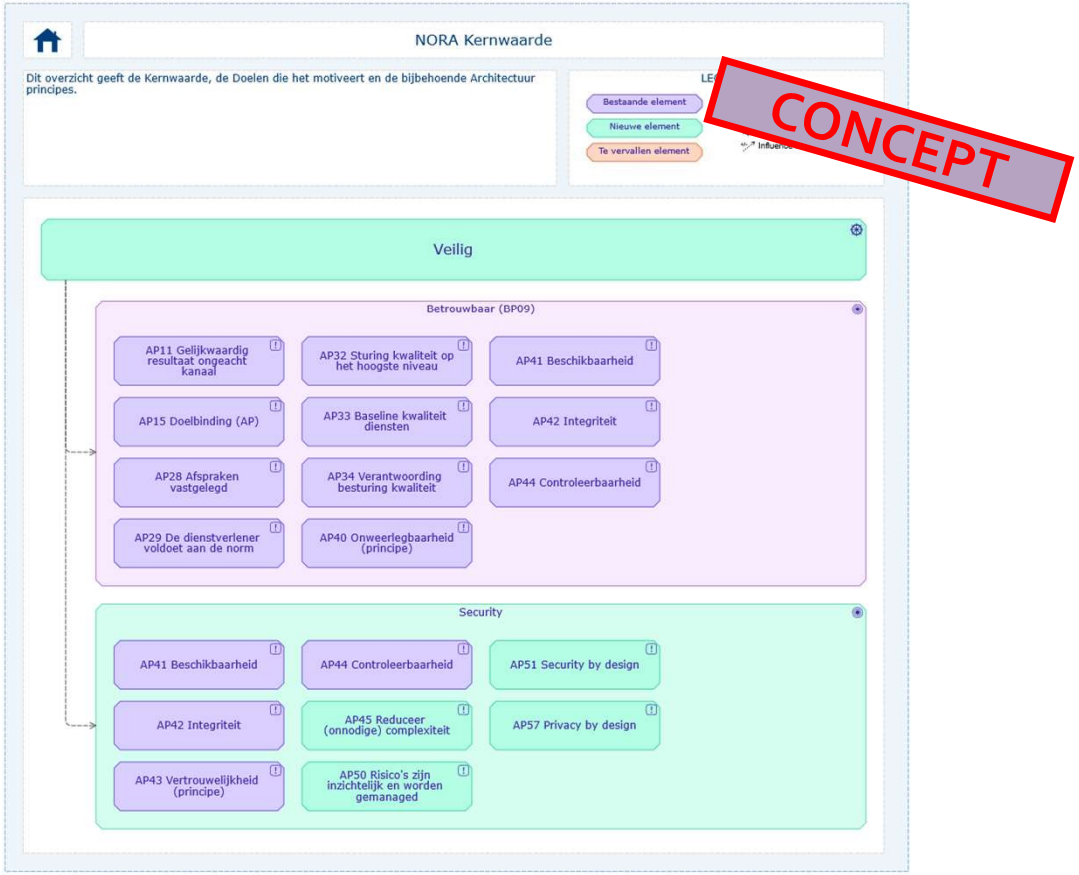
9 nov - 31 dec

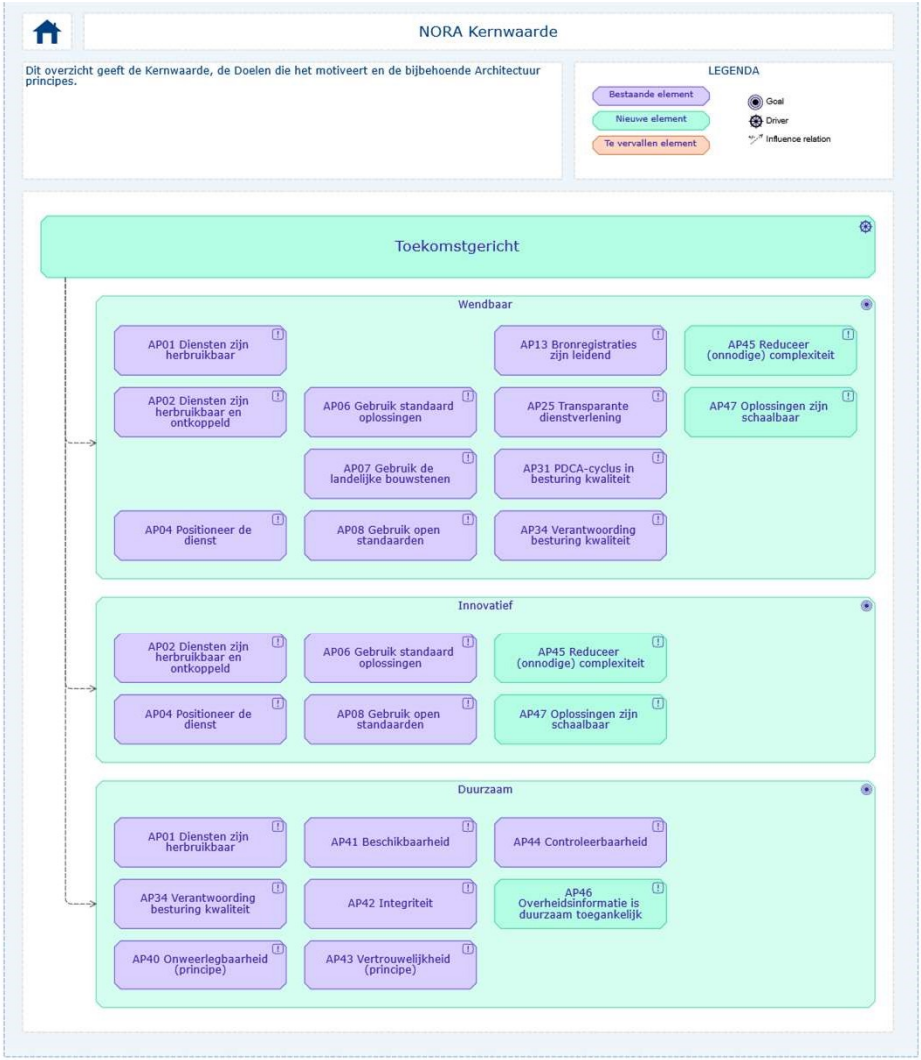
- Verwerken van het commentaar openbare review
