



	<p>in de verschillende interactievormen en contexten die in dit document beschreven zijn. Ook de naamgeving van de capability's sluit aan bij die invalshoek.</p> <p>Burgers en ondernemers hebben bij hun contact met de overheid behoefte aan Vertrouwen, een Persoonlijke benadering en Gemak. Daar hebben we vanuit de werkgroep 'navolgbaar' aan toegevoegd om daarmee duidelijk te maken dat de digitale overheid een tegenwicht moet bieden aan veel omgevingen op het Internet waar waarden als transparantie over gegevensgebruik, het gevolgde proces, gemaakte keuzes en inzicht geven in de context van de afhandeling niet zo vanzelfsprekend zijn.</p> <p>Bij de uitwerking van de capability's volgen we zoveel mogelijk het uitgangspunt van afspraken voor standaarden en standaarden voor voorzieningen. Standaarden zijn dan de manier om verschillende capability's bij elkaar te brengen tot samenhang in de federatie van de digitale overheid. Vanuit de burger gezien kan zo een samenhangend beeld van inzicht in dienstverlening ontstaan. De samenhang van capability's wordt ook zichtbaar door het gebruik van klantreizen.</p> <p>Om een eerste stap te zetten in het bieden van extra interactie functionaliteit aan de burger/ondernemer lijkt het wenselijk om in te zetten op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een voorziening die burgers/ondernemers in staat stelt om hun interactievoorkeuren vast te leggen en met alle bestuursorganen af te spreken dat zij deze gegevens hanteren.</li><li>• Te zorgen voor de juiste afspraken en standaarden zodat de burger/ondernemer een eenduidig overzicht van berichten van de overheid kan inzien als vertrekpunt voor het inzien van de feitelijke berichten.</li><li>• Te zorgen voor standaarden die bijdragen aan het zichtbaar maken van welke gegevens zijn gebruikt en via welke regels de overheid op basis daarvan standpunten heeft ingenomen.</li></ul>
--	---

### Inhoudsopgave

Inleiding en Scope .....	4
Inleiding .....	4
Scope van Interactie binnen de Pressure Cooker opdracht .....	4
Richting aan de uitwerking .....	4
De 'burger' en zijn rollen .....	5
Richting vanuit NL DIGIbeter .....	5
Behoeften bij interactie van burgers en ondernemers .....	6
Context van overheidsdienstverlening .....	6
Uitwerken van de vormen van interactie .....	7
Criteria voor capability's t.b.v. interactie .....	8
Klantreizen .....	9
Resultaten in capability's .....	9
Capability's Regie op gegevens .....	12
Capability's Berichtenverkeer .....	24
Capability's Single Digital Gateway .....	31
Capability's Interactiestrategie .....	38
Klantreis: verbindende of coördinerende capability's .....	40
Reviewopmerkingen en verwerking .....	41

Aan de werkgroep Interactie hebben de volgende mensen deelgenomen:

- Ad Gerrits (VNG Realisatie)
- Joost Beukers (VKA, procesbegeleiding)
- José Dominguez (BZK)
- Martijn Hiensch (UWV)
- Matthijs Claessen (Logius)
- Michel Zwart (UvW)
- Rob Spoelstra (KvK)
- Theo Peters (VNG Realisatie, trekker werkgroep)

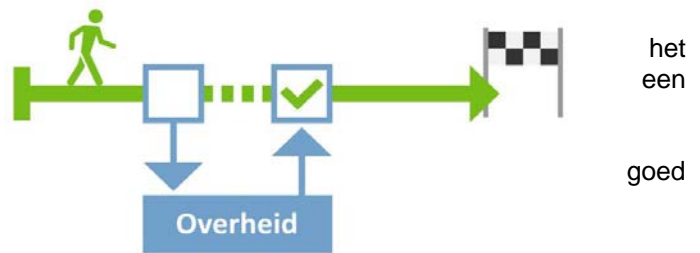
## Inleiding en Scope

### Inleiding

“Het heeft geen zin meer om het te hebben over de digitale overheid. Daarmee suggereren we dat er een tweede overheid is, naast een ‘fysieke’ overheid. De overheid is digitaal in hart en nieren, zelfs wanneer de interactie via niet-digitale wegen plaatsvindt.” (OBDO Interactiestrategie).

Met deze zin wordt mooi weergegeven dat Interactie vanuit een Gemeenschappelijke Digitale Infrastructuur (GDI) niet alleen de digitale contacten tussen burger/ondernemer en de overheid faciliteert.

De burger/ondernemer heeft in veel gevallen bij het bereiken van verschillende doelen en ambities, of vinden van antwoorden op vragen te maken met overheid die daar een rol in speelt. In deze interactie met de overheid moet de burger/ondernemer zich vanuit verschillende rollen behandeld en geïnformeerd weten.



In de OBDO interactiestrategie wordt vanuit een fundamentele interactiebenadering gekeken naar de kloof tussen klantbehoeften en de huidige interactie van de overheid met burgers en ondernemers. Daarbij is het van groot belang om te kijken welke informatie-aspecten een interactie heeft. Het zijn er drie: vorm, inhoud en regels. Wanneer de overheid wil dat de interactie rond een dienstverlening betrouwbaar, persoonlijk en gemakkelijk wordt, moeten deze informatieaspecten in samenhang werken binnen een interactiestrategie.

- Interactieprofiel van de klant: nodig voor de VORM van de interactie;
- Persoonlijke context van de klant: nodig voor de INHOUD;
- Procesregels rond de af te nemen dienst: nodig voor de REGELS.

De huidige stand van zaken is dat de huidige informatiehuishouding bij de overheid niet klant-georiënteerd is, maar organisatie-gestructureerd.

### Scope van Interactie binnen de Pressure Cooker opdracht

De scope van het domein Interactie omvat alle elektronische informatie-uitwisseling vanuit de digitale basisinfrastructuur met “burgers en bedrijven”. Het bevat naast het berichtenstelsel alle onderdelen van de basisinfrastructuur ten behoeve van (elektronische) informatie-uitwisseling met burgers, bedrijven, instellingen, intermediairs en hun gemachtigden. Vanuit die lijn behoren de volgende voorzieningen en ontwikkelingen tot het domein Interactie: Portals, Gepersonaliseerde voorzieningen, Dienstverlening aan ondernemers en Federatief berichtenstelsel.

Uitwisseling t.b.v. identificatie en autorisatie is geen onderdeel van de scope.

De capability's<sup>2</sup> die in dit document en de bijbehorende bijlagen worden beschreven richten zich op het faciliteren van alle vormen van interactie. Naast de bekende kanalen persoonlijk contact, telefonisch en Internet/apps houden we ook rekening met mechanismen als kunstmatige intelligentie, chatbots en de interactie met bedrijven.



Figuur: Vormen van interactie

### Richting aan de uitwerking

Bij de uitwerking in capability's zijn we als werkgroep uitgegaan van een aantal gedachten die richting geven aan de wijze waarop de gewenste interactie vanuit het gezichtspunt van de burger/ondernemer vorm kan

<sup>2</sup> Een (gewenste) capaciteit, bekwaamheid en vermogen waarover een actor zoals een organisatie, persoon of systeem beschikt. Synoniemen: generieke functie.

krijgen. Als eerste hanteren we de verschillende burger rollen en de context van het handelen van de overheid. Klantreizen helpen om vanuit de burger/ondernemer gedacht te kijken naar de benodigde functies. Ook kijken we naar uitgangspunten vanuit de OBDO interactiestrategie en naar NLDigibeter als de Agenda Digitale Overheid voor het benutten van kansen en het borgen van rechten van burgers en ondernemers. Dit is een agenda van alle overheden gezamenlijk en legt de verbinding met belangrijke publieke en private partners. Op deze wijze komen we tot een weergave van capability's die aan de orde zijn bij interactie.

## De 'burger' en zijn rollen

In de documenten rond de Digitale overheid en de GDI/GO is het uitgangspunt "burger (en ondernemer) centraal". Als we kijken naar de oorsprong van het woord burger dan betekent dit inwoner van een stad, of een lid van een staat. 'Burger' kent zijn oorsprong in de betekenis van iemand die binnen de stadsmuren woont, binnen de burcht (wat in oorsprong weer een versterkte vesting of terp (een door de mens aangelegde heuvel) was.

Deze oorspronkelijke insteek van het woord burger is niet meer hanteerbaar. Als overheid hebben wij te maken met burgers in een veel ruimere zin des woords; Personen die te maken hebben met de staat.

Vanuit de interactie strategie stellen we dan ook voor om uit te gaan van het woord 'burger' als representant voor personen die in de rol van burger of ondernemer te maken hebben met onze (digitale) overheid. Nu kan de burger zich in relatie tot de overheid in verschillende hoedanigheden manifesteren: als individueel particulier natuurlijk persoon, als vertegenwoordiger van een andere burger en hij kan zich met andere burgers als groep organiseren in een vereniging, een belangenorganisatie en onderneming: rechtsvormen met ieder zijn eigen verhouding tot de overheid.

In de rechtsverhouding tot de overheid kent de burger, in al zijn hoedanigheden, meerdere rollen:

- De burger als ingezetene: De burger in zijn rol van ingezetene of onderdaan (versus overheid) is vanouds de meest hiërarchische relatie: de burger betaalt belasting, het openbaar bestuur zorgt voor bescherming en een rechtvaardige verdeling van de middelen. Onder deze machtsverhouding valt ook het zich houden aan de afspraken (wet), het houden van toezicht, handhaven en sanctioneren.
- De burger als consument: De burger in zijn rol van consument of klant maakt gebruik van zijn rechten die hij heeft als burger: reisdocument, uitkering, vergunning of andere voorzieningen waar de overheid in voorziet zoals gezondheidszorg, onderwijs, etc. De term klant (van cliënt, clientèle: geïnteresseerde) is eigenlijk misplaatst, omdat hier geen keuzevrijheid bestaat zoals we dit bij commerciële marktwerking wel kennen.
- De burger als participant: De burger in zijn rol van participant draagt bij aan de samenleving, dit in een gelijkwaardige machtsverhouding. Waar het bij de ingezetene gaat om vastgestelde rechten en plichten, gaat hier om het meedenken over - of het meedoen aan - het vormgeven van de gemeenschap.
- De burger als kiezer/verkiesbare/toeschouwer: De burger in zijn rol van kiezer kan gezien worden als de opdrachtgever van het openbaar bestuur. In deze rol is hij ook 'toeschouwer': toekijken, bekritisieren en al dan niet waardering uitspreken over hoe het openbaar bestuur functioneert.
- Hij kan zich ook opwerpen als verkiesbaar. Eenmaal gekozen heeft deze burger als volksvertegenwoordiger weer te maken met burgers in de rollen ingezetene, consument, participant en kiezer.

In de verschillende hoedanigheden als burger (als particulier, als gemachtigde, als ondernemer, enz.) heeft hij te maken met specifieke rechten, plichten en interactie met de overheid.

## Richting vanuit NL DIGIbeter

De dienstverlening van de overheid sluit niemand uit, is toegesneden op de context van burgers en bedrijven en is eenvoudig te gebruiken. Moderne dienstverlening is vooral digitaal, maar de overheid houdt altijd rekening met wie geen gebruik kan maken van digitale kanalen.

In NL DIGIbeter, de agenda voor de digitale overheid, zijn een aantal uitgangspunten aangegeven die voor interactie zeker van belang zijn:

- Inclusie: Om te voorkomen dat mensen worden buitengesloten is het nodig dat digitale diensten van de overheid toegankelijk en begrijpelijk zijn voor iedereen (digitaal-toegankelijk), dat er wordt gewerkt aan het vergroten van de digitale vaardigheden van mensen (digitaal-vaardig) en dat mensen begrijpen wat de kansen en risico's zijn van digitalisering (digitaal-bewustzijn).
- Digitale identiteit: We werken aan inloggen op het betrouwbaarheidsniveau dat past bij de gevoeligheid van de gebruikte persoonsgegevens.
- Regie op gegevens: dat mensen in beginsel hun gegevens kunnen inzien/ontvangen en digitaal kunnen delen met derden bijvoorbeeld als dat nodig is om iets te regelen.

## Behoeften bij interactie van burgers en ondernemers

Klantbehoefte is datgene wat de klant nodig heeft of belangrijk vindt om optimaal gebruik te kunnen maken van een product of dienst. In de OBDO interactiestrategie is aangegeven dat de behoeften bij interactie van burgers en ondernemers in hoge mate stabiel zijn en blijven. Burgers en ondernemers hebben bij hun contact met de overheid behoefte aan **Vertrouwen, een Persoonlijke benadering en Gemak**.

- Het vertrouwen dat burgers en ondernemers in de overheid hebben, berust op de behoefte aan transparantie, autonomie en betrouwbaarheid.
- Een persoonlijke benadering draait om maatwerk, specifieke informatiebehoefte, proactiviteit, vindbaarheid en toegang, empathie en klantgerichtheid.
- De wens van gemak draait om de keuzevrijheid van een kanaal, de bundeling van diensten, het minimaliseren van diensten en contacten, eenvoudig authenticiseren, 'no wrong door' en reactiesnelheid.

Aan deze drie behoeften hebben we vanuit de werkgroep interactie een belangrijk element toegevoegd: **Navolgbaar**. Daarmee geven we invulling en richting aan het feit dat interactie met burgers en ondernemers bij moet dragen aan het vertrouwen in de overheid. Bescherming van gegevens en het zichtbaar maken van het democratisch proces zijn belangrijke waarden die in de digitale overheid verankerd moeten zijn. Daarmee moet de digitale overheid een belangrijk tegenwicht bieden aan veel omgevingen op het Internet waar deze waarden niet zo vanzelfsprekend zijn.

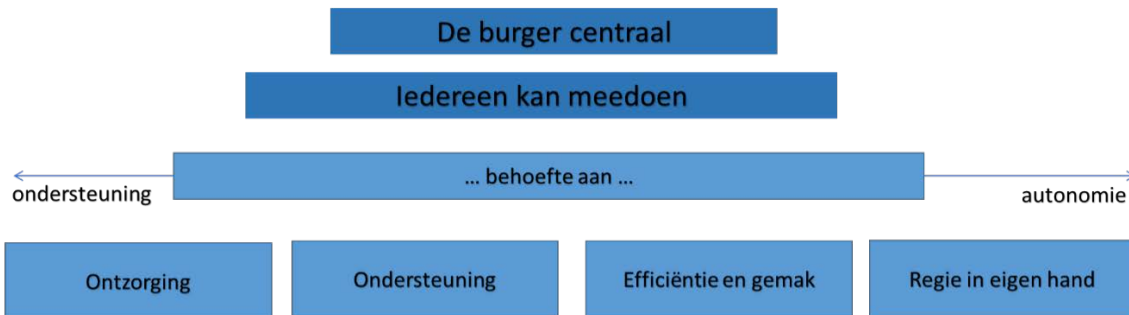
Transparantie over gebruik van gegevens, het gevolgde proces, keuzes en inzicht geven in de context van de interactie zijn dan elementen die bijdragen aan het verklaren van het handelen van de overheid.



## Context van overheidsdienstverlening

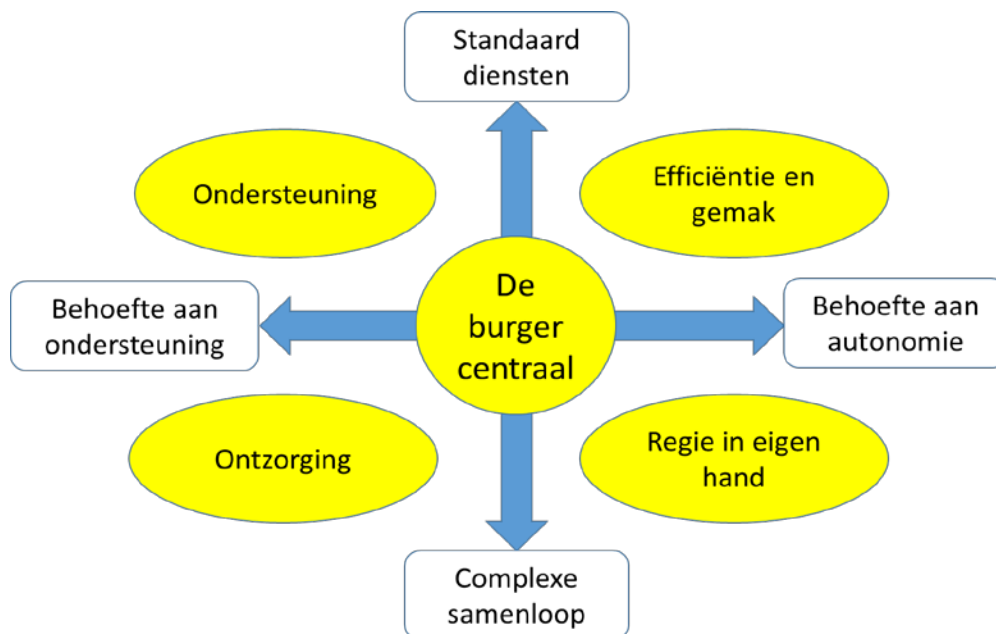
De context wordt bepaald door factoren die individueel en situationeel verschillend worden ervaren en in de tijd kunnen veranderen. Denk aan de factor 'doenvermogen': de mate waarin een individu in staat is daadwerkelijk zelfstandig te handelen of juist behoefte heeft aan hulp. Of de factor 'complexiteit': de mate waarin een dienst of situatie vanzelfsprekend is en als eenvoudig en logisch wordt ervaren versus complexe samenloopomstandigheden of nieuwe ontwikkelingen waarbij een ieder nog moet ontdekken wat hiervan de mogelijkheden zijn. Binnen deze verschillende contexten komen de basisbehoeften van de burger verschillend tot uiting. In de relatie tussen burger en overheid mag de burger in het algemeen verwachten dat een bestuursorgaan betrouwbaar en rechtvaardig handelt waarbij de burger zich begrepen en geholpen voelt en daarbij grip houdt op zijn eigen situatie.

Dit levert verschillende invalshoeken waarlangs de interactie wordt vormgegeven weergegeven langs een as van veel ondersteuning door de overheid tot hoge autonomie in het handelen van de burger of ondernemer. Op basis van de interactiestrategie kiezen we bij het uitwerken van de capability's van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) voor het volgende vertrekpunt bij interactie.



Bij dit vertrekpunt hoort ook een inzicht over de mate waarin er sprake is van eenvoudige diensten of complexe situaties. In de OBDO interactiestrategie is ook wel sprake van een standaard of een complexe context. Zo ontstaan twee assen waarbinnen de context van een interactie geduid kan worden, de as van ondersteuning naar autonomie en de as van standaard diensten naar complexe samenloop.

In onderstaande figuur zijn de verschillende interactie vormen langs deze twee assen weergegeven. Het voorstel van de werkgroep interactie is om deze weergave als vertrekpunt voor het vormgeven van de benodigde bouwstenen voor interactie binnen de GDI te hanteren.



