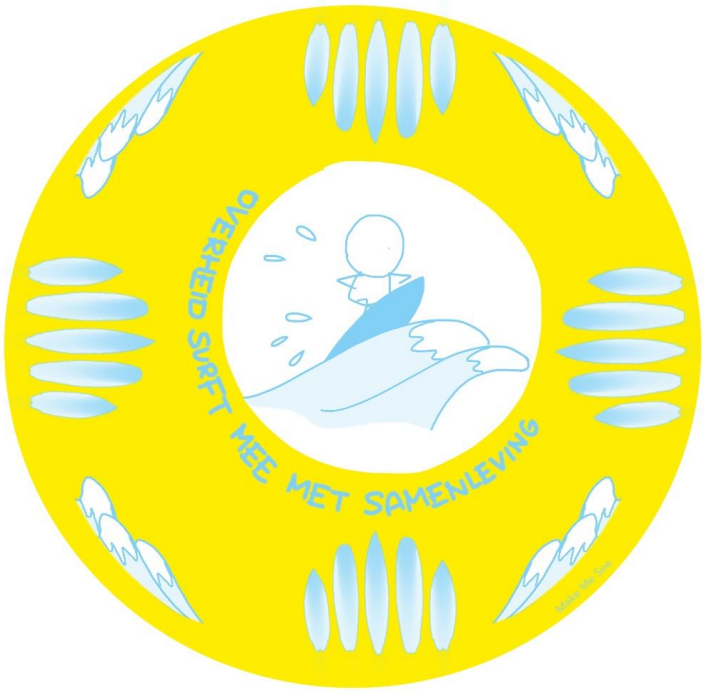
# Digitale mobiliteit en de NORA

Over de impact van mobility op de iOverheid en de NORA principes

Slotnotitie  OverheidsMobilityOverleg




**Auteur** Herriët Heersink, Saco Bekius

**Versie** Definitief, november 2016

# Digitale mobiliteit en de NORA

slotnotitie

## Inhoudsopgave






ICTU werkt aan een betere digitale overheid

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

Postbus 84011
2508 AA Den Haag

070 – 9000 700
info@ictu.nl

# Digitale mobiliteit en de NORA

slotnotitie

## 1. Context

In 2015, gelijktijdig met het eerste iBestuur MobilityCongres, vond de eerste van een reeks van zes bijeenkomsten plaats over de praktijk van 'mobility' binnen de overheid. Tijdens de bijeenkomsten is het thema 'digitale mobiliteit' vanuit verschillende invalshoeken besproken aan de hand van praktische ervaringen en vragen van de deelnemers.

Juist omdat de opzet is aangehouden "voor en door overheidsmensen" was het mogelijk de echte knelpunten die op dit moment spelen, te adresseren. De gekozen aanpak was gericht op intervisie en interactie om op die manier ter plekke kennis te delen en elkaar te helpen met het greep krijgen op de, vaak fluïde, vraagstukken rond mobility.

In de regel waren tijdens de bijeenkomsten alle overheden vertegenwoordigd zodat een rijke variatie in ervaringen en vraagstukken aan bod kon komen.

Het begrip 'mobility' hanteren we ruim. Dit gaat niet (meer alleen) over het kúnnen werken met een tablet, of het op locatie relevante gegevens kunnen opvragen. Maar gaat ook over de impact van mobile technologie op de samenleving, de impact op processen en de effecten op de dienstverlening van en door de overheid.

In deze notitie zijn de belangrijkste uitkomsten en conclusies opgenomen uit de OMO (OverheidsMobilityOverleg) bijeenkomsten. Daarbij starten we met algemene conclusies betreffende de iOverheid en vervolgens de impact op de NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur). Immers, het doel van het OMO was, naast kennis deling, om met elkaar vast te stellen welke impact mobility vraagstukken hebben op de principes zoals als vastgelegd in de NORA.

## 2. Algemeen

De NORA kent basisprincipes[1][2] en afgeleide principes[3]. In de basisprincipes zijn de meest essentiële afspraken vastgelegd voor de inrichting van de digitale overheid. Deze principes vinden hun oorsprong in beleid, wetgeving en soms ook in afspraken die expliciet door de Kamer zijn vastgelegd. Met andere woorden: deze afspraken zijn niet vrijblijvend.

