

# NORA Werkgroep Architectuurprincipes

NORA Kernwaarden

NORA Kwaliteitsdoelen

NORA Architectuurprincipes



Versiedatum:	24 nov 2021
Auteur:	NORA Werkgroep Architectuurprincipes
Status:	Concept gepubliceerde versie openbare review

## Inhoudsopgave

1- Inleiding.....	3
2- NORA Kernwaarden van Dienstverlening .....	4
KW01 Vertrouwen .....	5
KW02 Veilig .....	5
KW03 Toekomstgericht .....	6
KW04 Doeltreffend .....	6
KW05 Doelmatig.....	7
3- NORA Kwaliteitsdoelen.....	8
KD01 Transparant .....	8
KD02 Betrouwbaar .....	8
KD03 Ontvankelijk .....	9
KD04 Verantwoord .....	9
KD05 Privacy .....	9
KD06 Beschikbaar .....	10
KD07 Integer.....	10
KD08 Vertrouwelijk .....	10
KD09 Wendbaar.....	10
KD10 Innovatief.....	11
KD11 Duurzaam .....	11
KD12 Proactief .....	11
KD13 Gebundeld.....	12
KD14 Toegankelijk .....	12
KD15 Begrijpelijk.....	12
KD16 Overzichtelijk .....	12
KD17 Duurzaam toegankelijk .....	13
KD18 Vindbaar .....	13
KD19 Uniform.....	13
KD20 Noodzakelijk .....	13
KD21 Kostenefficient .....	14
4- NORA Architectuurprincipes .....	15
NAP01 Verplaats je in de gebruiker.....	15
NAP02 Geef inzicht in de dienst .....	16
NAP03 Kanaal-onafhankelijk resultaat.....	16
NAP04 Bundel diensten .....	16
NAP05 Bied de dienst proactief aan .....	17
NAP06 Hergebruik diensten .....	17
NAP07 Ontkoppel diensten .....	17
NAP08 Standaardiseer waar mogelijk .....	18
NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig .....	18
NAP10 Beschrijf informatieobjecten systematisch.....	18
NAP11 Doelbinding.....	19
NAP12 Informeer bij de bron .....	19
NAP13 Risico-orientatie.....	19
NAP14 Verifieer altijd .....	20
NAP15 Maak diensten schaalbaar .....	20
NAP16 Voorkom onnodige complexiteit.....	20
NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit.....	21
5- Voorbeeld implicaties .....	22
D0.IMP002 Deel open data.....	22
D0.IMP003 Diensten vullen elkaar aan.....	23

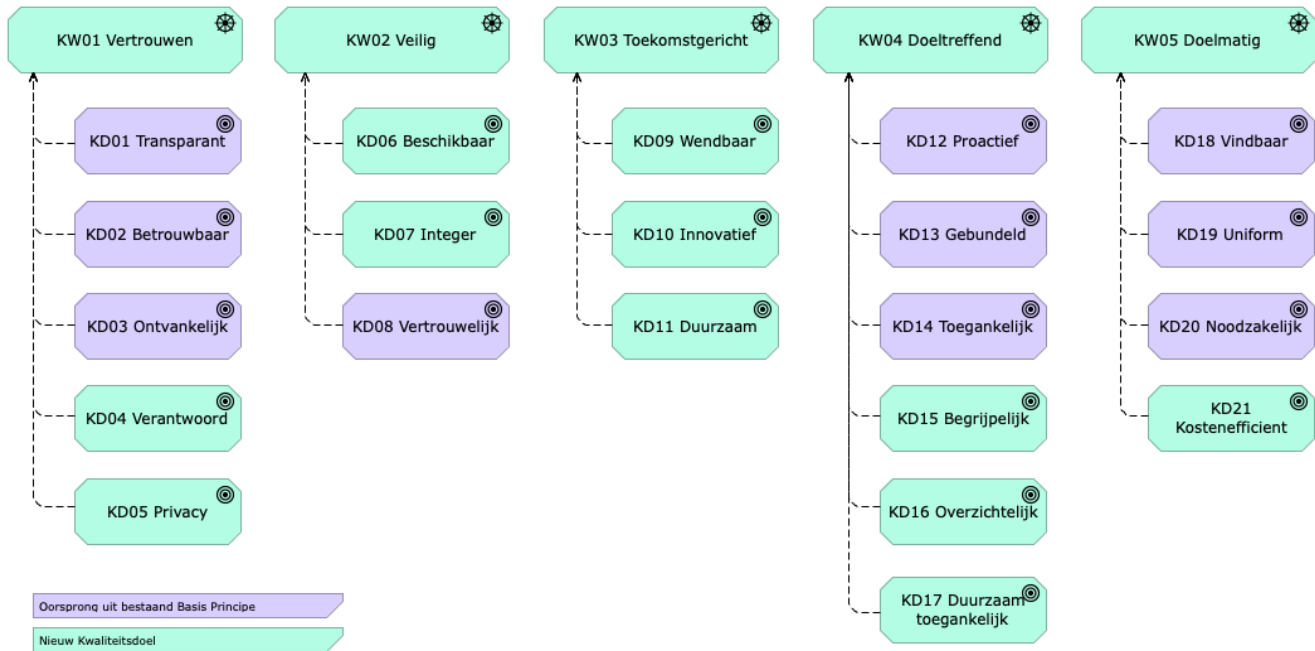
## 1- Inleiding

Dit ArchiMate model kan als aanvulling gebruikt worden voor de publieke review van dit nieuwe raamwerk zoals gepubliceerd op

[https://www.noraonline.nl/wiki/Publieke\\_review\\_Kernwaarden\\_van\\_Dienstverlening\\_en\\_bijbehorende\\_Kwaliteitsdoelen\\_en\\_Architectuurprincipes](https://www.noraonline.nl/wiki/Publieke_review_Kernwaarden_van_Dienstverlening_en_bijbehorende_Kwaliteitsdoelen_en_Architectuurprincipes)

## 2- NORA Kernwaarden van Dienstverlening

Dit overzicht toont de vijf NORA Kernwaarden van dienstverlening en de NORA Kwaliteitsdoelen.



