

Den Haag, 10 september 2013

**Geadresseerden: De deelnemers aan de reviewsessie katern verbinden op 18 september 2013**  
**De leden van de Gebruikersraad NORA**

**Onderwerp: Visiedocument NORA-katern verbinden**

Het schrijfteam van het NORA-katern verbinden heeft zijn Visiedocument Verbinden afgerond. De kern van deze nota is een stelsel van afspraken. Het schrijfteam stelt zich voor om toekomstige overheidsprojecten die meerdere onderdelen van de overheid in hun dienstverlening naar burger of bedrijf verbinden aan die afspraken te toetsen.

Om de bruikbaarheid van de afspraken te vergroten heeft het schrijfteam vier producten voor ogen die onderdeel kunnen uitmaken van de verdere uitwerking van het visiedocument. Die producten zijn:

1. een lijst van (generieke) voorzieningen opstellen die het toepassen van de principes eenvoudiger maken.
2. Benoemen van de domeinen waar de overheid uit bestaat (en waar dus verdere uitwerking in domeinarchitecturen aan de orde kan zijn).
3. Confrontatie van de inhoud van het katern verbinden met voorbeelden (die wel of juist niet in lijn zijn met de inhoud van het katern).
4. Illustreren van het katern verbinden met architectuurmodellen.

Het schrijfteam heeft de behoefte om, voor het met die verdere uitwerking aan de slag gaat, het visiedocument indringend te bespreken met de toekomstige gebruikers van het katern. Dat heeft als achtergrond dat het team wil luisteren naar de experts vanuit alle lagen van de overheid: het katern kan alleen maar slagen "in verbinding". De mogelijke verdere uitwerking van het katern is uitdrukkelijk onderwerp van gesprek.

Voor die bespreking heeft het schrijfteam op 18 september een "reviewdag" georganiseerd. Verder is het de bedoeling om de leden van de Gebruikersraad NORA in de vergadering van 24 september om een reactie op het visiedocument te vragen.

Hierbij ontvangt u het bedoelde visiedocument. Ik wens u veel plezier met het lezen ervan en hoop u op 18 op 24 september in persoon te mogen ontmoeten om uw reactie op het document te kunnen horen.

Met vriendelijke groet,

Cor Franke  
Projectleider doorontwikkeling NORA

# NORA katern Verbinden review document

Hierbij doen we u het review document ter inleiding van de discussie op 18 september 2013 over de uitkomsten van NORA katern Verbinden toekomen.

## *Hoe is dit ontstaan*

In 2012 is in overleg met de gebruikersraad NORA een bestelling voor het katern verbinden overeengekomen. In de periode januari - mei van dit jaar heeft een serie workshops plaats gevonden rond de thema's: Front Office, Basis Registraties en E-Dossiers. De resultaten hiervan zijn in verslagen gedeeld. Deze resultaten, reeds bestaand NORA materiaal en het actuele informatievoorzieningsbeleid, heeft het schrijfteam van dit katern opgepakt als uitgangspunt voor het katern wat nu voor ligt.

## *Een transitie architectuur*

Het is niet gemakkelijk geweest om tot dit resultaat te komen. Ons vakgebied is sterk in ontwikkeling. Kijk maar eens naar de verschuiving van toepassingen door de opkomst van mobiele apparaten. Maar ook naar de positie die digitale gegevens in het dagelijks leven innemen. Wat precies de effecten van deze veranderende mogelijkheden zullen zijn is nu nog niet uit te tekenen.

De inrichtingsvarianten voor overheidsdiensten zullen als gevolg daarvan de komende jaren een breed spectrum bestrijken. Bij bepaalde diensten zal een traditioneel, soms misschien nog wel papieren, formulier centraal staan in de administratieve afhandeling. Anderen zijn geschoeid op het concept van een informatiepositie, waar de burger of het bedrijf actueel inzicht in zijn gegevens heeft, en de overheid actief informeert over de gevolgen en mogelijkheden daarvan.

De afspraken in dit katern bieden de helpende hand om diensten in de overheid in deze overgangsfase gericht te ontwikkelen. Termen van beide kanten van dit spectrum komen naar voren.

## *Een stelsel van afspraken als kern*

Het vervolg van deze tekst beschrijft een stelsel van afspraken. Dit zien we als de kern van het katern verbinden. Toekomstige overheidsprojecten die meerdere onderdelen van de overheid in hun dienstverlening naar burger of bedrijf verbinden, gaan we aan die afspraken toetsten. Om de bruikbaarheid van de afspraken te vergroten zien we zeker dat de volgende vier producten helpen:

1. De lijst van voorzieningen die het toepassen van de principes eenvoudiger maken  
In de principes wordt een lijn voor de verdere ontwikkeling van de gemeenschappelijke informatievoorziening in de overheid uitgezet. Gemeenschappelijke voorzieningen (zoals de Basisregistraties, maar ook de meer technische DigiKoppeling), zijn daarbij behulpzaam. Doel van deze lijn is deze lijst verder te vervolmaken, belangrijk daarbij is ook de juiste overheidsorganisatie delen te identificeren die in staat zijn deze voorzieningen tot stand te brengen.

-- voorzieningen hebben een eigen architectuur --

-- beschrijven van de samenhang tussen de voorzieningen, wat is hun positie? --

-- hier de lijsten van voorzieningen --

2. Benoemen van de domeinen waar de overheid uit bestaat

Ieder domein kan het katern Verbinden autonoom toepassen en uitwerken in haar domein architecturen. Hierbij kan ik mij zelfs voorstellen dat in bepaalde delen van de overheid nog weer subdomeinen ontstaan. Bereiken van overeenstemming over deze domeinen (die over de bestuurslagen heen lopen zoals bijvoorbeeld de keten werk en inkomen) en aansturen op het aantoonbaar toepassen van de NORA katernen in die domeinen is in feite het ultieme implementatie pad.

### 3. Confrontatie van het katern verbinden met voorbeelden

In de huidige inrichting van de informatievoorziening in de overheid zijn voorbeelden te vinden die dan wel aan de richting van het katern verbinden voldoen, of daar juist tegenin gaan. Dergelijke illustraties kunnen goed bijdragen aan het begrip van de inhoud van het katern. In een van de afgelopen sessies hebben we het project "Rode Loper" al geïdentificeerd als een project wat aan de richting van het katern voldoet. Ook zou het interessant zijn om de vernieuwde dienstverlening van EZ/DienstRegelingen tegen de afspraken aan te houden.

### 4. Illustreren van het katern verbinden met architectuurmodellen

Het voordeel van afspraken is dat zij niet op een specifieke invulling aansturen, het nadeel is dat er veel verbeeldingskracht nodig is om ze toe te passen. Een hulpmiddel om daar een brug te slaan is om de principes uit te werken in architectuurmodellen. Deze kunnen thematisch zijn, bijvoorbeeld: Front Office, Basis Registratie en B-Dossier. Ook kan het één of enkele principes illustreren.

Een aantal voorbeelden zijn hier te vinden:

[https://www.dropbox.com/sh/91a521z97wfn2m5/\\_xHsrLq5As](https://www.dropbox.com/sh/91a521z97wfn2m5/_xHsrLq5As)

# **Verbinden**

*Betrouwbare informatie in samenhang voor iedere rechtmatige belanghebbende beschikbaar*

Voor gebruik in de afstemming over het NORA katern "verbinden" van 18 september 2013.

# Indeling

## 0. Inleiding

### 1. Het vertrekpunt

- 1.1 Dienstverlening aan burgers en bedrijven
- 1.2 Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden
- 1.3 Samenwerking tussen overheden

### 2. De architectuurvisie

- 2.1 Dienstverlening aan burgers en bedrijven
  - 2.1.1 Internet is het voorkeurskanaal
  - 2.1.2 Virtuele frontoffice
- 2.2 Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden
  - 2.2.1 Basisgegevens en hergebruik van gegevens
  - 2.2.2 Transparantie
  - 2.3.3 Goede en betrouwbare informatie
  - 2.3.4 Informatiebeveiliging
- 2.3 Samenwerking tussen overheden
  - 2.3.1 e-Dossiers
  - 2.3.2 Flexibel inrichten van overheidsorganisaties
  - 2.3.3 Betere processen en dienstverleningen door zaakgericht en werken
  - 2.3.4 Informatiemodellen, semantiek en uitwisselen gegevens
  - 2.3.5 Metagegevens leggen de basis voor het beheren, beveiligen, archiveren en ontsluiten van Overheidsinformatie
  - 2.3.6 Intern is digitale informatie de norm
  - 2.3.7 Open standaarden en gemeenschappelijke voorzieningen

#### 2.4 In te vullen randvoorwaarden

### 3. De architectuurprincipes

- 3.1 Dienstverlening aan burgers en bedrijven
  - 3.1.1 Gebruik van dienstverleningsgegevens is nauwkeurig op basis van wetgeving
  - 3.1.3 Toegang tot de dienstverlening voegt zich naar de menselijke maat
- 3.2 Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden
  - 3.2.1 Burgers en bedrijven beschikken over de informatie die nodig is in de overheidsdienstverlening
  - 3.2.2 Voorkom verwezing
- 3.3 Samenwerking tussen overheden
  - 3.3.1 De overheid richt in op basis van het federatie - coördinatie - model
  - 3.3.2 Vertaling van vraag naar antwoord vindt plaats bij een makelaarsfunctie
  - 3.3.3 Dienstverlening op basis van zaakgericht werken
  - 3.3.4 Gebruik informatiemodellen en – catalogi
  - 3.3.5 Overheden werken digitaal samen
  - 3.3.6 Ontkoppeling front office, kanalen, ontsluiting van registraties en registraties
  - 3.3.7 Hergebruik vóór standaard vóór maatwerk

## 0. Inleiding

Het katern “Verbinden” beschrijft hoe een publieke organisatie verbinding legt met burgers, bedrijven en andere (publieke) organisaties.