De basisprincipes worden meer concreet gemaakt in zogenaamde afgeleide principes. Op basis van aanvullende (beleid-)afspraken en best practices helpen de afgeleide principes om de principes te realiseren en te implementeren. Zoals de toepassing van het begrip "Standaarden"[4] binnen de context van basisprincipes (welke standaard 'past' bij welk principe).

Nadere analyse leert dat de basisprincipes op een dermate conceptueel niveau zijn geformuleerd dat zij voor het merendeel ook nu nog valide zijn. Echter, verdieping op de principes, juist wat betreft de afgeleide principes, leert ook dat sommige aannames in de tijd zijn achterhaald.

[1] http://www.digitaleoverheid.nl/nora
[2] http://www.noraonline.nl/wiki/Basisprincipes
[3] http://www.noraonline.nl/wiki/Categorie:Afgeleide_principes
[4] https://www.forumstandaardisatie.nl/



ICTU werkt aan een betere digitale overheid

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

Postbus 84011
2508 AA Den Haag

070 – 9000 700
info@ictu.nl

Inmiddels kent de overheid meerdere fora waar vraagstukken betreffende mobility op de agenda staan. Onder andere het Rijksbrede overleg waar meer technisch georiënteerde vragen aan bod komen maar ook de ontwikkeling van de Rijksreferentie architectuur voor mobiele applicaties en de "Enterprise Mobility Strategie rijksoverheid" en de Doelarchitectuur RijksApplicationSTore (RAS)[5]

Aan de hand van de thematische OMO-bijeenkomsten is de actualiteit van de principes getoetst en zijn waar wenselijk voorstellen geformuleerd voor aanpassing van de principes, dan wel voorstellen voor aanpassing van de toelichting bij het feitelijk toepassen ervan.

*De tien basisprincipes van de NORA:*

1. *Proactieve overheid: van overheden wordt een proactieve instelling verwacht als het gaat om dienstverlening richting burgers, bedrijven en medeoverheden. Zodanig dat de juiste diensten, dus ook informatie of gegevens, aan de juiste partij op het juiste moment, worden geleverd;*
2. *Eenvoudig te vinden overheidsdienstverlening: de overheid zorgt dat zelfredzame burgers en bedrijven eenvoudig en op eigen kracht de diensten en informatie kunnen vinden die voor hen van belang zijn, op een logische plek;*
3. *Eenvoudig toegankelijke overheidsdienstverlening: alle diensten worden ook digitaal aangeboden, eenvoudig toegankelijk voor iedereen, via meerdere kanalen en 24*7 benaderbaar. Voor hen die niet digitaal vaardig zijn of om andere redenen digitale kanalen willen vermijden blijft een alternatief beschikbaar;*
4. *Uniforme overheidsdienstverlening: toegankelijkheid en het vertrouwen in de digitale dienstverlening neemt toe wanneer deze op een vergelijkbare wijze tot stand komt, ongeacht wie de dienst aanbiedt. Om deze uniforme werkwijzen te bereiken zijn afspraken gemaakt over samenwerken en gebruik van standaarden in organisaties, processen en systemen;*
5. *Gebundelde overheidsdienstverlening: diensten worden laagdrempelig en overzichtelijk wanneer deze gebundeld wordt aangeboden, passend bij de situatie van de vrager op dat moment. Dan wordt alle relevante informatie op dat moment als één geheel aangeboden, ook al komt deze uit verschillende bronnen;*
6. *Transparante overheid: de beleefde kwaliteit van digitale overheidsdienstverlening wordt sterk bepaald door het vertrouwen in diezelfde overheid. Transparant zijn betekent dat duidelijk is om welke dienstverlening het gaat, onder welke voorwaarden en in welke vorm deze wordt geleverd;*
7. *De overheid stelt alleen noodzakelijke vragen: voorkomen van overbodige vragen verbetert de kwaliteit van dienstverlening, zoals hergebruik van bij de overheid al bekende gegevens (niet naar de bekende weg vragen…);*
8. *De overheid garandeert vertrouwelijkheid van informatie: burgers, bedrijven en medeoverheden moeten er op kunnen vertrouwen dat zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan. Degene die deze informatie ontvangt, gebruikt en bewaart treft hiervoor de nodige maatregelen;*
9. *De overheid is betrouwbaar: aanbieders van overheidsdiensten zijn zorgvuldig en houden zich aan de gemaakte afspraken voor hun dienstverlening zodat burgers, bedrijven en medeoverheden daar op kunnen vertrouwen;*
10. *De overheid is ontvankelijk voor feedback: hiervoor worden laagdrempelige mogelijkheden geboden aan burgers, bedrijven en medeoverheden om feedback te geven, die positief wordt opgepakt als mogelijkheid om de eigen dienstverlening te verbeteren.*

