

Handreiking NORA-overzichtskaarten

Richtlijnen voor het maken van NORA-conforme
architectuurplaten

Handreiking NORA-platen

Januari 2011 |

Deze handreiking biedt u aanwijzingen voor het maken van architectuurplaten in de NORA-beeldtaal. Deze platen hebben een *communicatieve* doelstelling: zij moeten een brede doelgroep van bestuurders, managers, architecten en ICT-uitvoerders een impressie geven van de informatiearchitectuur van de Nederlandse overheid. Deze impressie richt zich op het in samenhang positioneren en ordenen van voorzieningen, bouwstenen, standaarden etc. Door gebruik te maken van deze beeldtaal en de daarin gebruikte begrippen, worden de architectuurplaten van uw organisatie vergelijkbaar met die van een groot aantal andere organisaties.

Voor nauwkeurige architectuurplaten verwijzen wij graag door naar bestaande standaarden op dit gebied, zoals Archimate, BPML e.d. In deze modelleertalen zijn onderdelen uit de NORA-beeldtaal, zoals de kleurvlakken, overigens ook goed toe te passen.

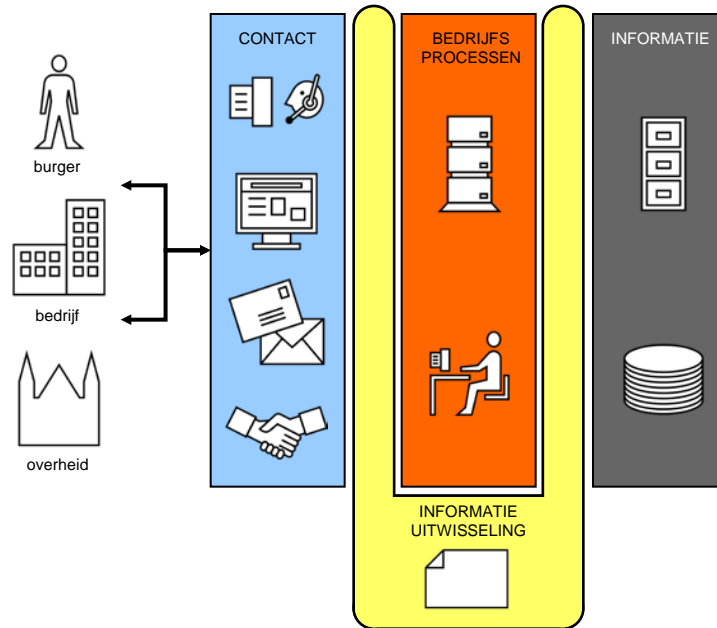
In dit handboek vindt u:

- Beschrijvingen van begrippen en basisplaten
- Vormgevingsrichtlijnen

hoofdstuk 1
hoofdstuk 2

1. Beschrijvingen van begrippen en basisplaten

1.1 Nora beeldtaal in het kort



In de NORA beeldtaal staat het dienstverleningsperspectief centraal. Dit perspectief is van toepassing op alle overheidsorganisaties: zij verlenen immers allemaal diensten aan afnemers (burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties). De beeldtaal groepeert de bedrijfsfuncties die hierbij een rol spelen in vier kleurvlakken.

Dienstverlening (van links naar rechts):

- wordt afgenomen door burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties
- en aangeboden in een loket, via een website of ander soort contactfunctie (blauwe vlak)
- komt tot stand in een aantal werkprocessen (oranje vlak)
- maakt gebruik van informatie (grijze vlak).
- wordt ondersteund door berichtenverkeer. Deze functie verbindt ook bovenstaande domeinen (gele vlak).

In deze kleurvlakken kunt u voorzieningen positioneren, al naar gelang hun rol in de dienstverlening. Ter illustratie kunt u daarbij gebruik maken van icoontjes (zie voor een compleet overzicht ...). Deze icoontjes verbeelden bijvoorbeeld callcenters en websites (blauwe vlak), handmatige- en geautomatiseerde werkprocessen (oranje vlak) etc.

De kleurvlakken zijn dus bedoeld om bedrijfsfuncties en voorzieningen op een overzichtelijke manier te positioneren en met elkaar in verband te brengen. Verder hebben de kleurvlakken geen betekenis. De kleurvlakken zijn géén weergave van front-, mid-, en backoffice.

In de NORA beeldtaal staat het dienstverlenings-perspectief centraal. Dit perspectief is van toepassing op alle overheidsorganisaties: zij verlenen immers allemaal diensten aan afnemers (burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties). De beeldtaal groepeerde de bedrijfsfuncties die hierbij een rol spelen in vier kleurvlakken.

Dienstverlening (van links naar rechts):

- wordt afgenomen door burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties
- aangeboden in een loket, via een website of ander soort contactfunctie (blauwe vlak)
- komt tot stand in een aantal werkprocessen (oranje vlak)
- maakt gebruik van informatie (grijze vlak).
- wordt ondersteund door berichtenverkeer. Deze functie verbindt ook bovenstaande domeinen (gele vlak).

In deze kleurvlakken kunt u voorzieningen positioneren, al naar gelang hun rol in de dienstverlening. Ter illustratie kunt u daarbij gebruik maken van icoontjes (zie voor een compleet overzicht ...). Deze icoontjes verbeelden bijvoorbeeld callcenters en websites (blauwe vlak), handmatige- en geautomatiseerde werkprocessen (oranje vlak) etc.

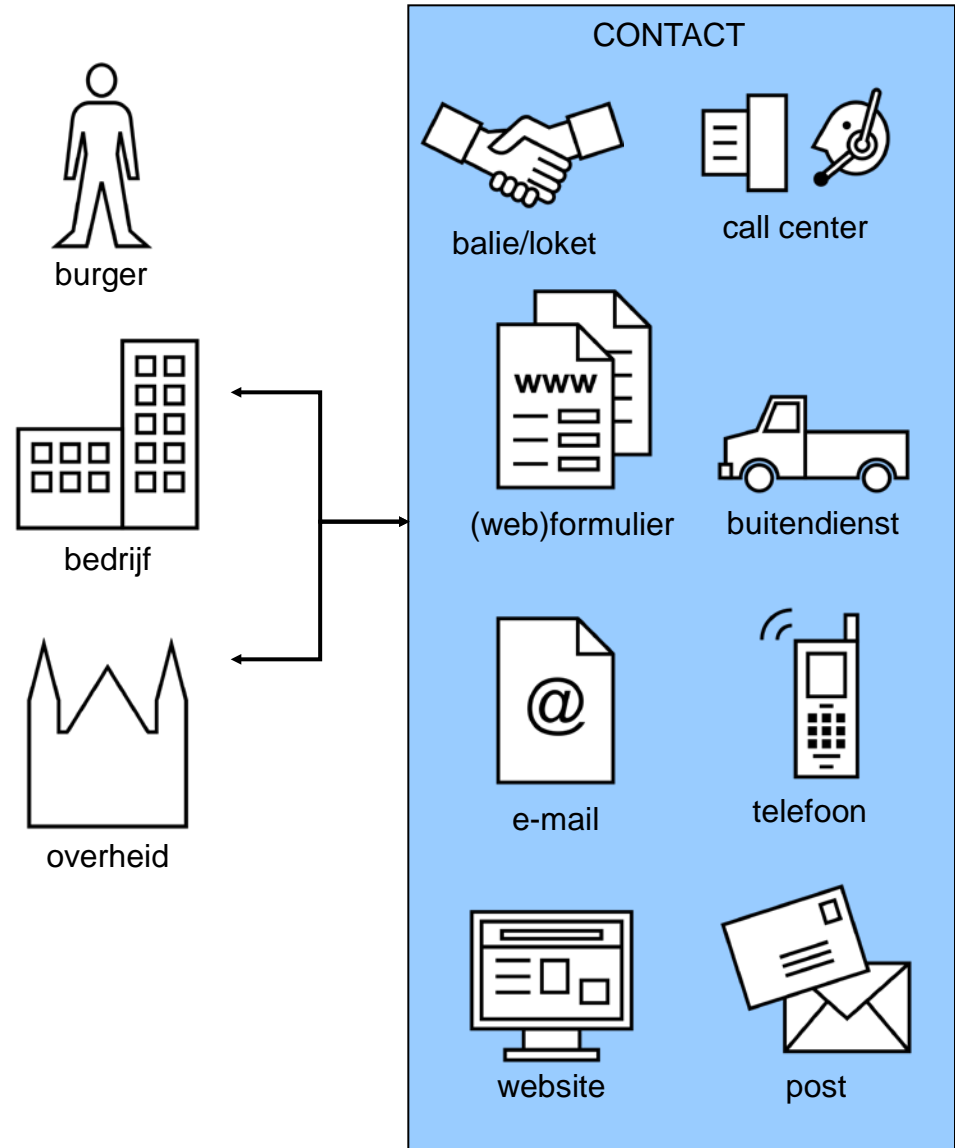
De kleurvlakken zijn dus bedoeld om bedrijfsfuncties en voorzieningen op een overzichtelijke manier te positioneren en met elkaar in verband te brengen. Verder hebben de kleurvlakken geen betekenis. De kleurvlakken zijn géén weergave van front-, mid-, en backoffice.