*Figuur: vormen van interactie gezien vanuit de burger (en ondernemer) centraal.*

### Uitwerken van de vormen van interactie

#### **Context I: Efficiëntie en gemak**

De context 'efficiëntie en gemak' kenmerkt zich door een grote mate van doen-vermogen die zich richt op het efficiënt voor elkaar krijgen van taken: men begrijpt zijn situatie, men weet wat men moet doen en wil dit zelfstandig en efficiënt kunnen afhandelen waarbij het doorgaans gaat over relatief eenvoudige en goed begrepen vormen van diensten. Dit is de context waarin het overgrote deel van (commerciële) e-diensten zich afspeelt.

- De behoefte aan autonomie is hier sterk aanwezig en kan in worden voorzien met alles wat bijdraagt aan 'zelfservice'.
- Goed geholpen betekent hier 'gemak': toegankelijk, eenvoudig, geen gedoe.
- In de behoefte van betrokken- en betrouwbaarheid kan worden voorzien door te zorgen dat de dienst persoonlijk aanvoelt en transparant is: bijv. inzage in status en voortgang.
- Navolgbaar komt om de hoek kijken als de standaard afhandeling geen ruimte biedt voor uitzonderingen en de gebruiker vastloopt in de starheid van het systeem ('the computer says no') in combinatie met onduidelijkheid hoe een resultaat tot stand is gekomen. Het bieden van uitwijkmogelijkheid en transparantie bieden dan uitkomst.



### **Context II: Regie in eigen hand**

De context 'regie in eigen hand' kenmerkt zich door een grote mate van autonomie die zich richt op 'eigen initiatief' en 'het zelf in control' zijn: de burger die graag zelf de touwtjes in handen heeft, die wil begrijpen wat er speelt, die nieuwsgierig is naar wat mogelijk is en daar moeite voor wil doen.

- Autonomie komt tot uiting in de behoefte aan zelfbeschikking en eigen initiatief.
- Goed geholpen betekent hier faciliteren van deze autonomie, bijvoorbeeld door te voorzien in toegang tot eigen gegevens en dossiers. Compleetheid is belangrijker dan gemak en eenvoud.
- Men ervaart een betrokken en betrouwbare overheid als deze meedenkt en meewerkt bij wat de burger wil bereiken zonder voor hem te beslissen.
- Navolgbaar komt tot uiting in een sterke behoefte aan zelfbeschikkingsrecht: een gelijkwaardige (informatie)positie van de burger in relatie tot de overheid kan hier invulling aan geven.

### **Context III: Ondersteuning**

Deze context kenmerkt zich door de behoefte aan competent willen zijn en erbij willen (blijven) horen: de wil om iets zelf voor elkaar te krijgen is er, maar de kennis of vaardigheden ontbreken; ook bij relatief eenvoudige diensten.

- Autonomie komt tot uiting in de behoefte competent te willen zijn en zodoende met de maatschappij mee te kunnen blijven doen en erbij te blijven horen.
- Goed geholpen betekent hier 'leren' en niet 'uit handen nemen'.
- Men ervaart betrokkenheid en betrouwbaarheid als men begrip en geduld ervaart voor het eigen onvermogen.
- Navolgbaar speelt op als het niet-om-kunnen-gaan met moderniteit de toegang tot dienstverlening en daarmee tot dat waar men recht op heeft, onmogelijk maakt. Naast het 'aanleren' biedt het aanbieden van een alternatief waarmee de burger zijn zaken wel voor elkaar kan krijgen, uitkomst.

### **Context IV: Ontzorgen**

Deze context kenmerkt zich door de behoefte geholpen te willen worden uit een situatie die men zelf moeilijk kan overzien. De kennis, het inzicht of de motivatie ontbreekt. Hier speelt sterk 'weten is nog niet doen'.

- Autonoom handelen is (tijdelijk) beperkt aanwezig; men wil misschien wel, maar het lukt (even) niet. Oorzaak kan mede liggen in starheid van systemen, Kafka-toestanden, kastje-naar-de-muur etc.
- Goed geholpen betekent hier: structuur en perspectief bieden en oplossen wat iemand zelf niet lukt.
- Men ervaart betrokkenheid en betrouwbaarheid als men erkenning krijgt voor zijn (uitzonderings)situatie en zijn onmacht daarbij.
- Navolgbaar speelt een belangrijke rol bij samenloop van omstandigheden die leiden tot uitzonderingen waar het overheidssysteem geen rekening mee heeft gehouden en waar de betrokken individuele burger de dupe van is. Inzicht in dossiers en transparantie van besluitvorming kunnen helpen de situatie te ontwarren.

## **Criteria voor capability's t.b.v. interactie**

Vanuit deze gedachtenlijn ontstaan criteria voor het beoordelen van capability's binnen de scope van interactie:

- Afspraken voor standaarden voor voorzieningen.  
Rationale: net als bij de ontwikkeling van de GDI geldt ook voor de onderdelen van interactie dat we deze bij voorkeur vorm geven in een zo licht mogelijke vorm.
- Vertrouwen/vertrouwd.  
Rationale: zeker bij interactie moet duidelijk herkenbaar zijn dat het om communicatie vanuit de overheid gaat en vanuit welke context dit plaatsvindt.
- Persoonlijke benadering.  
Rationale: zowel het benaderen van de juiste persoon, in de door de burger/ondernemer gewenste vorm als uit de vorm van de benadering moet een persoonlijk gericht handelingsperspectief blijken.
- Gemak.  
Rationale: vanuit de burger/ondernemer gezien moet interactie met de overheid bijdragen aan eenvoudiger komen tot relevante informatie en de ondersteuning die gezien de vraag en context aan de orde is.
- Navolgbaar.  
Rationale: transparantie bieden over het handelen en inzicht geven in de context van de interactie zodat duidelijk wordt waar het handelen van de overheid op gebaseerd is. In verschillende situaties hetzelfde bereiken.

capability's die voldoen aan deze criteria dragen daarmee bij aan het gevoel van de burger dat deze betrouwbaar, persoonlijk, eerlijk en navolgbaar behandeld is. Een belangrijke basis daarmee voor vertrouwen in de overheid.



## Klantreizen

Brengen we de klantbehoeften en interactietrends bij elkaar, dan zien we dat burgers/ondernemers willen dat interacties met de overheid de context van de klant als uitgangspunt neemt. Daarvoor moet de overheid zich tot een netwerk ontwikkelen rond hun unieke persoon of bedrijf<sup>3</sup>.

Ook binnen de Gemeenschappelijke Overheidsarchitectuur hanteert men de klantreis als een strategisch thema: Iedereen die zaken doet met de Nederlandse overheid wordt alleen geconfronteerd met noodzakelijke interactie, wordt een integraal handelingsperspectief geboden met de totale klantreis als uitgangspunt en wordt daarbij geholpen om een optimaal resultaat te bereiken.

Een klantreis is te zien als de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt wanneer hij een (levens) gebeurtenis, zoals een geboorte, start van een bedrijf, verhuizing, zoeken naar werk, of inspraak bij beleid meemaakt.

Door een klantreis te doorlopen leren we hoe je de dienstverlening inricht vanuit het perspectief van burgers en ondernemers, we stellen de mens centraal. Het gebruik van het mechanisme van klantreizen (life-events) maakt ook zichtbaar dat er een aantal capability's nodig zijn om de verbinding tussen verschillende uitvoerders te leggen. Daarmee is de toegevoegde waarde van capability's en onderlinge samenhang zichtbaar te maken. Het is een praktische en bewezen methode om de dienstverlening van de overheid klant gedreven te maken. Een voorbeeld van een dergelijke klantreis is: Ik wil mijn kanaalvoorkeuren per product of dienst (of groepen producten of diensten) eenmalig vastleggen zodat elke overheid deze gebruikt.

## Resultaten in capability's

De volgende onderwerpen zijn onderdeel van de uitwerking in capability's voor interactie:

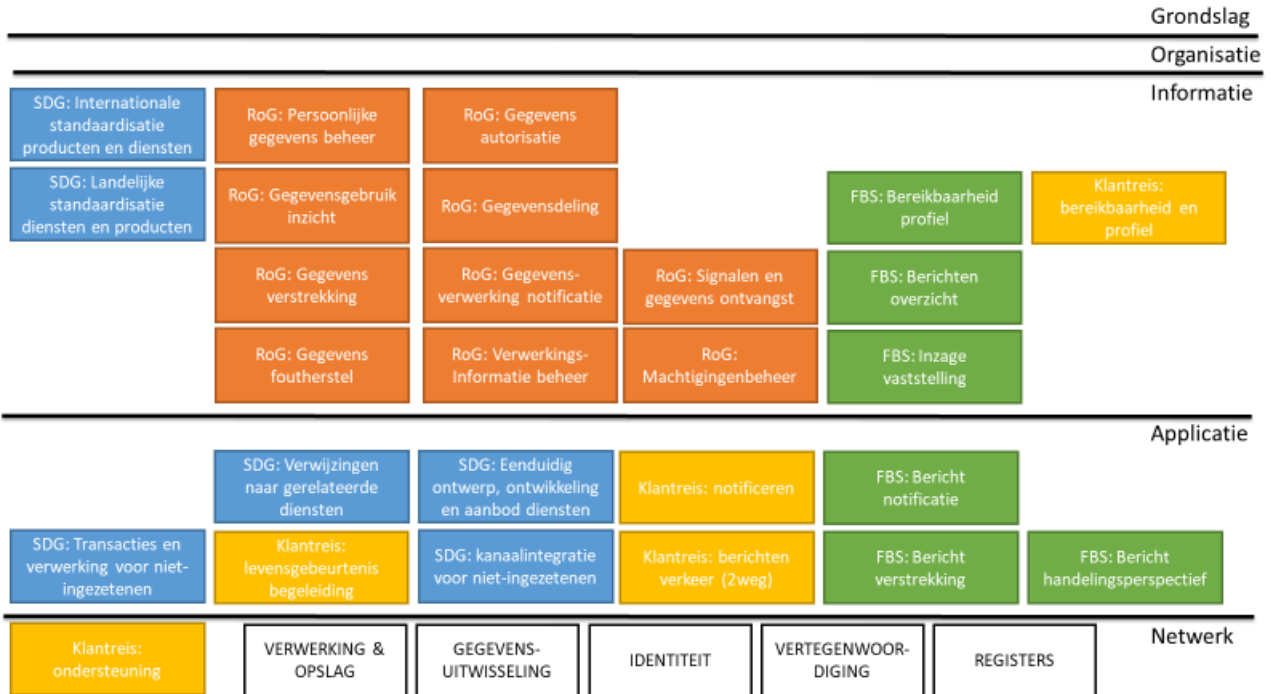
- Single Digital Gateway
- Regie op gegevens (eigen informatiepositie v.d. burger)
- Berichtenstelsel
- Adressering berichten van/naar bedrijven
- Interactiestrategie (berichten, portalen e.d. in samenhang)
- Door het mechanisme van klantreizen toe te passen op de capability's bij deze onderwerpen bleek dat er ook een aantal verbindende of coördinerende capability's zichtbaar werden. Deze hebben we als aanvullend onderwerp 'klantreis' zichtbaar gemaakt.

---

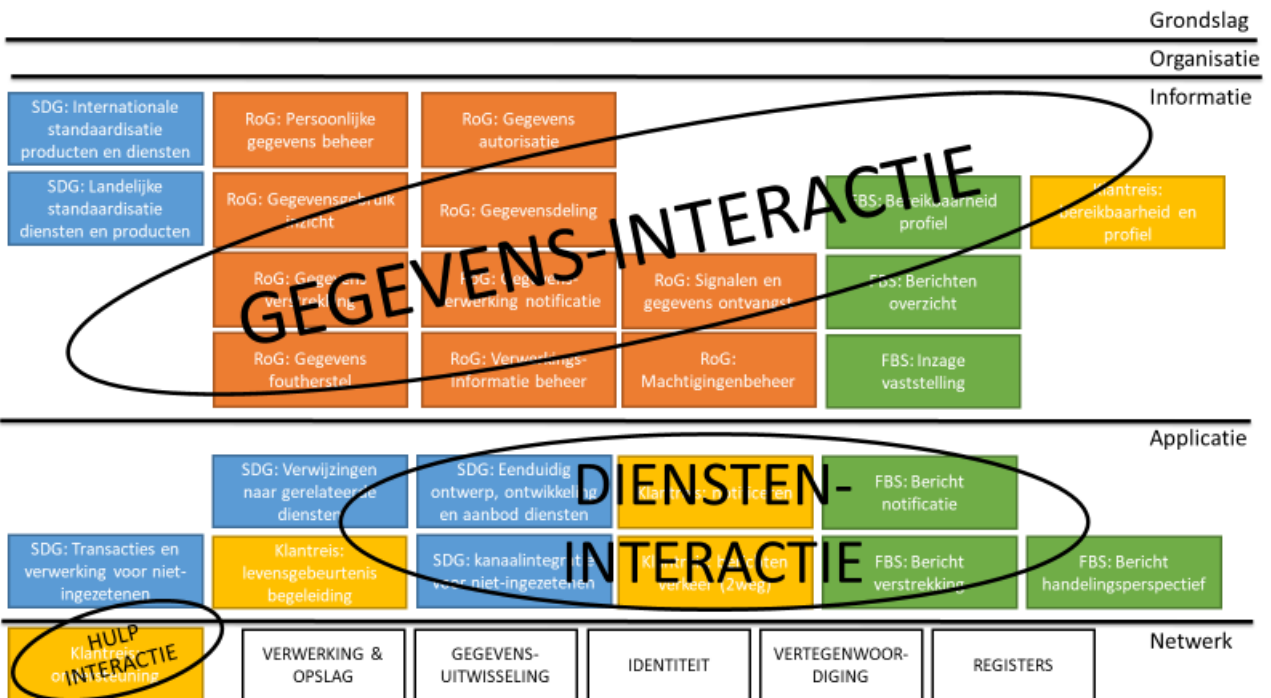
<sup>3</sup> Uit de OBDO Interactiestrategie.

## Overzicht

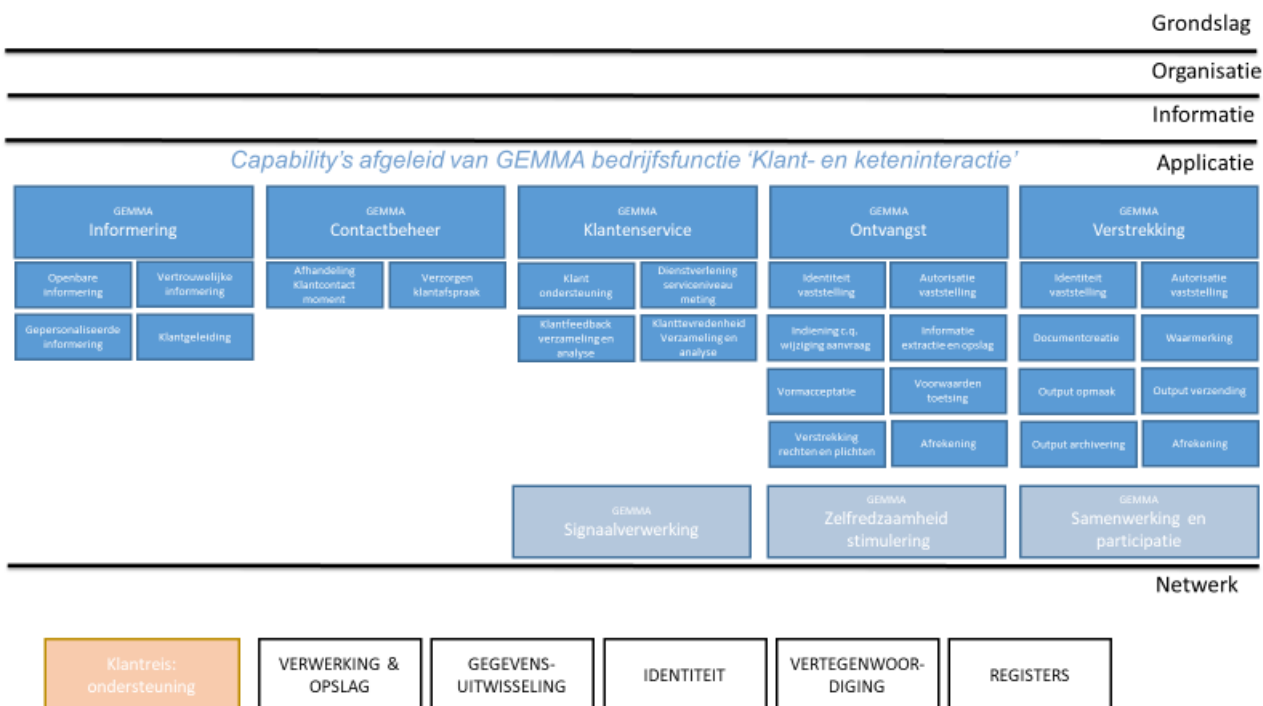
We hebben de verschillende capability's gebracht voor Single Digital Gateway, Regie op gegevens en Federatief Berichtenstelsel, Interactie en Klantreis weergegeven op het NORA vijflagenmodel om zo samenhang en overzicht te bieden. Deze overzichten zijn ook te vinden in het document 'Bijlage I1a capability's bij elkaar v1.0'



Het bij elkaar brengen, weergeven en toegankelijk maken van de inhoud van verschillende capability's vraagt ook om een aantal aanvullende, verbindende capability's gericht op het samenhangend weergeven van gegevens, diensten en verbinden tussen uitvoeringsorganisaties.



Vanuit de GEMMA zijn capability's te duiden die betrekking hebben op klant en keteninteractie. Daarmee is een aanzet gedaan tot het benoemen en structureren van interactie-gerelateerde capability's



Voor de uitwerking van de verschillende onderwerpen wordt verwezen naar de hoofdstukken per onderwerp.

