

# NORA Gebruikersweek

*Een kijkje in de AP keuken*

31 mei 2021

Robert van Wessel

# APs fase 2 gestart januari 2021

- Kick-off 27 januari 2021
- Deelnemers

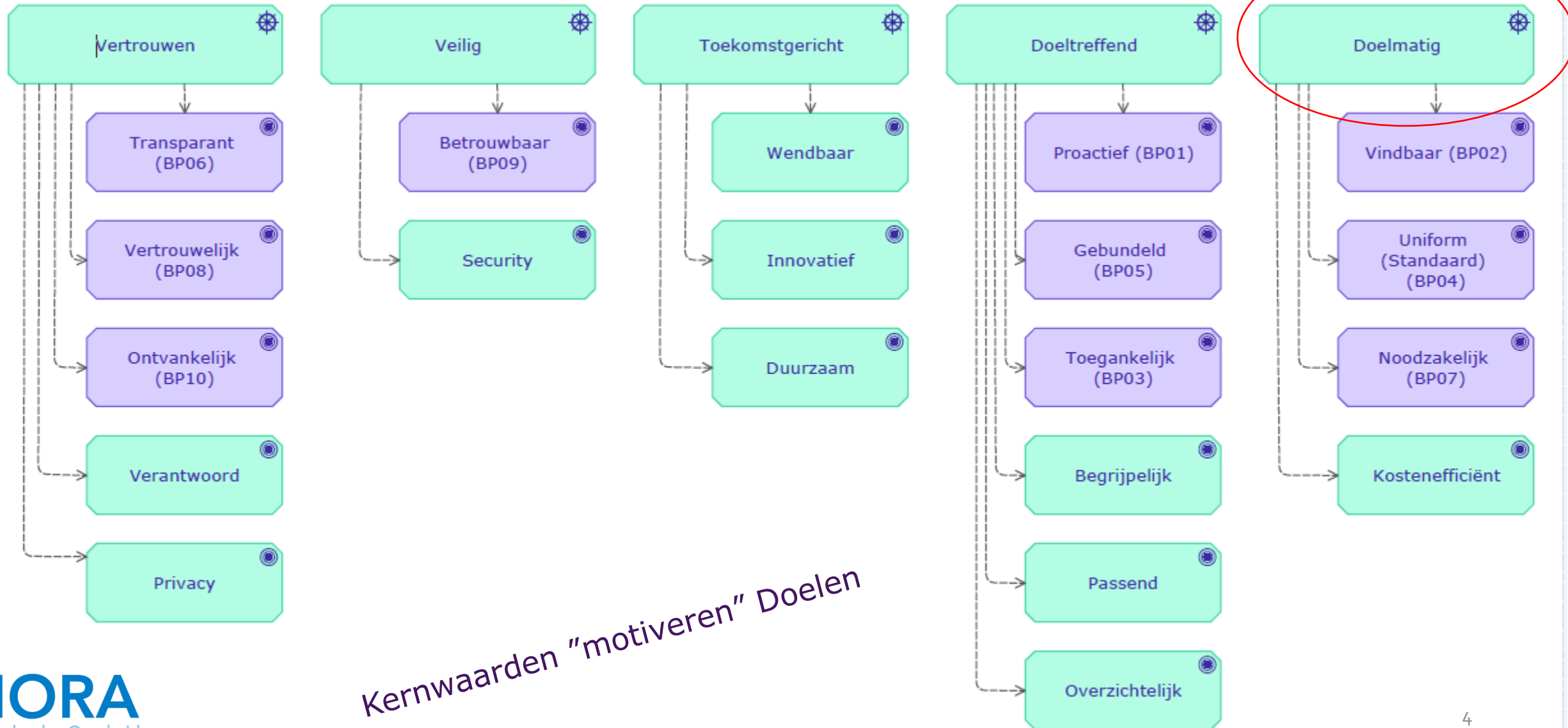
Naam	Organisatie	Opmerking
Athena Wijsman	ICTU	notulist
Desiree Castillo Gosker	Bureau Forum Standaardisatie	agenda lid
Erwin Bomas	Kennisnet	agenda lid
Laurens Groenewegen	GGD Amsterdam	
Marco Deterink	DNB	
Peter Visser	BZK	
Ralph Barten	SVB	
Robert van Wessel	ICTU	voorzitter
Steven Ham	Nationaal Archief	

- 7 overleggen (januari t/m mei)

# Vijf nieuwe NORA Kernwaarden m.b.t. overheidsdienstverlening

- **Vertrouwen** - De dienstverlening van de overheid is betrouwbaar.
- **Veilig** - Niemand hoeft 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, dat met een optimale balans tussen kosten, volume en kwaliteit het beoogde doel wordt bereikt.

# Kernwaarden met bestaande en nieuwe Doelen



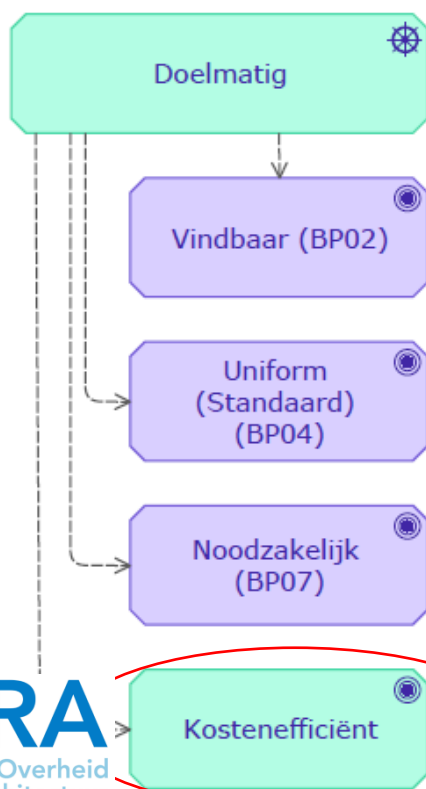
Kernwaarden "motiveren" Doelen



30 maart 2021  
Concept

## Kernwaarde Doelmatig

Dit overzicht geeft de Stelling en de Toelichting van de kernwaarde Doelmatig en de bijbehorende Doelen.