KDs verbinden in KWs	KDs verbinden in KWs					Totaal
	KW01 Vertrouwen	KW02 Veilig	KW03 Toekomstgericht	KW04 Doeltreffend	KW05 Doelmatig	
KD01 Transparant	1					1
KD02 Betrouwbaar	1					1
KD03 Ontvankelijk	1					1
KD04 Verantwoord	1					1
KD05 Privacy	1					1
KD06 Beschikbaar		1				1
KD07 Integer		1				1
KD08 Vertrouwelijk		1				1
KD09 Wendbaar			1			1
KD10 Innovatief			1			1
KD11 Duurzaam			1			1
KD12 Proactief				1		1
KD13 Gebundeld				1		1
KD14 Toegankelijk				1		1
KD15 Begrijpelijk				1		1
KD16 Overzichtelijk				1		1
KD17 Duurzaam toegankelijk				1		1
KD18 Vindbaar					1	1
KD19 Uniform					1	1
KD20 Noodzakelijk					1	1
KD21 Kostenefficient					1	1
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

Naam	KW01 Vertrouwen
Type	Driver
Beschrijving	<p><b>BESCHRIJVING</b> De dienstverlening van de overheid is het vertrouwen waard dat burgers en bedrijven daar in stellen.</p> <p><b>TOELICHTING</b> De dienstverlening van de overheid is transparant, objectief en onbevooroordeeld: gelijke gevallen worden gelijk behandeld. In haar dienstverlening handelt de overheid verantwoord. Zij stelt de belangen van burgers en bedrijven én van de democratische rechtsstaat centraal. Ze staat open voor vragen, klachten en ideeën. De overheid beschermt de privacy van burgers en bedrijven en gaat vertrouwelijk om met informatie die ze voor haar dienstverlening ontvangt, verzamelt en gebruikt.</p>
ID	id-28627

Naam	KW02 Veilig
Type	Driver
Beschrijving	<p><b>BESCHRIJVING</b> Niemand hoeft bij dienstverlening van de overheid te vrezen voor gevaren en bedreigingen.</p> <p><b>TOELICHTING</b> Onveilige situaties kunnen de vrijheid van burgers en bedrijven om voluit deel te nemen aan de samenleving belemmeren. Bijvoorbeeld als diensten afnemers of aanbieders blootstellen aan bedreigingen als misbruik, diefstal, afpersing, fraude of stigmatisering. Maar ook de fysieke veiligheid kan in gevaar komen als diensten waar politie, luchtverkeersleiding, douane, brandweer, inspecties of waterbeheerders van afhankelijk zijn, niet betrouwbaar functioneren. De overheid moet daarom een goed raamwerk hebben om diensten veilig aan te bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyse van risico's en effectiviteit van beschikbare veiligheidsmaatregelen;</li> <li>- goede weging van de impact van risico's en maatregelen ten opzichte van andere maatschappelijke waarden;</li> <li>- verantwoording van de gemaakte keuzes;</li> <li>- controle op de uitvoering.</li> </ul>
ID	id-28625

Naam	KW03 Toekomstgericht
Type	Driver
Beschrijving	<p><b>BESCHRIJVING</b> De dienstverlening van de overheid is op de toekomst voorbereid.</p> <p><b>TOELICHTING</b> De overheid ontwikkelt en levert de dienstverlening op een duurzame wijze. Met oog voor de huidige behoeften, maar ook voor die op lange termijn. Dit betekent dat de impact op het milieu en de leefomgeving zo veel mogelijk beperkt wordt. Toekomstgericht is ook: informatie blijvend toegankelijk maken voor iedereen die hier een gerechtvaardigd belang bij heeft, zo lang als dat noodzakelijk is. Overheidsorganisaties kunnen hun dienstverlening snel aanpassen wanneer nieuwe ontwikkelingen daarom vragen. Bijvoorbeeld omdat de situatie in de uitvoering verandert of een wet wordt aangepast. Daarom werkt de overheid aan innovaties om haar dienstverlening voortdurend te verbeteren.</p>
ID	id-28628

Naam	KW04 Doeltreffend
Type	Driver
Beschrijving	<p><b>BESCHRIJVING</b> De dienstverlening van de overheid bereikt de gestelde doelen en voldoet zo aan de verwachtingen van burgers en bedrijven.</p> <p><b>TOELICHTING</b> Burgers en bedrijven verwachten van de overheid dat haar dienstverlening effectief is. De overheid streeft ernaar om de dienstverlening te leveren zoals deze is bedoeld. De geplande doelen worden daadwerkelijk gerealiseerd door hiervoor prestatienormen te ontwikkelen, prestaties regelmatig te evalueren, uitkomsten duidelijk te communiceren en veranderingen door te voeren.</p>
ID	id-28629