## Capability's Regie op gegevens

Vanuit het thema 'regie op gegevens' zijn capability's benoemd die voor interactie met burgers en ondernemingen van belang zijn en die ondersteunend zijn aan regie op gegevens door burgers en ondernemingen. De capability's zijn tot stand gekomen door vooral te kijken vanuit regiehandelingen die worden benoemd in diverse beleidsstukken met betrekking tot regie op gegevens. Door de vraag te stellen over welke vaardigheden of functies de overheid moet beschikken om de regiehandelingen mogelijk te maken, komen we tot de volgende capability's:

Capability	Beschrijving
Burgers en ondernemers in staat stellen hun persoonlijke gegevens in te zien en te (laten) beheren (persoonlijke gegevens beheer)	Zelf informatie over een persoon kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen of dit door de overheid kunnen laten doen.
Burgers en ondernemers in staat stellen te weten welke persoonlijke gegevens de overheid gebruikt en welke invloed is uit te oefenen (Gegevensgebruik inzicht)	Metagegevens en andere kennis over de gegevens over een persoon kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen.
Verstrekken van bij de overheid bekende gegevens aan burgers en ondernemers (Gegevensverstrekking)	Kunnen verstrekken (delen) van signalen, gegevens of een verzameling van gegevens, een verzoek of een melding over een persoon.
Herstellen van foutieve gegevens over burgers en ondernemers (Gegevens fouterstel)	Kunnen herstellen van verwerkingen met foutieve gegevens over een persoon. Hierbij kan het gaan om het integraal herstellen van verwerkingen bij verschillende overheidsinstanties.
Ontvangen van signalen, gegevens, verzoeken en meldingen over een persoon of ondernemer (Signalen- en gegevensontvangst)	Kunnen ontvangen van signalen, gegevens, een verzoek of een melding over een persoon wat aanleiding geeft om een proces te starten of wat anderszins bijdraagt aan de uitvoering van een proces.
Samenstellen van een selectie van gegevens over een persoon om te delen met derden. (Gegevensdeling)	Kunnen samenstellen van een selectie van gegevens over een persoon met als doel die selectie te kunnen delen met derden.
Notificeren van een persoon over verwerking van persoonlijke gegevens (Gegevensverwerking notificatie)	Kunnen notificeren over de verwerking van informatie over een persoon.
Vastleggen, raadplegen en verwijderen van informatie over verwerkingen die met informatie over een persoon zijn uitgevoerd. (Verwerkingsinformatie beheer)	Kunnen vastleggen en raadplegen van informatie over verwerkingen die met informatie over een persoon zijn uitgevoerd. Kunnen verwijderen daarvan alleen op basis van het bereiken van de wettelijke bewaartermijn en de verplichting om gegevens te vernietigen.
Beheren van rechten om namens een persoon de rechten in te stellen voor vastleggen, gebruik en verwijderen van persoonlijke gegevens. (Gegevens autorisatie)	Rechten kunnen instellen op het vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen van informatie over een persoon. Met het verlenen van toestemming tot raadplegen van informatie over een persoon wordt het publiek of gericht delen (verstrekken) van de informatie waarvoor het recht is ingesteld mogelijk gemaakt.
Beheren van rechten om namens een persoon persoonlijke gegevens te kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen. (Machtigingenbeheer)	Namens een persoon informatie over die persoon kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen. Hieronder valt ook de mogelijkheid om namens de persoon de informatie-autorisatierechten te beheren.

Er is een viertal user story's uitgeschreven om daarmee een toets te doen of de capability's inderdaad ondersteunend zijn aan regie op gegevens en om eventuele aanvullende vaardigheden/funcities van de overheid te identificeren. Met als regiehandelingen als uitgangspunt en een toets aan user story's hebben we 'de mens centraal' als uitgangspunt genomen bij het identificeren van capability's.

De achtergrond bij de uitwerking van de capability's regie op gegevens is te vinden in de volgende bijlagen:

- Bijlage I1b Regie op Interactie en Gegevens overdracht kerngroep: uitwerking van de route om tot de capability's voor regie op gegevens te komen.
- Bijlage I1c Toets met user stories: toets van de capability's aan de hand van een aantal user stories.

Op de volgende pagina's zijn de capability's voor regie op gegevens nader uitgewerkt.

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-01 / persoonlijke gegevens beheer
<b>Naam</b>	<b>Burgers en ondernemers in staat stellen hun persoonlijke gegevens in te zien en te (laten) beheren</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Zelf informatie over persoonlijke gegevens kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen. Zelf beheer kunnen voeren over de persoonsgegevens, persoonsgerelateerde feiten, bereikbaarheids- en profielvoorkeuren en gegevens over verleende en verkregen machtigingen. Voorkeuren moeten kunnen worden vastgelegd op verschillende niveaus (overheidsbreed, 1 organisatie, dienst/product).  Ook gegevens over verleende en verkregen machtigingen
<b>RATIONALE</b>	Deze basale capability draagt bij aan vertrouwen in de overheid, transparantie in de gegevens die over een persoon zijn vastgelegd en geeft de persoon de mogelijkheid om zelf te beschikken over het gebruik van zijn gegevens.
<b>IMPLICATIES</b>	Grondslagen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verankering van recht op eigen beheer in relevante wetgeving</li> <li>• Beleid RoG voor bedrijvendomein moet worden opgesteld</li> </ul> Organisatorisch <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opnemen afspraken over informatiebeheer in afsprakenstelsel(s)</li> </ul> Informatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toepassing bestaande standaarden t.a.v. autorisatie en beveiliging, nieuwe specifieke standaarden voor RoG Persoon Informatiebeheer lijken vooralsnog niet nodig</li> </ul> Applicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeringsorganisaties regelen zelf:</li> <li>• Selfservice faciliteiten</li> <li>• Opslag en beveiliging van persoonlijke gegevens</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	De capability kan worden gebruikt in klantreizen als: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik (burger of ondernemer) wil weten wat er van mij is vastgelegd.</li> <li>• Ik wil mijn kanaalvoorkeuren per product of dienst (of groepen producten of diensten) eenmalig vastleggen zodat elke overheid deze gebruikt.</li> <li>• Ik wil een wijziging van mijn gegevens vastleggen, of een correctie vragen, zodat deze op alle relevante plaatsen verwerkt worden.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	ja, afspraken zijn nodig om willekeur in de uitvoering door de overheid te voorkomen en gelijke behandeling van de persoon te waarborgen
<b>STANDAARDEN</b>	ja, standaarden zijn beschikbaar en nodig om persoonlijke gegevens met applicaties te beheren. Toepassen van standaarden zorgt voor een efficiënte aansluiting op capability's als Persoon informatie ontvangst en verstrekking en draagt bij aan de interoperabiliteit tussen overheidsinstanties als het gaat om de uitwisseling van persoonlijke gegevens.
<b>VOORZIENINGEN</b>	Centrale voorziening voor bereikbaarheidsprofielbeheer
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam: 'persoon informatiebeheer'

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-02 / Gegevensgebruik inzicht
<b>Naam</b>	<b>Burgers en ondernemers in staat stellen te weten welke persoonlijke gegevens de overheid gebruikt en welke invloed is uit te oefenen.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Metagegevens en andere kennis over de gegevens over een persoon kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen. Specifiek gaat het om metagegevens en kennis over persoonsgegevens, persoonsgerelateerde feiten, bereikbaarheid en profielvoorkeuren. Deze metagegevens/kennis kunnen van divers van aard zijn: locatie, doel, actualiteit, betrouwbaarheid, enz.
<b>RATIONALE</b>	Deze capability maakt dat een persoon kan inzien <ul style="list-style-type: none"> <li>• welke gegevens over hem bij de overheid kunnen zijn vastgelegd</li> <li>• waar (in welke dienstverlening en voor welke verwerkingen) welke gegevens gebruikt worden</li> <li>• of hij die gegevens zelf rechtstreeks kan wijzigen, of dat hij hiervoor een aanvraag moet indienen</li> </ul> Dit draagt bij aan vertrouwen in de overheid, transparantie over de bron en verantwoordelijkheid voor de juiste vastlegging en het rechtmatige gebruik van de gegevens die over een persoon zijn vastgelegd. Het geeft de persoon houvast om zelf regie te voeren over het gebruik van zijn gegevens.
<b>IMPLICATIES</b>	Grondslagen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verankering van recht op eigen beheer in relevante wetgeving</li> <li>• Beleid RoG voor bedrijvendomein moet worden opgesteld</li> <li>• Informatie</li> <li>• Toepassing bestaande standaarden t.a.v. metagegevens en semantiek, nieuwe specifieke standaarden voor RoG Persoon Informatiebeheer lijken vooralsnog niet nodig</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	De capability kan worden gebruikt in klantreizen als: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik (burger of ondernemer) wil weten wat er van mij waar is vastgelegd.</li> <li>• Ik wil weten wie welke data van mij voor welk doel gebruikt.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Ja, er zijn afspraken nodig om metagegevens en kennis over persoonlijke gegevens vast te leggen. Ook duidelijke afspraken over het bronhouderschap van die metagegevens en kennis.  Goede afspraken hierover helpt om personen één totaalbeeld te kunnen geven over de gegevens die over de persoon kunnen zijn vastgelegd, waar ze gebruikt worden, of ze direct door de persoon gewijzigd kunnen worden of dat hiervoor een aanvraag nodig is, enz.  Afspraken zijn nodig om willekeur in de uitvoering door de overheid en burger/ondernemer te voorkomen en gelijke behandeling van de persoon te waarborgen.
<b>STANDAARDEN</b>	Ja, bestaande standaarden voor het modelleren en publiceren van kennis moeten worden toegepast, waarbij afspraken voor ordening van de kennis worden gemaakt. Toepassen van standaarden draagt bij aan het op uniforme wijze samenstellen van een overzicht van de gegevens die de overheid over een persoon kan bijhouden.
<b>VOORZIENINGEN</b>	Ja, een gemeenschappelijk register met bestuursorganen/overheidsinstanties die persoonlijke gegevens beheren is nodig voor het overheidsbreed kunnen samenstellen van een kennismodel over persoonlijke gegevens.  Dit zou gerealiseerd kunnen worden als (uitbreiding op) de stelselcatalogus of als afzonderlijke voorziening. Dit is nog nader uit te werken.
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam was: 'Persoon informatie kennisbeheer'



<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-03 / Gegevensverstrekking
<b>Naam</b>	<b>Verstrekken van bij de overheid bekende gegevens aan burgers en ondernemers.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Kunnen verstrekken (delen) van signalen, gegevens of een verzameling van gegevens, een verzoek of een melding over een persoon. Gegevens kunnen gaan over de persoon, over persoonsgerelateerde feiten, of over bereikbaarheids- of profielvoorkeuren (waaronder interactievoorkeuren).
<b>RATIONALE</b>	Deze capability draagt bij aan vertrouwen in de overheid, transparantie in bron en verantwoordelijkheid van de gegevens die over een persoon zijn vastgelegd en geeft de persoon effectieve mogelijkheid om zelf te beschikken over het gebruik van zijn gegevens.  De capability bevordert het hergebruik van gegevens en leidt daarom ook tot vergroting van de efficiency.
<b>IMPLICATIES</b>	Grondslagen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verankering van recht op zelfbeschikking gebruik van gegevens in relevante wetgeving</li> <li>• Beleid RoG voor bedrijvendomein moet nog worden opgesteld maar zal in grote mate identiek moeten zijn aan beleid burgerdomein vanwege afhankelijkheden tussen deze domeinen</li> </ul> Organisatorisch <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderdeel van spoor 3 en dus langere termijn</li> <li>• Informatie</li> <li>• Consequenties voor gebruik en gegevensuitwisseling tussen basisregistraties</li> <li>• Applicatie</li> <li>• Nieuwe voorzieningen nodig vanuit de markt waarvoor standaards moeten worden vastgesteld en die opgenomen kunnen worden in afsprakenstelsels</li> <li>• Impact op bestaande voorzieningen voor gegevensuitwisseling tussen basisregistraties maar op langere termijn</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	De capability kan worden gebruikt in klantreizen als: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik (burger of ondernemer) wil weten wat er over mij is vastgelegd.</li> <li>• Ik wil een wijziging van mijn gegevens vastleggen, of een correctie vragen, zodat deze op alle relevante plaatsen verwerkt worden.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Ja, afspraken zijn nodig om willekeur in de uitvoering door de overheid en burger/ondernemer te voorkomen en gelijke behandeling van de persoon te waarborgen.
<b>STANDAARDEN</b>	Ja, standaarden zijn nodig voor het uniform en rechtmatig verstrekken van persoonlijke gegevens in lijn met de vastgelegde autorisaties, kennis en metagegevens over de persoonlijke gegevens.
<b>VOORZIENINGEN</b>	Nee, nieuwe voorzieningen zijn wel nodig in geval een persoon zelfstandig gegevens deelt (verstrekt) maar dit kunnen decentraal ontwikkelde marktvoorzieningen zijn (datakluisoepassingen bijv.) die aan standaarden moeten voldoen.
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam was: 'Persoon informatieverstrekking'

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-04 / Gegevens fouterstel
<b>NAAM</b>	<b>Herstellen van foutieve gegevens over burgers en ondernemers.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Kunnen herstellen van verwerkingen met foutieve gegevens over een persoon. Hierbij kan het gaan om het integraal herstellen van verwerkingen bij verschillende overheidsinstanties.
<b>RATIONALE</b>	Deze capability draagt bij aan vertrouwen in de overheid (correctierecht) en geeft een persoon de mogelijkheid om zelf eventuele foutieve verwerking te herstellen.
<b>IMPLICATIES</b>	(nader uit te werken)
<b>VOORBEELDEN</b>	De capability kan worden gebruikt in klantreizen als: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik wil een wijziging van mijn gegevens vastleggen, of een correctie vragen, zodat deze op alle relevante plaatsen verwerkt worden.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Ja, afspraken zijn nodig om willekeur in de uitvoering door de overheid te voorkomen en gelijke behandeling van de persoon te waarborgen.
<b>STANDAARDEN</b>	Nee
<b>VOORZIENINGEN</b>	Nee
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam was: 'Persoon informatieherstel'

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-05 / Signalen- en gegevensontvangst
<b>NAAM</b>	<b>Ontvangen van signalen, gegevens, verzoeken en meldingen over een persoon of ondernemer.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Kunnen ontvangen van signalen, gegevens, een verzoek of een melding over een persoon wat aanleiding geeft om een proces te starten of wat anderszins bijdraagt aan de uitvoering van een proces.
<b>RATIONALE</b>	Overheidsorganisaties moeten informatie over plaatsgevonden gebeurtenissen over personen of bedrijven/ondernemers kunnen ontvangen om naar aanleiding daarvan eventuele acties te ondernemen.
<b>IMPLICATIES</b>	<p>Organisatorisch</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Overheidsorganisaties moeten afspraken maken met partijen die relevante informatie kunnen verstrekken over de inhoud en wijze van verstrekking.</li> </ul> <p>Informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verstekte informatie moet qua betekenis en formaat eenduidig zijn beschreven</li> </ul> <p>Applicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applicaties moeten in staat zijn om conform geldende afspraken gegevens te ontvangen.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overheidsorganisaties moeten van personen waarmee zij een relatie hebben bij wijziging van persoonsgegevens in de Basisregistratie Personen gegevens ontvangen om eventueel passende acties te ondernemen.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Afspraken over bekend maken van te notificeren gebeurtenissen
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standaard voor nemen van abonnementsberichten</li> <li>Standaard voor verstrekken en ontvangen van notificatieberichten</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	Eventueel catalogus voor beschikbare te abonneren notificaties
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Originele naam was: Persoon informatieontvangst</li> </ul>

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-06 / Gegevensdeling
<b>Naam</b>	<b>Samenstellen van een selectie van gegevens over een persoon om te delen met derden.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Kunnen samenstellen van een selectie van gegevens over een persoon met als doel die selectie te kunnen delen met derden.
<b>RATIONALE</b>	Om te kunnen zorgen dat verstrekking van gegevens proportioneel ('rechtvaardigt het belang de verstrekking') en subsidair is ('is dit de beste manier om het te bereiken?') moeten voor het doel minimaal benodigde gegevens worden geselecteerd.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verstrekker moet weten of en van welke doelbinding sprake is.</li> <li>• De verstrekker moet de aanvragende partij kunnen authenticeren en waar nodig autoriseren voor de gevraagde verstrekking.</li> <li>• De verstrekker moet op basis van doelbinding kunnen bepalen welke gegevens (mogen) worden verstrekt.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	Bij verstrekking van gegevens uit de BRP moet de vertrekkende partij de vragende partij authenticeren, controleren of de gevraagde gegevens aan de vragende partij verstrekt mogen worden en zo ja, de bij de vraag passende gegevens selecteren en leveren.
<b>AFSPRAKEN</b>	Bij iedere levering hoort een 'gegevensleveringsovereenkomst'.
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaarden voor authenticatie van vragende partijen (bijv. eHerkenning, DigiD, Oauth)</li> <li>• Standaarden voor beveiligd berichtenverkeer (bijv. TLS, Digikoppeling)</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	Nee
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Originele naam was: Persoon informatieverzameling</li> </ul>

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-07 / Gegevensverwerking notificatie
<b>NAAM</b>	<b>Notificeren van een persoon over verwerking van persoonlijke gegevens.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Kunnen notificeren over de verwerking van informatie over een persoon.
<b>RATIONALE</b>	Op de hoogte stellen van gebruik van persoonlijke gegevens geeft mensen zicht op het gebruik en vergroot het vertrouwen in de overheid. Hiermee wordt ook bijgedragen aan het rechtmatig omgaan met persoonsgegevens conform de AVG.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iedere overheidsorganisatie waar persoonlijke informatie wordt verwerkt moet zijn informatievoorziening zo hebben ingericht dat is te notificeren over verwerking.</li> <li>• Om als overheid eenduidig personen te kunnen notificeren zijn overheidsbrede afspraken nodig.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer een eerder gemachtigde accountant automatisch opnieuw gemachtigd wordt voor een nieuw belastingjaar wordt de persoon genotificeerd om eventuele acties te ondernemen.</li> <li>• Wanneer een overheidsorgaan op basis van een ontvangen signaal wijzigingen in persoonlijke gegevens aanbrengt wordt de betreffende persoon hiervan op de hoogte gesteld.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Ja; afspraken over inhoud en wijze van notificeren van personen.
<b>STANDAARDEN</b>	Eventueel; standaarden zijn nodig als gekozen wordt voor gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen.
<b>VOORZIENINGEN</b>	Eventueel; gemeenschappelijk gebruikte voorzieningen kunnen (delen van) de voor notificeren benodigde functionaliteit leveren (bijv. technisch ('fysiek verzenden van een bericht') of functioneel ('bepalen of ook gemachtigden moeten worden genotificeerd')). Ook voor mutaties van authentieke gegevens in basisregistraties zou een centraal notificatiemechanisme nuttig kunnen zijn i.p.v. te notificeren vanuit alle gebruikende overheidsorganisaties.
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Originele naam was: Persoon informatie verwerkingsnotificatie</li> </ul>

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-08 – Verwerkingsinformatie beheer
<b>NAAM</b>	<b>Vastleggen, raadplegen en verwijderen van informatie over verwerkingen die met informatie over een persoon zijn uitgevoerd.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Kunnen vastleggen en raadplegen van informatie over verwerkingen die met informatie over een persoon zijn uitgevoerd. Kunnen verwijderen daarvan alleen op basis van het bereiken van de wettelijke bewaartermijn en de verplichting om gegevens te vernietigen.
<b>RATIONALE</b>	Vastlegging en gebruik van gegevens over plaatsgevonden verwerkingen is wettelijk verplicht en is nodig voor bijv. verantwoording en notificering. Gegevens moeten conform wetgeving automatisch kunnen worden verwijderd (bijv. na een vastgelegde maximum bewaarperiode).
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikte applicaties moeten gebruik van persoonlijke informatie zodanig vastleggen dat gebruik en verwijdering mogelijk zijn.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een processysteem waarin persoonlijke gegevens worden gebruikt moet ieder gebruik en de bijbehorende doelbinding vastleggen.</li> <li>• Vastgelegde verwerkingsgegevens moeten automatisch kunnen worden verwijderd op basis van o.a. de aard van de gegevens en de daarbij behorende richtlijnen.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Afspraken over hoe verwerkingsgegevens toegankelijk worden gemaakt voor gebruik daarvan.
<b>STANDAARDEN</b>	Eventueel: standaard voor de opvraging van verwerkingsgegevens.
<b>VOORZIENINGEN</b>	Eventueel: een overheidsbrede voorziening voor burgers om op één plaats informatie over plaatsgevonden verwerkingen op te kunnen vragen.
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Originele naam was: Persoon informatie verwerkingsbeheer</li> </ul>