Verbinding leggen is noodzakelijk om tot samenwerking te komen. Voor samenwerking dienen afspraken gemaakt te worden over hoe de samenwerking wordt vormgegeven. Afspraken bestaan er op diverse samenwerkingsaspecten: bestuurlijk (governance), juridisch (wetgeving), organisatorisch (verdeling verantwoordelijkheden), procesmatig (werkwijze), informatie (gegevens en hun betekenis), en technologisch (ICT-voorzieningen).

Het katern “Verbinden” bevat samenwerkingsprincipes op drie aspecten: proces, informatie en technologie. Deze principes beschrijven een raamwerk, waarbinnen een publieke organisatie vorm kan geven aan zijn verbinding met burgers en bedrijven en met andere (publieke) organisaties.

De principes zijn tot stand gekomen langs de lijn vertrekpunt, architectuurvisie en architectuurprincipes. Het vertrekpunt beschrijft relevante beleidslijnen en maatschappelijke ontwikkelingen. De architectuurvisie vertaalt deze ontwikkelingen naar een visie op de inrichting van de processen en de informatievoorziening. Vervolgens geven de architectuurprincipes invulling aan de architectuurvisie door het formuleren van richtinggevende uitspraken voor realisatie.

### 1. Het vertrekpunt

De ambitie van de overheid als dienstverlener en de verdeling van taken tussen burger en bedrijf, de publiek private sector en de overheid wordt in de visie brief “Digitale overheid 2017” en in de Digitale Agenda.nl<sup>2</sup> uitgewerkt. Hieruit blijkt als ambitie voor het verminderen van de beleving van regeldruk en kostenbesparing. Dit alles moet met name worden bereikt middels het digitaliseren en optimaliseren van de communicatie met burger en bedrijf en de interne procesgang.

Onder het verminderen van de beleving van regeldruk voor burgers en bedrijven wordt niet hetzelfde verstaan. Voor burgers wordt uitgegaan van het sneller maken van processen, afnemen van administratieve lasten en aansluiten van overheidsbejegening bij de individuele situatie. Voor bedrijven wordt onder het verminderen van de beleving van regeldruk verstaan het elektronisch af te handelen van uit regelgeving voortvloeiende informatiestromen tussen overheid en bedrijfsleven, en het slechts eenmalig aanleveren van door de overheid benodigde gegevens.

Leidend in deze ambitie is het om de informatiepositie van burgers, bedrijven en overheid op gelijk niveau te brengen. Aan burgers en bedrijven moet daartoe een voortdurend zicht geboden worden op de voor hen bij de overheid bekende relevante informatie. De resultante daarvan is dat de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven in het behartigen van hun belangen bij de overheid vergroot wordt.

De bijbehorende informatie logistiek stelt nieuwe eisen aan de interne organisatie van de overheid. De uitgangspunten en afspraken in dit katern zijn het hulpmiddel om als overheidsorganisaties en betrokken private partijen een gemeenschappelijke invulling van de uitgangspunten te vinden. Het katern “verbinden” beschrijft daarom de inrichting en de voorwaarden rond de interactie tussen burgers en bedrijven en het netwerk van overheidsorganisaties.

Kernboodschappen bij de ambitie van het katern “verbinden”:

---

<sup>1</sup> Visiebrief digitale overheid 2017, 23 mei 2013

<sup>2</sup> Digitale Agenda.nl - ICT voor innovatie en economische groei, 17 mei 2011

- Gezamenlijke overheidsorganisaties als ontzuidde dienstverlener in het netwerk van burgers en bedrijven
  - o Samenwerking ruimer dan alleen overheidsorganisaties onderling
  - o Gegevensgebruik ruimer dan alleen gegevens bij de overheid
- Verbeterde informatiepositie;
  - o Geïntegreerde gegevens worden echte Informatie (juist, begrijpelijk, tijdig, in context)
  - o Betrouwbare / veilige overheid die inzichtelijk opereert (transparant en veilig)
- Samenwerking met als doel besparingen voor overheid en burgers en bedrijven.

Deze bovenstaande ambitie kan alleen worden gerealiseerd in verbinding, en als de dienstverlening en de hiervoor benodigde informatie digitaal is (gemaakt) en digitaal ontsloten kan worden.

### **1.1 Dienstverlening aan burgers en bedrijven**

De dialoog is gericht op het ondersteunen van de belangenbehartiging van de burger en het bedrijf en heeft als doel het afhandelen van de vraag. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, wordt de burger of het bedrijf eenduidig geïnformeerd over het uit te voeren proces. Inzicht in de procesgang en onderbouwing van het antwoord wordt in begrijpelijke taal gepresenteerd. Indien meerdere professionals bij het tot stand komen van een dienst betrokken zijn, beschikken zij allen over dezelfde status van de voor hen relevante informatie.

Overheidsorganisaties spelen actief in op vragen en signalen. Signalen in bijvoorbeeld de sociale media worden als aanleiding gezien voor informatieverstrekking of andere soorten dienstverlening.

Reeds eerder aan de overheid verstrekte gegevens worden niet opnieuw uitgevraagd maar hergebruikt. Meldingen voor correcties op deze gegevens worden direct in de dialoog aangeboden en verwerkt.

De complexiteit in de contacten tussen burgers, bedrijven en de overheid is een direct gevolg van het aantal regelingen binnen de overheid, de technologische mogelijkheden en de relaties tussen beide.

Uitgaande van de complexiteit in contactmogelijkheden verschaffen overheidsorganisaties actief, proactief, geïntegreerd en begrijpelijk inzicht in hoe zij benaderd kunnen worden. Overheidsorganisaties geven gezamenlijk aan hoe zij handelen en wat de onderhavige regels zijn. In de dialoog tussen burgers, bedrijven en de overheid wordt de administratieve werkelijkheid getoetst en worden de consequenties van het antwoord op de vraag verhelderd.

### **1.2 Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden**

Gegevens dienen een doel behorend bij het beleid en de wet waarin ze gedefinieerd werden. Bij de overheid bekende gegevens worden overzichtelijk gepresenteerd en indien nodig geaggregeerd. Het delen van informatie wordt vooral sterk beperkt door het principe "doelbinding". In additie op dit principe kan de burger of het bedrijf gevraagd worden aan te geven in welke situatie zijn gegevens mogen worden hergebruikt of wanneer hij deze opnieuw wil verstrekken.

De uitgevraagde gegevens worden tot een minimum beperkt en ze worden zorgvuldig beoordeeld, geregistreerd en gearchiveerd. Duidelijk is waar de juiste gegevens staan en wie geautoriseerd is om deze in te zien, op te vragen en te corrigeren. Het gebruik van persoonsinformatie wordt gelogd en beoordeeld. Eventueel kan, als de burger of het bedrijf hier om vraagt, een volledig beeld van opgevraagde gegevens worden geleverd.

De overheidsinformatievoorziening staat geïntegreerd ter beschikking voor gebruik in de overheidsprocessen. Het gebruik beperkt zich daarbij niet tot de publieke sector. De bij de overheid vastgelegde informatie wordt gedeeld met burgers en bedrijven.

Overheidsinformatie is in beginsel vrij beschikbaar. Dit houdt ondermeer in dat het mogelijk moet zijn dat burgers en bedrijven hun informatie die bij de overheid bekend is kunnen gebruiken voor private transacties. Persoons- en bedrijfsinformatie is echter veilig bij de overheid en de toegang is tot de belanghebbenden beperkt.

Er is sprake van een verandering in het beveiligingsparadigma. De kluis was het streefbeeld maar dit wordt meer en meer de transparantie. Toegangsbeveiliging is essentieel voor het vertrouwen in de overheid en randvoorwaardelijk voor het beperken van misbruik. Samenwerkende overheidsorganisaties kunnen vermoedens van onjuist handelen delen en patronen van misbruik onderkennen. Controle vooraf, vastleggen en analyseren van gebruik dragen bij aan veilige dienstverlening door de overheid

### **1.3 Samenwerking tussen overheden**

De overheid bestaat uit vele organisaties die een gevarieerd palet aan diensten aan burgers en bedrijven leveren.

Sectoren werken samen om gezamenlijk dienst te verlenen. Goed begrip van de betekenis van overheidsinformatie en juist gebruik ervan moet mogelijk zijn zonder achtergrondkennis van de context waaruit ze ontstaan is. De mogelijkheid om informatie eenvoudig digitaal over organisatiegrenzen te delen biedt kansen voor nauwere samenwerking tussen betrokken partijen.

Rond regelingen ontstaan informatienetwerken ten behoeve van de informatievoorziening aan burgers en bedrijven. Gedeeld inzicht in de uitvoerende rollen maakt het mogelijk afspraken over deze vorm van samenwerking te maken. Een goed werkend stelsel van overheidsvoorzieningen zoals basisregistraties, informatieketens, -netwerken en functies vraagt instemming van alle partijen.