Naam	KW05 Doelmatig
Type	Driver
Beschrijving	<p><b>BESCHRIJVING</b> De dienstverlening van de overheid is zo ingericht dat met een optimale balans tussen kosten, tijdigheid en kwaliteit het beoogde doel wordt bereikt.</p> <p><b>TOELICHTING</b> Informatie over dienstverlening van de overheid staat op plaatsen waar burgers en bedrijven dit verwachten. Als de verkeerde dienstverlener is benaderd, wordt de afnemer toch geholpen - 'no wrong door.' De overheid standaardiseert waar dat kan en biedt maatwerk waar dat nodig is, om kwaliteit en tijdigheid van de dienstverlening te garanderen en kosten te reduceren. De dienstverlener gebruikt informatie die bekend is en stelt informatie beschikbaar aan andere dienstverleners op basis van verantwoord gegevensgebruik. Zo worden afnemers niet geconfronteerd met overbodige vragen of irrelevante informatie. Om dit te kunnen realiseren moet overheidsinformatie wel duurzaam toegankelijk zijn gemaakt.</p>
ID	id-28626

### 3- NORA Kwaliteitsdoelen

Beleidskaders zijn grondslag voor Kwaliteitsdoelen	KD01 Transparant	KD02 Betrouwbaar	KD03 Ontvankelijk	KD04 Verantwoord	KD05 Privacy	KD06 Beschikbaar	KD07 Integer	KD08 Vertrouwelij	KD09 Wendbaar	KD10 Innovatief	KD11 Duurzaam	KD12 Proactief	KD13 Gebundeld	KD14 Toegankelijk	KD15 Begrijpelijk	KD16 Overzichtelijk	KD17 Duurzaam toegankelijk	KD18 Vindbaar	KD19 Uniform	KD20 Noodzakelijk	KD21 Kostenefficiënt	Totaal	
BK01 AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)					1																	1	
BK02 BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid)						1	1	1															3
BK03 Burger Service Code	1	1	1																				4
BK04 Code goed openbaar bestuur			1																				1
BK05 Data Agenda Overheid		1			1	1																	2
BK06 Digitale Basisinfrastructuur				1	1						1	1											2
BK07 I-strategie Rijk 2021-2025						1	1																3
BK08 NL DIGibeter	1		1						1		1						1						4
BK09 Regeerakkoord 2017-2021 Vertrouwen in de toekomst	1				1																		2
BK10 Regie op Gegevens Digitale Overheid					1																		1
BK11 Toolbox voor Ethisch Verantwoorde Innovatie			1																				1
BK12 Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer		1																					1
BK13 Big Data in een vrije en veilige samenleving					1																		1
BK14 Wat is Duurzaamheid (CBS)											1												1
BK15 Nederlandse Digitaliseringsstrategie									1														1
BK16 Monitor Begrijpelijke Overheidsteksten																1							1
BK17 Overheid in contact												1	1		1	1							4
BK18 Dienstverlening Position Paper (VNG)											1	1		1	1								3
BK19 Brede maatschappelijke heroverweging Rijksfinancien											1	1	1	1	1								5
BK20 Betere en goedkopere dienstverlening op basis van het gebruikersperspectief (BZK)																1						1	2
BK21 DUTO (Normenkader Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie)																	1						1
BK22 Samenwerken op weg naar duurzaam toegankelijke overheidsinformatie																	1	1					2
BK23 Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017																		1	1	1	1		4
BK24 Actieplan Nederland Open in Verbinding																				1			1
BK25 Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP)																				1			1
BK26 Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer																				1			1
BK27 Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen																					1		1
BK28 Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht																					1		1
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	

Naam	KD01 Transparant
Type	Goal
Beschrijving	Burgers en bedrijven kunnen gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt hen op de hoogte van het verloop van procedures waarbij ze betrokken zijn. De overheid zorgt ervoor dat haar werkwijze transparant is, de democratie versterkt wordt en verantwoording aan burgers mogelijk is. Burgers en bedrijven kunnen de prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de informatie die daarvoor nodig is actief beschikbaar en staat open voor gerichte terugkoppeling. Dit is belangrijk voor het vertrouwen van burgers en bedrijven.
ID	id-37375

Naam	KD02 Betrouwbaar
Type	Goal
Beschrijving	De kwaliteit van diensten voldoet aan vooraf bepaalde normen. Zowel die normen als de monitoring ervan zijn verankerd in de overheidsprocessen.
ID	id-37373



Naam	KD03 Ontvankelijk
Type	Goal
Beschrijving	<p>Burgers kunnen gemakkelijk terecht bij de dienstverlener met hun ideeën voor verbetering, meldingen of klachten. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.</p> <p>Bij innovaties en het vernieuwen van diensten is het belangrijk om alle belanghebbenden in beeld te hebben en te betrekken. De ontwikkeling en implementatie van technologieën wordt zo democratisch en het ontwerp houdt direct rekening met waarden, belangen, verwachtingen en zorgen.</p> <p>Het Kabinet wil burgers bovendien meer regie geven over hun eigen gegevens (regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst).</p>
ID	id-28634