<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-09 / Gegevens autorisatie
<b>NAAM</b>	<b>Beheren van rechten voor vastleggen, gebruik en verwijderen van persoonlijke gegevens.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Rechten kunnen instellen op het vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen van informatie over een persoon. Met het verlenen van toestemming tot raadplegen van informatie over een persoon wordt het publiek of gericht delen (verstrekken) van de informatie waarvoor het recht is ingesteld mogelijk gemaakt.
<b>RATIONALE</b>	Rechten met betrekking tot gebruik van persoonlijke gegevens door actoren (bijv. een persoon, organisatie of applicatie) moeten worden vastgelegd om te kunnen controleren of verstrekking rechtmatig is.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechten moeten zodanig worden vastgelegd dat benodigde typen controles voorafgaand aan verstrekking mogelijk zijn (bijv. attribuut- of rolgebaseerde rechtentoekenning).</li> <li>• Vastgelegde rechten moeten altijd (zo) actueel (mogelijk) zijn om onrechtmatige verstrekking te voorkomen.</li> <li>• Beheer en gebruik van rechten moet via logging worden vastgelegd en voor verantwoording zijn te gebruiken.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen applicaties moet via een mechanisme van toekenning van rechten voor iedere medewerker herleidbaar zijn voor welke soorten persoonlijk gegevensgebruik hij gemachtigd is.</li> <li>• Bij het uitwisselen van persoonlijke gegevens tussen applicaties moet via een overeengekomen mechanisme voorafgaand aan verstrekking worden gecontroleerd of de afnemende applicatie voldoende rechten heeft voor de gevraagde verstrekking.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard voor het doorgeven van vastgestelde rechten aan een volgende partij in een keten (bijv. vanuit een gebruikte authenticatievoorziening naar de verstreckende applicatie of vanuit een bemiddelende dienst naar de verstreckende dienst).</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventueel: een overheidsbrede voorziening waarmee burgers bepaalde rechten m.b.t. gebruik van hun gegevens kunnen beheren (bijv. aan welke partijen zij vrijwillig gebruik van hun gegevens toestaan). – Dit kan ook onderdeel zijn van de gewenste centrale voorziening die is genoemd bij capability 'Burgers en ondernemers in staat stellen te weten welke persoonlijke gegevens de overheid gebruikt en welke invloed is uit te oefenen' waarmee</li> </ul>
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Originele naam was: Persoon informatie autorisatiebeheer</li> </ul>



<b>ID</b>	CAP-INT-ROG-10 / Machtigingenbeheer
<b>Naam</b>	<b>Beheren van rechten om namens een persoon persoonlijke gegevens te kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Namens een persoon informatie over die persoon kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen. Hieronder valt ook de mogelijkheid om namens de persoon de informatie-autorisatierechten te beheren.
<b>RATIONALE</b>	Voor personen die niet zelf hun persoonlijke gegevens, inclusief rechten, kunnen of willen instellen moeten iemand anders dit kunnen doen.
<b>IMPLICATIES</b>	Personen moeten machtigingen kunnen verlenen en intrekken voor het door anderen namens beheren van rechten op gegevensgebruik.
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een persoon machtigt zijn partner om namens hem rechten op gegevensgebruik zijn in te stellen.</li> <li>• Een ondernemer machtigt een accountant om namens hem te bepalen welke instanties belastinggerelateerde gegevens mogen gebruiken.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Afspraken over wijze van aanbieden
<b>STANDAARDEN</b>	Standaarden m.b.t. machtigen
<b>VOORZIENINGEN</b>	Eventueel: landelijke voorziening om mogelijke en toegekende machtigingen te
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Originele naam was: Persoon informatie machtigingenbeheer</li> </ul>

## Capability's Berichtenverkeer

Bij het onderwerp berichtenverkeer gaat het om de logistiek rondom het uitwisselen van boodschappen. Dit zijn vooral berichten die in kader van bestuurlijk verkeer worden verstuurd door bestuursorganen met een (semi)publieke taak, zoals gemeenten, waterschappen, landelijke uitvoerders, pensioenfondsen e.d. gericht aan burgers en bedrijven, geadresseerd of openbare kennisgevingen gericht aan anonieme groepen. Naast deze formele berichten bestaan ook berichten die meer informatief of service gericht van aard zijn zoals informatieve vragen/antwoorden en status/voortgangsberichten.

Let wel: er zijn ook andere contexten waarbij berichtenverkeer een rol speelt. Denk aan de context van de participerende burger/ondernemer die zijn zienswijze of bezwaar inbrengt, bijvoorbeeld in kader van Digitaal Stelsel Omgevingswet. Dit vereist de mogelijkheid dat juist de bestuursorganen berichten en notificaties kunnen ontvangen. Deze vorm van berichtenverkeer is in dit document niet meegenomen.

Berichtenverkeer bestaat hoofdzakelijk uit drie delen:

- de logistiek rondom berichten: weten, zoeken, vinden, volgen en delen van berichten;
- het daadwerkelijk inzien van een bericht;
- het reageren op een bericht of zelf initiatief nemen tot het versturen van een bericht.

Voor het eerste deel is het nodig dat de gebruiker kenbaar maakt hoe hij bereikbaar is, het ontvangen van een notificatie '*nieuw bericht!*' en dat hij de voor hem bedoelde berichten kan vinden en doorzoeken. Essentieel van een notificatie is dat deze de ontvanger bereikt en als zodanig herkend wordt als een notificatie van de overheid (dit is geen phishing).

Vanuit een notificatie of zijn overzicht met berichten moet hij in staat zijn een bericht in te zien binnen een voor hem betekenisvolle omgeving en desgewenst kunnen bewaren binnen zijn eigen omgeving. Voor het contact tussen de gebruiker en het bestuursorgaan kan het nodig zijn dat over en weer duidelijk is dat het bericht daadwerkelijk door het bestuursorgaan is verstuurd en dat de gebruiker het bericht daadwerkelijk heeft geraadpleegd.

Nu staat een bericht niet op zich zelf: mogelijk dat de gebruiker geacht wordt iets te ondernemen of heeft hij een vraag naar aanleiding van het ontvangen bericht: kortom de gebruiker moet kunnen reageren op het bericht of hier opvolging aan kunnen geven. Bovendien zou de gebruiker ook op eigen initiatief in contact willen kunnen treden met een bestuursorgaan.

Hiermee bestaat berichtenverkeer uit de volgende deelfuncties c.q. capability's die de overheid nodig heeft bij (uitgaand) berichtenverkeer. Primair zijn dit:

- 1) *regie over bereikbaarheid en interactie*: hiermee is de gebruiker in staat zijn 'bereikbaarheid' kenbaar te maken aan de bestuursorganen;
- 2) *genotificeerd worden*: hiermee is de gebruiker in staat een notificatie (kennisgeving) te ontvangen van de bestuursorganen over een voor hem nieuw kenbaar gemaakt bericht;
- 3) *overzicht van berichten bekijken*: hiermee is de gebruiker in staat zijn berichtenuitwisseling met bestuursorganen te bekijken;
- 4) *kennisnemen*: hiermee is de gebruiker in staat te kennis te nemen van een kenbaar gemaakte bericht, op een wijze die hem bevalt.
- 5) *(vervolg)actie ondernemen*: hiermee is de gebruiker in staat in actie te komen n.a.v. een ontvangen bericht, of zelf het initiatief te nemen een bericht aan een bestuursorgaan te versturen.
- 6) *registratie kennisneming en ontvangst tonen*: hiermee is het voor de gebruiker én het bestuursorgaan inzichtelijk dat een bericht daadwerkelijk is ontvangen door het bestuursorgaan of geraadpleegd door de gebruiker.

Een eerste stap om te komen tot een verbetering van het berichtenverkeer lijkt het realiseren van een voorziening voor het beheer van interactievoorkeuren waarin een burger/ondernemer zijn bereikbaarheids-, notificatie- en interactievoorkeuren kenbaar kan maken.

<b>Id</b>	CAP-INT-BER-01
<b>NAAM</b>	<b>In staat stellen van burgers en ondernemers om voorkeuren kenbaar te maken m.b.t. bereikbaarheid en interactie</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Een bestuursorgaan stelt iedere individuele burger/onderneming in staat zijn voorkeuren kenbaar te maken over a) hoe hij wenst berichten van dit bestuursorgaan te ontvangen en b) hoe hij hierover genotificeerd wil worden.
<b>RATIONALE</b>	<p>We willen toe naar een inrichting waarbij rekening is gehouden met de wensen van iedere individuele gebruiker, aldus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een gebruiker moet kunnen aangeven of hij überhaupt digitaal bereikbaar is. Dit is reeds geregeld in de Algemene wet Bestuursrecht waarin staat dat een bestuursorgaan eerst instemming van de burger moet krijgen om een bericht uitsluitend digitaal kenbaar te maken. Let wel: domein specifieke wetgeving kan deze algemene wet overrulen en bijvoorbeeld digitaal berichtenverkeer verplichten.</li> <li>- Een gebruiker moet kunnen aangeven of hij een notificatie op prijs stelt en zo ja wat zijn 'adres' is horende bij het notificatiekanaal dat het bestuursorgaan én burger/ondernemer dient te hanteren. Dit kunnen meerdere en verschillende kanalen zijn. Ook zijn voorkeuren over 'herhaalnotificatie', bundeling van notificaties of kopie-notificaties aan derden zou de gebruiker moeten kunnen uitspreken.</li> <li>- Tot slot zou een gebruiker zijn voorkeur kunnen uitspreken over hoe (in welke omgeving) hij kennis wil nemen van een bericht.</li> </ul>
<b>IMPLICATIES</b>	Omwille van gemak en juistheid verdient het de voorkeur dat de individuele gebruiker een compleet overzicht heeft waarin hij zijn voorkeuren over bereikbaarheid kan beheren. Dit impliceert een centrale voorziening.
<b>VOORBEELDEN</b>	Huidig situatie kent MijnOverheid als de plek waar een burger zijn voorkeuren digitale bereikbaarheid registreert: per deelnemende organisatie een 'vinkje "wel/niet digitaal bereikbaar"' en zijn privé-emailadres voor de ontvangst van notificaties.
<b>AFSPRAKEN</b>	Nee
<b>STANDAARDEN</b>	Nee
<b>VOORZIENINGEN</b>	Voorziening waarin een burger/ondernemer zijn bereikbaarheids-, notificatie- en interactievoorkeuren kenbaar kan maken en waar een bestuursorgaan kan raadplegen óf en zo ja hoe een burger/ondernemer digitaal bereikbaar is.
<b>TOELICHTING</b>	<p>Originele naam: Regie over bereikbaarheid en interactie</p> <p>Was eerst 'personen' maar in tekst wordt al gesproken over burgers en ondernemers.</p>

<b>Id</b>	CAP-INT-BER-02
<b>Naam</b>	<b>Notificeren van een persoon dat een voor hem bestemd bericht kenbaar is gemaakt.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Een geadresseerde wordt genotificeerd door een bestuursorgaan over het feit dat een voor hem bestemd bericht kenbaar is gemaakt.
<b>RATIONALE</b>	<p>Bij het verdwijnen van de 'enveloppe op de deurmat' zal de geadresseerde op andere wijze op de hoogte gebracht moeten worden dat er een bericht digitaal kenbaar is gemaakt.</p> <p>Na aanstaande modernisering van art 2.3 van de Algemene wet Bestuursrecht schrijft deze wet voor dat een bestuursorgaan bij het digitaal kenbaar maken van een bericht, de geadresseerde hierover in kennis stelt (notificeert) en in actie komt als blijkt dat deze notificatie niet zonder meer aankomt bij de geadresseerde.</p> <p>Een aantal argumenten pleiten voor het versturen van notificaties vanaf 'één plek' gezien vanuit de burger/ondernemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- meer volume waardoor burger/ondernemer deze notificaties beter en sneller herkend</li> <li>- grotere betrouwbaarheid van notificaties, ook voor afzenders met minder bekendheid e/o volume, hierdoor lagere kans op phishing</li> <li>- dezelfde notificatiekanalen zijn bruikbaar, ongeacht de technische stand van zaken bij iedere afzender.</li> </ul>
<b>IMPLICATIES</b>	Een bestuursorgaan dient bij notificeren rekening te houden met de voorkeuren zoals de geadresseerde deze heeft aangegeven (zie hiervoor bij <i>Regie over bereikbaarheid en interactie</i> )
<b>VOORBEELDEN</b>	Huidige voorziening MijnOverheid/Berichtenbox voorziet in een email-notificatie-service.
<b>AFSPRAKEN</b>	<p>Afspraken over de notificatietekst.</p> <p>Afspraken hoe te handelen als een notificatie niet aankomt.</p>
<b>STANDAARDEN</b>	Eventueel: standaard voor inhoud en formaat van opdracht tot notificeren
<b>VOORZIENINGEN</b>	<p>Eventueel: Een voorziening om het gehele complex van notificeren voor zijn rekening te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• notificeren conform de voorkeuren van de gebruiker</li> <li>• herhaalnotificaties versturen conform de voorkeuren van de gebruiker</li> <li>• signaleren als het notificatiekanaal bij de gebruiker niet functioneert</li> <li>• notificaties aan derden (bijv. in geval van machtigen) versturen conform de voorkeuren en machtigen van betrokkenen</li> <li>• nieuwe notificatiekanalen bedienen</li> </ul>
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam: Genotificeerd worden

<b>ID</b>	CAP-INT-BER-03
<b>NAAM</b>	<b>Bieden van overzicht van door de overheid aan hem geadresseerde berichten.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Een burger/ondernemer heeft overzicht over zijn aan hem geadresseerde correspondentie met de overheid.
<b>RATIONALE</b>	Bij het verdwijnen van papierenpost, verdwijnt ook het overzicht dat een burger/ondernemer heeft over zijn correspondentie met overheidspartijen; een overzicht dat automatisch ontstond door papieren boodschappen te bundelen op een voor hem betekenisvolle wijze.
<b>IMPLICATIES</b>	<p>Een burger/ondernemer die alsnog een overzicht probeert te verkrijgen van zijn correspondentie met overheid, zou nu alle mogelijke digitale omgevingen langs moeten gaan om daar de voor hem bedoelde berichten terug te vinden. Een behoorlijk omslachtige klus, gegeven de vele bestuursorganen die er zijn.</p> <p>Een lijst met links naar alle mogelijk locaties waar er berichten voor hem staan, zou al helpen. Een voorziening die dit voor hem uitvoert en een overzicht toont, neemt nog meer werk uit handen.</p> <p>Een standaard of voorziening is nodig om de verschillende berichtenlijstjes per organisatie te verzamelen en deze te bundelen tot de berichtenlijst.</p>
<b>VOORBEELDEN</b>	Mijn Pensioenoverzicht toont een totaal overzicht van pensioenaanspraken afkomstig van de verschillende individuele pensioenuitvoerders.
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken over welke type berichten binnen zo'n overzicht horen.</li> <li>• Afspraken over welke gegevens voor een bericht aanwezig moeten zijn (bijv. datum, onderwerp, geraadpleegd ja/nee).</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard voor het opvragen van een overzicht bij individuele bestuursorganen (waardoor ook derde (vertrouwde) partijen de berichtenlijst voor een burger/ondernemer kunnen samenstellen).</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een vertrouwd register met deelnemende bestuursorganen voor het kunnen bevragen van deze bestuursorganen c.q. voor het kunnen samenstellen van de berichtenlijst.</li> </ul>
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam: Overzicht van berichten bekijken

<b>ID</b>	CAP-INT-BER-04
<b>NAAM</b>	<b>In staat stellen van geadresseerden om een digitaal kenbaar gemaakt bericht in te zien.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Als een bestuursorgaan een bericht digitaal kenbaar maakt, moet de geadresseerde kennis kunnen nemen van dit bericht.
<b>RATIONALE</b>	<p>Een geadresseerde dient in staat te zijn kennis te nemen van een digitaal beschikbaar bericht. Nu is een bericht in het digitale domein in toenemende mate geïntegreerd in een digitale omgeving die op ieders persoonlijke situatie is toegespitst en zich aanpast aan het device dat de gebruiker op dat moment hanteert.</p> <p>Hiernaast kan het zijn dat een gebruiker de voorkeur heeft het bericht te ontvangen in - of te dupliceren naar - zijn eigen digitale omgeving, bijvoorbeeld door het bericht op te slaan op zijn laptop of in een cloud-dienst).</p>
<b>IMPLICATIES</b>	De berichtenlijst en daadwerkelijke berichten dienen op elkaar te zijn afgestemd: ieder kenbaar gemaakt bericht dient op de berichtenlijst voor te komen en ieder item op de berichtenlijst dient te verwijzen naar een daadwerkelijk toegankelijk kenbaar gemaakt bericht. (Let wel: mogelijk dat een gebruiker criteria hanteert bij het zoeken naar berichten, bijvoorbeeld berichten die betrekking hebben op het huidige kalenderjaar; of alle ongelezen berichten).
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezen van een bericht op MijnOverheid of de verschillende Mijn-omgevingen van bestuursorganen.</li> <li>• Doorsturen van een bericht op MijnOverheid naar privé-emailadres, of het bericht in pdf-bestand van een Mijn-omgeving naar eigen laptop kunnen downloaden.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken over hoe digitaal kenbaar gemaakte berichten vindbaar zijn.</li> <li>• Afspraken over hoe digitaal kenbaar gemaakte berichten getoond worden in een Mijn-omgeving.</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard voor het formaat van een digitaal kenbaar gemaakt bericht t.b.v. downloaden.</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	Nee
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam: Kennisnemen

<b>ID</b>	CAP-INT-BER-05
<b>NAAM</b>	<b>Geadresseerden in staat stellen om na het inzien van een bericht logische vervolgstappen te ondernemen.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Een lezer van het bericht wordt instaat gesteld logische vervolgstappen op het bericht te ondernemen.
<b>RATIONALE</b>	Een bericht staat niet op zich zelf. Een voorafgaande notificatie dient hier al iets over te vermelden, bijvoorbeeld 'u moet betalen'. Het is logisch dat bij het lezen van het daadwerkelijke bericht over deze betaling, de lezer in staat is hieraan vervolg te geven.
<b>IMPLICATIES</b>	Een getoond bericht zou omringd moeten zijn toeleiding naar algemene vervolgstappen zoals 'een vraag stellen', 'aanvullende informatie lezen' en relevante specifieke vervolgstappen zoals 'betalen', 'aanvraag indienen' enz.
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een persoon die in een bericht leest dat hij een betaling moet doen in staat stellen om, via doorgeleiding, dit te doen.</li> <li>• Een persoon die in een bericht leest dat hij bezwaar tegen een beschikking kan maken in staat stellen om, via doorgeleiding, dit te doen.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken over voor burger/ondernemer uniforme wijze 'hoe een vraag te stellen', 'hoe te betalen' enz.</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	Nee
<b>VOORZIENINGEN</b>	Nee
<b>TOELICHTING</b>	Originele naam: (Vervolg)Actie ondernemen