[5] http://www.earonline.nl/index.php/Overzicht_Doelarchitectuur_Rijks_Application_Store_(RAS)



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag
Postbus 84011 2508 AA Den Haag
070 – 9000 700 info@ictu.nl

## 3. Conclusies Mobility en i Overheid

Op basis van de uitkomsten van het OMO is een aantal noties benoemd die relevant zijn voor de aanscherping van, bijvoorbeeld, de NORA principes, maar ook voor het vigerend informatiebeleid. Zowel overheidsbreed als ook binnen overheidsorganisaties.

1. **Volledige integratie van visie** op klassieke en mobiele technologie, en in het verlengde daarvan, informatie, systemen en infrastructuren: strategisch, organisatorisch en technisch ontwikkelingen bimodaal oppakken.
   Nog te vaak worden strategische visies, informatieplannen en managementsystemen als aparte trajecten aangevlogen, als ware er sprake van verschillende werelden. In werkelijkheid zijn klassieke en nieuwe technologie volledig met elkaar verweven en is sprake van één wereld. Dit heeft gevolgen voor de informatieverwerking in de primaire processen, afhankelijk van het hulpmiddel of de 'app' zijn andere, soms ook nieuwe, functies mogelijk.
   Binnen de principes van de NORA is hier sprake van een uitbreiding van kanalen voor dienstverlening waarbij gelijkwaardigheid het streven is maar niet altijd realistisch. Via een mobiele app kunnen bijvoorbeeld locatie gebonden diensten worden aangeboden die via een ander kanaal niet beschikbaar zijn. In de praktijk betekent dit het maken van doordachte keuzes hoe te schakelen tussen verschillende kanalen zonder daarbij de gebruiker in verwarring achter te laten…

2. **Innovatie van digitale infrastructuren is een continu proces.**
   Dit geldt onder andere voor de GDI: de voorzieningen zijn veelal doordacht in een tijd dat mobile zoals we dat nu kennen nog nauwelijks in beeld was. De huidige werkelijkheid van bijvoorbeeld applicatieontwikkeling leert dat de nieuwe infrastructuren per definitie uitgaan van vermenging van verschillende platforms en ontsluiting ervan. Trefwoorden zijn daarbij onder andere connectiviteit, schaalbaarheid en applicatie integratie (microservices).

3. **Bed, bad, brood *en breedband* zijn de nieuwe 'rechten' voor de mens**
   Dit gaat over de informatiepositie van de burger. Waar bijvoorbeeld sprake is van opvang, of gedwongen detentie, vraagt de huidige tijd om meer dan fysieke voorzieningen. Juist de toename van digitale dienstverlening maakt van toegang tot het internet een basisvoorziening. Het gebruik van mobiele technologie nieuwe mogelijkheden die burger én overheid ten goede komen, zoals digitaal berichtenverkeer en locatie gebonden informatie doorgeven of opvragen. Dit leidt tot nieuwe randvoorwaarden zoals integratie van voorzieningen en het faciliteren van grootschalig gastgebruik. Maar ook nieuwe dilemma's, zoals het 'recht op vergeten', privacyvraagstukken en eigenaarschap van (en verantwoordelijkheid voor) data.