1.2 Contact

Het blauwe vlak groepeert de contactfuncties van een overheidsorganisatie. Denk bij contactfuncties aan fysieke loketten, het callcenter, (e)-formulieren, postafhandeling, websites, buitendiensten etc. Het betreft de voor afnemers zichtbare- en door hen ervaren kant van het dienstverleningsproces:

- de vormgeving en inrichting van fysieke en digitale loketten (of buitendiensten); de wijze van verbinding met andere loketten, de openingstijden, locatie en bereikbaarheid
- het gedrag en taalgebruik van de dienstverleners
- het interactieproces: van kennismaking en aanmelding, via aanvraag en intake, naar communicatie over het proces en levering van de prestatie
- de in het kader van de dienstverlening en aan het loket verstrekte informatie.

Deze contactfuncties ondersteunen communicatie met *mensen*; zij hebben geen betrekking op de communicatie tussen ICT-systemen. Deze vorm van informatieuitwisseling wordt in de NORA-beeldtaal gepositioneerd in het gele vlak (zie 1.5).



1.3 Bedrijfsprocessen

Het oranje vlak groepeert de bedrijfsprocessen: besturende, primaire en ondersteunende processen. Interactieprocessen met afnemers en archivering en gegevensopslag vallen hier niet onder; deze worden gegroepeerd in het blauwe en grijze vlak.

De ICT-systemen of componenten en organisatie-eenheden die deze processen ondersteunen worden ook in het oranje vlak gegroepeerd. Denk hierbij aan systemen voor:

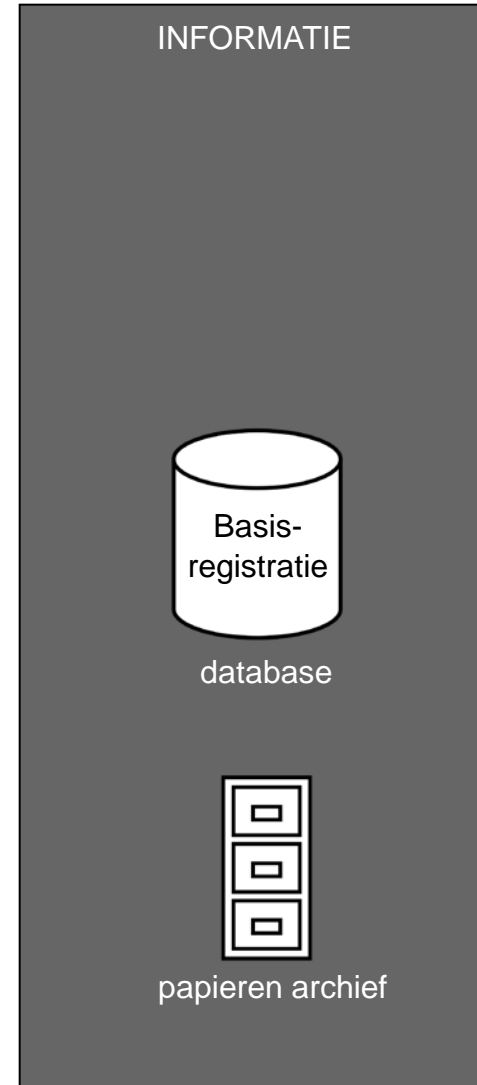
- workflowmanagement en procesorkestratie
- documenten- en contentbeheer
- financiële- en loonadministratie
- berichtenmakelaars



1.4 Informatie

Het grijze vlak representeert de informatie die voor de bedrijfsprocessen en dienstverlening noodzakelijk is. Het gaat hierbij om gegevens in databases en documenten in archieven, op websites etc.

Voorbeelden van gegevens zijn NAW-gegevens, kentekens, leeftijden, inkomensgegevens e.d. Documenten zijn bijvoorbeeld contracten, onderzoeksrapporten en teksten op bijvoorbeeld websites. Beide kunnen zowel in digitale- als papieren vorm voorkomen.