- Publiceren teksten op noraonline.nl
- Kennisoverdracht (ook in 2022)

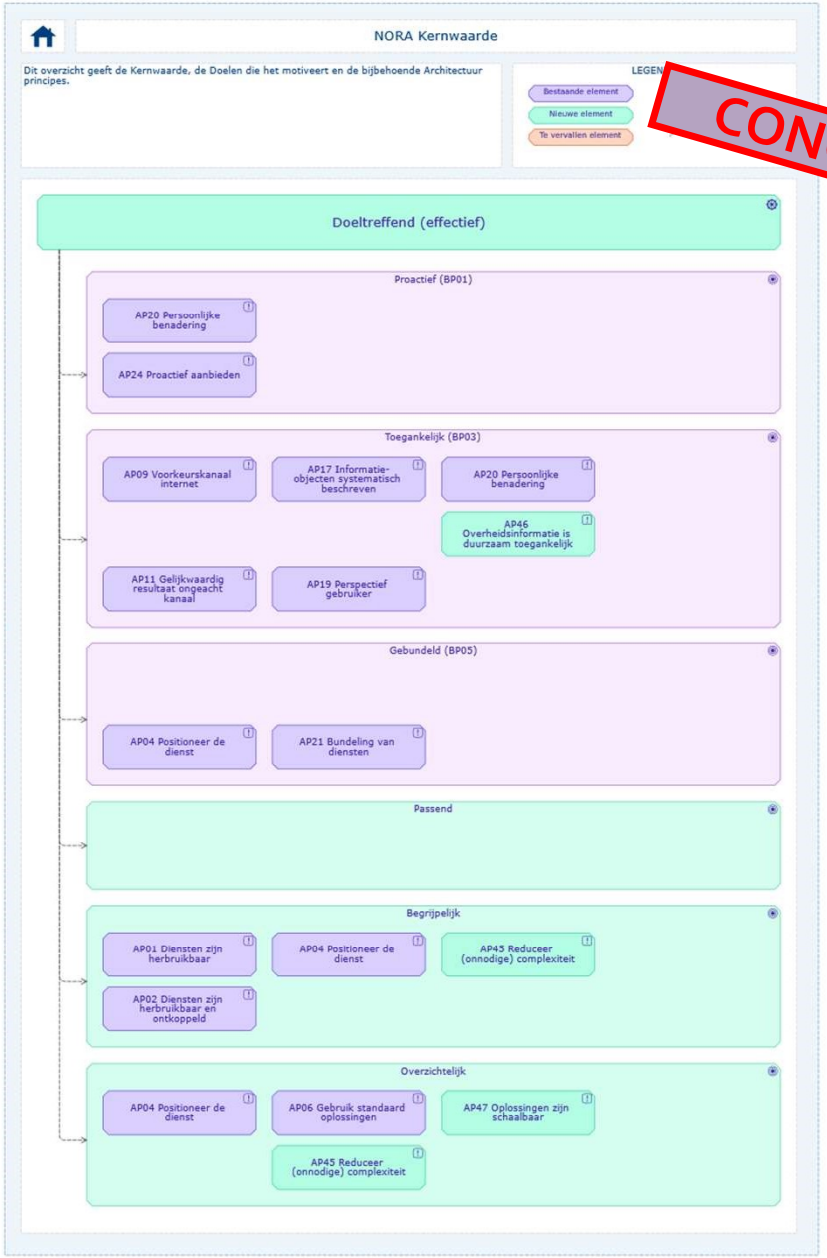
NORA
Nederlandse Overheid
Referentie Architectuur