## **2. De architectuurvisie**

De architectuurvisie vertaalt het "Vertretpunt" naar een visie op architectuurniveau. Deze visie stelt de Nederlandse overheid in staat een antwoord te geven op de ontwikkelingen en invulling te geven aan het hiervoor beschreven beleid. De architectuur-visie beschrijft de ontwikkelrichting van de processen en de informatievoorziening van de Nederlandse overheid.

De architectuurvisie kijkt van buiten naar binnen en begint bij de burger. De burger verwacht dat de overheid zich met hem verbindt, met klantgerichte dienstverlening en een transparante houding. De burger verwacht ook dat de overheid betrouwbare en beveiligde informatie gebruikt, als eenheid handelt en zich intern verbindt.

De opzet van dit hoofdstuk volgt deze lijn met achtereenvolgens dienstverlening, digitale informatie voorwaarde voor de dienstverlening en het verbinden van organisaties.

Inrichten van de processen en de informatievoorziening is niet goed mogelijk zonder de invulling van randvoorwaarden op andere terreinen, zoals financiën en wet- en regelgeving. Daarom eindigt dit hoofdstuk met het noemen van de meest in het oog springende randvoorwaarden.

### **2.1 Dienstverlening aan burgers en bedrijven**

#### **2.1.1 Internet is het voorkeurskanaal**

De overheid kiest voor het principe 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'. Internet is het voorkeurskanaal voor de dienstverlening van de overheid. Overheidsorganisaties vullen hun digitale frontoffice niet alleen in met een website met algemene informatie, maar bieden daarop ook hun dienstverlening digitaal aan en stellen persoons- en bedrijfsgebonden informatie beschikbaar. Dit laatste gebeurt met inzet van e-Dossiers en zaakdossiers (zie de volgende paragrafen). Op die manier en door informatie en dienstverlening beter vindbaar, toegankelijker en klantgerichter te maken, stimuleert de overheid burgers en bedrijven tot zelfredzaamheid.

Naast internet blijven niet-digitale kanalen beschikbaar voor wie geen gebruik wil of kan maken van internet.

#### **2.1.2 Virtuele frontoffice**

De frontoffice van de overheid is de omgeving waar de interactie tussen burgers en bedrijven en de overheid plaats vindt. Die omgeving is niet langer tijd- en plaatsgebonden, maar een 'virtuele' omgeving waarin de voorzieningen beschikbaar zijn voor de interactie met burger en bedrijf. Het kan nog steeds de hal zijn in het gemeentehuis met daarin nu digitale voorzieningen, maar ook een website op internet of bij een huisbezoek een mobiele frontoffice medewerker met een laptop met toegang tot een klantcontactensysteem en een e-Dossier.

### **2.2 Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden**

#### **2.2.1 Basisgegevens en hergebruik van gegevens**

De overheid wil burgers en bedrijven niet meer vragen om gegevens die zij al heeft. Er zijn dan oplossingen nodig voor het digitaal opslaan, delen en hergebruiken van die gegevens. Een belangrijk concept daarbij is het stelsel van landelijke basisregistraties. De opslag vindt centraal plaats, op landelijk niveau, maar waar nodig leveren decentrale overheidsorganisaties een bijdrage aan het inhoudelijk beheer van de gegevens. Het hergebruiken van de gegevens geldt voor alle overheidsorganisaties en wel in alle processen waar deze gegevens nodig zijn.

#### **2.2.2 Transparantie**

De overheid kiest voor meer transparantie. Transparantie staat voor het actief ontsluiten van overheidsinformatie voor inzage, hergebruik en correctie, en voor het geven van inzicht in hoe de overheid werkt. De twee belangrijkste onderdelen zijn:

- actief openbaar maken van publieke overheidsinformatie, voor inzage (met een relatie met de Wet Openbaarheid Bestuur oftewel de Wob) en hergebruik (wel benoemd met de termen Open data voor ontsluiten gericht op hergebruik en Linked data voor gestandaardiseerde en voor hergebruik geschikte opslag- en uitwisselformaten);
- burgers en bedrijven inzage geven in de eigen persoons- en bedrijfsgebonden informatie, ze in staat stellen deze te corrigeren of te laten corrigeren (inzage- en correctierecht) en ze te informeren over hoe deze informatie wordt gebruikt door de overheid.

### **2.2.3 Goede en betrouwbare informatie**

Digitale informatie vormt de grondstof voor het functioneren van een moderne overheidsorganisatie. Overheidsinformatie is daarvoor betrouwbaar, beschikbaar en goed beveiligd. Burgers en bedrijven die hun zaken met de overheid zelf digitaal afhandelen hebben die informatie nodig, evenals de overheidsmedewerkers die zorgen voor de dienstverlening aan wie zichzelf niet helpt. Daarnaast vormt digitale overheidsinformatie de basis voor transparantie waaronder het actief openbaar maken van informatie.

Het opslaan, beheren, bewaren, ontsluiten, uitwisselen en delen van goede en passende overheidsinformatie zijn belangrijke randvoorwaardelijke processen voor elke informatieverwerkende overheidsorganisatie.

### **2.2.4 Informatiebeveiliging**

Het beveiligen van de informatie en informatievoorzieningen van de overheid is vanzelfsprekend. Door het gebruik van internet, het ontsluiten van overheidsinformatie en het onderling verbinden van informatiesystemen over de grenzen van organisaties heen nemen de risico's toe. De noodzaak goed te beveiligen wordt daardoor groter en de te nemen maatregelen worden complexer. Goed en beheersbaar beveiligen vergt beleid, het inventariseren van risico's en een gestructureerde aanpak op basis van gestandaardiseerde normen en een baseline voor informatiebeveiliging.

## **2.3 Samenwerking tussen overheden**

### **2.3.1 e-Dossiers**

De overheid vergroot de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven door hen in staat te stellen hun zaken met de overheid digitaal af te handelen. Om dat te bereiken zal de overheid burgers en bedrijven toegang moeten geven tot de informatie die zij daarvoor, per geval en situatie, nodig hebben. Onder een e-Dossier verstaan we de bundeling van dergelijke bij de overheid berustende informatie. Deze informatie is afkomstig van bronnen in meerdere sectoren en organisaties. De overheid presenteert zo'n bundeling van per geval en situatie relevante informatie alsof deze afkomstig is uit één bron. Burgers en bedrijven kunnen de informatie in een e-Dossier ook hergebruiken.

Voor burgers en bedrijven die geen gebruik maken van het digitale kanaal omdat ze dat niet kunnen of er niet voor kiezen, is een medewerker van de overheid beschikbaar voor het leveren van de gevraagde dienstverlening. Vaker dan bij zelfredzame burgers zal hierbij sprake zijn van meervoudige problematiek. De overheidsmedewerker die zo'n burger helpt is dan zowel frontofficemedewerker als regisseur van het afhandelingsproces. Ook die overheidsmedewerker heeft een e-Dossieroplossing nodig. In principe is dat dezelfde oplossing als welke beschikbaar is voor burgers en bedrijven. De medewerker heeft dezelfde informatiepositie als de burger of het bedrijf aan wie hij de dienst verleent.

### **2.3.2 Flexibel inrichten van overheidsorganisaties**

Ook voor de overheid wordt 'veranderen' meer en meer een constante. Dat stelt eisen aan de inrichting van overheidsorganisaties. Standaardiseren en modulair en herbruikbaar maken van processen en de informatievoorziening maken de inrichting flexibel en gemakkelijk aan te passen.

Ook het ontkoppelen van bedrijfsregels van de software van informatiesystemen maakt een organisatie flexibeler. Bedrijfsregels worden vastgelegd in een digitale tabel, een zogenoemde repository. Bij Zaakgericht werken worden inrichtingsparameters vastgelegd in een digitale zaaktypencatalogus. Deze tabellen worden door de software uitgelezen. Veranderingen vergen niet meer het aanpassen van de software (programmeren) maar slechts het wijzigen van de inhoud van repository en/of zaaktypencatalogus (functioneel beheer).

### **2.3.3 Betere processen en dienstverleningen door zaakgericht en werken**

Zaakgericht werken maakt drie verbeteringen mogelijk:

- intern: de aansturing van het werk en de bewaking van de voortgang, door het krijgen van overzicht van het werk en inzicht in de voortgang;

- extern: de dienstverlening, door de voortgang te bewaken en daardoor op tijd te leveren, én door burgers en bedrijven met digitale statusinformatie inzicht te geven in de voortgang en status van hun zaak;
- in- en extern: bundeling van alle voor een zaak relevante informatie in een zaakdossier in combinatie met ontsluiting naar medewerkers en zoveel mogelijk ook naar burgers en bedrijven.

Overheidsorganisaties kunnen Zaakgericht werken combineren met het verdergaand verbeteren van hun processen door deze te ontdoen van overbodige bureaucratie, te herontwerpen, te standaardiseren en modulair te maken.

Overheidsorganisaties kunnen Zaakgericht werken ook in ketens toepassen. Processen in ketens zijn complexer en daardoor lastiger te sturen. Zaakgericht werken kan daarin structuur brengen en de aansturing waaronder de interactie tussen rollen zoals die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, of hoofdaannemer en onderaannemer, regelen. Afspraken over de wijze van samenwerken kunnen als inrichtingsparameters worden vastgelegd in een Zaaktypencatalogus.