## NORA Kernwaarde

Object	documentation
Doelmatig	<p>Omschrijving: De dienstverlening<sup>1</sup> van de overheid naar burgers en bedrijven is zodanig opgezet dat met een optimale balans tussen kosten, volume en kwaliteit het beoogde doel wordt bereikt.</p> <p>Toelichting: Afnemers kunnen informatie over dienstverlening vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Mocht de afnemer bij de verkeerde dienstverlener uitkomen, dan wordt hij of zij toch geholpen ('no wrong door'). We standaardiseren waar het kan en leveren maatwerk waar het nodig is. De dienstverlener gebruikt informatie die bekend is en stelt informatie beschikbaar aan andere dienstverleners op basis van verantwoord gegevensgebruik.</p>

## NORA Doelen

Object	documentation
Vindbaar (BP02)	Afnemers kunnen informatie over bepaalde dienstverlening vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Mocht de afnemer bij de verkeerde dienstverlener uitkomen, dan wordt hij of zij toch geholpen ('no wrong door'). Daarbij verwijst de dienstverlener zo nodig door naar andere dienstverleners [BP02]. De dienstverlening is niet doelmatig als de afnemer de dienst niet kan vinden.
Noodzakelijk (BP07)	Afnemers worden niet geconfronteerd met overbodige vragen of irrelevante informatie. De dienstverlener gebruikt informatie die bekend is, bij zichzelf of bij andere dienstverleners en stelt informatie beschikbaar aan andere dienstverleners indien noodzakelijk en met inachtneming van de AVG. Samenwerkende overheden hebben expliciet vastgelegd welke afspraken zij gemaakt hebben om hieraan invulling te geven. Het onnodig opvragen of leveren van informatie kost de afnemer tijd, wekt irritatie op en verhoogt de kans op fouten ten gevolge van deze gegevens [BP07].
Kostenefficiënt	Betere dienstverlening door digitalisering gaat in veel gevallen gepaard met een efficiëntere bedrijfsvoering en daarmee met lagere kosten voor de overheidsorganisaties. Burgers en bedrijven verwachten een juist gebruik van middelen, zonder verspilling ervan. Organisaties streven zowel naar betere dienstverlening als naar de meest kostenefficiënte oplossing [2]. Kostenefficiëntie ontstaat bijvoorbeeld door minder no-shows aan de balie, een verminderd klantcontact via de telefoon en e-mail, kortere en eenvoudiger teksten en een stijgend gebruik van het digitaal kanaal [3].
Uniform (Standaard) (BP04)	We standaardiseren waar het kan en leveren maatwerk waar het nodig is. Overeenkomstige aspecten van dienstverlening krijgen op overeenkomstige wijze vorm door gebruik te maken van generieke oplossingen die breed worden toegepast. Daarbij kan het gaan om gebruik van gedeelde processen en systemen (shared services) of toepassing van open standaarden op eigen processen en systemen [BP04].

# Hergebruik en laten vervallen bestaande APs en toevoegen van **nieuwe APs**



Kostenefficiënt

APs "realiseren" Doelen

- APo4 Positioneer de dienst
- APo6 Gebruik standaard oplossingen
- APo8 Gebruik open standaarden
- AP12 Eenmalige uitvraag
- AP45 Reduceer onnodige complexiteit
- AP47 Oplossingen zijn schaalbaar
- AP 48 Vermijd overbodige activiteiten en middelen

# Implicaties verbijzonderen naar de vijf architectuurlagen

- Beschrijving van specifieke implicaties per architectuurlaag.
  - Alleen beschrijven indien noodzakelijk én de implicatie concreet is te maken.
  - Zorg tevens voor herleidbaarheid van “oude” APs (sommige huidige APs zijn feitelijk implicaties van andere).

Overzicht Architectuurprincipes met Implicaties naar Vijflaagsmodel

	1- Wet- en Regelgeving	2- Organisatorische laag	3- Informatielaag	4- Applicatielaag	5- Netwerklaag
AP01 Diensten zijn herbruikbaar		✓		✓	✓
AP02 Diensten zijn herbruikbaar en ontkoppeld		✓		✓	✓
AP03 (Diensten vullen elkaar aan)		✓		✓	✓
AP04 Positioneer de dienst		✓			
AP44 Controleerbaarheid	✓	✓	✓	✓	✓
AP45 Reduceer (onnodige) complexiteit	✓	✓	✓	✓	✓
AP46 Overheidsinformatie is duurzaam toegankelijk	✓	✓	✓	✓	✓
AP47 Oplossingen zijn schaalbaar		✓		✓	✓

# 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 AP21
- AP23 (Automatische dienstverlening) - Implicatie van AP24

## Mogelijke aanvullende nieuwe APs:

- AP45 Houd het simpel
- AP46 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



Q&A

# Vervolg regulier overleg (15:30 -17:00)

- Afmaken beschrijving van de Kernwaarden
  - Vertrouwen (Peter); Veilig (Laurens); Toekomstbestendig (Marco); Doeltreffend (Robert); Doelmatig (Ralph).
- Resultaten review APs met werkgroepleden bespreken
- Vervolgactiviteiten benoemen ikv planning (roadmap Q3 en Q4 2021)