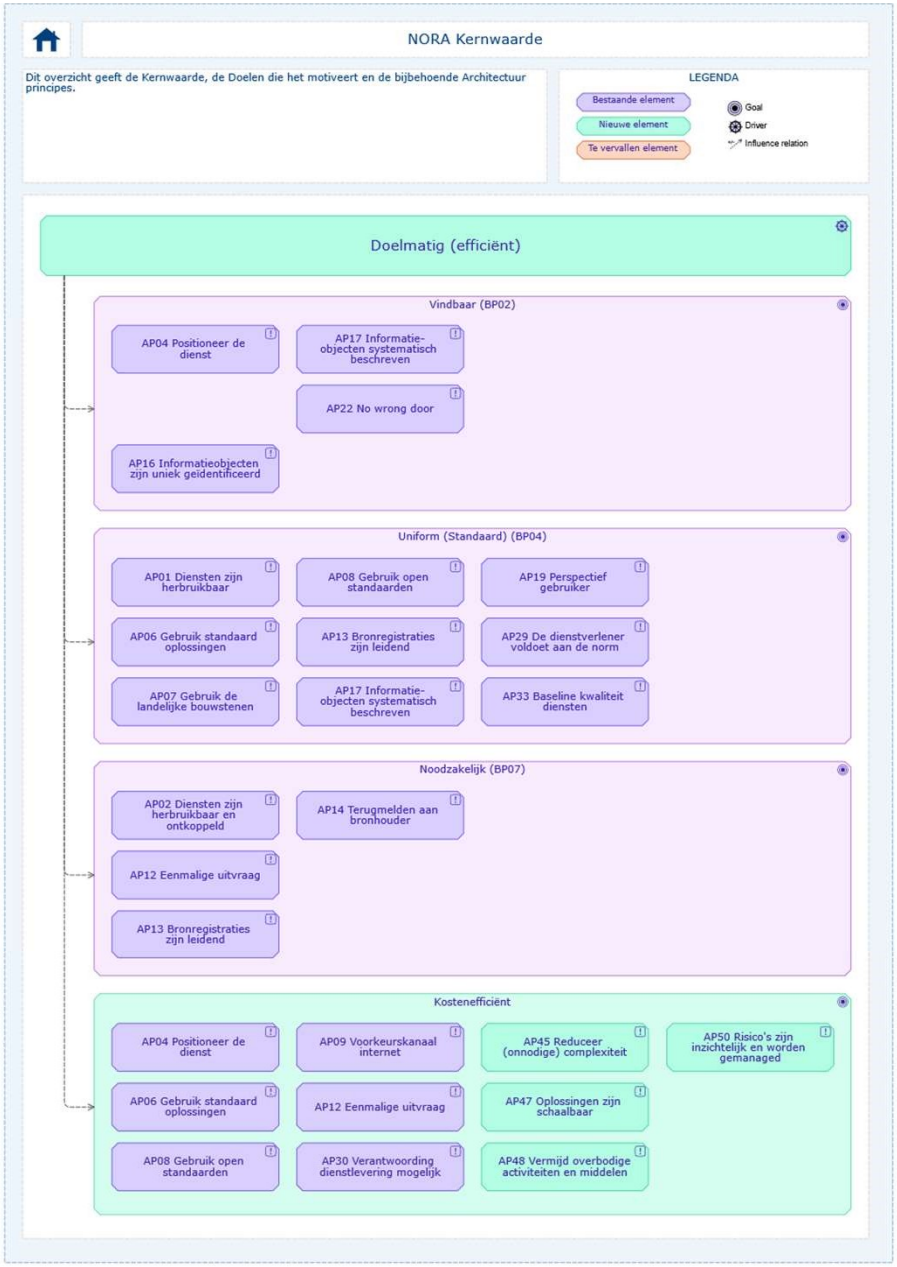
Q&A


NORA Kernwaarde
Dit overzicht geeft de Kernwaarde, de Doelen die het motiveert en de bijbehoende Architectuur principes.
LEGENDA
Bestaande element
Nieuwe element
Te vervallen element
Goal
Driver
Influence relation
Vertrouwen
Transparant (BP06)
AP17 Informatie-objecten systematisch beschreven
AP26 Afnemer heeft inzage
AP34 Verantwoording besturing kwaliteit
AP25 Transparante dienstverlening
AP30 Verantwoording dienstlevering mogelijk
Vertrouwelijk (BP08)
AP15 Doelbinding (AP)
AP44 Controleerbaarheid
AP43 Vertrouwelijkheid (principe)
Ontvankelijk (BP10)
AP14 Terugmelden aan bronhouder
AP31 PDCA-cyclus in besturing kwaliteit
AP27 Een verantwoordelijke organisatie
Privacy
AP15 Doelbinding (AP)
AP43 Vertrouwelijkheid (principe)
AP30 Verantwoording dienstlevering mogelijk
AP57 Privacy by design
Verantwoord
AP15 Doelbinding (AP)
AP30 Verantwoording dienstlevering mogelijk
AP25 Transparante dienstverlening


NORA Kernwaarde
Dit overzicht geeft de Kernwaarde, de Doelen die het motiveert en de bijbehoende Architectuur principes.
Bestaande element
Nieuwe element
Te vervallen element
CONCEPT
Veilig
Betrouwbaar (BP09)
AP11 Gelijkwaardig resultaat ongeacht kanaal
AP32 Sturing kwaliteit op het hoogste niveau
AP41 Beschikbaarheid
AP15 Doelbinding (AP)
AP33 Baseline kwaliteit diensten
AP42 Integriteit
AP28 Afspraken vastgelegd
AP34 Verantwoording besturing kwaliteit
AP44 Controleerbaarheid
AP29 De dienstverlener voldoet aan de norm
AP40 Onweerlegbaarheid (principe)
Security
AP41 Beschikbaarheid
AP44 Controleerbaarheid
AP51 Security by design
AP42 Integriteit
AP45 Reduceer (onnodige) complexiteit
AP57 Privacy by design
AP43 Vertrouwelijkheid (principe)
AP50 Risico's zijn inzichtelijk en worden gemanaged