<b>ID</b>	CAP-INT-BER-06
<b>NAAM</b>	<b>Bepalen of een geadresseerde een bericht heeft kunnen inzien.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Na het kenbaar maken (en notificeren daarvan) of het versturen van een bericht moet met voldoende zekerheid zijn vast te stellen of de geadresseerde kennis heeft kunnen nemen van de inhoud van het bericht.
<b>RATIONALE</b>	<p>Weten of een geadresseerde een bericht heeft (kunnen) in(ge)zien is voor zowel verzender als geadresseerde nodig om te kunnen bepalen of, en zo ja welke, vervolgacties nodig zijn. Als bij formele berichten vanuit de overheid niet is vast te stellen dat de geadresseerde het bericht heeft (kunnen) inzien moet passende vervolgactie volgen om dit alsnog mogelijk te maken.</p> <p>Voor de ontvanger is dit gegeven nodig om in zijn berichtenlijst de berichten die hij wel en nog niet heeft gelezen van elkaar te kunnen onderscheiden.</p> <p>Let wel: zowel burger/ondernemer als bestuursorgaan bekleden hier beide de rol van afzender als ontvanger.</p>
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er moet duidelijk zijn bepaald wanneer is voldaan aan de eis dat een geadresseerde een bericht heeft kunnen inzien (bijv. in situaties waarin berichten niet betrouwbaar bij een geadresseerde zijn af te leveren).</li> <li>• De voorzieningen die berichtenverkeer ondersteunen moeten beschikken over functionaliteit om duidelijk te maken of een bericht afdoende was in te zien (bijv. door in presentatie duidelijk te maken dat een bericht is 'gelezen')</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een overheidsorganisatie stelt een bericht kenbaar dat via een geaccepteerd kanaal is op te vragen (bijv. een MijnOmgeving) en verstuurt een notificatie die via een betrouwbaar kanaal wordt afgeleverd. Dit wordt beschouwd als het voldoende in staat stellen van de geadresseerde om kennis te nemen van de inhoud van het bericht.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	Afspraken over voorwaarden waaronder het in staat stellen tot inzien van een bericht als voldoende wordt beschouwd.
<b>STANDAARDEN</b>	Nee
<b>VOORZIENINGEN</b>	Nee
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Originele naam: Registratie kennisneming en ontvangst tonen</li> <li>• Was nog maar deels beschreven dus aanvulling aangepast en uitgebreid</li> </ul>

## Capability's Single Digital Gateway

De Europese verordening voor de Single Digital Gateway (SDG) verplicht lidstaten ertoe op een gelijke, herkenbare manier overheidsdiensten aan te bieden aan EU-burgers en -bedrijven die bezig zijn met grensoverschrijdende activiteiten. Het is bedoeld voor burgers en bedrijven die in een andere lidstaat willen studeren, wonen, werken, een onderneming starten of andere activiteiten uitvoeren.

De SDG-verordening bepaalt dat er voor deze doelgroepen, verder te noemen niet-ingezetenen, een Europese toegangspoort komt waarin alle relevante producten en diensten van de overheid, in het Engels, beschreven worden. Deze digitale toegangspoort, de Single Digital Gateway, is een online platform, dat bereikt kan worden via [www.youreurope.eu](http://www.youreurope.eu). De wijze waarop de lidstaten hun deel invullen is aan henzelf; mits er wordt voldaan aan allerlei vrij precies omschreven kwaliteitscriteria, zoals 'gebruikersgericht'. De lidstaten moeten zelf de informatievoorziening voor deze doelgroepen toegankelijk maken en vertalen.

Een aantal procedures moet volledig online worden aangeboden, waarbij er geen onderscheid mag worden gemaakt tussen Europeanen uit verschillende lidstaten. Als gebruikers dat willen, moeten dienstverlenende overheden reeds beschikbare bewijzen opvragen bij het land van herkomst van de gebruiker (aangegeven als het 'Once-Only principe'). Het functioneren van de toegangspoort wordt ondersteund met technische hulpmiddelen die de Commissie in samenwerking met de nationale overheidsdiensten ontwikkelt.

Grofweg is de verordening in te delen in 3 aandachtsgebieden:

1. *'Informatie'*: Europeanen moeten via een centrale online voorziening ('de SDG') informatie vinden en toegeleid worden naar transactievoorzieningen voor een aantal typen producten en diensten.
2. *'transacties'*: Europeanen moeten volledig digitaal, met gebruik van Engels als taal, dezelfde transacties uit kunnen voeren voor het afnemen van diensten als ingezetenen dat kunnen.
3. *'uitwisseling'*: in lijn met het 'only-once' principe hoeven digitale documenten die nodig zijn bij transacties niet (opnieuw) verstrekt te worden door afnemers maar worden ze door Europese overheidsinstellingen uitgewisseld.

Voor punt 3 'Uitwisseling' geldt dat er nog zoveel onduidelijkheid is over hoe dit moet gaan verlopen dat het bij uitgevoerde impactanalyses buiten scope is geplaatst. Om die reden en omdat het een vorm van 'gegevensuitwisseling' betreft, die binnen de werkgroep 'Gegevensuitwisseling' valt, laten we dit aandachtsgebied hier buiten beschouwing.

Veel capability's die voor interactie met niet-ingezetenen nodig zijn dezelfde als dat nu al voor ingezetenen nodig zijn. Waarbij uiteraard wel bepaalde aanpassingen nodig zijn zoals het verstrekken van informatie in het Engels en het ondersteunen van 'internationalisatie' bij transacties en afhandeling daarvan. De capability's voor interactiestrategie zijn dan ook veelal hanteerbaar ook voor de SDG.

Vanuit de relatie met het onderdeel interactie zijn de volgende capability's SDG verder uitgewerkt:

- Internationale standaardisatie van SDG-producten en -diensten
- Landelijke standaardisatie van SDG-producten en -diensten
- Eenduidig ontwerp, ontwikkeling en aanbieden van SDG-diensten
- Opnemen van verwijzingen naar gerelateerde diensten en objecten
- Transacties en verwerking geschikt voor niet-ingezetenen
- Kanaalintegratie voor SDG-diensten aan niet-ingezetenen

<b>Id/NAAM</b>	CAP-INT-SDG-01 / Internationaal standaardiseren
<b>NAAM</b>	<b>Internationale standaardisatie van SDG-producten en -diensten.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Overheidsbrede standaardisatie vindt zoveel mogelijk plaats in lijn met hoe dit internationaal, op Europees of wereldwijd niveau, plaatsvindt.
<b>RATIONALE</b>	Standaardiseren van informatie in lijn met hoe dit internationaal gebeurt maakt het (beter) mogelijk om interactie met niet-ingezetenen te ondersteunen. In het geval van de SDG om niet-ingezetenen via een Europees portaal gezochte informatie aan te bieden die onder andere toe kan leiden naar de plaats waar gebruikersvriendelijk transacties zijn uit te voeren.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor standaardisatie geldt: ‘internationaal boven landelijk boven sectoraal’.</li> <li>• Bestaande standaardisatie die afwijkt van vergelijkbare internationaal geaccepteerde standaardisatie wordt onderzocht op de mogelijkheid tot wijziging.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerkende Catalogi is afgestemd op het Core Public Service Vocabulary Application Profile (dat naar verwachting leidend wordt voor het afstemmen van producten en diensten uit Europese landen op de centrale SDG-voorziening).</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het ontwikkelen van standaarden geldt ‘internationaal tenzij’.</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OWMS, Samenwerkende catalogi, Core Public Service Vocabulary Application Profile</li> <li>• <a href="#">Overheid.nl Web Metadata Standaard, Samenwerkende Catalogi, Core Public Service Vocabulary Application Profile1</a></li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzieningen voor het, waar nodig via ‘vertaling’, gebruiken van internationale standaarden.</li> </ul>
<b>TOELICHTING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zowel voor de SDG-functies ‘informatie’, ‘transacties’ als ‘uitwisseling’ is het van belang dat informatie goed gestructureerd is en een eenduidige betekenis heeft. De SDG maakt het nog noodzakelijker dan nu al het geval is dat begrippen goed zijn gedefinieerd en geschikt zijn voor gebruik door mensen en machines. Er zijn afspraken nodig over hoe we gegevens beschrijven en uitwisselen zodat voor alle betrokken actoren en systemen duidelijk is waarover de informatie gaat, van welke eigenschappen sprake is, wat de betekenis is van de informatie (de semantiek) en hoe de informatie qua relaties en interne structuur is opgebouwd.</li> </ul>

<b>Id/NAAM</b>	CAP-INT-SDG-02 / Landelijk standaardiseren van diensten en producten
<b>NAAM</b>	<b>Landelijke standaardisatie van SDG-producten en -diensten<sup>4</sup>.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Gegevens over producten en diensten van de Nederlandse overheid worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd <sup>5</sup> . Bijvoorbeeld door kenmerken zoals naamgeving en omschrijving te standaardiseren en door gebruik van gestandaardiseerde waardelijsten.
<b>RATIONALE</b>	Standaardiseren van informatie over producten en diensten vergroot de herkenbaarheid en het gebruiksgemak voor afnemers. De noodzaak hiertoe is bij niet-ingezetenen die de SDG gebruiken nog groter dan bij ingezetenen omdat zij waarschijnlijk maar zeer incidenteel diensten af zullen nemen en extra gebaat zijn bij eenduidige omschrijving daarvan op meer plaatsen.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor kenmerken als naamgeving en omschrijving geldt: ‘Standaard tenzij’.</li> <li>• Gestandaardiseerde waardelijsten worden verplicht gebruikt.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De <a href="#">Uniforme Productnamenlijst</a> is een lijst met uniforme naamgeving voor alle producten en diensten van de Nederlandse overheid. In plaats van iedere overheidsorganisatie te laten bepalen welke naam ze geeft aan, in essentie dezelfde, producten en diensten wordt dezelfde naam gebruikt. Dit zou bijv. als eerste kunnen gebeuren bij diensten die onder de SDG-verordering vallen.</li> <li>• Het centraal bijhouden van basisomschrijvingen en kenmerken van dezelfde dienst die door meerdere organisaties wordt geleverd. In het kader van de SDG wordt voorgesteld om samenvattende hoofdtteksten van alle diensten en producten, in het Nederlands en Engels, centraal te beheren.</li> <li>• Gebruik van de gecontroleerde OWMS-waardelijsten van OWMS die uitputtende opsommingen bevatten van mogelijke waarden voor metadata eigenschappen.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle overheidsorganisaties gebruiken voor kenmerken van producten en diensten de landelijk gestandaardiseerde waarde.</li> <li>• Alle overheidsorganisaties gebruiken de OWMS-waardelijsten.</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforme productenlijst OWMS, OWMS-waardelijsten</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzieningen voor het beheren, publiceren en kunnen verbruiken van overheidsbreed gestandaardiseerde begrippen.</li> </ul>

4 Omdat het hier gaat om de SDG wordt het hier beperkt tot ‘producten en diensten’. Maar vergelijkbare vormen van standaardisatie zijn ook mogelijk voor andere veelgebruikte soorten entiteiten. Hierbij kan bijv. gebruik worden gemaakt van de Europese [e-Government Core Vocabularies](#) of gekeken worden naar hoe binnen Vlaanderen gemeenschappelijke [vocabularia, applicatieprofielen en codelijsten](#), die een bredere scope hebben dan OWMS nu heeft, worden ontwikkeld.

5 Met ‘zoveel mogelijk’ wordt aangegeven dat het alleen gaat om producten, diensten en kenmerken gaat die in essentie hetzelfde zijn. Waar ze wezenlijk van elkaar verschillen is geen standaardisatie nodig.

<b>Id/NAAM</b>	CAP-INT-SDG-03 / Herkenbaarheid
<b>NAAM</b>	<b>Eenduidig ontwerp, ontwikkeling en aanbod van SDG-diensten.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	en goede klantreis te kunnen bieden moet de informatieverstrekking, toeleiding en uitvoering van transacties op een eenduidige manier worden aangeboden. Bijvoorbeeld via consistente websites of transactievoorzieningen. De afnemer mag geen last hebben van het feit dat taken binnen de Nederlandse overheid over verschillende organisaties zijn verdeeld en dat verschillende hulpmiddelen voor dezelfde taken worden toegepast.
<b>RATIONALE</b>	niet-ingezetenen die via SDG-portaal diensten afnemen moeten geen last hebben van onnodige verschillen in zaken als presentatie en transactieverloop. Dit wordt voorkomen door diensten aan te bieden die in meerdere opzichten vergelijkbaar zijn.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de ontwikkeling van applicaties gelden overheidsbrede afspraken en standaarden rondom vormgeving en gebruik van componenten.</li> <li>• Bij het aanbieden van diensten zoals toeleiding en transacties worden overheidsbreed gestandaardiseerde patronen toegepast.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het <a href="#">NL Design System</a> is een verzameling van herbruikbare componenten waarmee ontwerpers en ontwikkelaars consistente digitale diensten kunnen ontwikkelen. Ander voordelen zijn dat bijv. toegankelijkheid beter wordt gewaarborgd en dat het leidt tot efficiënte(re) systeemontwikkeling.</li> <li>• In lijn met gemeenschappelijk gebruik van herbruikbare componenten zoals bij het NL Design System kan ook op aanpalende gebieden, zoals het toepassen van gestandaardiseerde interactiepatronen, overheidsbrede standaardisatie en hergebruik plaatsvinden. Zie als voorbeeld het <a href="#">GOV.UK Design System</a>.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle overheidsorganisaties gebruiken dezelfde herbruikbare componenten bij het ontwikkelen van dienstverleningsapplicaties.</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard voor <a href="#">digitale toegankelijkheid</a></li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NL Design System</li> </ul>

<b>ID/NAAM</b>	CAP-INT-SDG-04 / Verwijzing
<b>NAAM</b>	<b>Opnemen van verwijzingen naar gerelateerde diensten en objecten.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	<p>Er zijn vaak relaties aanwezig tussen diensten of tussen objecten waarnaar binnen beschrijvingen van diensten verwezen wordt. Er worden verwijzingen opgenomen in beschrijvende informatie om eenvoudig gerelateerde informatie op te kunnen vragen. Verwijzingen kunnen eenvoudig van aard zijn, zoals het opnemen van hyperlinks in beschrijvende teksten, of meer geavanceerd door met behulp van linked data objecten machineleesbaar te relateren.</p> <p>Bij centrale voorzieningen zoals het SDG-portaal, de Samenwerkende Catalogi en centrale websites zoals rijksoverheid.nl en ondernemersplein.nl spelen verwijzingen uiteraard al een belangrijke rol. Maar aanvullend is het ook van belang bij bijv. websites van overheidsorganisaties en binnen toelichtende tekst in het algemeen.</p>
<b>RATIONALE</b>	Zeker, maar niet alleen, niet-ingezetenen zullen soms moeite hebben om de benodigde informatie te vinden of om de plaats te vinden waar zij een transactie kunnen starten. Aanbieden van verwijzingen naar gerelateerde informatiebronnen helpt de gebruiker om te kunnen navigeren binnen het landschap van Nederlandse overheidssites.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het aanbieden van informatie worden verwijzingen opgenomen naar mogelijk interessante plaatsen met gerelateerde informatie.</li> <li>• Wanneer het gestructureerde informatie betreft wordt (ook) bezien of meer geavanceerde vormen van verwijzingen zoals linked data mogelijk zijn.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opnemen van hyperlinks in lokale informatieteksten naar van toepassing zijnde informatie op landelijk niveau.</li> <li>• Het opnemen van hyperlinks binnen een overheidseigen website naar websites van organisaties die vergelijkbare dienstverlening leveren of om een andere reden relevant kunnen zijn voor afnemers.</li> <li>• Het publiceren van teksten en verwijzingen in lijn met <u>Linked Data principes</u>.</li> <li>• De optie van Samenwerkende Catalogi om op lokale websites op basis van zoekacties niet alleen lokale producten en diensten te laten zien maar ook die van andere overheidsorganisaties.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle overheidsorganisaties nemen verwijzingen op naar gerelateerde diensten en objecten die voor dienstafnemers relevant kunnen zijn.</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HTML, Linked data standaarden (bijv. RDF, Owl, Json-LD, SHACL).</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SDG-portaal, Samenwerkende Catalogi, rijksoverheid.nl, ondernemersplein.nl</li> </ul>

<b>Id/NAAM</b>	CAP-INT-SDG-05 / Internationalisatie
<b>NAAM</b>	<b>Transacties en verwerking geschikt maken voor niet-ingezetenen.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	<p>De Europese Unie bestaat uit 27 Europese landen met in totaal in totaal een inwonersaantal van ongeveer 500 miljoen. Om op een bruikbare manier aan alle EU-burgers en ondernemers diensten te kunnen leveren moet de dienstverlening zodanig zijn ingericht dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dienstafnemers op de voor hen vertrouwde manier transacties kunnen uitvoeren, en</li> <li>• dienstenaanbieders door afnemers verstrekte gegevens op een juiste manier kunnen verwerken.</li> </ul> <p>In algemene termen beschrijven we dit als 'het rekening houden met internationalisatie'<sup>6</sup>. Een voorbeeld hiervan is de eIDAS-verordening die vereist dat overheidsorganisaties met verschillende, Europees goedgekeurde, authenticatiemiddelen om kunnen gaan. In het kader van de SDG is het verplicht aanbieden van diensten in het Engels het duidelijkste voorbeeld van internationalisatie.</p>
<b>RATIONALE</b>	Om burgers en ondernemers van buiten Nederland goede dienstverlening te kunnen bieden moeten diensten op een andere manier dan bij ingezetenen zijn te leveren en moet bij verwerking van verstrekte gegevens rekening worden gehouden met afwijkingen ten opzicht van verwerking van gegevens die door ingezetenen zijn verstrekt.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het aanbieden van diensten wordt rekening gehouden met internationalisatie (bijv. in tekensets of landinstellingen zoals datum en valuta).</li> <li>• Bij transacties wordt rekening gehouden met internationalisatie en met de mogelijkheden tot verwerking van verstrekte gegevens door het betreffende overheidsorgaan.</li> <li>• Verwerking kan andere procedures vereisen dan bij niet-ingezetenen.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het uitvoeren van transacties moeten afnemers gegevens kunnen verstrekken op de binnen hun land van toepassing zijnde manier. Bijvoorbeeld: adresgegevens zoals postcode zoals van toepassing in het land waar de afnemer woont.</li> <li>• Bij het uitvoeren van transacties zullen niet-ingezetenen in tegenstelling tot ingezetenen vaak handmatig persoonlijke gegevens moeten verstrekken.</li> <li>• Voor niet-ingezetenen kunnen nieuwe vraag-antwoordpatronen nodig zijn..</li> <li>• Door overheidsorganisaties gebruikte informatiesystemen moeten geschikt zijn om andersoortige gegevens dan bij ingezetenen kunnen verwerken. Bijv. bij opslag, presentatie en validatie.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle overheidsorganisaties ondersteunen gegevensformaten die in gebruik zijn binnen EU-landen.</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> </ul>

<sup>6</sup> Aan 'internationalisatie' gerelateerde begrippen zijn bijv. 'globalisatie' en 'lokalisatie'. Binnen deze notitie vatten we dit samen onder het begrip 'internationalisatie'.