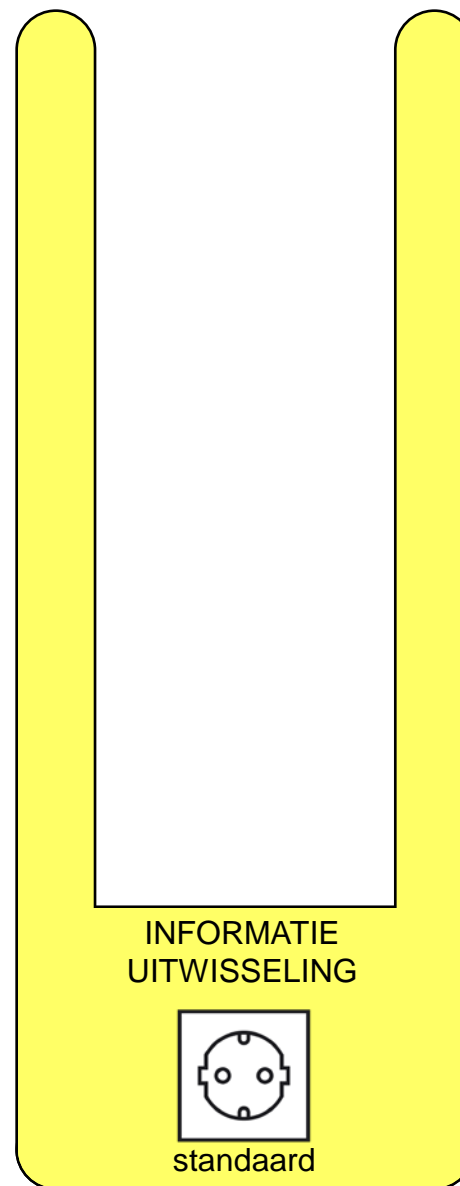
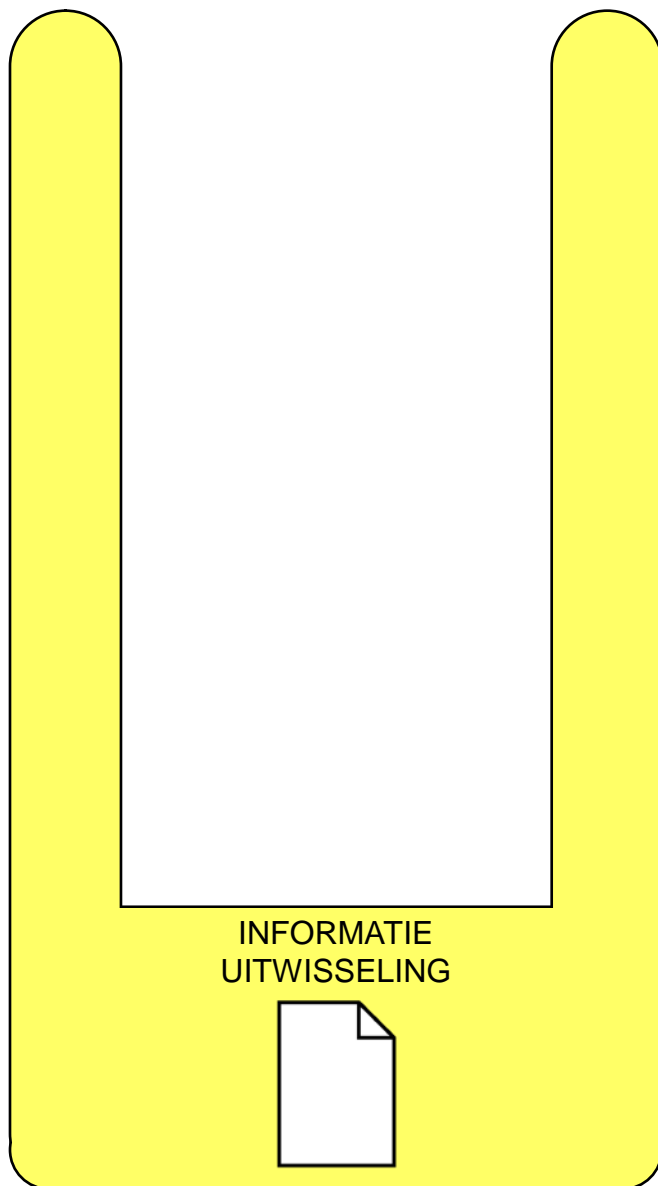


1.5 Informatieuitwisseling

De 'gele U' representeert het stelsel van voorzieningen dat elektronisch berichtenverkeer tussen ICT-systemen binnen en tussen organisaties mogelijk maakt.

Dit stelsel omvat de netwerken en de servicebussen en standaarden voor berichtenverkeer, zoals StUF.

Anders dan de meeste andere afbeeldingen is deze U niet schaalbaar. Om deze reden zijn twee formaten opgenomen. Eventueel kunt u zelf een U construeren op basis van een geel vlak.



1.6 Breng het grotere geheel in beeld...

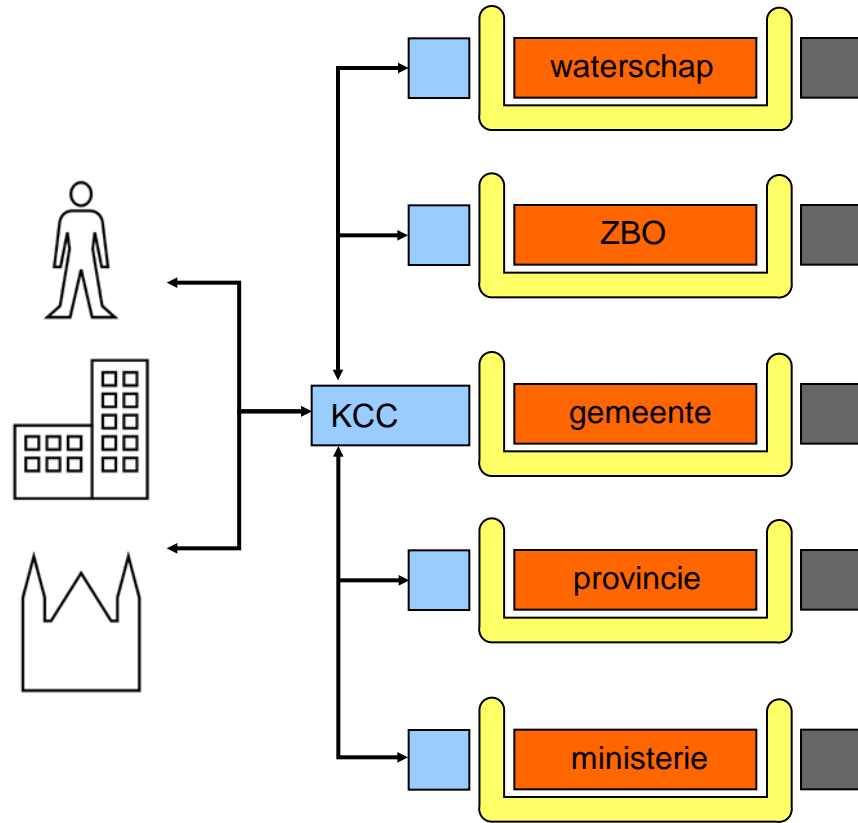
Positioneer uw organisatie binnen de overheid of keten

De beeldtaal biedt ook de mogelijkheid om individuele organisaties, afdelingen en voorzieningen te positioneren binnen het grotere verband van een keten of de gehele overheid. Zo kunt u bijvoorbeeld een bepaalde rolverdeling tussen organisaties en voorzieningen visualiseren. Dienstverleningsrelaties en processtappen worden weergegeven met pijlen en verbindingslijnen. Daarbij kunnen organisaties, maar ook bouwstenen en applicaties met elkaar verbonden worden. (zie ook volgende voorbeelden).

Voorbeeld

De plaat rechts illustreert de positie van gemeenten als poort tot de overheid. Hierbij is een gemeente en haar KCC de 1e lijn richting afnemers. *No Wrong Door*: vragen die het KCC niet kan beantwoorden worden doorgezet naar specialisten bij de gemeente, of bij andere overheden.

Deze plaat visualiseert ook het 'concern overheid', waarbinnen alle overheidsorganisaties gezamenlijk de bedrijfsprocessen van de overheid uitvoeren, zoals rechtspraak, belastingheffing, verstrekking uitkeringen etc.