NORA Kernwaarde
Dit overzicht geeft de Kernwaarde, de Doelen die het motiveert en de bijbehoende Architectuur principes.
LEGENDA
Bestaande element
Nieuwe element
Te vervallen element
Goal
Driver
Influence relation
Toekomstgericht
Wendbaar
AP01 Diensten zijn herbruikbaar
AP13 Bronregistraties zijn leidend
AP45 Reduceer (onnodige) complexiteit
AP02 Diensten zijn herbruikbaar en ontkoppeld
AP06 Gebruik standaard oplossingen
AP25 Transparante dienstverlening
AP47 Oplossingen zijn schaalbaar
AP07 Gebruik de landelijke bouwstenen
AP31 PDCA-cyclus in besturing kwaliteit
AP04 Positioneer de dienst
AP08 Gebruik open standaarden
AP34 Verantwoording besturing kwaliteit
Innovatief
AP02 Diensten zijn herbruikbaar en ontkoppeld
AP06 Gebruik standaard oplossingen
AP45 Reduceer (onnodige) complexiteit
AP04 Positioneer de dienst
AP08 Gebruik open standaarden
AP47 Oplossingen zijn schaalbaar
Duurzaam
AP01 Diensten zijn herbruikbaar
AP41 Beschikbaarheid
AP44 Controleerbaarheid
AP34 Verantwoording besturing kwaliteit
AP42 Integriteit
AP46 Overheidsinformatie is duurzaam toegankelijk
AP40 Onweerlegbaarheid (principe)
AP43 Vertrouwelijkheid (principe)


NORA Kernwaarde
Dit overzicht geeft de Kernwaarde, de Doelen die het motiveert en de bijbehoende Architectuur principes.
Bestaande element
Nieuwe element
Te vervallen element
CONCEPT
Doeltreffend (effectief)
Proactief (BP01)
AP20 Persoonlijke benadering
AP24 Proactief aanbieden
Toegankelijk (BP03)
AP09 Voorkeurskanaal internet
AP17 Informatie-objecten systematisch beschreven
AP20 Persoonlijke benadering
AP46 Overheidsinformatie is duurzaam toegankelijk
AP11 Gelijkwaardig resultaat ongeacht kanaal
AP19 Perspectief gebruiker
Gebundeld (BP05)
AP04 Positioneer de dienst
AP21 Bundeling van diensten
Passend
Begrijpelijk
AP01 Diensten zijn herbruikbaar
AP04 Positioneer de dienst
AP45 Reduceer (onnodige) complexiteit
AP02 Diensten zijn herbruikbaar en ontkoppeld
Overzichtelijk
AP04 Positioneer de dienst
AP06 Gebruik standaard oplossingen
AP47 Oplossingen zijn schaalbaar
AP45 Reduceer (onnodige) complexiteit


NORA Kernwaarde
Dit overzicht geeft de Kernwaarde, de Doelen die het motiveert en de bijbehoende Architectuur principes.
LEGENDA
Bestaande element
Nieuwe element
Te vervallen element
Goal
Driver
Influence relation
Doelmatig (efficiënt)
Vindbaar (BP02)
AP04 Positioneer de dienst
AP17 Informatie-objecten systematisch beschreven
AP22 No wrong door
AP16 Informatieobjecten zijn uniek geidentificeerd
Uniform (Standaard) (BP04)
AP01 Diensten zijn herbruikbaar
AP08 Gebruik open standaarden
AP19 Perspectief gebruiker
AP06 Gebruik standaard oplossingen
AP13 Bronregistraties zijn leidend
AP29 De dienstverlener voldoet aan de norm
AP07 Gebruik de landelijke bouwstenen
AP17 Informatie-objecten systematisch beschreven
AP33 Baseline kwaliteit diensten
Noodzakelijk (BP07)
AP02 Diensten zijn herbruikbaar en ontkoppeld
AP14 Terugmelden aan bronhouder
AP12 Eenmalige uitvraag
AP13 Bronregistraties zijn leidend
Kostenefficiënt
AP04 Positioneer de dienst
AP09 Voorkeurskanaal internet
AP45 Reduceer (onnodige) complexiteit
AP50 Risico's zijn inzichtelijk en worden gemanaged
AP06 Gebruik standaard oplossingen
AP12 Eenmalige uitvraag
AP47 Oplossingen zijn schaalbaar
AP08 Gebruik open standaarden
AP30 Verantwoording dienstlevering mogelijk
AP48 Vermijd overbodige activiteiten en middelen

CONCEPT

15