4. **Het Internet of Things bestaat en biedt nieuwe mogelijkheden**. Binnen de overheid is dit vaak nog beperkt tot proces/produktie processen, waar van oudsher al met robotisering en procesindustrie technieken wordt gewerkt. Met name waar het gaat om standaarden en protocollen bestaat behoefte aan houvast, hoe de integratie van IoT organisatorisch (processen) en technisch (infrastructuren) vorm te geven. Onderwerpen zijn dan onder andere authenticatie van 'dingen', privacy, m2m communicatie en IoT maturity analyses. Het IoTh gaat aanmerkelijk verder dan 'alleen' de smartphone of smartwatch… en valt daardoor vaak buiten de scope van traditioneel informatiebeleid of vraagstukken rond mobility.



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag
Postbus 84011 2508 AA Den Haag
070 – 9000 700 info@ictu.nl

5. **Werken met mobile**. Het ondersteunen van de eigen medewerkers in hun werk, met wearables, devices en mobiele apps is een permanent actiepunt op de agenda's geworden. Al doende verbetert immers de dienstverlening in en door de organisatie worden al doende eindgebruikers meegenomen in ontwikkeling en integratie van mobile in de reguliere processen. Wel is hier een spanningsveld ontstaan tussen enerzijds de extra mogelijkheden die Mobility biedt en anderzijds de veiligheid van gegevensuitwisseling die voor veel overheidsorganisaties essentieel is en blijft.

6. **Er is (meer) ruimte voor trial en error nodig om tot goede –collectieve- oplossingen te komen.** Omdat kennis over Mobility nog niet wijdverbreid is en proven technology nog niet altijd beschikbaar is en toch nu al ondersteuning gevraagd wordt, is een vorm van trial en error noodzakelijk. Hoe breder experimenten worden gedeeld (key-users, ketenpartners, OMO, private partners), des te bruikbaarder worden de uitkomsten en des te sneller komen collectieve, beproefde oplossingen beschikbaar.

7. **Wetgeving kan ook *volgend* zijn**. Voor een nieuwe manier van werken is soms nieuwe wetgeving nodig, of aanpassing van bestaande wetgeving, om belemmeringen weg te nemen. Waar grenzen van wetten of regels barrières vormen, is het zaak daar samen over te praten en zo nodig samen politiek draagvlak te zoeken om ze te veranderen. Het kernwoord is hierbij 'samen'…

8. **Leren omgaan met publiek-private clouddiensten**. Het verbieden van het gebruik van publieke cloud-diensten is feitelijk alleen een theoretische optie. De publieke cloud is nu eenmaal beschikbaar en gemeengoed in de i_samenleving. Bovendien is de functionaliteit vaak nuttig en niet in de beschermde private of overheidsomgeving beschikbaar. Met andere woorden: geef aan hoe op een verantwoorde manier het gebruik van publieke clouddiensten in de overheidsbedrijfsprocessen kan worden ingeregeld.

9. **Ook de ontvanger of gebruiker van een dienst draagt verantwoordelijkheid…**
   De veelheid aan oplossingen in zowel het publieke als het private domein, als ook het tempo van verandering, is dusdanig veel en snel dat technische maatregelen vaak al worden achterhaald voordat met de echte implementatie is begonnen. De vraagt om continu werken aan de bewustwording van medewerkers binnen de overheid. Bijvoorbeeld door hen mee te nemen in de risico's van de public cloud: wat kan wel, wat (zeker) niet.
   Het werken met BYOD (bring your own device) stelt deze punten extra op scherp: welke data worden waar opgeslagen, hoe is een streng veiligheidregime inpasbaar in een praktisch werkbare, mobiele, werkomgeving?



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag
Postbus 84011
2508 AA Den Haag
070 – 9000 700
info@ictu.nl

# 4. Impact Mobility op de NORA

## 4.1 Algemeen

De impact van mobility, als aangegeven in het voorgaande, heeft gevolgen voor de principes als vastgelegd, en uitgewerkt, in de NORA. Hierover bestaat volledige consensus binnen de NORA community.