### **2.3.4 Informatiemodellen, semantiek en uitwisselen gegevens**

Hergebruik van overheidsinformatie, intern en in de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven, is niet mogelijk zonder het uitwisselen van informatie tussen informatiesystemen in en buiten de organisatie. Daarvoor en voor het combineren van gegevens in e-Dossiers moeten overheidsorganisaties de betekenis (de semantiek) en de vorm van informatie onderling afstemmen en vastleggen in informatiemodellen. Omgekeerd zijn die informatiemodellen nodig om te kunnen afstemmen. Om dat afstemmen beter te laten verlopen, gaat de overheid afspraken maken over een standaardtaal voor informatiemodellen.

### **2.3.5 Metagegevens leggen de basis voor het beheren, beveiligen, archiveren en ontsluiten van Overheidsinformatie**

Informatiebeveiliging gaat voor een belangrijk deel over het waar nodig afschermen van overheidsinformatie. Dat verhoudt zich op een lastige manier tot het streven naar een transparante overheid die overheidsinformatie actief openbaar maakt. Om toch aan beide doelen invulling te geven en dat te doen op een beheersbare manier, gaat de overheid alle overheidsinformatie labelen met metagegevens. Informatiesystemen voor het beheren, beveiligen, archiveren en ontsluiten van overheidsinformatie lezen daaruit af hoe dat per soort informatie te doen.

### **2.3.6 Intern is digitale informatie de norm**

Internet is het voorkeurskanaal. Overheidsinformatie moet daartoe digitaal beschikbaar zijn: persoons- en bedrijfsgebonden informatie voor gebruik in e-Dossiers en publieke informatie voor actieve openbaarmaking.

Veel overheidsinformatie wordt zodra deze niet meer verandert, gearhiveerd en bewaard voor onder andere raadpleging en hergebruik door zowel de overheid zelf als burgers en bedrijven. Ook deze informatie moet beschikbaar zijn voor e-Dossiers en actieve openbaarmaking. Dat lukt niet met papieren archieven. Digitaal archiveren en de transitie daar naar toe is dan ook randvoorwaardelijke voor een moderne digitale overheid. Bovendien zijn hybride situaties met wel digitaal werken (want op computers) en archiveren op papier weinig efficiënt.

Een voorziening voor elektronische parafen en handtekeningen is een randvoorwaarde voor intern digitaal werken.

Voor van intern naar niet-digitale kanalen en omgekeerd is kanaalconversie beschikbaar zoals beeldschermen voor de balie en het call center en printers voor wat uit gaat en datainvoer en scannen voor wat binnenkomt.

### **2.3.7 Open standaarden en gemeenschappelijke voorzieningen**

Samenwerken en het hergebruiken van informatie vragen om het uitwisselen van informatie. Daartoe verbinden overheidsorganisaties hun processen en informatiesystemen onderling en werken ze met gemeenschappelijke informatiesystemen, zoals de landelijke e-overheidsvoorzieningen. Processen en systemen moeten dan interoperabel oftewel koppelbaar zijn, intern, naar andere organisaties en naar voorzieningen op landelijk niveau.

Die interoperabiliteit vergt het gebruik van gezamenlijke standaarden. Die zijn ook nodig voor eenduidige en toegankelijke digitale dienstverlening naar burgers en bedrijven. Daarnaast zet de overheid daarvoor gemeenschappelijke voorzieningen in (zoals DigiD en Mijnoverheid.nl).

## **2.4 In te vullen randvoorwaarden**

### **Financiering**

Gemeenschappelijke voorzieningen verbinden overheidsorganisaties, verbeteren daardoor de dienstverlening aan burgers en bedrijven en zijn bovendien voor de overheid als geheel goedkoper. De huidige wijze van financieren binnen de overheid leidt echter tot het realiseren van inefficiënte eigen oplossingen. Het ontwikkelen, in stand houden en gebruiken van gemeenschappelijke voorzieningen wordt bevorderd wanneer de overheid daartoe nieuwe financieringswijzen ontwikkelt.

### **Vernieuwen informatiewet- en regelgeving**

Bundelen van persoonsgebonden informatie die afkomstig is uit meerdere sectoren is nodig voor integrale dienstverlening bij meervoudige problematiek. Het gebruik van gebundelde informatie wordt vaak beperkt door juridische bepalingen waaronder die voor doelbinding. Wet- en regelgeving verhindert zo optimale dienstverlening. Een stevige juridische basis voor integraal werken en het gebruiken van sectoroverstijgende informatie is noodzakelijk maar ontbreekt nu veelal. Klantgerichte, samenhangende dienstverlening vraagt om wet- en regelgeving die over domeinen heen kijkt.

### **Verbeteren door het vernieuwen van sectorale wet- en regelgeving**

Wet- en regelgeving kan de oorzaak zijn van problemen in de uitvoering:

- sectorale wet- en regelgevingen kan nodeloos complex zijn of onderling onvoldoende afgestemd. Het is dan het lastig tot ondoenlijk om overheidsprocessen te ontdoen van tegenstrijdigheden;
- ogenschijnlijk overeenkomstige begrippen kunnen toch per sector in betekenis verschillen. Dergelijke verschillen zijn niet makkelijk op te lossen op het niveau van processen, informatiesystemen en systeemkoppelingen;
- wet- en regelgeving kan zo complex zijn, dat deze niet meer tegen redelijke kosten vertaald kan worden naar betrouwbaar werkende geautomatiseerde informatiesystemen.

De overheid kiest voor digitale informatie, communicatie en dienstverlening. De inzet van ICT die dit ondersteunt kan echter niet alles oplossen. Digitalisering en verbetering van dienstverlening vergt wet- en regelgeving die dat in randvoorwaardelijke zin mogelijk maakt.

### ***Regievoering in ketens en netwerken en op landelijk niveau***

Ketens en samenwerkingsverbanden binnen de overheid nemen in aantal, omvang en complexiteit toe. Dit vraagt om nieuwe besturingsvormen. Het bestuurlijk instrumentarium om informatieketens aan te sturen is al decennialang niet wezenlijk veranderd en voor de aansturing van informatienetwerken inadequaat. Om de groeiende complexiteit van de overheid als netwerkorganisatie beheersbaar te houden, is het van belang een nieuw instrumentarium te introduceren.

Sturen op samenhang en continuïteit vergt eenheid in regievoering, dus méér dan voor elke voorziening een eigenaar of een samenwerkingsverband.

Het NORA-dossier 'Ketens de Baas' is beschikbaar om het bestaande instrumentarium zo goed mogelijk te gebruiken.

### ***Absorptievermogen***

De eigen organisatie inrichten naar de eisen van de digitale overheid komt neer op het maken van plannen en uitvoeren van veranderingsprojecten. Dat vraagt capaciteit terwijl 'de winkel door moet draaien'. Het absorptievermogen van overheden is begrensd, een succesvolle transitie kan alleen lukken indien ambities en beschikbare capaciteit in evenwicht zijn.

Fasering en prioriteitstelling op lokaal en landelijk niveau moet in overeenstemming gebracht worden met de mogelijkheden van organisaties.

### **3. De architectuurprincipes**

#### **3.1 Dienstverlening aan burgers en bedrijven**

##### **3.1.1 Gebruik van dienstverleningsgegevens is nauwkeurig op basis van wetgeving**

###### ***Toelichting***

De overheid verleent diensten met een minimum aan gegevensgebruik terwijl burgers en bedrijven maximaal inzage hebben in wat de overheid over hem weet. Bij het verlenen van een dienst gebruikt de dienstverlener alleen de gegevensset die op grond van de wetgeving nodig is en verstrekt de van de brongegevens afgeleide informatie waarmee de vraag precies wordt beantwoord. Indien extra gegevens van de burger of het bedrijf nodig zijn worden alleen die extra gegevens uitgevraagd.

De dienstverlener vraagt uitsluitend de gegevensset uit bij de burger of het bedrijf die nodig is om de dienst te kunnen verlenen. Bij andere dienstverleners worden ook niet meer gegevens uitgevraagd dan nodig en volgens de wetgeving gerechtvaardigd is voor de dienstverlening.

De uitgevraagde gegevensset wordt precies zo lang bewaard als de bewaarplicht dit voorschrijft, op basis van de wetgeving van de betreffende dienst. De transparantie en rechtmatigheid van het overheidshandelen is geborgd en de kwaliteit van de dienstverlening wordt verhoogd.

###### ***Doel***

Voorkomen wordt dat burgers of bedrijven om gegevens worden gevraagd die voor de dienst niet nodig zijn of om gegevens die binnen de overheid al bekend zijn. De overheid baseert haar handelen op gegevens die voor de betreffende dienst nodig zijn, niet meer. Ook voorkomt het dat de overheid handelingen verricht op basis van dienstverleningsgegevens die volgens de bewaarplicht al vernietigd zouden moeten zijn.

###### ***Randvoorwaarden***

Het geven van informatie op maat wordt nu vooral toegepast op overheidspublicaties en nog niet expliciet op de gegevens die noodzakelijk zijn voor het verlenen van een dienst. Randvoorwaarde is dat de informatiewet- en regelgeving wordt vernieuwd en dat de sectorale wet- en regelgeving wordt geharmoniseerd zodat de complexiteit voor het toepassen in ketens en digitale processen wordt verminderd.