<b>Id/NAAM</b>	CAP-INT-SDG-06 / Kanaalintegratie
<b>Naam</b>	<b>Kanaalintegratie voor SDG-diensten aan niet-ingezetenen.</b>
<b>BESCHRIJVING</b>	Door meerdere (digitale) kanalen te gebruiken wordt het mogelijk om niet-ingezetenen waarbij de gebruikelijke dienstverlening aan ingezetenen niet mogelijk is alsnog digitaal diensten aan te bieden. Om een zo goed mogelijke klantreis te bieden moet daarbij aandacht zijn voor afstemming van gebruikte kanalen.
<b>RATIONALE</b>	De SDG-verordening heeft als doel dat aan niet-ingezetenen vergelijkbare digitale dienstverlening wordt verleend als aan ingezetenen. Dit zal vanwege een aantal redenen niet altijd gevallen mogelijk zijn dus zal er soms van verschillende (digitale) kanalen gebruik gemaakt worden. Deze zullen op elkaar afgestemd moet zijn om goede dienstverlening te leveren.
<b>IMPLICATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer andere kanalen worden benut dan bij ingezetenen moeten aangepaste afhandelprocessen worden ontwikkeld en gehanteerd. Bijv. met andere informatieverstrekkingstermijnen en validaties.</li> <li>• Informatie die via verschillende kanalen wordt ontvangen moet integraal verzameld en verwerkt worden. Bijv. binnen eenzelfde 'zaakdossier'.</li> </ul>
<b>VOORBEELDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer informatie bij een niet-ingezetene niet realtime kan worden gevalideerd kan bijv. worden gekozen voor een werkwijze waarbij onderleggers op een later moment worden geüpload of verzonden via email.</li> </ul>
<b>AFSPRAKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> </ul>
<b>STANDAARDEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> </ul>
<b>VOORZIENINGEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> </ul>



## Capability's Interactiestrategie

Interactie met burgers en ondernemers kent veel aspecten. Er zijn dan ook veel verschillende capability's te benoemen waarover de overheid moet beschikken om interactie optimaal te verzorgen. Hieronder is een aanzet gedaan tot het benoemen en structureren van interactie-gerelateerde capability's.

Gelet op de beperkte tijd en capaciteit binnen het Pressure Cooker traject is daarbij gebruik gemaakt van de binnen de Gemeentelijke Modelarchitectuur (GEMMA) beschreven bedrijfsfunctie 'Klant en keteninteractie'. Daarbij moet worden opgemerkt dat een vertaling van bedrijfsfuncties naar capability's niet zonder meer mogelijk is omdat doel en inhoud verschillen. Verder zijn gemeenten uiteraard niet altijd representatief voor alle overheidsorganisaties. Onderstaande opsomming moet dus gezien worden als een aanzet tot het in beeld brengen van verschillende interactie-gerelateerde capability's.

In het schema hieronder is de bedrijfsfunctie 'Klant en keteninteractie' uitgewerkt tot op 2 niveaus. Op [https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA\\_Bedrijfsfuncties](https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Bedrijfsfuncties) is voor alle functies naast de omschrijving ook een toelichting te vinden (vaak met voorbeeld).

Informering	Contactbeheer	Klantenservice	Ontvangst
Openbare informering	Afhandeling klantcontactmoment	Klantondersteuning	Indiening c.q. wijziging aanvraag
Vertrouwelijke informering	Aanmaken c.q. wijzigen klantafspraak	Dienstverlening serviceniveau meting	Zelfredzaamheidbepaling
Gepersonaliseerde informering		Klantfeedback verzameling	Vormacceptatie
Klantgeleiding		Klanttevredenheids meting	Informatieextractie en opslag
		Klantfeedback analyse	Autorisatievaststelling
		Klanttevredenheids analyse	Identiteitvaststelling
			Voorwaardentoetsing
			Verstrekking rechten en plichten
			Afrekening

Verstrekking	Signaalverwerking	Zelfredzaamheidstimulering	Samenwerking en participatie
Documentcreatie	Signalen detectie en ontvangst	Kennis beschikbaarstelling	Burgerinitiatieven facilitering
Output-opmaak	Signalen bewerking	Vraag en aanbod matching	Algemene online samenwerking facilitering
Identiteitvaststelling	Signalen routing	Burgerinitiatieven facilitering	Onderhouden van sociale netwerken
Autorisatievaststelling			Beleidscoöperatie
Afrekening			
Waarmaking			
Verstrekking voorzieningen			

Output-verzending			
Uitbetaling			
Output archivering			
Informatiedeling georganiseerde criminaliteit			

## Klantreis: verbindende of coördinerende capability's

De volgende capability's zijn in de user stories geïdentificeerd, die *ondersteunend* zijn aan interactie/regie op gegevens:

- productdientencatalogusbeheer en -inzage (welke aanvragen tot gegevenswijziging vereisen welke input)
- zaakbeheer en -notificatie (waar staat de overheid in het (met terugwerkende kracht) herstellen van mijn gegevens)
- zaakdocument en -dossier beheer en -inzage (welke documenten zijn hierbij relevant)
- documentclassificatie (welke van die documenten kan ik inzien)
- gegevensclassificatie (welke van de gegevens die over mij zijn vastgelegd kan ik inzien)
- governance (wie heeft welke verantwoordelijkheid in het overheid breed oplossen van fouten in mijn gegevens)
- regievoering
- samenwerkingsbewaking (bij het overheid breed oplossen van fouten)
- waarheidsvinding (bij het achterhalen van verwerkingen met persoonlijke gegevens)
- algemene online samenwerking facilitering (zou samen kunnen vallen met punt 3)
- afstemming
- classificatie van mij op basis van persoonsgerelateerde feiten (hoe ben ik als persoon bij een bestuursorgaan ingedeeld)  
bijv. 'grote onderneming', 'zzp-er', etc; (niet afkomstig van uitwerking user story)

Deze capability's komen naar voren vanuit de verschillende klantreizen. Het is echter de vraag of ze toebehoren aan de scope van Interactie of dat ze ook onderdeel zijn van overige vraagstukken binnen de GDI.

## Reviewopmerkingen en verwerking

Deze bijlage bevat de reviewopmerkingen die zijn gemaakt na oplevering van de resultaten van de werkgroep Interactie tijdens het Pressure Cooker project. Per opmerking is kort aangegeven of die wel of niet is verwerkt, en zo ja hoe.

Organisatie	Opmerking	Verwerking
BD	Gebruik GEMMA capability's kent beperkingen	Is in tekst expliciet vermeld. Geen actie.
	Geen toelichting waarom deze onderwerpen voor Interactie; soms overlap of tegenstrijdig.	Keuze voor onderwerpen buiten scope van de werkgroep. Geen actie.
	Capability's hebben invloed op meerdere NORA lagen.	In inleiding nog verduidelijkt dat de relaties die worden beschreven extra aandacht verdienen maar dat het vaak ook iets betekent binnen andere lagen.  Verder n.a.v. opmerking Jaap U. de scope beperkt tot met name de 3 onderste lagen.
BZK	Visie en capability's gaan verder dan bestaande GDI. Wenselijk dat dan ook resourceplanning wordt toegevoegd. => Wij willen u verzoeken voor deze fase de problematiek in te kaderen tot de GDI.	Te lastig om onderscheid te maken in wat 'wel en niet tot GDI behoort'.
	Vanuit beleid kunnen we ons vinden in de grootste uitdaging: het faciliteren van burgers en ondernemers in het regie nemen over de interactie. Daarmee is de scope wel breder dan alleen de GDI. Ons verzoek is in de verdere uitwerking de scope op de GDI te richten.	Scopen op GDI.
	Prioritering nodig (o.a. o.b.v. wat het eerst/hardst nodig is in de GDI en wat nodig is om de burger beter te bedienen)  Wel zijn drie zaken benoemd waarvan het verstandig wordt geacht als eerste op in te zetten:  1) een voorziening waaraan interactievoorkeuren kunnen worden geregistreerd die door alle bestuursorganen worden gebruikt,  2) komen tot de juiste afspraken en standaarden zodat de burger/ondernemer een eenduidig overzicht van berichten van de overheid kan inzien als vertrekpunt voor het inzien van de feitelijke berichten,  3) standaarden die bijdragen aan het zichtbaar maken van welke gegevens zijn gebruikt en via welke regels de overheid op basis daarvan standpunten heeft ingenomen.	Prioritering is nodig maar moet in breder verband worden gedaan. Is nu (ook) belegd binnen de kerngroep om te prioriteren op basis van 'waarde' en 'haalbaarheid'.  Geen actie.
	De werkgroep noemt drie belangrijke paradigmaverschuivingen en heeft een flinke stap gemaakt in het duiden welke capability's nodig zijn om deze verschuiving in te zetten:  Verschuiving 1: De digitale overheid bestaat niet, ook niet wat betreft interactie. De scheiding tussen fysiek en digitaal moet worden verkleind.  Verschuiving 2: De huidige interactie is in hoge mate gestructureerd langs de lijnen van organisaties.	Constatering.  Geen actie.

	<p>Dat moet klant-georiënteerd worden, waarbij de klant zelf regie kan nemen (en bijvoorbeeld de omgeving kan kiezen die voor hem/ haar het meest geschikt is).</p> <p>Verschuiving 3: Interactie GDI is in hoge mate gericht op dienstverlening. Burgers en ondernemers hebben echter ook andere hoedanigheden (met daaraan gekoppelde specifieke rechten, plichten en interactie) die meer aandacht vragen. De capability's van de GDI moeten ook die hoedanigheden kunnen faciliteren.</p> <p>Vanuit beleid kunnen we de paradigmaverschuivingen van de werkgroep interactie onderschrijven. We zagen deze punten al deels terugkomen in de Interactiestrategie, het overheidsbreed gegevenslandschap, de resultaten van de architectuurwerkgroep van de Manifestgroep (werkgroep Banaan).</p>	
	<p>BZK heeft in een spreadsheet bij een aantal capability's aangegeven of hij in overeenstemming is met huidig beleid (ja, nee, deels, anders). Bij andere niks aangegeven.</p> <p><b>Regie op Gegevens</b></p> <p>ja Persoon informatie beheer</p> <p>ja Persoon informatie ontvangst</p> <p>ja Persoon informatie verstrekking</p> <p>ja Persoon informatie kennisbeheer</p> <p>ja Persoon informatie verzameling</p> <p>ja Persoon informatie herstel</p> <p>ambitie Persoon informatie verwerkings notificatie</p> <p>ja Persoon informatie verwerkings beheer</p> <p>ja Persoon informatie autorisatie beheer</p> <p>deels Persoon informatie machtigingen beheer</p> <p><b>Berichtenverkeer</b></p> <p>ja Beheer interactievoorkeuren door burger/ondernemer</p> <p>ja Notificeren aan burger/ondernemer</p> <p>ja Overzicht berichten weergeven</p> <p>ja Kennisneming berichten</p> <p>ja (Vervolg)Actie ondernemen</p> <p>ja Registratie kennisneming en ontvangst tonen</p> <p><b>SDG</b></p> <p>deels Transacties en verwerking geschikt voor niet-ingezetenen</p> <p>ambitie Kanaal integratie voor SDG-diensten aan niet-ingezetenen.</p>	<p>Constatering.</p> <p>Geen actie.</p>
DUO	<p>Algemeen: GDI in PC te weinig stelsel ('afspraken en standaarden') te veel basisinfrastructuur ('voorzieningen').</p>	<p>Mening.</p> <p>Geen actie.</p>
	<p>Interactie algemeen: overheidsdienstverlening nog teveel gezien als reactief ipv proactief ('denk mee met de klant op eigen en waar mogelijk andermans kanalen').</p>	<p>Mening.</p> <p>Geen actie.</p>
Jaap U.	<p>Niet duidelijk op welk niveau voorkeuren moeten worden geregistreerd: de hele overheid, één specifieke overheidsorganisatie, een specifieke</p>	<p>Tekst toegevoegd dat het op meerdere niveaus moet kunnen.</p>

	dienst of product. Ik kan me voorstellen dat iemand bij de belastingdienst en RDW alle digitaal wilt doen, maar specifiek de afhandeling van de nalatenschap (ook bij de belastingdienst) juist weer op papier.	
	Per capability niet altijd duidelijk of afspraak / standaard / voorziening. Vaak niet ingevulde rubrieken.	Ipv leeg nu 'Nee' ingevuld.
Logius	Algemeen: Veel te maken keuzes zijn primair beleid (geen architectuur). Perspectief burger en ondernemer zijn onderbelicht.	Mening. Geen actie.
	In algemene zin sluit dit stuk goed aan bij de beelden van Logius. Het is wel belangrijk goed te kijken naar de ambities. De ambities die in het stuk over interactie zijn opgenomen zijn omvangrijk en zetten in op burgercentrische dienstverlening vanuit een logische klantreis en inclusiviteit. In deze ambities zullen keuzes gemaakt moeten worden en prioriteiten gesteld.	Constatering. Geen actie.
RDW	(Te) weinig over positionering van MijnOverheid	Opricht was capability's beschrijven met als onderdeel óf voorzieningen nodig zijn. 'Centrale voorziening voor bereikbaarheidsprofielbeheer' zou bijv. via MO-portal ontsloten kunnen worden maar vereist bredere visie en afweging. Positioneren MO is belangrijke maar andersoortige vraag. Geen actie.
	Geen verwijzing naar de laatste versie van het stuk over FBS vanuit de GO.	In PC mocht vrij worden gedacht. Constateren van afwijkingen tussen resultaten en bijv. bestaand beleid of GO-adviezen is taak voor ontvangers van resultaten. Geen actie.
	Blz 7 Geldt het schema ook voor de ondernemer dus burger <b>en ondernemer</b> centraal	Nu in inleiding toegelicht dat vrijwel alle capability's zowel op burgers als ondernemers betrekking hebben en capability-omschrijvingen hierop gecheckt en waar nodig aangepast.
	ROG: Geen voorzieningen nodig, maar waar registreert de burger/ondernemer z'n voorkeuren die overheidsbreed te gebruiken zijn	Staat 'Centrale voorziening voor bereikbaarheidsprofielbeheer'.
	Hoe gaan we om met verschillende voorkeuren per dienst / organisatie, hoe houdt de burger / ondernemer overzicht.	Idem als bij Jaap U. – Is toegevoegd.
RvIG	Algemeen: relatie met bestaande voorzieningen niet gelegd. Reactie mn mbt I&A	Soms wel, maar niet overal. Geen actie.

RVO/BZK		
SVB	Wat de echte agenda wordt op dit terrein is niet helder.	Geen actie.
	Jargon te specifiek “gemeente” (“zaak”).	‘Zaak’ komt maar enkele keren voor; zaakgericht werken is <a href="#">thema van de NORA</a> en wordt breed gebruikt.
	Er wordt van uit gegaan dat de burger/ondernemer over alle backoffice handelingen bericht wil ontvangen – te breed.	Check: niet in capability's. (niet duidelijk waar dit zou staan)
	Mate waarin “gelogd” zou moeten worden, lijkt ook overdreven. In welke situaties speelt dit verlangen / noodzaak echt? De bepaling van rechtmatigheid van de uitvoering (ook vwb raadpleging) gebeurt immers op systeemniveau, niet op klantniveau en dus wordt niet elke transactie als zodanig bewaard: de software en processen worden getest en bij een klacht of bezwaar, is herziening mogelijk.	Check: niet in capability's. (niet duidelijk waar dit zou staan)
	Bij interactievoorkeuren moet relatie naar Machtigen komen.	Toegevoegd.
	Irt machtigen: Een federatieve opzet heeft de voorkeur – de paper gaat uit van één centrale voorziening.	Centrale voorziening blijft staan als voorgestelde voorziening.
UWV	Irt inleiding (‘outside in’) andere stukken nog meer vanuit overheid (‘inside out’) geschreven.	Geen actie.  Opmerking Ad: opdracht PC was om in termen van ‘de overheid moet in staat zijn om’ te capability's te beschrijven waarbij er impliciet vanuit gegaan is dat daarvoor (ook) voldoende duidelijk is wat behoeften bij burgers en ondernemers zijn. Los van of het wenselijk zou zijn geweest is het vaststellen daarvan een andere opdracht. Is nu in inleidend document beschreven.
VNG	Aandacht voor inclusie  Voorkomen dat mensen worden buitengesloten is het nodig dat digitale diensten van de overheid toegankelijk en begrijpelijk zijn voor iedereen (digitaal-toegankelijk), dat er wordt gewerkt aan het vergroten van de digitale vaardigheden van mensen (digitaal-vaardig) en dat mensen begrijpen wat de kansen en risico's zijn van digitalisering (digitaal-bewustzijn). M.b.t. inclusie ligt de aandacht vooral op het vergroten van digitale vaardigheden. We moeten niet uit het oog	Inclusie is een beleidsmatige keuze waarbij kwalitatieve aspecten van belang zijn zoals toegankelijkheid. Ook andere kwal.aspecten zijn van belang (bijv. veiligheid, beschikbaarheid, etc.) maar zijn geen zelfstandige capability.  Geen actie.

	verliezen dat er ook dan een groep mensen overblijven die in het geheel niet mee kunnen komen in de digitalisering, maatwerk blijft dus nodig: persoonlijk contact en ondersteuning. Wellicht verwijzen naar onze PP Overheidsloket?	
	Mbt berichtenverkeer: scheiding van taken en verantwoordelijkheden (GDI en specifiek) is niet duidelijk. Mn bij voorzieningen: wie betaalt bijv. (inlog)kosten? Wordt meegenomen in BZK position paper berichtenverkeer.	Politieke/beleidsmatige keuze. Geen actie.
VWS	Algemeen: Te veel nadruk op techniek.	? Ook interactie?
	Algemeen: Te veel nadruk op techniek. Aandacht nodig voor mogelijkheden tot fouterstel: 1. van een ontvangen gegeven altijd de bron direct duidelijk is, voor iedereen zichtbaar en zeker voor betrokkene. 2. bij correcties van gegevens altijd alle consequenties van die correcties helemaal worden doorgewerkt. Dat betekent dat er bij elke vorm van gegevensuitwisseling een reparatieprotocol nodig is, dat altijd gevolgd wordt. 3. Geconstateerde fouten in de gegevens altijd aan de bron gemeld en hersteld worden.	Lijkt mn mbt gegevensuitwissling. Bij interactie aandacht voor fouterstel ihkv regie op gegevens.
Kern-groep	De kerngroep heeft in een spreadsheet geïnventariseerd of er bij de uitwerking is opgenomen: 1. ist en soll 2. NORA-lagen 3. Capability-onderdelen (rationale, implicaties, voorbeelden, afspraken/std/voorz) 4. Relatie met de 'Why vd GDI' (notitie) 5. 'uitgangspunten expliciet toegepast'	1 focus is soll; vergelijking met ist (nog) niet gemaakt (wel door bzk). 2 deels toegevoegd; maar niet overal eenduidig toegepast. 3 volledig (muv vele capabilities obv GEMMA en klantreis). 4 niet 5 wel rekening gehouden met uitgangspunten bij start;