Samenvattend is de conclusie dat enerzijds Mobility helpt om beter en effectiever invulling te geven aan de doelen van de overheid, en als afgeleide daarvan, de basisprincipes van de NORA. Mobility helpt de overheid om betere dienstverlening te leveren: beter toegankelijk, op meer tijdstippen en meer locaties, gerichter bundelen van informatie, geïntegreerd met private diensten en dichter bij de mens. Hierop moet de uitwerking van de NORA principes worden aangepast.

Anderzijds stelt Mobility nieuwe eisen aan de informatiehuishouding van de overheid. Deze eisen kunnen we samenvatten als: wees voorbereid op *onvoorzien* gebruik van gegevens en (deel)diensten. Denk daarbij ook aan het (kunnen) synchroniseren van dienstverlening via meerdere kanalen. Gegevens, statussen, business rules, e.d. moeten platform- en kanaal onafhankelijk zijn.

Ook worden zwaardere eisen gesteld aan het garanderen van de vertrouwelijkheid van gegevens. Immers, wat in de app wordt opgeslagen, is buiten direct bereik van de eigen ict afdelingen. Extra eisen worden bovendien gesteld aan de bundeling van diensten. Bijvoorbeeld in de bundeling met private diensten of beschikbaar stellen van deeldiensten voor gebruik in Apps en door private dienstverleners (zoals distributie van micro services). Deze implicaties van Mobility moeten nog aan de NORA-principes toegevoegd worden.



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag
Postbus 84011
2508 AA Den Haag
070 – 9000 700
info@ictu.nl

### 4.2 Impact geanalyseerd naar basisprincipes in de NORA

**1. Proactief: De overheid geeft afnemers de dienstverlening waar ze behoefte aan hebben.**

*van overheden wordt een proactieve instelling verwacht als het gaat om dienstverlening richting burgers, bedrijven en medeoverheden. Zodanig dat de juiste diensten, dus ook informatie of gegevens, aan de juiste partij op het juiste moment, worden geleverd.*

Dit geldt des te nadrukkelijker in een **mobile** omgeving, immers, alle ingrediënten zijn voorhanden om gericht en lokatie-gebonden informatie te bundelen en te delen met de ontvanger van de dienst.

**2. Vindbaar: De overheid zorgt ervoor dat afnemers de dienst eenvoudig kunnen vinden.**

*De overheid zorgt dat zelfredzame burgers en bedrijven eenvoudig en op eigen kracht de diensten en informatie (waaronder dienstverleningsapps) kunnen vinden die voor hen van belang zijn, op een voor hen logische plek.*

Mobiele apparaten maken het mogelijk om diensten aan te bieden op basis van locatie, bijvoorbeeld afgestemd op aanwezigheid in het gemeentehuis. Denk ook aan de mogelijkheden van iBeacons (Bluetooth Low Energy). De vindbaarheid van relevante apps kan vergroot worden door deze te ontsluiten via een bij gebruiker bekend en vertrouwd kanaal zoals een overheid-appstore.

***Actiepunt**: aanpassen principe. Bij het inrichten van overheidsdienstverlening dienen de mogelijkheden van mobiele devices integraal te worden meegenomen, bijvoorbeeld als onderdeel van persona's of user stories.*

**3. Toegankelijk: Overheidsdienstverlening is eenvoudig toegankelijk voor iedereen.**

*Alle diensten worden ook digitaal aangeboden, eenvoudig toegankelijk voor iedereen, via meerdere kanalen en 24*7 benaderbaar. Voor hen die niet digitaal vaardig zijn of om andere redenen digitale kanalen willen vermijden blijft een alternatief beschikbaar.*

"Eenvoudig" ging over het ontsluiten via websites. Anno 2016 is dit tenminste *apparaat onafhankelijk* ontsluiten van diensten en informatie, via bijvoorbeeld apps, social media of volgende generaties websites (responsive, interactief) , het leidend principe geworden. Mobility leidt tot een verbreding van het kanalenaanbod en de noodzaak tot interconnectiviteit tussen meerdere apparaten en verschijningsvormen, met ieder zijn eigen kenmerken. Inmiddels prefereert 85% van de gebruikers een App boven een mobiele website maar blijft ook de website in gebruik. Dit vraagt dat bij ontwikkeling en beheer rekening wordt gehouden met tenminste synchronisatie tussen de verschillende oplossingen opdat functionaliteiten en inhoud up to date blijven , ongeacht kanaal of platform. Het advies is uit te gaan van een 'mobile First strategie' als leidraad voor vernieuwingen.