Naam	KD04 Verantwoord
Type	Goal
Beschrijving	<p>De inzet van digitale technologie door de overheid blijft onderdeel van het maatschappelijke debat. Overheden zoeken constant naar de juiste balans voor een verantwoordelijke digitale overheid. Burgers, bedrijven en de democratische rechtsstaat moeten centraal blijven staan. Maar je wilt ook kansen benutten die kunnen bijdragen aan het oplossen van prangende maatschappelijke vraagstukken. De overheid garandeert dat zij op degelijke wijze omgaat met de gegevens van burgers en bedrijven. Een verantwoorde inzet van data en algoritmen door de overheid draagt bij aan het oplossen van maatschappelijke problemen, het vergroten van de transparantie en het verbeteren van de dienstverlening.</p>
ID	id-28635

Naam	KD05 Privacy
Type	Goal
Beschrijving	<p>Het vormgeven van de publieke sector van de toekomst vraagt om vergaande samenwerking tussen overheid, wetenschap en bedrijfsleven. Maar de toenemende verwerking van steeds meer data mag niet ten koste gaan van de rechten van burgers en bedrijven. Grondrechten en publieke waarden, zoals non-discriminatie en privacy, vormen daarbij het fundament. Het is juist bij voortschrijdende digitalisering essentieel om de Grondwet en de daaruit voortvloeiende publieke waarden zoals privacy, zelfbeschikking en gelijkheid te borgen. De overheid biedt oplossingen waarin de privacy van burgers gerespecteerd wordt. Om privacy te bevorderen krijgen burgers meer regie op hun eigen persoonsgegevens. Gebruikers van overheidsdiensten krijgen de mogelijkheid zelf maatschappelijk relevante instanties en organisaties aan te wijzen waaraan een beperkt aantal persoonsgegevens automatisch kan worden verstrekt.</p>
ID	id-28636

Naam	KD06 Beschikbaar
Type	Goal
Beschrijving	<p>Diensten en de hiervoor benodigde informatie, zijn op het juiste moment klaar voor gebruik. Overheidsorganisaties zorgen voor de tijdigheid, continuïteit en robuustheid van de dienst, zodanig dat deze:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- geleverd kan worden wanneer deze nodig is;</li> <li>2- ook in de toekomst geleverd blijft worden;</li> <li>3- bestand tegen verstoringen.</li> </ol> <p>Organisaties leggen daarom afspraken over beschikbaarheid vast en evalueren deze continu. Hierdoor zorgen ze ervoor dat de dienst aan de verwachtingen blijft voldoen die burgers en bedrijven redelijkerwijs mogen stellen.</p>
ID	id-37368

Naam	KD07 Integer
Type	Goal
Beschrijving	<p>De informatie die overheidsdiensten leveren is in overeenstemming met de werkelijkheid, dat wil zeggen informatie is correct, compleet en actueel. Alle relevante informatie wordt geleverd, er wordt niets verwijderd en er wordt niets achtergehouden. De geleverde informatie van overheidsdiensten is bovendien onderling consistent.</p>
ID	id-37369

Naam	KD08 Vertrouwelijk
Type	Goal
Beschrijving	<p>Informatie ten behoeve van overheidsdienstverlening wordt confidentieel behandeld, als die niet openbaar gemaakt of gedeeld mag worden. Deze informatie is afdoende afgeschermd voor onbevoegden. Er is vastgelegd wie er welke bevoegdheden heeft om informatie te creëren, lezen, kopiëren, wijzigen en vernietigen.</p>
ID	id-37365

Naam	KD09 Wendbaar
Type	Goal
Beschrijving	<p>Overheidsdienstverlening moet wendbaar zijn en zich kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden in de maatschappij. Dit kan alleen wanneer de organisaties, processen en systemen die zorgen voor de totstandkoming van deze dienstverlening ook wendbaar zijn ingericht. Onnodige complexiteit wil de overheid daarom voorkomen of verminderen. Processen en systemen binnen de overheid worden duidelijk afgebakend en modulair en begrijpelijk ingericht. Overheidsdienstverleners leggen koppelvlakken tussen onderdelen van diensten op elk van de vlakken van het NORA Vijflaagsmodel. Zo is duidelijk wat de positionering van verschillende onderdelen is en welke afspraken er gelden. Hierdoor wordt samenwerking gemakkelijker en flexibeler, en kunnen gedeelde functies gemakkelijker over overheidsorganisaties heen gebruikt worden.</p>
ID	id-28637

Naam	KD10 Innovatief
Type	Goal
Beschrijving	Innovaties kunnen de kwaliteit van de overheidsdienstverlening verbeteren, bijvoorbeeld door nieuwe, meer flexibele vormen van interactie met burgers en bedrijven. Innoveren is binnen de overheid (nog) geen automatisme. De overheid stelt zich daarom open om te leren van het bedrijfsleven en wetenschap uit zowel het binnen- als buitenland. De overheid wil experimenteren door innovatieve oplossingen te stimuleren en wil niet te beperkend zijn in de wijze waarop een oplossing wordt gerealiseerd. De inrichting van de informatiehuishouding van de overheid mag geen onnodige beperkingen met zich meebrengen op het terrein van innovatie. Innovaties moeten ingepast kunnen worden op een robuuste en veilige digitale basisinfrastructuur.
ID	id-28639