###### ***Gevolgen***

- Bij het verlenen van een dienst stelt de dienstverlener vast welke dienstverleningsgegevens precies nodig zijn op grond van de wetgeving, verzamelt wat al binnen de overheid beschikbaar is, legt deze hoogstens ter verificatie voor aan de burger of het bedrijf en vraagt alleen dienstverleningsgegevens uit die nog niet aanwezig zijn.
- Bij het vaststellen welke gegevens precies nodig zijn vormt de wetgeving het kader.
- Alleen de gegevens die er echt toe doen worden gevraagd: dit zijn de gegevens die primair in het proces nodig zijn om de dienst te kunnen verlenen. Gegevens die later in het proces in bepaalde gevallen eventueel ook noodzakelijk zijn hoeven niet bij elke burger of bedrijf te worden uitgevraagd.
- Gegevens worden uitgevraagd op basis van vertrouwen. Dit wil zeggen dat controlegegevens niet bij elke burger of bedrijf aan de voorkant van het proces worden uitgevraagd. Alleen als er op basis van informatie van toezicht en handhaving een indicatie is voor verminderd vertrouwen worden meer gegevens gevraagd aan de burger of het bedrijf. Ook dit is een voorbeeld van het toepassen van de menselijke maat: ongelijke gevallen worden ongelijk behandeld.
- Gegevens worden zo laat mogelijk uitgevraagd. Hiermee wordt voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van gegevens die intussen achterhaald zijn.
- De dienstverlener legt bij alle dienstverleningsgegevens vast wat de bewaartermijn is en zorgt voor een gecontroleerd proces om de dienstverleningsgegevens te vernietigen waarvoor geen bewaarplicht meer is.
- Dienstverleningsgegevens die nodig zijn voor onderzoek worden geanonimiseerd. Dit betekent dat er nieuwe, afgeleide feiten ontstaan. Dit zijn echter geen rechtsfeiten die zijn te relateren aan burgers of bedrijven, levensgebeurtenissen en (bestaande of toekomstige) dienstleveringen.
- Dit principe kan tot inefficiëntie leiden aan de kant van de burgers en bedrijven en aan de kant van de dienstverleners als er niet goed gebruik wordt gemaakt van het concept van dienstencombinatie. Toepassing van dit concept leidt er toe dat de gegevens weliswaar per dienst worden uitgevraagd maar dat de overheid die gegevens vervolgens in combinatie gebruikt. De overheid kan de dienstverleningsgegevens uitsplitsen naar de verschillende diensten en afzonderlijk behandelen. Dan ontstaan er dus meerdere gegevenssets. Bij de

levering aan de burger of het bedrijf kan er eventueel weer een bundeling van de deelleveringen plaatsvinden. Om dit concept in de praktijk te doen slagen is het nodig dat het combinatieproces is gedefinieerd en dat daarvoor een regisserende dienstverlener verantwoordelijk is. Met dit laatste wordt voorkomen dat de dienststafnemer de regie over de samenwerking in de overheid moet gaan voeren.

- Onderscheid brongegevens en afgeleide informatie: Overheidsorganisaties slaan afgeleide informatie op in relatie tot dienstverlening. Ze slaan (met uitzondering van de processen die brongegevens produceren) geen kopieën van brongegevens op.
- Overheidsprofessionals gebruiken de van brongegevens afgeleide informatie. Ze kennen wel de verwijzing naar de gegevens, maar niet de gegevens zelf.
- Minimaliseren hergebruik afgeleide informatie: Afgeleide informatie is een slechte bron voor verder hergebruik vanwege de versterkte context bij die informatie. Ergo, wees terughoudend met hergebruik van deze afgeleide informatie.

### **3.1.2 Toegang tot de dienstverlening voegt zich naar de menselijke maat**

#### ***Toelichting***

Bij complexe diensten krijgt de burger of het bedrijf de noodzakelijke begeleiding van de dienstverlener. De effectiviteit zowel als de efficiëntie neemt toe doordat de overheid uitsluitend maatwerk levert waar dat nodig is. Burgers en bedrijven krijgen de begeleiding die ze nodig hebben, ze hoeven geen aparte handelingen te verrichten om in contact te komen.

Gegevensbronnen worden rol gebaseerd ontsloten, burgers en bedrijven kunnen eenvoudige diensten zelf afnemen. De voorkeur van het contact wordt niet alleen bepaald door de algemene voorkeur van de burger of het bedrijf maar ook door combinatie van de burger of het bedrijf en de dienst. Eenvoudige diensten kunnen de burger en bedrijven zelf en dan vaak digitaal afnemen. Ingewikkelde diensten vragen om begeleiding die soms digitaal kan worden gegeven maar vaak eindigt in persoonlijk contact tussen burger of bedrijf en dienstverlener.

De toegang tot de dienstverlening is daar waar de burger of het bedrijf is. De burger of het bedrijf krijgt het contact en de begeleiding die bij hem past, mits dit naar redelijkheid te realiseren is. De burger of het bedrijf hoeft niet op zoek te gaan waar het contactpunt is met de overheid voor een bepaalde dienst, dit contactpunt bevindt zich op een voor hem logische plek.

#### ***Doel***

De weg van de burger of het bedrijf die een vraag heeft naar de dienstverlener met het antwoord op die vraag dient zo kort mogelijk te zijn. Zoeken is inefficiënt, daarom is het beter om de dienst aan te bieden op de plek waar de burger of het bedrijf is. Dit levert efficiencywinst voor burgers en bedrijven.

Het Pareto principe stelt dat 80 % van het werk op een gestandaardiseerde wijze kan worden gedaan en dat 20% om maatwerk vraagt. Door deze regel toe te passen op de dienstverlening is het voor de overheid mogelijk efficiencywinst te behalen. Dit principe geeft dus zowel efficiencywinst voor burgers en bedrijven als voor de overheid.

#### ***Randvoorwaarden***

Burgers en bedrijven kunnen (aan)vragen aan de overheid digitaal versturen en alle berichten van de overheid digitaal ontvangen. Hierbij wordt een meerkeuzemodel ondersteund: 'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'. In complexe situaties dient het mogelijk te zijn persoonlijke ondersteuning te krijgen.

Dit principe dient naar redelijkheid te worden toegepast. Daarom is het nodig voorafgaand aan het maken van de inrichtingskeuze op basis van dit principe een doelgroepenanalyse en een kosten-batenanalyse uit te voeren, waarbij aandacht is voor de omvang van de doelgroep, het volume van de dienstverlening en de meerwaarde die een maatconfectiebenadering oplevert. Randvoorwaarde is dat de overheidsorganisaties beschikken over voldoende absorptievermogen om de inrichting van de informatiehuishouding en de klant bedienende organisatie flexibeler te maken. Hier zit ook een spanningsveld tussen klantgericht maatwerk en de financiering van de dienstverlening.

#### ***Gevolgen***

- Dienstverleners zijn voor de contactfuncties op meerdere plekken aanwezig.
- De contactfuncties zijn binnen de context van de regelgeving toepasbaar voor Nederlanders en buitenlanders die in binnen- en buitenland verblijven. Dit betekent dat de toegangsfuncties meer dan alleen de Nederlandse protocollen voor identificatie, authenticatie en autorisatie dienen te ondersteunen.
- Zowel het digitale als het persoonlijke klantcontact kan op verschillende locaties door verschillende daartoe geautoriseerde dienstverleners worden uitgevoerd. Hiervoor is het nodig dat de overheid afspraken maakt over de beschikbaarheid en de bereikbaarheid van

coaches en makelaars die zorgen dat een samengestelde vraag van een burger of bedrijf vlot en samenhangend wordt beantwoord.

- Omdat de meeste burgers en bedrijven in Nederland online zijn wordt er voorgesorteerd op de digitale kanalen. Hierbij dient de dienstverlener haar diensten beschikbaar te stellen via de kanalen en de devices die de burgers en bedrijven gebruiken).
- De informatie die in het klantcontact wordt uitgewisseld wordt onafhankelijk van de gebruikte kanalen opgehaald uit de oorspronkelijke bronnen, de bronnen waar alle informatie over de zaken is vastgelegd.
- Om de drempel tot de gegevensbronnen voor de burgers en bedrijven te verlagen zonder dat dit ten koste gaat van de veiligheid is het noodzakelijk dat de gegevensbronnen van een rol gebaseerd autorisatiemodel zijn voorzien.

Dit rolgebaseerde autorisatiemodel zorgt tevens dat een dienstverlener die een dienst afneemt bij de overheid in dat geval de rol van dienstafnemer heeft zodat deze dienstverlener bij die dienstverlening alleen beschikt over de functionaliteiten die bij deze dienstverlening horen. Omgekeerd maken overheden die samenwerken in de dienstverlening juist geen gebruik van deze functionaliteiten (zoals bijvoorbeeld de front-office functies). Hierdoor is er een duidelijke scheiding tussen de rol dienstafnemer en de rol dienstverlener van de overheid en vindt de dienstverlening altijd plaats conform de dienstverleningsafspraken van de producten- en dienstencatalogus waarmee rolvermenging en bevoordeling binnen de overheid wordt voorkomen.

### **3.2 Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden**

#### **3.2.1 Burgers en bedrijven beschikken over de informatie die nodig is in de overheidsdienstverlening**

##### ***Toelichting***

Burgers en bedrijven hebben inzage in de informatie die nodig is in de dienstverlening door de overheid, ze fiatteren het gebruik van die informatie als input voor dienstverlening en ze kunnen fouten in de achterliggende gegevens laten herstellen.