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag
Postbus 84011 2508 AA Den Haag
070 – 9000 700 info@ictu.nl

**4. Uniform: Burgers, bedrijven en medeoverheden ervaren uniformiteit in alle overheidsdienstverlening.**

*Toegankelijkheid en het vertrouwen in de digitale dienstverlening neemt toe wanneer deze op een vergelijkbare wijze tot stand komt, ongeacht wie de dienst aanbiedt. Om deze uniforme werkwijzen te bereiken zijn afspraken gemaakt over samenwerken en gebruik van standaarden in organisaties, processen en systemen.*

De standaarden en voorzieningen van de overheid die voor uniformiteit in dienstverlening moeten zorgen, zoals DigiD, moeten ook toepasbaar zijn voor mobility. Dit geldt ook voor look&feel van toepassingen, voor het gebruiksgemak door burgers en bedrijven, maar ook om de herkenbaarheid van (en vertrouwdheid met) de overheidsdienst te borgen.

***Actiepunt**: de huidige (web-)standaarden en voorzieningen hierop toetsen en aanpassen.*

**5. Gebundeld: De overheid biedt afnemersgerelateerde diensten gebundeld aan.**

*Diensten worden laagdrempelig en overzichtelijk wanneer deze gebundeld wordt aangeboden, passend bij de situatie van de vrager op dat moment. Dan wordt alle relevante informatie op dat moment als één geheel aangeboden, ook al komt deze uit verschillende bronnen.*

Dit gaat óók over publiek – private bundeling van diensten en samenwerking met externe partijen om "mashups" te realiseren. Dan wel moet de overheid het mogelijk maken dat haar diensten en data door externe/ private partijen worden geïntegreerd in oplossingen. Ontwikkelingen als het gemeenschappelijk semantisch vlak [6] zijn daarin hulpmiddelen om tot een betere afstemming te komen (interconnectiviteit).

***Actiepunt**: in de (afgeleide) principes sterker de noodzaak van aansluiten op gangbare standaarden en technologieën benadrukken. Conform het Digitale Stelsel Omgevingswet waarin als uitgangspunt is opgenomen dat diensten en gegevens door 'de markt' gebruikt en geïntegreerd moeten kunnen worden.*

**6. Transparant: De overheid zorgt ervoor dat afnemers inzage hebben in voor hen relevante informatie.**

*De door de afnemers van diensten " beleefde" kwaliteit van digitale overheidsdienstverlening wordt sterk bepaald door het vertrouwen in diezelfde overheid. Transparant zijn betekent dat duidelijk is om welke dienstverlening het gaat, onder welke voorwaarden en in welke vorm deze wordt geleverd.*

Bij mobile gaat het niet alleen over processtappen en gegevensverwerking in systemen, maar ook over ***impliciet*** verkregen informatie, zoals locatie informatie (GPS), de tijdlijn van verwerking en gebruik voor big data analyse. Wanneer hiervan sprake is, dan moeten ook deze gegevens transparant zijn en worden gedeeld met de afnemers.

***Actiepunt**: aanvullen basisprincipe 'transparantie' op herkenbaarheid van dienstverlening: waar komen gegevens vandaan, door wie worden ze gebruikt, in welke context. Dit gaat ook over*

[6] http://www.noraonline.nl/wiki/Nationaal_Semantisch_Vlak



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag
Postbus 84011 2508 AA Den Haag
070 – 9000 700 info@ictu.nl

*privacy: het recht op aanpassing van persoonlijke gegevens conform de recente Europese richtlijnen.*

**7. Noodzakelijk: De overheid stelt geen overbodige, maar alleen noodzakelijke vragen.**

*Voorkomen van overbodige vragen verbetert de kwaliteit van dienstverlening, zoals hergebruik van bij de overheid al bekende gegevens (niet naar de bekende weg vragen…).*