Naam	KD11 Duurzaam
Type	Goal
Beschrijving	Overheidsdienstverlening legt zo min mogelijk belasting op het milieu en onze leefomgeving. Digitale innovatie en data gedreven werken kan helpen om dienstverlening duurzamer tot stand te laten komen. Inzichten uit data gedreven werken maken het bijvoorbeeld mogelijk om logistieke stromen efficiënter in te richten, op basis van real-time informatiebronnen. Gebruik van digitale vergadertechnieken zorgt voor verminderde reisbewegingen en met Linked Data kan het rondpompen van data worden voorkomen. Door metingen van bijvoorbeeld energieverbruik te koppelen aan openbare databronnen krijgen overheden een beter overzicht waar beleidsinterventies het meest effectief zullen zijn, zoals wijken en industrieën waar relatief veel energie wordt verbruikt. Dit moet leiden tot lagere emissies, minder verbruik van grondstoffen en energie en een lagere impact op de leefomgeving.
ID	id-28640

Naam	KD12 Proactief
Type	Goal
Beschrijving	Burgers en bedrijven krijgen de dienstverlening waar ze behoefte aan of recht op hebben. Daarvoor hebben ze informatie nodig: deze dienst bestaat, ik heb er recht op, om hem af te nemen moet ik dit doen. De dienstverlener draagt er zorg voor dat ze die informatie krijgen. De dienstverlener neemt zelf het initiatief om (potentiële) afnemers te informeren, wanneer uit beschikbare gegevens blijkt dat dit voor hen van belang is. Dit uiteraard binnen de wettelijke kaders. De overheid brengt diensten onder de aandacht van burgers en bedrijven op het moment dat zij er waarschijnlijk behoefte aan hebben. Denk bijvoorbeeld aan informatie over kinderopvangtoeslag wanneer iemand aangifte doet van de geboorte van een kind, of informatie over het aanleveren van bouwafval bij het aanvragen van een vergunning om te verbouwen.
ID	id-37371

Naam	KD13 Gebundeld
Type	Goal
Beschrijving	Diensten en deeldiensten die bij elkaar horen worden gebundeld aangeboden aan burgers en bedrijven. Zo ervaren zij de dienstverlening als één dienst en worden ze beter bediend. Overheidsdienstverleners en ketenpartners werken samen om dit te bereiken.
ID	id-37366

Naam	KD14 Toegankelijk
Type	Goal
Beschrijving	Burgers en bedrijven hebben belang bij een overheid die bereikbaar is via verschillende kanalen: bij voorkeur digitaal, indien gewenst via de telefoon, post of persoonlijk. Dienstverleners communiceren eenduidig via alle beschikbare kanalen en bieden begeleiding aan diegenen die er zonder hulp niet uitkomen. Digitale inclusie is belangrijker dan ooit. Dienstverleners sluiten aan bij de manier waarop afnemers contact met hen willen en kunnen onderhouden. Zowel wat betreft de beschikbare communicatiekanalen, als de tijdstippen waarop contact mogelijk is en de gebruiksvriendelijkheid van de communicatiemiddelen.
ID	id-37374

Naam	KD15 Begrijpelijk
Type	Goal
Beschrijving	De dienstverlener gebruikt begrijpelijke taal in alle teksten over overheidsdienstverlening. Zo is de dienst voor iedereen begrijpelijk en kunnen burgers en bedrijven gemakkelijk een aanvraag doen of een vraag stellen.
ID	id-28649

Naam	KD16 Overzichtelijk
Type	Goal
Beschrijving	De dienstverlener zorgt voor goede informatievoorziening over het aanvragen en leveren van een dienst. De informatie wordt overzichtelijk gepresenteerd en de werkwijze rond de dienstverlening is transparant. Dat is essentieel zodat burgers en bedrijven kunnen bepalen waar ze recht op hebben, en hoe ze dat recht kunnen halen.
ID	id-37372

Naam	KD17 Duurzaam toegankelijk
Type	Goal
Beschrijving	Overheidsdienstverlening en de hierbij behorende informatie is duurzaam toegankelijk, voor iedereen die daar belang bij heeft en voor zo lang als noodzakelijk. Onder toegankelijk verstaan we dat overheidsinformatie vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar is. Duurzaam betekent dat de toegankelijkheid bestand is tegen veranderingen van welke aard dan ook. Het gaat hier bijvoorbeeld over de toegankelijkheid van informatie over genomen besluiten, de herleidbaarheid naar de bronnen en overwegingen die hebben geleid tot deze besluitvorming, informatie over de dienstverlening van de overheid, wet- en regelgeving, rechten en plichten, correspondentie door en met de overheid en persoonlijke (zaak)gegevens. Omdat dit een wezenlijk ander doel betreft dan is beschreven onder Duurzaam (Doel) en Toegankelijk (Doel), is Duurzaam Toegankelijk als apart Doel benoemd.
ID	id-5c34537408454ee2821478a797541c21

Naam	KD18 Vindbaar
Type	Goal
Beschrijving	Burgers en bedrijven kunnen informatie over bepaalde dienstverlening vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Daarbij verwijst de dienstverlener zo nodig door naar andere dienstverleners. De dienstverlening is alleen doelmatig als de afnemer de dienst kan vinden.
ID	id-37370