Overheden stellen een procedure beschikbaar die burgers en bedrijven kunnen aanroepen om inzage te verkrijgen in de informatie nodig is voor overheidsdienstverlening zodat ze deze informatie kunnen fiatteren. Burgers en bedrijven kunnen aan de hand van geconstateerde fouten een verzoek tot herstel bij de overheidsorganisatie die de foute gegevens heeft geregistreerd indienen. Wanneer afhandeling van het verzoek plaatsvindt is het voor de burger of het bedrijf transparant welke dienstverleningsinformatie wordt gebruikt.

Burgers en bedrijven kunnen een procedure starten om inzage te verkrijgen in de informatie die de overheid nodig heeft om aan hen dienst te verlenen. ze krijgen dan de inhoud van de informatie te zien en worden ervan op de hoogte gebracht wie de gegevens heeft geregistreerd, wie de gegevens heeft bewerkt en wie de gegevens heeft geraadpleegd en hergebruikt. Ook kan de burger of het bedrijf aan de hand hiervan fiatteren dat de informatie wordt gebruikt als input voor een dienstverlening. Als de burger of het bedrijf fouten in de informatie constateert dan kan zij een procedure starten om deze fouten te laten herstellen. Dit verzoek wordt in behandeling genomen door de dienstverlener die de (foutieve) gegevens heeft geregistreerd.

##### ***Doel***

Dit principe verhoogt de transparantie van de overheid en de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid. Doordat het de informatiepositie van de burgers en bedrijven versterkt draagt het bij aan het vergroten van hun zelfredzaamheid. Burgers en bedrijven krijgen inzicht in de informatie die ten behoeve van de dienstverlening wordt bijgehouden. Hierdoor kan de dienstafnemer controleren hoe veilig de overheid is en vaststellen of de overheid op de juiste manier (het doelbindingsprincipe) met de vertrouwelijke informatie omgaat.

##### ***Randvoorwaarden***

Inzage- en correctierecht heeft als doel de informatiepositie van burgers en bedrijven te versterken. In de WBP en de WOB wordt dit deels in wetgeving geïmplementeerd. Een verdere implementatie in wetgeving is nodig, met name om het correctierecht en het fiatteren van het gebruik van gegevens in de toekomst te implementeren. Randvoorwaarden voor de implementatie zijn dat de overheidsorganisaties hun financiën en capaciteit hierop richten.

##### ***Gevolgen***

- Elk gegeven dat voor dienstverlening aan een burger of bedrijf wordt vastgelegd wordt door de verantwoordelijke dienstverlener voorzien van metagegevens. Uit deze metagegevens blijkt welke dienstverleners het gegeven hebben geregistreerd, bewerkt,

geraadpleegd en hergebruikt. Bij elke vorm van gebruik van de gegevens is vastgelegd met welk doel de gegevens zijn gebruikt.

- De overheid heeft een procedure waarmee burgers en bedrijven om inzage in (het gebruik van) dienstverlenings-informatie kunnen vragen.
- De dienstverleningsinformatie wordt in een beveiligde, persoonlijke omgeving aan de burger en het bedrijf ter beschikking gesteld. Deze omgeving is 24\*7 beschikbaar. In deze omgeving wordt de dienstverleningsinformatie rondom de burger en het bedrijf georganiseerd. Dienstverleners werken daarin samen en zorgen voor een samenhangend geheel aan dienstverleningsinformatie.
- Burgers en bedrijven kunnen vanuit hun beveiligde, persoonlijke omgeving fiat geven om de dienstverleningsinformatie als input voor een dienstverlening te gebruiken.
- Burgers en bedrijven kunnen vanuit hun beveiligde, persoonlijke omgeving een verzoek indienen om een fout in de dienstverleningsinformatie te laten herstellen. Hiermee openen zij een nieuwe zaak die door die dienstverlener in behandeling wordt genomen die verantwoordelijk is voor de registratie van de gegevens. Deze dienstverlener koppelt het resultaat van dit verzoek via de beveiligde, persoonlijke omgeving terug aan de burger of het bedrijf.
- De overheid legt ingediende verzoeken voor inzage en fouterstel vast en koppelt aan de burger of het bedrijf terug op welke wijze het verzoek in behandeling wordt genomen.

### **3.2.2 Voorkom verwezing**

#### ***Toelichting***

Dienstverleners zorgen dat bij elk (her)gebruik van gegevens van dienstafnemers wordt vastgelegd wanneer dit (her)gebruik heeft plaatsgevonden, door wie dit (her)gebruik heeft plaatsgevonden en uit welke bron dit (her)gebruik heeft plaatsgevonden.

De transparantie van het overheidshandelen is geborgd wanneer duidelijk is vanuit welke context de gegevens zijn ontstaan en wanneer de burger of het bedrijf kan signaleren of zijn gegevens buiten de context worden (her)gebruikt.

De dienstverlener legt naast de registratie van de (her)gebruikte gegevens separaat meta informatie over dit (her)gebruik vast. De meta informatie kan op 2 niveaus worden vastgelegd. Op het eerste niveau wordt bij diensten beschreven om welke gegevens het gaat en op welke wijze die gegevens in de processen worden gebruikt. Op het tweede niveau worden voor elke dienst de inhoudelijke gegevens en de gegevens over het proces (statusinformatie) vastgelegd en ontsloten. Hierbij legt de dienstverlener van het (her)gebruik vast wanneer het hergebruik heeft plaatsgevonden, welke dienstverlener dat betrof, welke brongegevens benut werden, voor welk doel het (her)gebruik heeft plaatsgevonden en welke transformaties op de brongegevens zijn uitgevoerd om tot het (her)gebruik te komen. Burgers en bedrijven kunnen om inzage van de informatie over het (her)gebruik vragen.

#### ***Doel***

Verhogen van de transparantie van de overheid. Inzicht geven in het hergebruik van gegevens buiten de oorspronkelijke context van de verzameling. Duidelijk maken wie, wat, waar, wanneer en vooral waarom (her)gebruikt. Doordat de controle mogelijkheden op het gegevens(her)gebruik hierdoor verbeteren wordt de overheid gedwongen hier zorgvuldig mee om te gaan. Daarmee bevordert dit ook de verantwoording die de overheid over haar handelen aflegt. In het bijzonder kan de overheid hiermee de door haar genomen besluiten verantwoorden, omdat de daarbij gebruikte gegevens als een vorm van (her)gebruik worden beschouwd.

#### ***Randvoorwaarden***

De overheid heeft al de wilsuiting gedaan dat burgers en bedrijven eenvoudig moeten kunnen zien welke gegevens aan wie worden verstrekt. Tevens is het de wil van de overheid dat de de openbaarheid van bestuur wordt vergroot door meer informatie actief openbaar te maken via Internet. Randvoorwaarde is dat en verdere uitwerking in beleid en wetgeving Dat is nodig om dit principe te implementeren. Zonder die steun vanuit beleid en wetgeving zal dit principe moeilijk tot toepassing komen.

#### ***Gevolgen***

- Bij elke gegevensverstrekking dient de dienstverlener die de gegevens verstrekt een aparte registratie te onderhouden over de gegevensverstrekking. Hierin wordt op het niveau van de gegevensverstrekking vastgelegd wanneer, door wie en met welk doel dit heeft plaatsgevonden. Op het niveau van de verstrekte gegevens wordt de bronregistratie en de eventueel toegepaste transformatieregels vastgelegd.

- De verstreekte gegevens die behoren tot de dienstverleningsinformatie voor een dienstafnemer vallen onder het inzage- en correctierecht van die dienstafnemer, binnen de juridische begrenzing die daaraan eventueel is verbonden.
- De gegevens die ten grondslag liggen aan een besluit worden beschouwd als een vorm van (her)gebruik. De betreffende (her)gebruikte gegevens en de informatie over het (her)gebruik daarvan worden via de (her)gebruikte gegevensset gekoppeld aan de zaak waarin het besluit wordt genomen. De beschrijving van de (her)gebruikte gegevens worden vastgelegd in het zaaktype dat bij die zaak hoort.
- Uitwerking van dit principe in beleid en wetgeving.

### **3.3 Samenwerking tussen overheden**

#### **3.3.1 De overheid richt in op basis van het federatie – coördinatie – model**

##### ***Toelichting***

Overheden richten hun diensten, de front office functies, de registraties en de ontsluiting van die registraties bij voorkeur in op basis van het dirigentenmodel: een model van federatie en coördinatie.

Overheden zorgen dat bij de inrichting van diensten, front office, registraties en ontsluiting van die registraties wordt gezocht naar componenten die deelnemende overheden kunnen leveren om tot het eindresultaat te komen.

Eén van de deelnemende overheden heeft het voortouw om conform de gemaakte afspraken het eindresultaat te leveren. Deze partij zorgt dat de deelleveringen van de deelnemende partijen worden geassembleerd tot het eindresultaat. Voor burgers en bedrijven is daarmee duidelijk wie binnen de overheid hun aanspreekpunt is. Het eindresultaat is op een betrouwbare manier gebaseerd op de deelleveringen en er wordt maximaal gebruik gemaakt van de leveringscapaciteit van de deelnemende overheden.

Alternatieve modellen als het estafettemodel en het concentratiemodel hebben niet de voorkeur.