Dit zou niet alleen moeten gaan over informatie *vragen*, maar ook over het zorgvuldig omgaan met informatie *verstrekken*: niet meer dan nodig om een dienst te ondersteunen. Dit zijn bijvoorbeeld de 'push notificaties' waarbij een gebruiker gevraagd en ongevraagd informatie ontvangt.
Immers, overprikkeling werkt averechts en zorgt voor een negatieve 'score' op de beleefde kwaliteit van dienstverlening. De komst van 'apps' en snelle vormen van communicatie, ook met de komst van mobilty, dreigt soms te ontaarden in een overdaad aan informatieverstrekking. Terwijl de huidige stand van de techniek juist ruime mogelijkheden biedt om informatie gericht te vertrekken, op basis van kenmerken die door de ontvanger zelf worden aangereikt.

***Actiepunt**: aanpassen van het principe op het voorkomen van informatieoverlaod.*

**8. Vertrouwelijk: De overheid garandeert vertrouwelijkheid van informatie.**

*Burgers, bedrijven en medeoverheden moeten er op kunnen vertrouwen dat zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan. Degene die deze informatie ontvangt, gebruikt en bewaart treft hiervoor de nodige maatregelen.*

Het garanderen van vertrouwelijkheid van informatie, en daarmee ook de uitspraak dat de overheid borgt dat informatie niet wordt misbruikt, wordt nog belangrijker bij het beschikbaar stellen van gegevens en deeldiensten voor integratie in diensten van anderen, waaronder private diensten. Informatiebeveiliging aan de grens organisaties is niet afdoende meer. Het gaat bij mobile eerdere over informatieveiligheid op gegevensniveau ('elementen') dan op toegangsniveau van bijvoorbeeld apps. Of als (afgeleid) principe "data centric security" op basis van attribute based access control, ABAC , waarbij o.a. tijdstip, locatie, apparaat, rol en type netwerk worden vastgelegd.
In het bijzonder voor dienstverlening via mobiele kanalen is van belang dat de overheid als bron herkenbaar blijft, ook wanneer dit samengestelde diensten betreft, met derde partijen. In het uiterste geval is dit een door de overheid verzorgde registratie van gecertificeerde apps.

***Actiepunt**: formuleren van eisen, principes, mechanismen, handreikingen e.d. voor beveiligen van gegevens -elementen in plaats van oriëntatie op organisaties, systemen en netwerken.*



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104, 2595 AN Den Haag
Postbus 84011, 2508 AA Den Haag
070 – 9000 700
info@ictu.nl

**9. Betrouwbaar: De overheid is een betrouwbare partij voor alle afnemers en houdt zich altijd aan de afspraken.**

*Aanbieders van overheidsdiensten zijn zorgvuldig en houden zich aan de gemaakte afspraken voor hun dienstverlening zodat burgers, bedrijven en medeoverheden daar op kunnen vertrouwen.*

Het vertrouwen in overheids-apps wordt groter wanneer deze duidelijk herkenbaar zijn als door de overheid uitgegeven app. Dit impliceert ook dat de afspraken die via die app zijn gemaakt, daadwerkelijk door de overheid zijn gemaakt en worden nagekomen. Met andere woorden: op de informatie en afspraken die via de app zijn gemaakt kan men vertrouwen. Om dit te realiseren is een herkenbaar uitgiftepunt nodig: een mogelijkheid is een gestandaardiseerde, gecertificeerde app-store voor overheidsdiensten.

Een aspect van betrouwbaarheid is de snelheid van informatieverstrekking als voorwaarde voor goede dienstverlening. De mogelijkheden, en ook het tempo, van hedendaagse digitale communicatie vraagt om een hogere response snelheid voor het opvragen en op het afhandelen van diensten. Met mobile is het mogelijk ter plekke een situatie te beoordelen, te melden en maatregelen te orkestreren. Dan komt ongeloofwaardig over wanneer pas na dagen (of weken) zichtbaar actie wordt ondernomen of terugkoppeling over de stand van een aanvraag plaats vindt.