Naam	KD19 Uniform
Type	Goal
Beschrijving	Uniformiteit is er op gericht om afnemers de overheid in haar dienstverlening zo veel mogelijk te laten ervaren als één organisatie. De overheid standaardiseert haar dienstverlening waar het kan en levert maatwerk waar het nodig is. Aspecten van dienstverlening die vergelijkbaar zijn krijgen op soortgelijke wijze vorm, door gebruik te maken van standaard bouwstenen. Daarbij kan het gaan hergebruik van diensten, of onderdelen daarvan of de toepassing van open standaarden op eigen processen en systemen.
ID	id-37364

Naam	KD20 Noodzakelijk
Type	Goal
Beschrijving	Burgers en bedrijven worden niet geconfronteerd met overbodige vragen of irrelevante informatie. De dienstverlener hergebruikt informatie die bekend is, bij zichzelf of bij andere dienstverleners. Hij stelt als dat nodig is informatie beschikbaar aan andere dienstverleners, op basis van verantwoord gegevensgebruik. Samenwerkende overheden hebben expliciet vastgelegd welke afspraken zij gemaakt hebben om hieraan invulling te geven. Het onnodig opvragen of leveren van informatie kost tijd, wekt irritatie op en verhoogt de kans op fouten.
ID	id-37367

Naam	KD21 Kostenefficient
Type	Goal
Beschrijving	Betere dienstverlening door digitalisering gaat in veel gevallen gepaard met een efficiëntere bedrijfsvoering en daarmee met lagere kosten voor overheidsorganisaties. Burgers en bedrijven verwachten een juist gebruik van middelen, dus zonder verspilling. En dat juist gebruik van middelen ook regelmatig wordt gecontroleerd. Overheidsorganisaties streven zowel naar betere dienstverlening als naar de meest kostenefficiënte oplossingen.
ID	id-28646

## 4- NORA Architectuurprincipes

NAPs realiseren KDs	KD01 Transparant	KD02 Betrouwbaar	KD03 Ontvankelijk	KD04 Verantwoord	KD05 Privacy	KD06 Beschikbaar	KD07 Integer	KD08 Vertrouwelijk	KD09 Wendbaar	KD10 Innovatief	KD11 Duurzaam	KD12 Proactief	KD13 Gebundeld	KD14 Toegankelijk	KD15 Begrijpelijk	KD16 Overzichtelijk	KD17 Duurzaam toegankelijk	KD18 Vindbaar	KD19 Uniform	KD20 Noodzakelijk	KD21 Kostenefficiënt	Totaal
NAP01 Verplaats je in de gebruiker			1											1	1		1		1			5
NAP02 Geef inzicht in de dienst	1			1	1										1	1	1					6
NAP03 Kanaal-onafhankelijk resultaat		1												1					1			3
NAP04 Bundel diensten													1	1		1						3
NAP05 Bied de dienst proactief aan												1										1
NAP06 Hergebruik diensten										1	1								1		1	4
NAP07 Ontkoppel diensten									1		1									1		3
NAP08 Standaardiseer waar mogelijk								1									1		1		1	4
NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig	1			1											1		1	1				5
NAP10 Beschrijf informatieobjecten systematisch													1				1	1	1			4
NAP11 Doelbinding		1		1	1			1												1		4
NAP12 Informeer bij de bron									1										1	1		3
NAP13 Risico-orientatie						1	1	1													1	4
NAP14 Verifieer altijd				1		1	1	1														4
NAP15 Maak diensten schaalbaar		1				1			1	1												4
NAP16 Voorkom onnodige complexiteit									1	1					1						1	4
NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit		1	1						1										1			4
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>65</b>

Naam	NAP01 Verplaats je in de gebruiker
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Ontwerp, realiseer en verbeter de dienst (met ondersteunende systemen) vanuit de behoefte van de afnemer.</p> <p><b>RATIONALE</b> Gebruikers (afnemers) verwachten dat de dienstverlener hun voorkeuren en specifieke wensen onthoudt en rekening houdt met de menselijke maat. De achtergrond en beweegredenen van de afnemer zijn essentieel om het perspectief te kennen.</p>
ID	id-37351

Naam	NAP02 Geef inzicht in de dienst
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Informeert de afnemer over de dienst, zowel procesmatig als inhoudelijk.</p> <p><b>RATIONALE</b> Afnemers willen graag inzicht hebben in de voortgang van de dienstverlening. Dit is onder andere van belang wanneer de afnemer het resultaat nodig heeft voor vervolgt-activiteiten. De dienstverlener neemt onzekerheid weg door deze transparantie te bieden: is mijn verzoek überhaupt aangekomen, krijg ik de uitslag op tijd? Verder geeft het inzagerecht invulling aan het streven naar een betrouwbare en transparante overheid.</p>
ID	id-37355

Naam	NAP03 Kanaal-onafhankelijk resultaat
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Lever een gelijkwaardige uitkomst, ongeacht het gebruikte kanaal. Bied de dienst aan via internet en via andere voor de afnemer passende kanalen.</p> <p><b>RATIONALE</b> Afnemers verwachten een gelijkwaardig resultaat, dat niet beïnvloed wordt door hun kanaalkeuze. Het mag dus voor het resultaat van de dienst geen verschil uitmaken of deze bijvoorbeeld via internet of telefoon is aangevraagd. De geleverde informatie is in alle gevallen hetzelfde, ongeacht de plaats of medewerker die deze informatie levert.</p>
ID	id-37352