## Single Digital Gateway

SDG: Internationale  
standaardisatie  
producten en diensten

SDG: Landelijke  
standaardisatie  
diensten en producten

SDG: Eenduidig  
ontwerp, ontwikkeling  
en aanbod diensten

SDG: Verwijzingen  
naar gerelateerde  
diensten

SDG: Transacties en  
verwerking voor niet-  
ingezetenen

SDG: kanaalintegratie  
voor niet-ingezetenen

## Regie op gegevens

RoG: Persoonlijke  
gegevens beheer

RoG: Gegevensgebruik  
inzicht

RoG: Gegevens  
verstrekking

RoG: Gegevens  
fouterstel

RoG: Signalen en  
gegevens ontvangst

RoG: Gegevens  
autorisatie

RoG: Gegevensdeling

RoG: Gegevens-  
verwerking notificatie

RoG: Verwerkings-  
Informatie beheer

RoG:  
Machtigingenbeheer

## Federatief berichtenstelsel

FBS: Bereikbaarheid  
profiel

FBS: Berichten  
overzicht

FBS: Bericht  
notificatie

FBS: Bericht  
verstrekking

FBS: Bericht  
handelingsperspectief

FBS: Inzage  
vaststelling

## Klantreizen

Klantreis:  
ondersteuning

Klantreis: levens-  
gebeurtenis

Klantreis:  
bereikbaarheid en  
profiel

Klantreis: berichten  
verkeer (2weg)

Klantreis: notificeren

VERWERKING &  
OPSLAG

GEGEVENS-  
UITWISSELING

IDENTITEIT

VERTEGENWOOR-  
DIGING

REGISTERS

Grondslag

Organisatie

Informatie

SDG: Internationale standaardisatie producten en diensten	RoG: Persoonlijke gegevens beheer	RoG: Gegevens autorisatie			
SDG: Landelijke standaardisatie diensten en producten	RoG: Gegevensgebruik inzicht	RoG: Gegevensdeling		FBS: Bereikbaarheid profiel	Klantreis: bereikbaarheid en profiel
	RoG: Gegevens verstrekking	RoG: Gegevensverwerking notificatie	RoG: Signalen en gegevens ontvangst	FBS: Berichten overzicht	
	RoG: Gegevens fouterstel	RoG: Verwerkings-Informatie beheer	RoG: Machtigingenbeheer	FBS: Inzage vaststelling	

Applicatie

	SDG: Verwijzingen naar gerelateerde diensten	SDG: Eenduidig ontwerp, ontwikkeling en aanbod diensten	Klantreis: notificeren	FBS: Bericht notificatie	
SDG: Transacties en verwerking voor niet-ingezetenen	Klantreis: levensgebeurtenis begeleiding	SDG: kanaalintegratie voor niet-ingezetenen	Klantreis: berichten verkeer (2weg)	FBS: Bericht verstrekking	FBS: Bericht handelingsperspectief

Netwerk

Klantreis: ondersteuning	VERWERKING & OPSLAG	GEGEVENS-UITWISSELING	IDENTITEIT	VERTEGENWOORDIGING	REGISTERS
--------------------------	---------------------	-----------------------	------------	--------------------	-----------

Grondslag

Organisatie

Informatie

SDG: Internationale standaardisatie producten en diensten	RoG: Persoonlijke gegevens beheer	RoG: Gegevens autorisatie			
SDG: Landelijke standaardisatie diensten en producten	RoG: Gegevensgebruik inzicht	RoG: Gegevensdeling		FBS: Bereikbaarheid profiel	Klantreis: bereikbaarheid en profiel
	RoG: Gegevens verspreiding	RoG: Gegevensverwerking notificatie	RoG: Signalen en gegevens ontvangst	FBS: Berichten overzicht	
	RoG: Gegevens foutherstel	RoG: Verwerkingsinformatie beheer	RoG: Machtigingenbeheer	FBS: Inzage vaststelling	

**GEGEVENS-INTERACTIE**

Applicatie

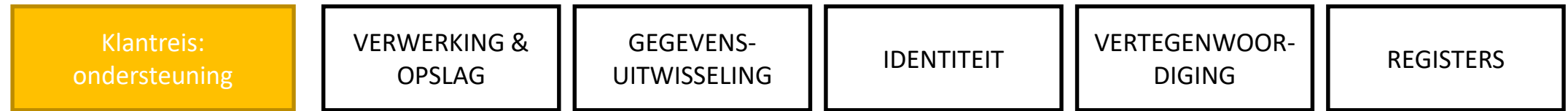
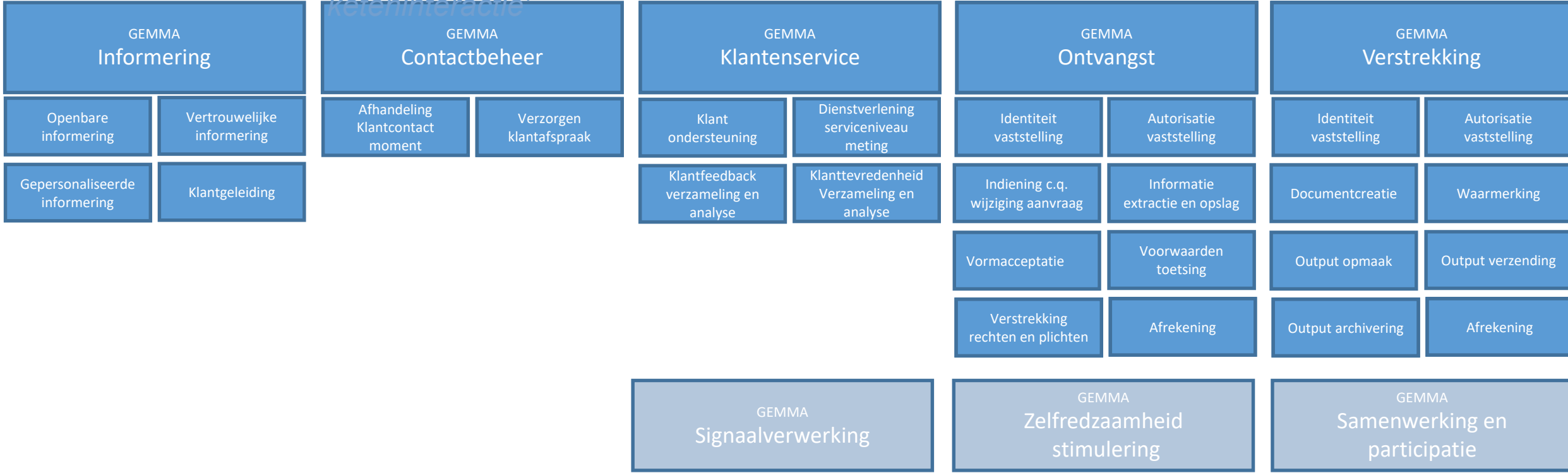
	SDG: Verwijzingen naar gerelateerde diensten	SDG: Eenduidig ontwerp, ontwikkeling en aanbod diensten	Klantreis: notificatie en	FBS: Bericht notificatie	
SDG: Transacties en verwerking voor niet-ingezetenen	Klantreis: levensgebeurtenis begeleiding	SDG: kanaalintegratie voor niet-ingezetenen	Klantreis: berichten verkeer (2weg)	FBS: Bericht verstrekking	FBS: Bericht handelingsperspectief

**DIENSTEN-INTERACTIE**

Netwerk

HULP Klantreis: ondersteuning <b>INTERACTIE</b>	VERWERKING & OPSLAG	GEGEVENS-UITWISSELING	IDENTITEIT	VERTEGENWOORDIGING	REGISTERS
---	---------------------	-----------------------	------------	--------------------	-----------

Capability's afgeleid van GEMMA bedrijfsfunctie 'Klant- en keteninteractie'



***Bijlage I1b Interactie:  
uitwerking van de route om  
tot de capability's voor regie  
op gegevens te komen***

# Thema Regie op Gegevens

Uitwerking thema binnen domein Interactie  
Werkgroep Interactie, versie 2020710



# Aanpak (tevens inhoudsopgave van verdere presentatie)

Inventariseren capabilities voor Regie op Gegevens door Personen (Natuurlijke en Niet Natuurlijke Personen)

1. inventariseren beleidskaders
2. doornemen beleidskaders
  - a. inventariseren regiehandelingen
  - b. benoemen gegevenssoorten
3. benoemen gegevens specifieke capabilities Regie op Gegevens
4. toetsen volledigheid aan user stories
5. terugbrengen tot generieke capabilities voor Regie op Gegevens abstractieniveau (vergelijkbaar met 'bereikbaarheidsprofielbeheer')
6. nadere uitwerking benodigde capabilities voor Regie op Gegevens

# 1. Beleidskaders

Voor Regie op Gegevens (RoG) zijn de volgende beleidskaders relevant:

- Vigerend regeerakkoord
- Digitaliseringsstrategie “Nederland Digitaal”
- Digitale agenda “NLDIGIbeter”
- OBDO Interactiestrategie 6-12-2017
- Beleidsbrief Regie op Gegevens 11-7-2019
- Uitspraken OBDO over bijdragen aan RoG, zoals API-strategie (nov. 2019)
- Wet digitale overheid / Gewijzigd amendement WDO - Middeldorp & Verhoeven
- Europese strategieën en verordeningen (Data Act, Single Digital Gateway, Self Sovereign Identity (SSI), etc)
- AVG en EVRM
- “Juridisch kader voor Regie op gegevens” Pels Rijcken d.d. 24 januari 2020

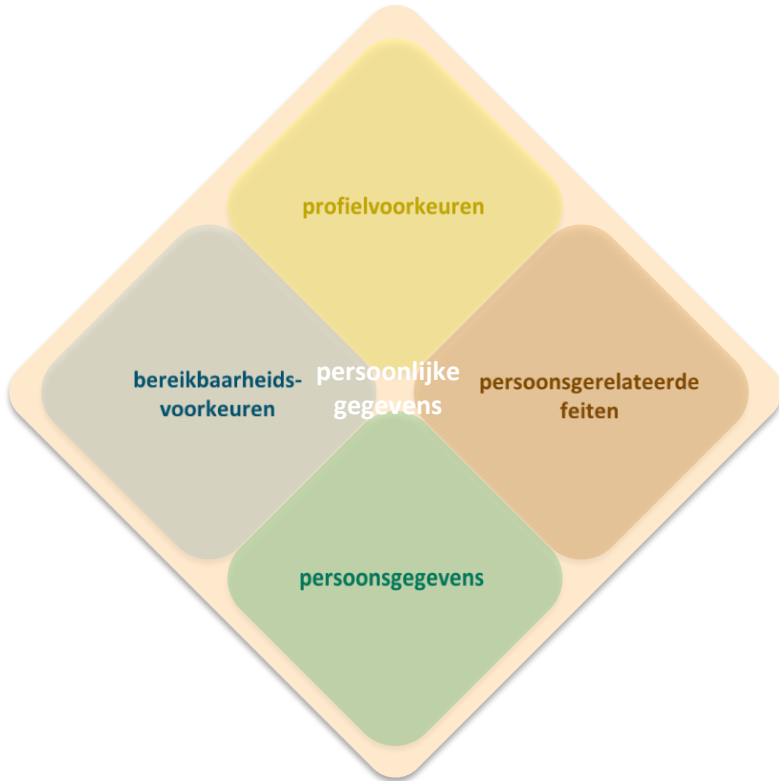
Deze beleidskaders leveren verschillende uitgangspunten op waarmee rekening dient te worden gehouden, zoals dataminimalisatie, consent, machtigingen voor regiehandelingen e.d.

# 2a. Beleidskaders - Regiehandelingen

- **creëren**
  - weigeren reeds bekende gegevens op te geven
- **inzien**
  - notificeren van inzage
  - welke soort gegevens
  - zien waarvoor gebruikt
  - zelf gebruiken
- **(zelf) verzamelen**
- **wijzigen**
  - wijzigen foutieve gegevens
  - gevolgen fouten laten herstellen
  - notificeren van wijzigingen
- **(laten) verwijderen (recht op vergetelheid)**
  - notificeren van verwijderen
- **delen**
  - goedkeuren/afkeuren gebruik
  - uitruilen (transactie)
  - onttrekken (pull)
  - aanbieden (push)
  - notificeren van delen
- **machtigen voor regiehandeling**



## 2b. Beleidskaders - Gegevenssoorten



### Persoonlijke gegevens

verzamelnaam voor persoonsgegevens, persoonsgerelateerde feiten, bereikbaarheidsvoorkeuren en profielvoorkeuren.

### Persoonsgegevens

alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare persoon. Het gaat dan zowel om direct identificeerbare informatie (zoals een naam, identificatienummer zoals BSN of RSIN of foto) als om indirect identificeerbare informatie (zoals locatiegegevens).

### Persoonsgerelateerde feiten

gegevens over personen (attesteringen, beweringen) die niet direct behoren tot persoonsgegevens maar wel samenhangen met en herleidbaar zijn tot personen. Bijvoorbeeld: een Havo-diploma behaald in 1996.

### Bereikbaarheidsvoorkeuren

Voorkeuren van een persoon als het gaat om de bereikbaarheid in het berichtenverkeer van en naar de overheid. Voorbeeld: alle berichten via e-mail, e-mail adres.

### Profielvoorkeuren

Voorkeuren van een persoon in het 'digitale profiel' dat de overheid hanteert in de interactie met die persoon. Bijvoorbeeld genderinstelling voor aanschrijvingen.

N.B.: dit is dus geen domein afhankelijke indeling van gegevens, zoals medische gegevens of polissen e.d., de domeinspecifieke gegevens vallen meestal onder de persoonsgerelateerde feiten

# 3. Uitwerking

## 1. regiehandelingen in klantreis persoon

## 2. gegevensoorten Persoonlijke gegevens:

- persoonsgegevens
- persoonsgerelateerde feiten
- bereikbaarheidsvoorkeuren
- profielvoorkeuren

## 3. gegevensspecifieke capabilities regie op gegevens

[Word document met uitwerking](#)

Soort gegevens (ICTU/GO) → ↓ Regiehandelingen (ICTU/Beleid RoG)	persoonlijke gegevens			
	persoonsgegevens	transacties of feiten m.b.t. een persoon	bereikbaarheidsinstellingen (voorkeuren)	profielinstellingen (overige voorkeuren)
	bijv. naam, geboortedatum	bijv. behaald diploma, testamen overtreiding, verleende vergunning laatste contactmoment	2 bijv. voorkeur voor mail, email-adres	bijv. gender instelling bij correspondentie, profilering, voorkeuren voor delen
<b>creëren</b>	persoonsgegevensbeheer	persoonsgerelateerde feitenbeheer	bereikbaarheidsbeheer	profielbeheer
- gegevens invoeren/aanleveren	persoonsgegevensontvangst	persoonsgerelateerde feiten ontvangst	etc.	etc.
- notificeren van creatie	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie	persoonsgerelateerde feiten verwerkingsnotificatie	etc.	etc.
<b>Inzien</b>	persoonsgegevensbeheer	persoonsgerelateerde feitenbeheer	bereikbaarheidsbeheer	profielbeheer
- zelf gebruiken	persoonsgegevensverstrekking	persoonsgerelateerde feiten verstrekking	etc.	etc.
- (zelf) verzamelen	persoonsgegevensverzameling persoonsgegevensverstrekking persoonsgegevensontvangst	persoonsgerelateerde feiten verzameling, verstrekking en ontvangst	etc.	etc.
- notificeren van inzage	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie (Gemma: persoonsgegevens gebruik informering)	persoonsgerelateerde feiten verwerkingsnotificatie (Gemma: persoonlijke gegevens informering)	etc.	etc.
- welke soort gegevens zien waarvoor gebruikt	metagegevensbeheer persoonsgegevensverwerkings-feiteninzage	metagegevensbeheer persoonlijke feiten verwerkingsinzage	metagegevensbeheer etc.	metagegevensbeheer etc.
<b>wijzigen</b>	persoonsgegevensbeheer	persoonsgerelateerde feiten beheer	bereikbaarheidsbeheer	profielbeheer
- wijzigen foutieve gegevens	1 persoonsgegevensontvangst en -beheer	persoonsgerelateerde feitenontvangst en -beheer	3 etc.	etc.
- gevolgen laten herstellen	persoonsgegevensherstel	persoonsgerelateerde feiten herstel	etc.	etc.
- notificeren van wijzigingen	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie	persoonsgerelateerde feiten verwerkingsnotificatie	etc.	etc.
<b>(laten) verwijderen (recht op vergetelheid)</b>	persoonsgegevensbeheer	persoonsgerelateerde feiten beheer	bereikbaarheidsbeheer	profielbeheer
- notificeren van verwijderen	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie	persoonsgerelateerde feiten verwerkingsnotificatie	etc.	etc.
<b>delen</b>	persoonsgegevensbeheer	persoonsgerelateerde feiten beheer	bereikbaarheidsbeheer	profielbeheer
- weigeren reeds bekende gegevens op te geven	persoonsgegevensontvangst	persoonsgerelateerde feiten ontvangst	etc.	etc.
- goedkeuren/afkeuren gebruik	persoonsgegevensautorisatiebeheer persoonsgegevensverwerkingenbeheer	persoonsgerelateerde feiten autorisatiebeheer persoonsgerelateerde feiten beheer	etc.	etc.
- uitruilen (transactie)	persoonsgegevensverstrekking persoonsgegevensontvangst	persoonsgerelateerde feiten verstrekking	etc.	etc.
- onttrekken (pull)	persoonsgegevensontvangst	persoonsgerelateerde feiten ontvangst	etc.	etc.
- aanbieden (push)	persoonsgegevensverstrekking	persoonsgerelateerde feiten verstrekking	etc.	etc.
- notificeren van delen	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie	persoonsgerelateerde feiten verwerkingsnotificatie	etc.	etc.
<b>machtigen voor regiehandeling</b>	persoonsgegevensmachtigenbeheer	persoonsgerelateerde feiten machtigenbeheer	etc.	etc.