***Actiepunt**: Aanreiken van principes voor behoud van herkenbaarheid van overheid als bron van specifieke data in de app-wereld, eventueel door middel van een gestandaardiseerde/ gecertificeerde overheidsgerichte betrouwbare voorziening.*

**10. Feedback: Afnemers kunnen altijd feedback geven op de overheidsdienstverlening.**

*Voor feedback worden laagdrempelige mogelijkheden geboden aan burgers, bedrijven en medeoverheden om feedback te geven, die positief wordt opgepakt als mogelijkheid om de eigen dienstverlening te verbeteren.*

Social media en mailverkeer zijn inmiddels 'natuurlijke' kanalen voor directe respons tussen afnemer en aanbieder van diensten. Dit vraagt om integratie van deze kanalen als onderdeel van het eigen dienstverleningsconcept. Dit geldt in toenemende mate ook voor apps waarin de mogelijkheid wordt geboden om een oordeel te geven over dienstverlening of bijvoorbeeld de kwaliteit van de app zelf.

***Actiepunt**: aanpassen (afgeleid) principe op nadrukkelijker feedback door burgers en bedrijven via digitale kanalen, inclusief de mogelijkheid tot waardering aangeven voor producten, apps en diensten.*



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag
Postbus 84011
2508 AA Den Haag
070 – 9000 700
info@ictu.nl

## 5. Vervolgacties OMO – NORA:

**Op basis van het voorgaande stellen de deelnemers voor de volgende actiepunten ter hand te nemen en regievoering op de uitvoering ervan te beleggen bij de NORA Gebruikersraad:**

1. **Begrippen in de NORA scherp definiëren, rekening houdend met mobility:**
   in het bijzonder geldt dit voor begrippen als "*snel*" (ooit was berichtenverkeer snel, nu is dat uitwisseling bijna realtime met gebruik van apps), "*toegankelijk*" (de functie van portalen verandert, integrale dienstverlening op maat is bereikbaar via apps) en "pro-actief" kan nadrukkelijke worden vertaald naar virtuele integratie van diensten en gegevens.

2. **Verspreiden en vertalen van de bevindingen binnen de NORA community**
   De NORA biedt houvast bij het vertalen van beleid of relevante ontwikkelingen naar architectuurafspraken en –principes. De voorzet die is gegeven door het OMO is een goede leidraad om ervarings- en kennisdeling verdergaand te faciliteren, binnen de Gebruikersraad maar vooraal ook door de gesignaleerde punten actief te toetsen en nader uit te werken in samenwerking met de dochters.

3. **Aanscherpen van de (afgeleide) principes en voorbeelden in de NORA** (noraonline en website digitale overheid) op de huidige werkelijkheid, inclusief mobility. Met name waar het gaat om de zgn. implicaties en voorbeelden van toepassingen;

4. **Opnemen concept "open data"in de NORA**:
   in het bijzonder (1) de relatie tussen overheids- en private data (hergebruik en overheidsdienstverlening op basis van integratie publieke en private data) en (2) de ruimte voor overheden om "linked data" te verrijken en te vermarkten. In essentie gaat dit over regievoering op (overheids-)gegevens: over gebruik en over kwaliteit.

5. **Aanscherpen (afgeleide) principes op de aspecten informatieveiligheid en privacy** in het licht van nieuwe mogelijkheden met o.a. mobility. Zoals security & privacy by design, mobile device beleid en -management, datamanagement (gebruik, correctierecht e.d.)

6. **Initiëren uitwisseling en gezamenlijk gebruik van mobile toepassingen**
   Dit is de wens een centraal punt in te richten waarin betrouwbaarheid en kwaliteit van apps voor overheden geborgd is. Dit kan door een vorm van certificering toe te passen of garantstelling door de aanleverende (overheids-) organisatie. In het verlengde hiervan biedt een dergelijk informatiepunt de mogelijkheid al bestaande apps (of vergelijkbare functionaliteit) voor hergebruik te activeren.



ICTU werkt aan een betere digitale overheid
Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag
Postbus 84011 2508 AA Den Haag
070 – 9000 700 info@ictu.nl