1.7 En de infrastructuur...

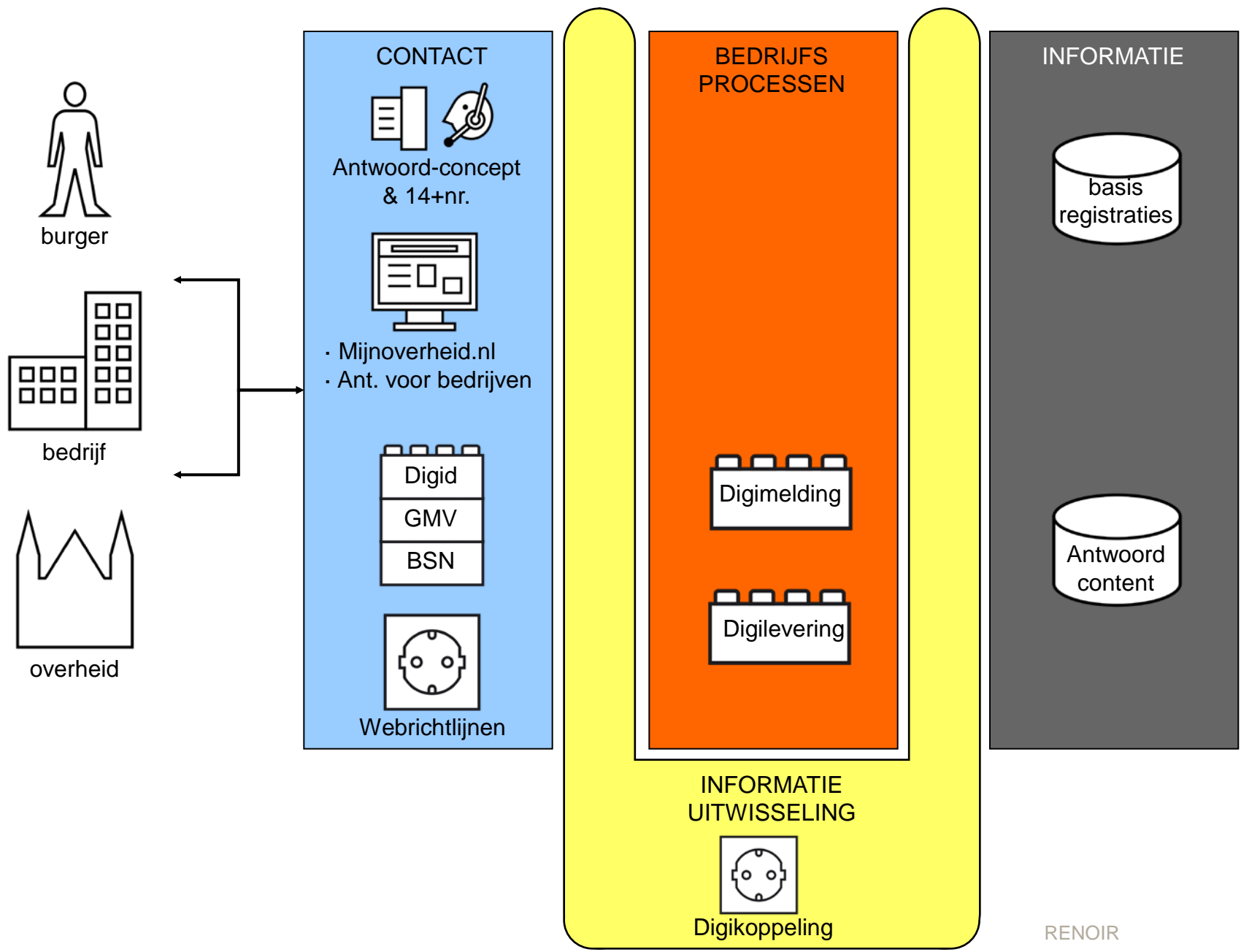
Breng de ondersteunende infrastructuur voor uw project in beeld

Welke standaarden en (generieke) voorzieningen zijn voor uw project van belang? Wat is de relatie met bouwstenen van de e-overheid?

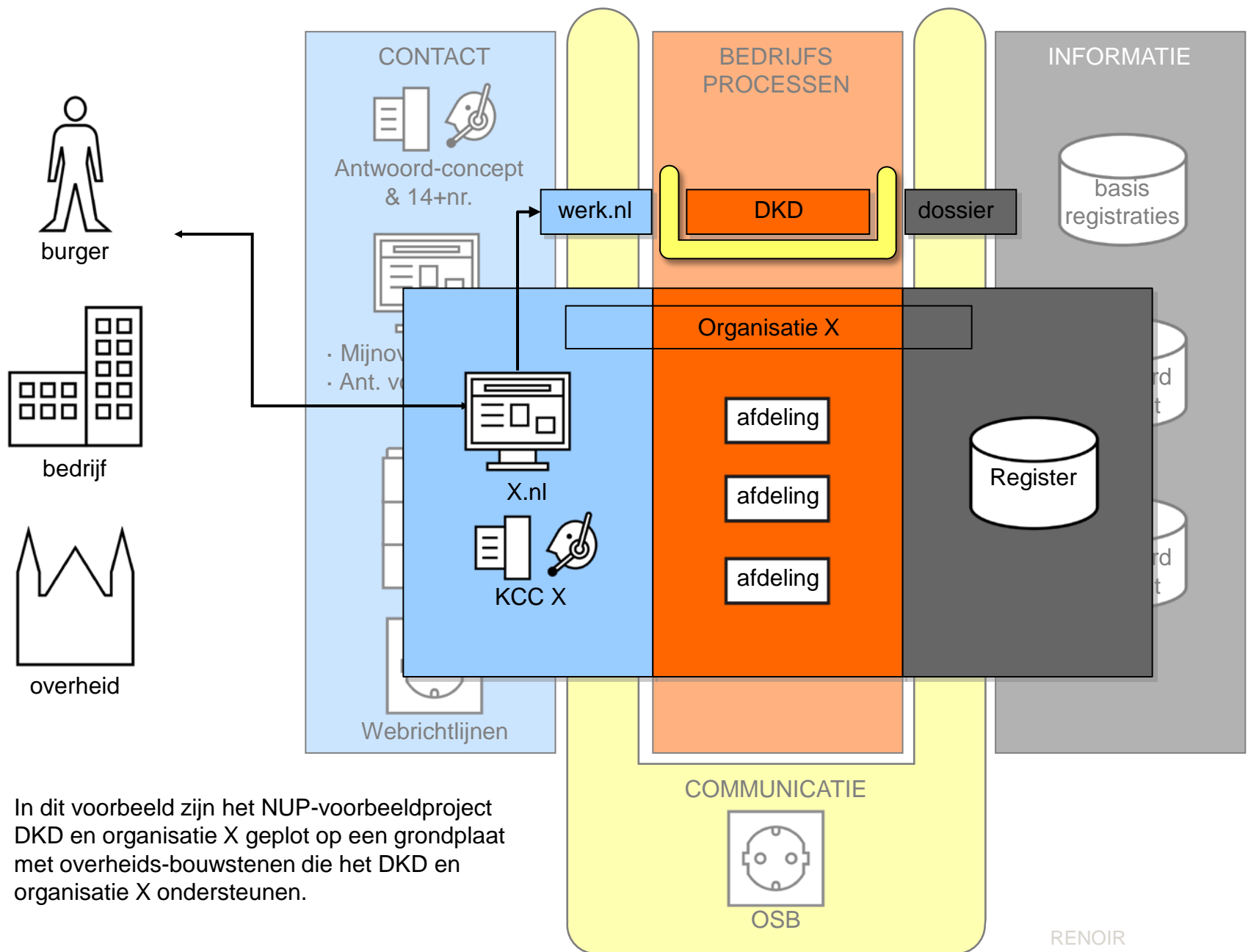
Breng dit in beeld door de relevante voorzieningen in een grondplaat te positioneren. Uw organisatie projecteert u daar later over heen (zie volgende voorbeelden). U kunt beide lagen in één tekening verwerken, of werken met een serie van platen waarin u informatie gedoseerd toevoegt of juist weglaat al naar gelang de elementen die u wil benadrukken. Voor de grondplaat geldt dezelfde tekenwijze als voor andere platen, met dat verschil dat de kleurvlakken lichter van kleur zijn. Teken vervolgens in de kleurvlakken de voorzieningen die door meerdere organisaties, afdelingen of applicaties gebruikt worden, al naar gelang uw perspectief.