# 4. Toets aan user stories

## 1. op hoofdlijnen uitschrijven user stories

- Ik (burger of ondernemer) wil weten wat er waar over mij is vastgelegd.
- Ik wil weten wie welke data van mij voor welk doel heeft gebruikt.
- Ik wil mijn kanaalvoorkeuren per product of dienst (of groepen producten of diensten) eenmalig vastleggen zodat elke overheid deze gebruikt.
- Ik wil een wijziging van mijn gegevens vastleggen, of een correctie vragen, zodat deze op alle relevante plaatsen verwerkt worden.

## 2. adresseren welke geïdentificeerde capabilities gebruikt

## 3. benoemen **nieuwe / complementaire capabilities**

Zie [Toets met user stories](#) voor de details

# 5a. Generieke capabilities RoG

In de volgende slides zijn de generieke capabilities voor Regie op Gegevens binnen het interactiedomein opgesomd.

Vanuit het thema Regie op Gegevens geredeneerd kunnen we capabilities tegenkomen die relevant zijn voor het thema, maar niet vallen binnen het domein interactie.

Een self-service mogelijkheid om zelf gegevens aan te kunnen passen, is een andere capability dan het kunnen beheren van een basisregistratie. Daar waar we ondersteunende capabilities tegenkwamen, zijn die benoemd, maar niet verder uitgewerkt.

Zie [Toets met user stories](#) voor de details

## 5b. Generieke capabilities level 1-3 RoG [\(link naar excel\)](#)

Level 1	Level 2	Level 3	
Relatiebeheer	Persoonsbeheer	Persoon informatiebeheer	Zelf informatie over een persoon kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen of dit door de overheid kunnen laten doen.
		Persoon informatie kennisbeheer	Metagegevens en andere kennis over de gegevens over een persoon kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen.
		Persoon informatieontvangst	Kunnen ontvangen van signalen, gegevens, een verzoek of een melding over een persoon wat aanleiding geeft om een proces te starten of wat anderszins bijdraagt aan de uitvoering van een proces.
		Persoon informatieverzameling	Kunnen samenstellen van een selectie van gegevens over een persoon met als doel die selectie te kunnen delen met derden.
		Persoon informatieverstrekking	Kunnen verstrekken (delen) van signalen, gegevens of een verzameling van gegevens, een verzoek of een melding over een persoon.
		Persoon informatieherstel	Kunnen herstellen van verwerkingen met foutieve gegevens over een persoon. Hierbij kan het gaan om het integraal herstellen van verwerkingen bij verschillende overheidsinstanties.
		Persoon informatie verwerkingsnotificatie	Kunnen notificeren over de verwerking van informatie over een persoon.
		Persoon informatie verwerkingsbeheer	Kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen van informatie <u>over verwerkingen</u> die met informatie over een persoon zijn uitgevoerd.
		Persoon informatie autorisatiebeheer	Rechten kunnen instellen op het vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen van informatie over een persoon. Met het verlenen van toestemming tot raadplegen van informatie over een persoon wordt het publiek of gericht delen (verstrekken) van de informatie waarvoor het recht is ingesteld mogelijk gemaakt.
		Persoon informatie machtigingenbeheer	Rechten kunnen instellen om namens een persoon informatie over die persoon te kunnen vastleggen, raadplegen, wijzigen en verwijderen. Hieronder valt ook de mogelijkheid om namens de persoon de informatie-autorisatierechten te beheren.

Persoon staat voor natuurlijke en niet-natuurlijke personen. Aanname is dat de capabilities voor natuurlijke personen ook op niet-natuurlijke personen van toepassing zijn. Het zou kunnen dat voor RoG door ondernemers aanvullende capabilities nodig zijn.

# 5c. Ondersteunende capabilities

De volgende capabilities zijn in de user stories geïdentificeerd, die *ondersteunend zijn* aan interactie/regie op gegevens\*:

1. productdienstencatalogusbeheer en -inzage (welke aanvragen tot gegevenswijziging vereisen welke input)
2. zaakbeheer en -notificatie (waar staat de overheid in het (met terugwerkende kracht) herstellen van mijn gegevens)
3. zaakdocument en -dossier beheer en -inzage (welke documenten zijn hierbij relevant)
4. documentclassificatie (welke van die documenten kan ik inzien)
5. gegevensclassificatie (welke van de gegevens die over mij zijn vastgelegd kan ik inzien)
6. governance (wie heeft welke verantwoordelijkheid in het overheid breed oplossen van fouten in mijn gegevens)
7. regievoering
8. samenwerkingsbewaking (bij het overheid breed oplossen van fouten)
9. waarheidsvinding (bij het achterhalen van verwerkingen met persoonlijke gegevens)
10. algemene online samenwerking facilitering (zou samen kunnen vallen met punt 3)
11. afstemming
12. classificatie van mij op basis van persoonsgerelateerde feiten (hoe ben ik als persoon bij een bestuursorgaan ingedeeld) bijv. 'grote onderneming', 'zzp-er', etc; (niet afkomstig van uitwerking user story)

\* geïdentificeerd in een user story waarbij een overheid breed oplosteam verwerkingen met foute gegevens herstelt naar aanleiding van een aanvraag tot herstel door een persoon

## 6. Uitwerking benodigde capabilities voor RoG

Voor 4 belangrijke capabilities is de eerste uitwerking gemaakt conform GO-template:

- Persoon informatiebeheer
- Persoon informatie kennisbeheer
- Persoon informatieherstel
- Persoon informatieverstrekking

De uitwerking van deze capabilities is terug te vinden in het document [Capabilities Regie op Gegevens](#)

# Tot slot

De verwachting is dat we de meeste capabilities voor regie op gegevens kunnen afdekken met afspraken en standaarden. Uitzonderingen:

- persoon informatiebeheer als het gaat om bereikbaarheids- en profielvoorkeuren (in de GO: bereikbaarheidsprofielbeheer). Voor deze voorkeuren willen we dat alle overheidsinstanties consistent gebruik maken van één set voorkeuren, zoals die door burgers en ondernemers zijn vastgelegd. Hiervoor is een gemeenschappelijke voorziening nodig (zie rationale GO richtinggevende keuzes, bereikbaarheidsprofielbeheer).
- persoon informatiekennisbeheer. Hiervoor is minimaal een voorziening nodig waarmee een volledig overzicht samengesteld kan worden met kennis en metadata over persoonlijke gegevens. De inhoud van dit overzicht is afkomstig van alle bestuursorganen/overheidsinstanties die persoonlijke gegevens beheren.



## Bijlage I1c Interactie Toets van de RoG capability's aan de hand van een aantal user stories

### User stories voor het toetsen van de volledigheid van capabilities voor Regie op Gegevens

#### Toelichting kleuren en letters:

Groen Nog niet onderkende capability

Grijs Overheidsinterne processtap bij het doorlopen van een user story, vermeld om capabilities te kunnen vaststellen

Letters Thema vd capability: (I)nteractie (R)egie op gegevens (A)nders

#### User story: Ik wil weten wat er over mij is vastgelegd

Stap	Capability
ik identificeer mijzelf bij de overheid	identificatie (A)
ik vraag op welke gegevens over mij (kunnen) zijn vastgelegd	persoonsgegevens kennisbeheer en -inzage (R) persoonsgerelateerde feiten kennisbeheer en -inzage(R) bereikbaarheid kennisbeheer en -inzage (R) profielvoorkeuren kennisbeheer en -inzage (R)
ik raadpleeg de gegevens die over mij zijn vastgelegd	persoonsgegevensbeheer (R) persoonsgerelateerde feitenbeheer (R) bereikbaarheidsbeheer (R) profielbeheer (R) persoonsgegevensverstrekking (R) persoonsgerelateerde feitenverstrekking (R) bereikbaarheidsgegevensverstrekking (R) profielgegevensverstrekking (R)
obv mijn autorisatie krijg ik toegang tot mijn gegevens	persoonsgegevensautorisatiebeheer (R) persoonsgerelateerde feitenautorisatiebeheer (R) bereikbaarheidsgegevensautorisatiebeheer (R) profielgegevensautorisatiebeheer (R)
de overheid logt de raadpleging	persoonsgegevensverwerkingsregistratie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsregistratie (R) bereikbaarheidsgegevensverwerkingsregistratie (R) profielgegevensverwerkingsregistratie (R)

Stap	Capability
ik ontvang een notificatie van de inzage zodat ik de overheid kan informeren als ik zelf mijn gegevens niet ingezien heb	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsnotificatie (R) bereikbaarheidsgegevensverwerkingsnotificatie (R) profielgegevensverwerkingsnotificatie (R)

User story: Ik wil weten wie welke data over mij voor welk doel heeft gebruikt.

Stap	Capability
ik identificeer mijzelf bij de overheid	identificatie (A)
obv mijn autorisatie krijg ik toegang tot mijn gegevens	persoonsgegevensautorisatiebeheer (R) persoonsgerelateerde feitenautorisatiebeheer (R) bereikbaarheidsgegevensautorisatiebeheer (R) profielgegevensautorisatiebeheer (R)
ik raadpleeg de historie van het gebruik van mijn gegevens; daarbij kan ik zien wie welke data <u>over</u> mij voor welk doel heeft gebruikt	persoonsgegevensverwerkingsregistratie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsregistratie (R) bereikbaarheidsgegevensverwerkingsregistratie (R) profielgegevensverwerkingsregistratie (R) persoonsgegevensverwerkingsinzage (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsinzage (R) bereikbaarheidsgegevensverwerkingsinzage (R) profielgegevensverwerkingsinzage (R)

User story: Ik wil mijn kanaalvoorkeuren per product of dienst (of groepen producten of diensten) eenmalig vastleggen zodat elke overheid deze gebruikt.

Stap	Capability
ik identificeer mijzelf bij de overheid	identificatie (A)
obv autorisaties krijg ik toegang tot de product/dienstencatalogus en mijn bereikbaarheidsgegevens	autorisatie (A) bereikbaarheidsgegevensautorisatiebeheer (R)
ik blader door de product/dienstencatalogus	productdienstencatalogusbeheer (I) productdienstencatalogusinzage (I)
ik leg mijn algemene kanaalvoorkeuren vast zonder onderscheid in producten of diensten	bereikbaarheidsbeheer (R) bereikbaarheidsgegevensontvangst (R)
ik leg mijn kanaalvoorkeuren voor een individueel product of dienst vast	bereikbaarheidsbeheer (R) bereikbaarheidsgegevensontvangst (R)
ik groepeer een aantal producten of diensten waarvoor ik mijn kanaalvoorkeuren uniform vast wil leggen	bereikbaarheidsbeheer (R) bereikbaarheidsgegevensontvangst (R)
ik leg mijn kanaalvoorkeuren voor deze groep vast	bereikbaarheidsbeheer (R) bereikbaarheidsgegevensontvangst (R)
de overheid logt de vastlegging/wijziging	bereikbaarheidsgegevensverwerkingsregistratie (R)
ik ontvang een notificatie van de wijziging(en) van mijn bereikbaarheidsvoorkeuren	bereikbaarheidsgegevensverwerkingsnotificatie (R)

Het vastleggen van bereikbaarheidsvoorkeuren op verschillende niveaus veronderstelt het gebruik van business rules of een afgesproken volgorde om de juiste voorkeur toe te passen. Dit zou onderdeel kunnen zijn van de implementatie van de Gemma capability 'Output-verzending (R)'

User story: Ik wil een wijziging van mijn gegevens vastleggen, of een correctie vragen, zodat deze op alle relevante plaatsen verwerkt worden.

Uitgangspunt: De overheid biedt burgers/ondernemers centraal handelingsperspectief voor het wijzigen van gegevens. Daarbij treedt de overheid op als één overheid en wordt éénmalig naar gegevens gevraagd.

Stap	Capability
ik identificeer mijzelf bij de overheid	identificatie (A)
ik raadpleeg de gegevens die over mij zijn vastgelegd  <i>(de gegevens zouden kunnen worden gepresenteerd in de vorm van een soort kennisboom (ontologie). Per gegeven is bekend en zichtbaar of het direct door mij gewijzigd kan worden, of dat hiervoor een aanvraag nodig is)</i>	<p>persoonsgegevensbeheer (R)  persoonsgerelateerde feitenbeheer (R)  bereikbaarheidsbeheer (R)  profielbeheer (R)</p> <p>persoonsgegevensverstrekking (R)  persoonsgerelateerde feitenverstrekking (R)  bereikbaarheidsgegevensverstrekking (R)  profielgegevensverstrekking (R)</p> <p>persoonsgegevens kennisbeheer en -inzage (R)  persoonsgerelateerde feiten kennisbeheer en -inzage (R)  bereikbaarheid kennisbeheer en -inzage (R)  profielvoorkeuren kennisbeheer en -inzage (R)</p>
obv mijn autorisatie krijg ik toegang tot mijn gegevens	persoonsgegevensautorisatiebeheer (R) persoonsgerelateerde feitenautorisatiebeheer (R) bereikbaarheidsgegevensautorisatiebeheer (R) profielgegevensautorisatiebeheer (R)
de overheid logt de raadpleging	persoonsgegevensverwerkingsregistratie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsregistratie (R) bereikbaarheidsgegevensverwerkingsregistratie (R) profielgegevensverwerkingsregistratie (R)
ik ontvang een notificatie van de inzage zodat ik de overheid kan informeren als ik zelf mijn gegevens niet ingezien heb	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsnotificatie (R) bereikbaarheidsgegevensverwerkingsnotificatie (R) profielgegevensverwerkingsnotificatie (R)

Stap	Capability
<b>** direct wijzigen gegevens **</b>	
ik geef een wijziging van mijn direct aanpasbare gegevens door met een ingangsdatum	bereikbaarheidsbeheer (R) profielbeheer (R) bereikbaarheidsgegevensontvangst (R) profielgegevensontvangst (R)
de overheid logt de wijziging	bereikbaarheidsgegevensverwerkingsregistratie (R) profielgegevensverwerkingsregistratie (R)
ik ontvang een notificatie van de inzage en wijziging zodat ik de overheid kan informeren als ik zelf mijn gegevens niet ingezien en gewijzigd heb	bereikbaarheidsgegevensverwerkingsnotificatie (R) profielgegevensverwerkingsnotificatie (R)
de wijziging gaat in op ingangsdatum	bereikbaarheidsbeheer (R) profielbeheer (R)
<b>** aanvraag wijzigen gegevens **</b>	
ik geef aan <u>welke</u> niet-direct aanpasbare gegevens ik wil wijzigen	ontvangst (I) persoonsgerelateerde feitenontvangst (R)
de overheid bepaalt op basis van mijn keuzes, welke gegevensdiensten afgenomen moeten worden en welke gegevens daarvoor nodig zijn	productdienstencatalogusinzage (A) vormacceptatie (I)
ik kan op basis van de te wijzigen gegevens in mijn selectie één aanvraag indienen waarin alle informatie die nodig is éénmalig uitgevraagd wordt	ontvangst (I) persoonsgegevensontvangst (R) persoonsgerelateerde feitenontvangst (R) bereikbaarheidsgegevensontvangst (R) profielgegevensontvangst (R)
de overheid start een zaak voor de wijziging van gegevens en het herstellen van verwerkingen met foutieve gegevens.	zaakbeheer en – notificatie (A)
ik ontvang een bevestiging van mijn aanvraag	vertrouwelijke informering (I) gepersonaliseerde informering (I)
ik ontvang een notificatie van het starten van de zaak om mijn gegevens te wijzigen en eventuele foutieve verwerkingen te herstellen	zaakbeheer en – notificatie (A) vertrouwelijke informering (I) gepersonaliseerde informering (I)
de overheid benoemt een regievoerder voor de zaak	governance (A) samenwerkingsbewaking (A) - Gemma afstemming (A) - Gemma regievoering (A) - Gemma
de overheid creëert een samenwerkingsruimte waarin de gegevens die nodig zijn voor het behandelen van de wijzigingen gedeeld kunnen worden	samenwerking en participatie (A) – Gemma algemene online samenwerking facilitering (A) - Gemma

Stap	Capability
met andere overheidsinstanties en waarin de betrokken overheidsinstanties samen kunnen werken (overheidsbreed oplosteam) aan het wijzigen van gegevens en het met terugwerkende kracht herstellen van verwerkingen	
ik kan de gegevens die ik heb aangeleverd inzien en ik kan zaakdocumentatie bekijken die door overheidsinstanties met mij gedeeld wordt	gegevensclassificatie (A) documentclassificatie (A) zaakdocumentbeheer (A) zaakdossierbeheer (A) algemene online samenwerking facilitering (A) - Gemma
de betrokken overheidsinstanties - behandelen de wijzigingsaanvraag - voeren de nodige herstelverwerkingen uit - informeren de regievoerder	hiervoor zullen verschillende behandel specifieke capabilities nodig zijn die buiten de thema's Regie op gegevens en Interactie vallen. Denk daarbij aan capabilities als waarheidsvinding, verwerkingsanalyse, etc.
de regievoerder monitort de voortgang bij de individuele overheidsinstanties en houdt de overall status van de behandeling van mijn aanvraag bij ..	zaakbeheer en – notificatie (A)
ik ontvang notificaties over wijzigingen in de status van mijn aanvraag en over eventuele aanvullende acties die van mij verwacht worden om mijn verzoek af te kunnen wikkelen	zaakbeheer en – notificatie (A) vertrouwelijke informering (I) gepersonaliseerde informering (I)
- <i>happy flow doorvoeren aangevraagde wijzigingen</i> -	
de overheid behandelt de wijzigingsaanvraag en wijzigt mijn gegevens	persoonsgegevensbeheer (R) persoonsgerelateerde feitenbeheer (R)
de overheid logt wijzigingen in de gegevens over mij	persoonsgegevensverwerkingsregistratie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsregistratie (R)
ik ontvang een notificatie van de wijziging door de overheid	persoonsgegevensverwerkingsnotificatie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsnotificatie (R)
de wijziging gaat in op ingangsdatum	persoonsgegevensbeheer (R) persoonsgerelateerde feitenbeheer (R)
de overheid herstelt verwerkingen die met foutieve gegevens zijn uitgevoerd	persoonsgegevensherstel (R) persoonsgerelateerde feitenherstel (R)
de overheid logt de herstelverwerkingen	persoonsgegevensverwerkingsregistratie (R) persoonsgerelateerde feitenverwerkingsregistratie (R)
ik ontvang een notificatie over de herstelde verwerkingen	vertrouwelijke informering (I)

Stap	Capability
(naar verwachting maatwerk; daarom via generieke interactie capabilities)	gepersonaliseerde informering (I)
ik ontvang een notificatie van het sluiten van de zaak om mijn gegevens te wijzigen en eventuele foutieve verwerkingen te herstellen	zaakbeheer en – notificatie (A) vertrouwelijke informering (I) gepersonaliseerde informering (I)

NB. er is natuurlijk nog van alles te bedenken over feedback op het uitvoeren van de zaak en op het eindresultaat.

Om bij het thema Regie op gegevens te blijven is hier niet nader op ingegaan.