In het estafettemodel worden deelresultaten doorgegeven en aangevuld. Het risico op fouten is hoog doordat de doorleveringen uit hun oorspronkelijke context kunnen worden gehaald of verouderd raken. Het ontbreekt de burger of het bedrijf aan een aanspreekpunt, hij moet als het ware naast de estafette meelopen om op de hoogte te blijven.

In het concentratiemodel heeft de burger of het bedrijf dit aanspreekpunt wel, maar dit model heeft het risico dat de centrale organisatie diensten gaat leveren die ook elders worden geleverd terwijl die daar beter kunnen worden geleverd. Dit vraagt om heldere afspraken over die deelleveringen, zaakgericht werken is daarbij het hulpmiddel.

##### ***Doel***

Het federatie – coördinatie – model is een voorkeur, dit wil niet zeggen dat andere modellen in bepaalde situaties niet zijn toegestaan.

In vrijwel iedere situatie wordt echter gebruik gemaakt van generieke deelleveringen (zoals uit de basisregistraties) waardoor federatie onontkoombaar is.

De overheid stelt de burger of het bedrijf centraal waardoor coördinatie noodzakelijk is. De burger of het bedrijf wordt anders genoodzaakt de overheid zelf aan te sturen waarbij hij van het kastje naar de muur kan worden gestuurd, die estafetteloop willen we niet.

##### ***Randvoorwaarden***

De wetgeving en het besturingsmodel van de betreffende dienst maken het mogelijk om op basis van het federatie - coördinatie - model te gaan werken. Daarnaast is het invoeren van zaakgericht werken een randvoorwaarde om de implementatie te doen slagen.

##### ***Gevolgen***

- De inrichting van de dienst besteedt aandacht aan het helder definiëren van de deeldiensten en de bijbehorende afspraken voor de deelleveringen en het eindresultaat.
- Het besturingsmodel van de dienst maakt expliciet hoe de coördinatie en federatie verloopt.
- Estafettepatronen worden uitgebannen: het doorlopend doorgeven van gegevens, afgeleide informatie en deelleveringen aan een volgende partij die dit weer gaat werken wordt zoveel als mogelijk voorkomen.
- De assemblagefunctie (zie het principe over de makelaarsfunctie) wordt helder belegd.
- Bij het inrichten van een dienst wordt gekeken of er samenloop is met andere diensten. In dat geval wordt onderzocht of bundeling kan plaatsvinden.

### **3.3.2 Vertaling van vraag naar antwoord vindt plaats bij een makelaarsfunctie**

#### ***Toelichting***

Afnemers van registraties stellen vanuit de context van de wetgeving vast welke gegevens in het proces nodig zijn en gaan bij de gegevensaanbieders na welke bronnen die gegevens kunnen leveren en welke bedrijfsregels voor afgeleide informatie nodig zijn. Aanbieders van registraties zorgen voor een heldere beschrijving van de semantiek, de berichtendefinities en de autorisatieregels van de bronnen. Kennis over de context van de vraag en het antwoord wordt zo optimaal ingezet. Het risico dat gegevens in een verkeerde context worden gebruikt wordt zo klein mogelijk gehouden waarmee de kwaliteit van het gebruik van de gegevens wordt verhoogd.

Het kan nodig zijn om nieuwe bedrijfsregels voor afgeleide informatie te definiëren en toe te passen. Dit omdat gegevens uit verschillende bronnen worden gecombineerd en omdat in de context van de vraag de gegevens op een nieuwe manier worden verwerkt. In dat geval dienen afnemers en aanbieders deze bedrijfsregels te definiëren en toe te passen. Deze regels zijn aanvullend op de regels die al vanuit de informatiemodellen van de gegevensbronnen worden meegegeven. Die laatstgenoemde regels zijn leidend, in het bijzonder de autorisatieregels die op de gegevensbronnen van toepassing zijn.

De makelaarsfunctie zorgt dus voor de verbinding door de bedrijfsregels vast te stellen waarmee vanuit de gegevens van de bronnen het antwoord op de vraag kan worden gegenereerd. Hierbij zullen generieke vragen dicht bij de gegevensbronnen worden beantwoord, deze antwoorden kunnen dan ook door veel afnemers worden hergebruikt.

Complexe, proces- en contextspecifieke vragen kunnen alleen dicht bij de vraag worden beantwoord, deze antwoorden komen minder in aanmerking voor hergebruik.

#### ***Doel***

De kennis over de context van de vraag is aanwezig in het proces waarin de vraag wordt gesteld. De kennis over de context van de gegevensbronnen is aanwezig bij de gegevensaanbieders. Door die kennis bij elkaar te brengen kan de vraag efficiënt en kwalitatief worden beantwoord.

Door het toepassen van bedrijfsregels voor afgeleide informatie is het niet nodig de oorspronkelijke gegevens door te geven en te kopiëren, wat zou leiden tot meer kans op verwezing, maar kan worden volstaan met het vastleggen van het resultaat van de bedrijfsregel, zowel qua inhoud als qua metadata. Hierdoor leggen processen precies die informatie vast die ze voor hun doelstelling nodig hebben en hierdoor is die informatie ook goed gemetadateerd.

#### ***Randvoorwaarden***

De overheid maakt optimaal gebruik van digitale gegevens. Regievoering is samenwerking en ketens is een randvoorwaarde. Het katern Ketenbesturing noemt bouwstenen als ketenbureau (organisatie), ketenkaart (proces) en keteninformatie-infrastructuur (voorziening) die ingezet kunnen worden om dit principe in de praktijk te laten werken.

#### ***Gevolgen***

- Afnemers die de informatievraag moeten vertalen naar een uitvraag van de gegevensbronnen dienen kennis te hebben van de context en het proces waarin de vraag wordt gesteld.
- Gegevensaanbieders stellen hun kennis van de informatiemodellen van de benodigde gegevensbronnen beschikbaar.
- De bedrijfsregels voor afgeleide informatie die ontstaan in de vraag-uitvraag-antwoord combinatie worden gedocumenteerd ten behoeve van het proces van waaruit die vraag wordt gesteld.
- Het resultaat van de afleidingsregels wordt vastgelegd binnen de context van het proces waarin de vraag wordt gesteld. De daaraan ten grondslag liggende gegevens hoeven niet te worden gekopieerd, en hoeven dus ook niet in het proces te worden onderhouden.
- Het beleggen van de verantwoordelijkheid van de makelaarsfunctie in de keten is essentieel voor het doen functioneren van de informatie-uitwisseling in de keten. Daar ligt immers ook de verantwoordelijkheid voor de context waarin de gegevens en de informatie in het proces worden gebruikt. De partijen die daarbij betrokken zijn maken onderling afspraken om die bedrijfsregels voor afgeleide informatie te laten documenteren en te ontsluiten voor de partijen die daar belang bij hebben. Dit is geen verantwoordelijkheid van de gegevensaanbieders of gegevensafnemers: het moet op de juiste plek in de keten worden belegd.
- Doordat op verschillende plaatsen in verschillende contexten hergebruik van gegevens in andere contexten plaatsvindt is er enig risico dat hierin verschillen ontstaan. Daarom is het zinnig om overzicht van de verschillende contexten van hergebruik te hebben. Het creëren en delen van dit overzicht hoort bij de makelaarsfunctie. Het is dan ook van belang dat de

ketens hun kennis van vraag-uitvraag-antwoord combinaties uitwisselen om (her)gebruik te maximaliseren.

### **3.3.3 Dienstverlening op basis van zaakgericht werken**

#### ***Toelichting***

Overheden en niet-overheden maken nauwkeurige afspraken over de onderlinge dienstverlening op basis van het concept van zaakgericht werken om een klantgerichte dienstverlening mogelijk te maken vanuit hun dienstverleningsprocessen en hun processen waarmee ze in ketens samenwerken.

De afspraken betreffen de uitvoering van de functies op basis van de concepten van zaakgericht werken. Voor burgers en bedrijven, overheden en niet-overheden is het daardoor helder wie wat doet in de dienstverlening. Deelnemende overheden en niet-overheden komen zo sneller en consistent tot afspraken over de informatie-uitwisseling en het onderliggende berichtenverkeer zonder dat dit ten koste gaat van de vrijheid van het inrichten van de interne procesuitvoering en informatiehuishouding. De eindverantwoordelijkheid voor de dienstverlening blijft gewaarborgd, de kwaliteit van de informatie-uitwisseling wordt verhoogd, de implementatie van de informatie-uitwisseling tussen de overheden wordt versneld en versimpeld en de verantwoording over de verleende diensten is mogelijk.

In de dienstverlening zijn vaak meerdere overheden betrokken en worden delen van de dienstverlening overgelaten aan niet-overheden. Het is van belang het verband tussen de klantvraag en de antwoorden van de dienstverleners gedurende het proces te behouden. Daarvoor is het nodig een regisserende partij aan te stellen die de combinatiedienst levert en de deeldiensten van de dienstverleners assembleert. De dienstverlener die de dienst uiteindelijk levert blijft verantwoordelijk en moet hierover verantwoorden.

Door zaakgericht werken toe te passen is het mogelijk snel en consistent tot nauwkeurige afspraken te komen over de leveringen van de deelnemende partijen in de dienstverlening. De afspraken gaan over de regierol, de informatie-uitwisseling en het onderliggende berichtenverkeer.