Voorbeeld

In de grondplaat die hierna volgt zijn de bouwstenen uit het NUP in de vier kleurvlakken gepositioneerd.



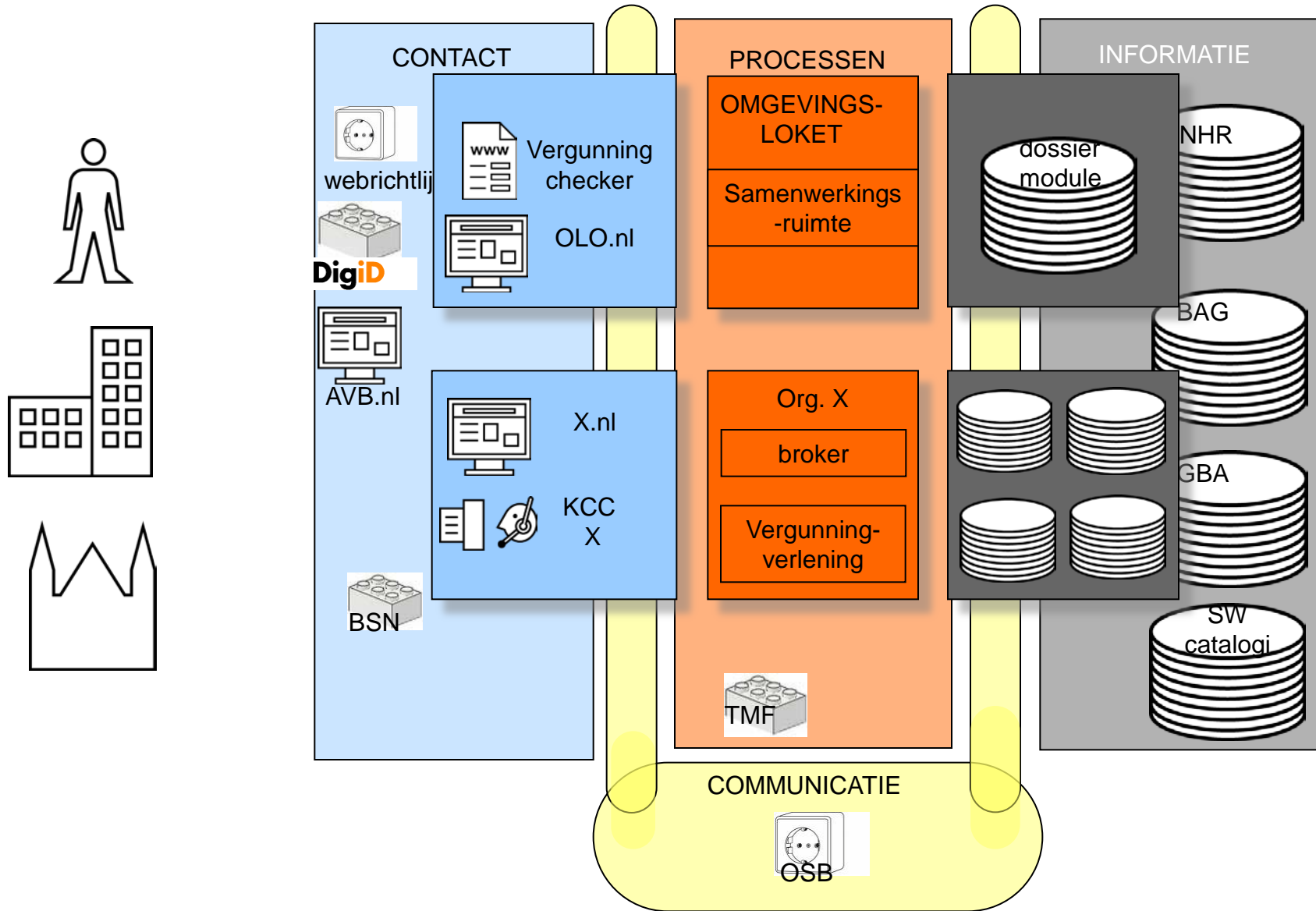
1.8 Projecteer uw organisatie op de grondplaat



In dit voorbeeld zijn het NUP-voorbeeldproject DKD en organisatie X geplot op een grondplaat met overheids-bouwstenen die het DKD en organisatie X ondersteunen.

1.9 Projecteer de voorzieningen...

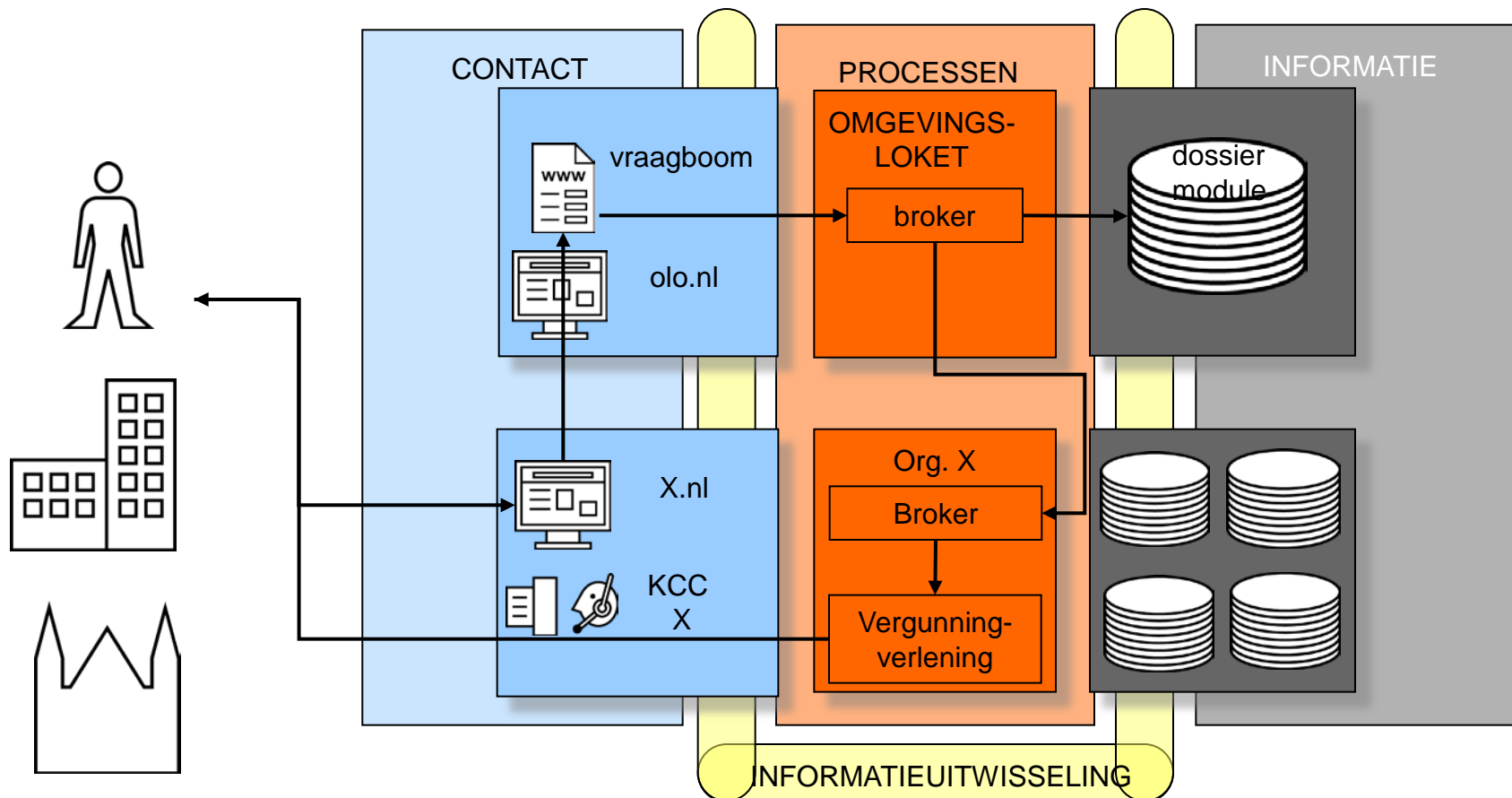
Voorbeeld: Organisatie X, Omgevingsloket Online en de meest relevante NUP-bouwstenen.