Naam	NAP04 Bundel diensten
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Bundel de dienst met andere voor de afnemer relevante diensten zodat die in één keer afgenomen kunnen worden.</p> <p><b>RATIONALE</b> Door bundeling van diensten nemen gebruiksgemak en meerwaarde voor afnemers toe: waar voorheen meerdere aanvragen nodig waren, kan nu met één aanvraag worden volstaan. Tevens kunnen dienstverleners zo efficiënter samenwerken.</p>
ID	id-37358



Naam	NAP05 Bied de dienst proactief aan
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Bied de dienst aan wanneer dit in het belang is of zou kunnen zijn voor de afnemer.</p> <p><b>RATIONALE</b> Het gebruik en gemak van diensten neemt toe wanneer dienstverleners creatief inspelen op signalen die duiden op (latente) behoeften bij de afnemer. Op basis hiervan nemen zij het initiatief om (aanvullende) diensten aan te bieden of er naar door te wijzen. Afnemers hoeven daardoor niet eerst zelf de vraag te stellen, of te weten welke diensten beschikbaar zijn. Proactiviteit is een belangrijk aspect van de kwaliteit van dienstverlening die de overheid nastreeft naar burgers en bedrijven.</p>
ID	id-37354

Naam	NAP06 Hergebruik diensten
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Ga uit van overheidsbreed hergebruik van diensten, of onderdelen daarvan.</p> <p><b>RATIONALE</b> Hergebruik van diensten of onderdelen daarvan is duurzaam en kostenefficiënt, en bovendien leidt dit tot standaardisering van dienstverlening en informatievoorzieningen.</p>
ID	id-30180

Naam	NAP07 Ontkoppel diensten
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Maak bij de ontwikkeling van diensten gebruik van een modulaire indeling met een maximale interne samenhang en minimale externe koppelingen.</p> <p><b>RATIONALE</b> Door te ontkoppelen wordt de flexibiliteit vergroot, wat leidt tot meer wendbaarheid en duurzaamheid.</p>
ID	id-30185

Naam	NAP08 Standaardiseer waar mogelijk
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Standaardiseer waar het kan, maak specifiek waar het moet.</p> <p><b>RATIONALE</b> Standaardisatie reduceert variëteit en kosten, en zorgt voor een betere interoperabiliteit en beveiliging. Hiermee komt bovendien een grotere wendbaarheid tot stand.</p>
ID	id-37350

Naam	NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Beschrijf de dienst nauwkeurig en positioneer deze helder binnen het dienstenaanbod.</p> <p><b>RATIONALE</b> Een heldere beschrijving en positionering draagt bij aan het gebruik van de dienst. Het maakt diensten gemakkelijker vindbaar voor afnemers. Het draagt bij aan het begrip bij afnemers van wat de dienst wel en niet te bieden heeft, ten opzichte van andere verwante diensten.</p>
ID	id-30187

11

Naam	NAP10 Beschrijf informatieobjecten systematisch
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Beschrijf de toegepaste informatieobjecten voor een dienst systematisch in een informatiemodel en voorzie de informatieobjecten van een unieke identificatie.</p> <p><b>RATIONALE</b> Samenwerking in het leveren van dienstverlening tussen en binnen overheidsorganisaties is alleen goed mogelijk wanneer de betrokkenen de relevante informatieobjecten kunnen toepassen, hergebruiken en duurzaam archiveren.</p>
ID	id-37356

Naam	NAP11 Doelbinding
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Geef burgers en bedrijven de zekerheid dat hun informatie alleen wordt gebruikt voor de doelen waarvoor deze oorspronkelijk is verzameld.</p> <p><b>RATIONALE</b> Afspraken over het gebruik van informatie zijn nodig voor een vertrouwen in de dienstverlening. Door informatie niet te gebruiken voor andere processen of diensten binnen de overheid, wordt zekerheid naar burgers en bedrijven geboden.</p>
ID	id-37357

Naam	NAP12 Informeer bij de bron
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Gebruik voor de dienst gegevens die afkomstig zijn uit een bronregistratie. Deze bronregistraties zijn leidend.</p> <p><b>RATIONALE</b> Voor betrouwbare dienstverlening is het gebruik van de juiste informatie en documenten van cruciaal belang. Om geschillen over de juistheid van een gegeven te voorkomen, moet duidelijk zijn welke organisatie bepaalt wat de juiste informatie is. Uitgangspunt is dat er voor gegevens waar de overheid eigenaar van is één bron bestaat.</p>
ID	id-37353

Naam	NAP13 Risico-orientatie
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Maak in alle stappen van ontwerp en doorontwikkeling van de dienst de risico's inzichtelijk en stuur op een afgewogen beheersing ervan.</p> <p><b>RATIONALE</b> Wanneer helder in beeld is welke gevaren en bedreigingen van toepassing zijn voor de dienst kan de adequaatheid van beheersmaatregelen worden beoordeeld. De manieren waarop componenten kunnen falen of hoe er misbruik van kan worden gemaakt zijn onderdeel van de risicoanalyse. Telkens kan dan de afweging worden gemaakt in welke mate de kosten en inspanningen van verdere mitigatie in verhouding staan tot de gevolgen als een risico zich voordoet. De bereidheid van de aanbieder om restrisico's te accepteren maakt onderdeel uit van de afweging. Door risico's tijdig te onderkennen zijn beheersmaatregelen effectiever en efficiënter te implementeren.</p>
ID	id-27922