1.10 en maak het proces zichtbaar...

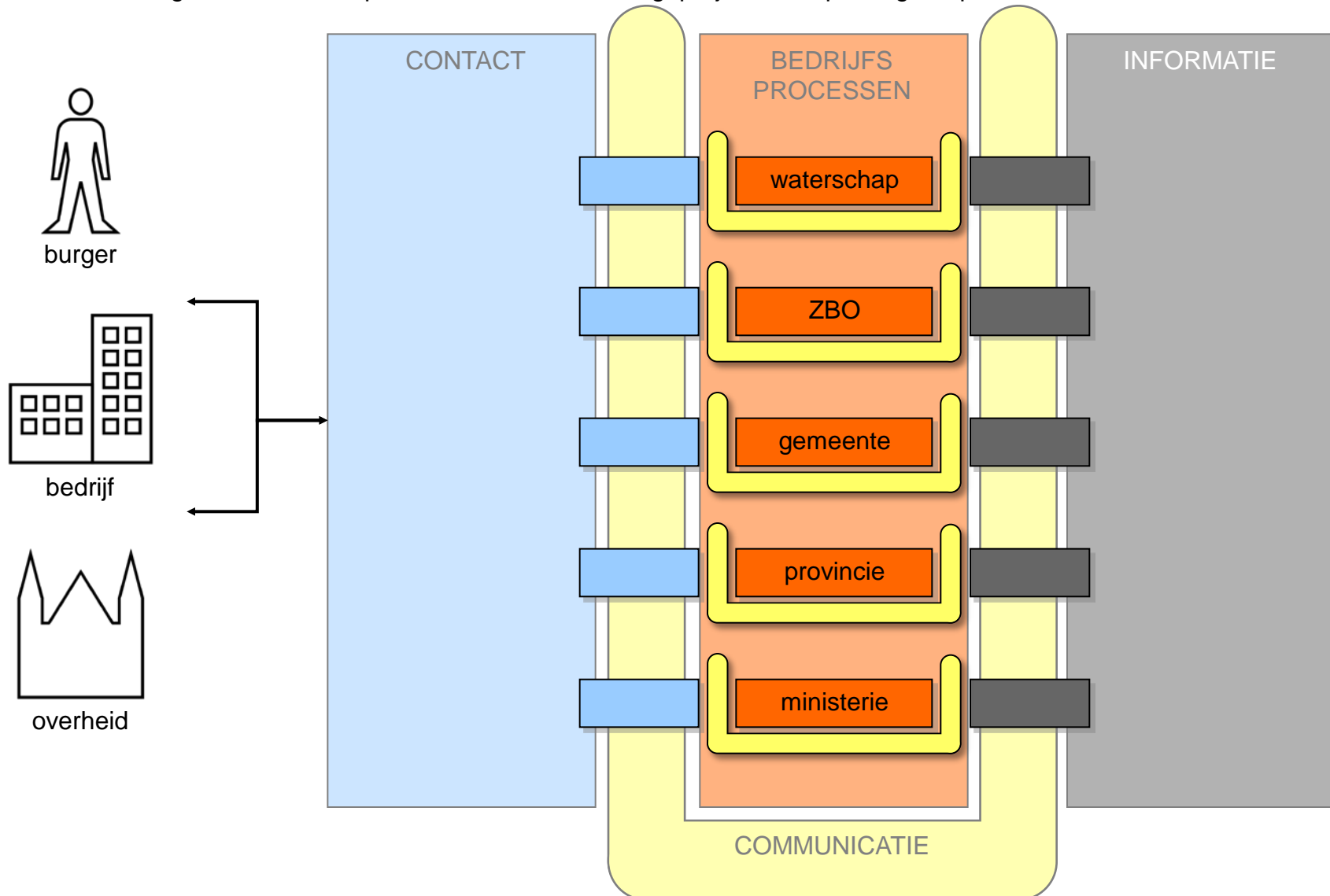
Zelfde voorbeeld. Nu is een deel van het proces ingetekend en zijn een aantal bouwstenen verwijderd om de plaat te verhelderen.

Toelichting proces: afnemers bezoeken website Organisatie X op zoek naar informatie over de omgevingsvergunning. De website linkt door naar Omgevingsloket. Hier vult de afnemer een formulier in. De ingevulde gegevens worden opgeslagen in dossiermodule; een aanvraagbericht wordt via de broker verstuurd naar de behandelaar/coördinator bij de afdeling Vergunningsverlening. Na een positief besluit verstuurd de dienst de vergunning naar de afnemer. Tussentijds kan de afnemer statusinformatie inzien op het omgevingsloket, dat deze informatie ophaalt uit de dossiermodule.



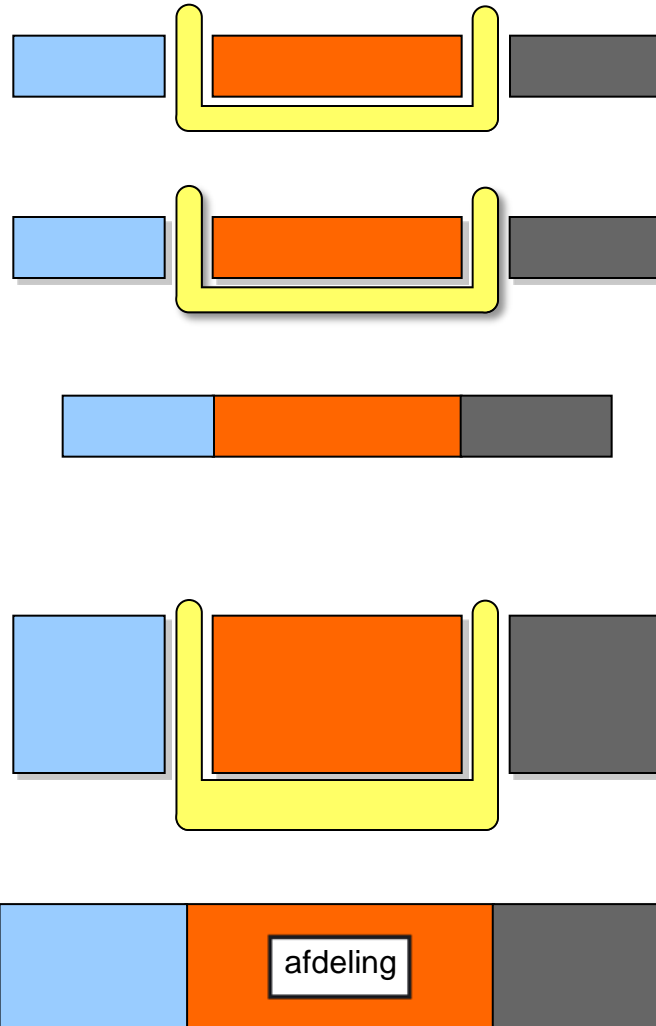
1.11 Of de gehele overheid...

Ook de overheid als geheel, of een bepaalde keten kan worden geprojecteerd op een grondplaat.

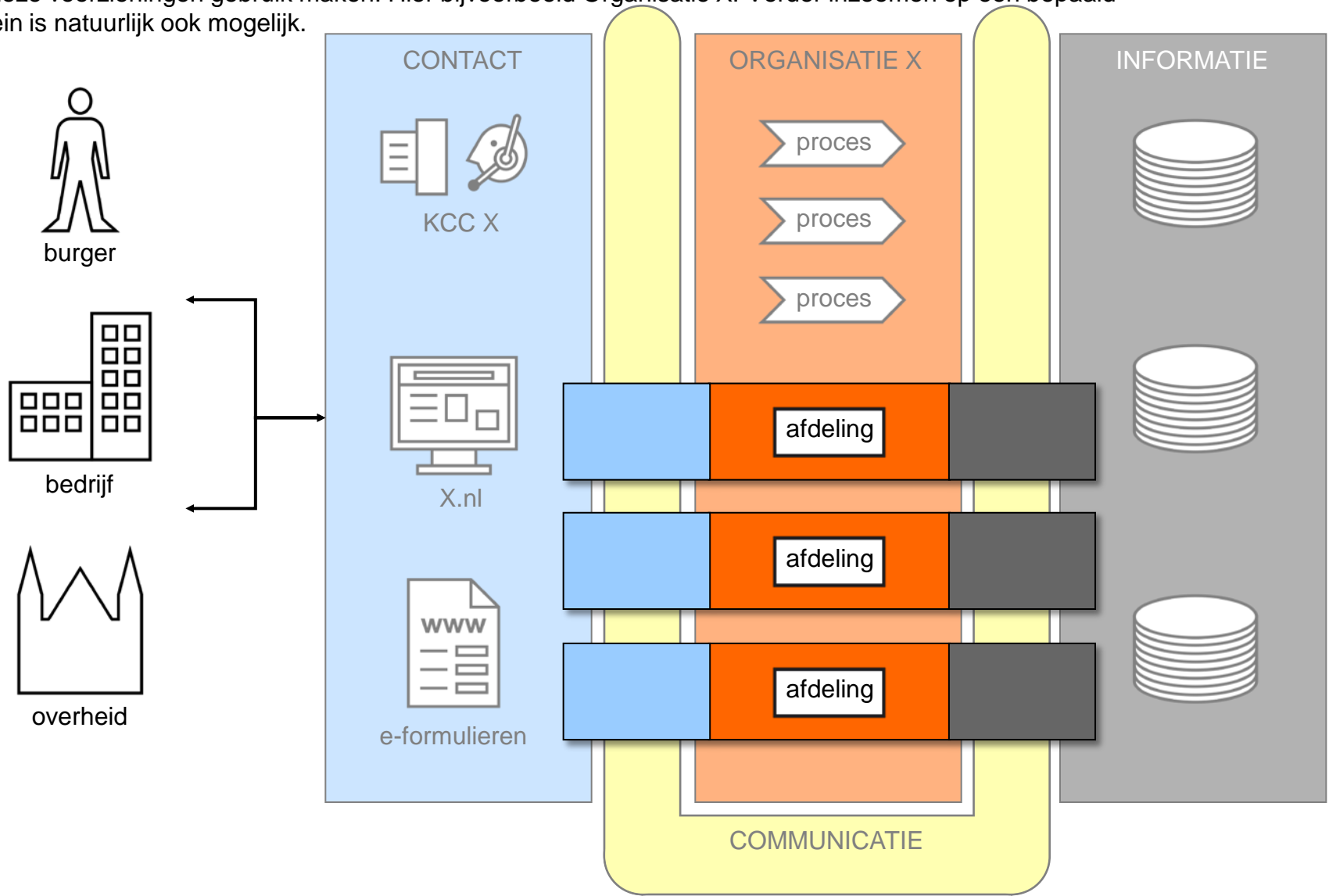


1.12

- Individuele organisaties en voorzieningen kunnen 'in het klein' op de grondplaat worden weergegeven, met meer of minder detail...
- om gelaagdheid te suggereren gebruik het schaduweffect rechtsonder



1.12 Of zoom in op uw organisatie Ook uw organisatie kent een aantal generieke voorzieningen en processen die u kan positioneren op een grondplaat. Daarop projecteert u sectoren, afdelingen of primaire processen die van deze voorzieningen gebruik maken. Hier bijvoorbeeld Organisatie X. Verder inzoomen op een bepaald domein is natuurlijk ook mogelijk.



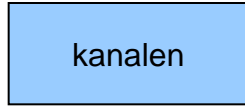
2. Vormgeving

Tips en richtlijnen bij het tekenen van platen

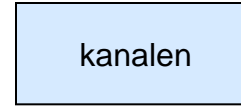
Kaders en kleuren

- algemeen: lijndikte van alle kaders 0.75 pt

Kleuren onderste laag



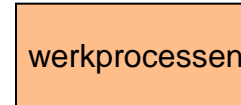
vulkleur: blauw R153 G204 B255
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



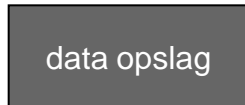
vulkleur: blauw R214 G234 B255
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



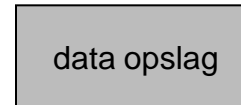
vulkleur: oranje R255 G102 B0
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



vulkleur: oranje R255 G189 B138
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



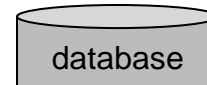
vulkleur: grijs R102 G102 B102
tekstkleur: wit, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



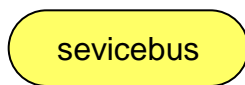
vulkleur: grijs R188 G188 B188
tekstkleur: wit, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



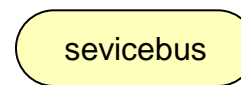
vulkleur: grijs R102 G102 B102
tekstkleur: wit, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



vulkleur: grijs nr.666666
tekstkleur: wit, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt

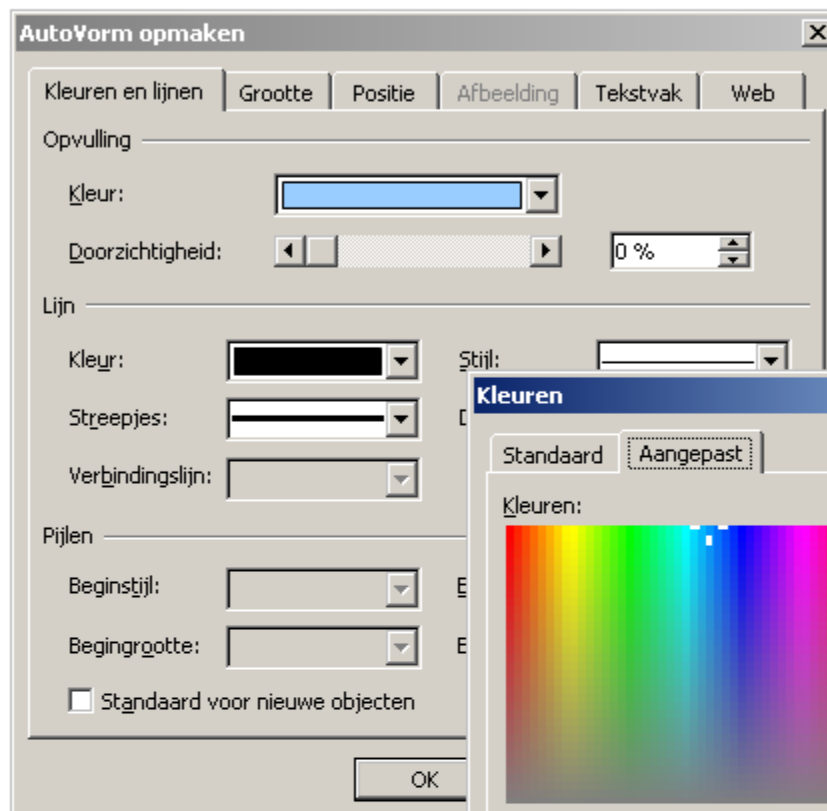
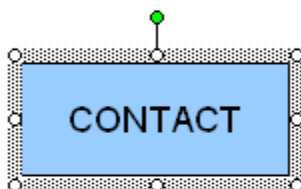
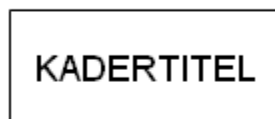


vulkleur: geel R255 G255 B102
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



vulkleur: geel R255 G255 B189
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt

Kaders en kleuren

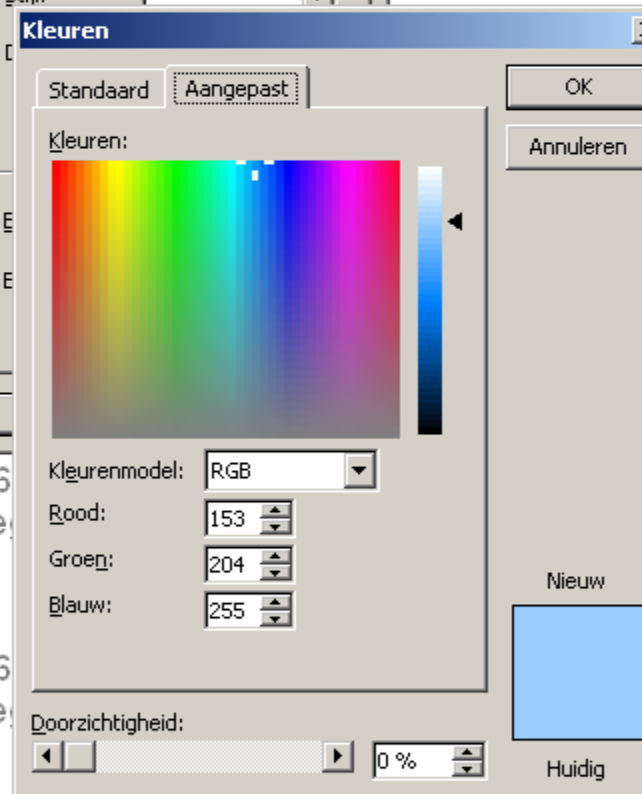


kleur met

vulkleur: grijs nr.666
tekstkleur: wit, arial re

vulkleur: grijs nr.666
tekstkleur: wit, arial re

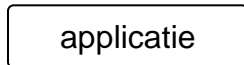
vulkleur: geel nr.FFFF66 (RGB 255, 255, 102)



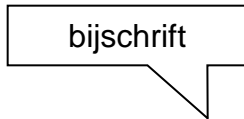
Kaders en kleuren



vulkleur: wit
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



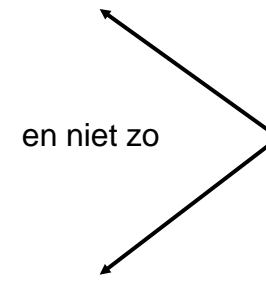
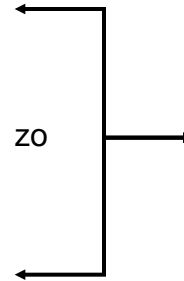
vulkleur: in de voor de applicatie geldende kleur
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt



vulkleur: wit
tekstkleur: zwart, arial regular 12 pt
lijnkleur: zwart, 0.75 pt
altijd 1 rechte kant aan de 'pijl'

Verbindingslijnen en pijlen

- alle pijlen en verbindingslijnen dikte 1.5 pt, kleur zwart
- stijl en formaat pijlpunt zoals hier aangegeven (kleinste pijlpunt gebruiken)
- verbindingslijnen recht of haaks plaatsen, niet schuin

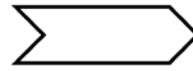


Lettertypes

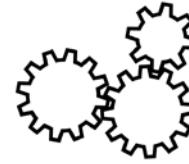
- slidetitel: **arial bold 18 pt**
 - ondertitel: arial regular 12 pt
 - tekst: arial regular 12 pt
 - bloktitels: ARIAL REGULAR 12 pt, HOOFDLETTERS
- algemeen: alle tekstkleur zwart, m.u.v. tekstkleur voor de database/dataopslag (deze is wit)
- geen onnodig gebruik van hoofdletters
- tekst niet verticaal plaatsen

iconen (1)

een icoon kan met
en zonder tekst worden gebruikt
iconen zijn schaalbaar
in iconen kan tekst worden
geplaatst (b.v. bouwsteen)



proces



kassa



printer



balie/loket



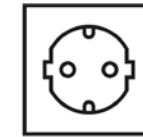
post



telefoon



website



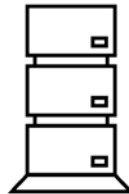
standaard



bouwsteen



call center



server



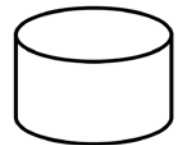
medewerker



buitendienst



papieren archief



database



papieren formulier



webformulier



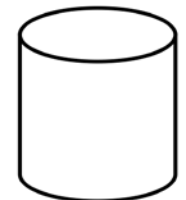
e-bericht



geo-informatie



ondersteunen



database

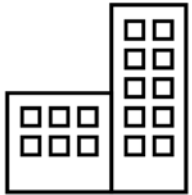
afdeling

Iconen 3 (afnemers)



burger

- deze iconen altijd uiterst links plaatsen
- icoon in introductieplaat altijd inclusief ondertitel gebruiken
-



bedrijf



overheid