Naam	NAP14 Verifieer altijd
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Verifieer doorlopend de juiste werking van de componenten en beheersmaatregelen van de dienst.</p> <p><b>RATIONALE</b> Vertrouwen in het service-niveau van een organisatie, in de beschikbaarheid van een dienst, in de betrouwbaarheid van informatie, in de werking van een component, of de adequaatheid van beheersmaatregelen, is alleen gerechtvaardigd als de componenten en beheersmaatregelen van de dienst doorlopend wordt geverifieerd.</p>
ID	id-1a2e7fcb12cb4e269421f615094a1657

Naam	NAP15 Maak diensten schaalbaar
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Bereid de dienst voor op veranderende werklast of reikwijdte.</p> <p><b>RATIONALE</b> Een schaalbare dienst kan omgaan met zowel verwachte als onverwachte intensivering of extensivering. Dit waarborgt de beschikbaarheid van de dienst en hiermee ook de wendbaarheid. Het voorkomt het ad hoc en onder hoge tijdsdruk realiseren van het opschalen van de dienst.</p>
ID	id-27809

Naam	NAP16 Voorkom onnodige complexiteit
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Voorkom onnodige complexiteit door overbodige activiteiten en middelen te vermijden en te reduceren.</p> <p><b>RATIONALE</b> Onnodige complexiteit verhoogt beheerlasten, verhult kwetsbaarheden en reduceert het overzicht.</p>
ID	id-27794

Naam	NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit
Type	Principle
Beschrijving	<p><b>STELLING</b> Maak cyclische sturing op de kwaliteit van de dienst mogelijk.</p> <p><b>RATIONALE</b> Afnemers vragen overheidsorganisaties om transparantie ten aanzien van de geleverde kwaliteit van de dienst en de sturing daarop. De dienstverlener legt over deze sturing verantwoording af en geeft aan of zij 'in control' is. Voor alle diensten gelden leveringsvoorwaarden en kwaliteitscriteria (Quality of Service). Afspraken hierover zorgen ervoor dat dienstverlener en afnemer weten waar zij aan toe zijn en elkaar kunnen vertrouwen. Voor afnemers is het van belang om snel inzicht te kunnen krijgen in een pakket van maatregelen voor de borging van de kwaliteit. Dit is ook in het kader van samenwerking tussen organisaties van belang. Op basis van inzicht in deze maatregelen ontstaat vertrouwen en het vermogen om snel samenwerking te realiseren. De dienstverlener werkt daarom op methodische wijze aan de kwaliteit van de dienst. Dit veronderstelt een cyclische terugkoppeling of Plan-Do-Check-Act-cyclus (Deming-cirkel) op de kwaliteit van de dienst.</p>
ID	id-37359

## 5- Voorbeeld implicaties

<b>Implicaties realiseren Architectuurprincipes</b>		
	NAP06 Hergebruik diensten	NAP07 Ontkoppel diensten
	<b>Totaal</b>	
D0.IMP002 Open data wordt gedeeld	1	1
D0.IMP003 Diensten vullen elkaar aan		1

Naam	D0.IMP002 Deel open data
Type	Requirement
Beschrijving	<p>Zorg er voor dat alle overheidsdata duurzaam toegankelijk is. Stel overheidsdata bovendien actief beschikbaar voor hergebruik door derden, bijvoorbeeld in de vorm van open data. De enige uitzondering zijn overheidsdata waarvoor wet- en regelgeving expliciet beperkingen oplegt, die stel je niet actief beschikbaar.</p> <p>Er zijn meerdere redenen om data actief beschikbaar te stellen. Zo kan het meer transparantie en inzicht geven in het overheidshandelen en zo de accountability vergroten. Bijvoorbeeld door begrotingen of inkoopgegevens als open data beschikbaar te stellen.</p> <p>Het kan ook economische en maatschappelijke innovatie stimuleren, zoals de ontwikkeling van apps en informatiediensten op basis van overheidsdata.</p> <p>En het kan zorgen dat de overheid effectiever en efficiënter opereert. Bijvoorbeeld door het actief benutten van data om de eigen bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen te verbeteren. Zo gaan de kosten omlaag en de prestaties omhoog.</p>
ID	id-83859412ff8349c99d5a8b08a8882444

Naam	D0.IMP003 Diensten vullen elkaar aan
Type	Requirement
Beschrijving	<p>Architectuurlaag: 2-Organisatorisch</p> <p>Diensten moeten vanuit het perspectief van de afnemer meerwaarde hebben ten opzichte van andere diensten. Dit draagt bij aan de eenduidigheid en vindbaarheid van diensten en voorkomt verwarring. Daarnaast draagt het terugdringen van overlap bij aan efficiency binnen de overheid. Het stelt dienstverleners in staat om te excelleren in een beperkter pakket van diensten. Het is van groot belang dat individuele organisaties zélf verantwoordelijkheid nemen voor het aanbieden van 'unieke' diensten, omdat een organisatie overstijgende regie op diensten niet altijd bestaat. Wanneer blijkt dat elders een zelfde of overlappende dienst wordt aangeboden, dwingt dit de dienstverlener om afstemming te zoeken met de andere aanbieder en de dienst van opzet te veranderen.</p> <p>De dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- is beschreven</li> <li>- de opzet is afgestemd met dienstverleners van verwante diensten om overlap en dubbel werk te voorkomen</li> <li>- sluit aan op de verwante diensten.</li> </ul>
ID	id-8908a7f8c6a842beb7d5d2cb4184ba36