#### ***Doel***

Zaakgericht werken betekent het definiëren van een eenheid van werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat, waarvan de kwaliteit en de voortgang kan worden bewaakt. Dit maakt het mogelijk burgers en bedrijven goed te informeren tijdens de uitvoering. Het maakt het ook mogelijk om afspraken te maken tussen partijen die een bijdrage leveren aan het eindresultaat. Dit sluit goed aan op de dienstbenadering van NORA waarmee een ontkoppelpunt tussen de processen van de deelnemende partijen mogelijk wordt gemaakt. Elke deelnemende partij in de dienstverlening blijft verantwoordelijk voor de inrichting van de eigen processen en informatiehuishouding. Door zaakgericht werken toe te passen is het mogelijk over de koppelvlakken tussen de organisaties afspraken te maken. Hierdoor wordt helder wie wat doet in de dienstverlening en blijft de overheid grip houden op de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.

#### ***Randvoorwaarden***

Door aan te sluiten op (open) standaarden en gemeenschappelijk ontwikkelde voorzieningen kan de overheid samen verder bouwen aan veiligheid en stabiliteit in ketens. Het principe van zaakgericht werken helpt om de doelen te realiseren.

Een deelnemende partij die zaakgericht werken invoert heeft haar procesinrichting en haar informatiehuishouding beschreven. Aan de hand daarvan kunnen de afspraken over de informatie-uitwisseling worden gemaakt. Randvoorwaarde voor het invoeren van zaakgericht werken is dat de overheidsorganisaties beschikken over voldoende absorptievermogen om zaakgericht werken en (open) standaarden succesvol te kunnen invoeren en toepassen.

#### ***Gevolgen***

- Overheden en niet-overheden dienen kennis op te bouwen van het concept van zaakgericht werken. Binnen gemeenten en provincies is het concept bekend en wordt het toegepast. Ten behoeve van dienstverleningsketens is het nodig dit te verbreden.
- Deelnemende partijen maken afspraken wie welke functies uitvoert. Dit heeft met name betrekking op de front office functies, de registratie functies en de functies om de informatie vanuit de gegevensbronnen te ontsluiten. Hierbij is het belangrijk dat de regierol wordt belegd en dat het eigenaarschap van de combinatiedienst wordt toegewezen.
- Het is een voordeel als de deelnemende partij beschikt over een producten- en dienstencatalogus. De afspraken die worden gemaakt tussen de partijen hebben vaak betrekking op (deel)diensten die in de producten- en dienstencatalogus een plek hebben gekregen.

- Deelnemende partijen maken afspraken over de protocollen, het berichtenverkeer en de informatiemodellen die worden gebruikt om de informatie uit te wisselen. Het is daarom nodig dat in de samenwerking ook afspraken worden gemaakt over de te gebruiken informatiemodellen. De afspraken hebben consequenties voor de systemen die de deelnemende partijen gebruiken. Dit kan betekenen dat een deelnemende partij een lange termijn strategie opstelt die de uitwisseling met behulp van de afgesproken standaarden voor de protocollen mogelijk maakt en waarbij op korte termijn huidige oplossingen worden vertaald naar de gewenste standaarden voor de protocollen.
- Samenwerken vereist naast het delen van de procesinhoudelijke gegevens ook het delen van proceslogistieke gegevens (o.a. zaakgegevens). Dit is van een andere orde dan de procesinhoudelijke gegevens, en rechtvaardigt andere regimes.

### **3.3.4 Gebruik informatiemodellen en -catalogi**

#### ***Toelichting***

Aanbieders van registraties en informatie-ontsluiting zorgen dat de uitwisseling en de ontsluiting van bronnen plaatsvinden op basis van informatiemodellen en -catalogi. De informatiemodellen en -catalogi passen bij de context en het proces waarin de informatie wordt gebruikt. Ze zijn verankerd in afspraken en wetgeving zodat de semantiek van de informatie die wordt uitgewisseld en ontsloten glashelder is. De kwaliteit van de uitwisseling en ontsluiting van informatie wordt daardoor verhoogd.

Een informatiemodel en -catalogus bestaat uit een beschrijving van de informatieobjecten, de bedrijfsregels die op de informatieobjecten van toepassing zijn en berichtendefinities voor mutatie, raadpleging en uitwisseling van de gegevens. Voor metadatering zijn profielen opgesteld. Onder de bedrijfsregels vallen ook de bedrijfsregels voor autorisatie en generatie van afgeleide informatie.

Het geheel vormt de basis voor de informatie-uitwisseling en de informatieontsluiting. De afspraken hierover zijn afgestemd binnen de context en het proces van gebruik en ze zijn verankerd in standaarden en wetgeving.

#### ***Doel***

De semantiek van zowel de (her) gebruikte gegevens als de regels die daarop van toepassing zijn moet duidelijk zijn. Het centraal positioneren van het informatiemodel en de -catalogus bevordert de consistentie van het (her)gebruik van de gegevens. Dit draagt bij aan een verbetering van de kwaliteit van de informatie-uitwisseling en informatieontsluiting.

#### ***Randvoorwaarden***

Het voeren van digitale administraties is een stimulans voor verbetering. Het werken met standaarden is vooral succesvol indien in de afspraken aandacht is voor contextuele verbijzondering en afstemming plaatsvindt met de bronnen in de wetgeving. Een verdere implementatie in beleid en wetgeving is nodig om dit principe te realiseren. Zonder steun vanuit beleid en wetgeving zal dit principe de legitimiteit missen om tot een juiste contextualisering te komen die wordt verankerd in het informatiemodellen en -catalogi.

#### ***Gevolgen***

- Het informatiemodel en de -catalogus worden in samenspraak tussen afnemers en bronhouders van de gegevens vastgesteld uitgaande van de context en het proces van gebruik. Overheidsorganisaties stemmen de inhoud van hun informatiemodellen onderling af opdat de barrières voor het uitwisselen en hergebruiken van overheidsinformatie minimaal zijn. Bij overeenkomstige informatie met betekenisverschillen maken zij keuzes: óf de betekenissen worden gelijk getrokken, óf betekenisverschillen worden expliciet gemaakt en voorzien van een betekenis-context-relatieaanduiding (expliciet maken van contextuele verbijzondering).
- Er vindt afstemming plaats met de wetgeving om te zorgen dat begripsdefinities worden afgestemd en verankerd. Dit zorgt er voor dat de gemaakte afspraken mogen worden toegepast door de uitvoerende overheidsorganisaties. Overheidsorganisaties gaan in hun informatiemodellen de relatie met begrippen in wet- en regelgeving vastleggen.
- De overheid als geheel gaat op het niveau waar wet- en regelgeving wordt geformuleerd en vernieuwd de semantiek van overheidsinformatie managen. Op dat niveau gaat de overheid rekening houden met de gevolgen van wet- en regelgeving voor informatiemodellen, overheidsinformatie en de inrichting van de overheidsinformatievoorziening.
- De afnemers baseren het (her)gebruik op de gegevensdefinities, de metadatering, de bedrijfsregels voor autorisatie en generatie van afgeleide informatie zoals die in het informatiemodel en de -catalogus zijn vastgelegd. In het geval dat er gegevens uit meerdere bronnen worden gebruikt worden de daarvoor geldende bedrijfsregels voor

- vertaling, combinatie en berekening vastgelegd. In het geval dat dit in een samenwerkingsverband gebeurt vindt dit in samenspraak met de deelnemers plaats.
- Er vindt afstemming plaats tussen afnemers en bronhouders zodat glashelder is waar het informatiemodel en
  - -catalogus wordt vastgelegd en wie dit beheert.
  - Er vindt afstemming plaats tussen afnemers en bronhouders zodat glashelder is waar de bedrijfsregels voor validatie, afleiding en autorisatie plaatsvinden: bij de registratie, bij de ontvangende applicatie of bij een component voor distributie.
  - De gezamenlijke overheidsorganisaties maken afspraken over een gemeenschappelijke techniek en taal voor het modelleren en beschrijven van hun informatiemodellen, opdat het afstemmen van informatiemodellen in en tussen organisaties niet gehinderd wordt door niet-inhoudelijke barrières.

### **3.3.5 Overheden werken digitaal samen**

#### ***Toelichting***

Overheden leggen alle gegevens die voortvloeien uit dienstverlening vast in digitale administraties. Ze wisselen gegevens en informatie onderling digitaal uit op basis van afgesproken standaarden zodat klantprocessen met burgers en bedrijven betrouwbaarder en sneller worden ondersteund. De efficiency en de betrouwbaarheid van de dienstverlening van de overheid neemt daardoor toe. De digitale administraties zijn opgezet op basis van de geldende overheidsbrede standaarden en de standaarden die in de betreffende dienstverlening en onderliggende wetgeving van toepassing zijn. De gegevensbronnen van deze administraties vormen de basis voor de uitwisselingen die tussen dienstverleners nodig zijn voor de betreffende dienstverlening.

#### ***Doel***

Door de digitale vastlegging is het eenvoudiger om de vertaling te maken tussen de verschillende kanalen. Informatie kan daardoor betrouwbaarder en sneller met burgers en bedrijven worden uitgewisseld. Digitale vastlegging vergemakkelijkt ook de verwerking in dienstverleningsprocessen die een hoog volume of een hoge frequentie kennen. Tenslotte is digitalisering een noodzaak om de uitwisseling tussen de betrokken overheidsinstellingen efficiënt te laten verlopen. Dit principe draagt dus op 3 verschillende gebieden bij aan de efficiency en de betrouwbaarheid van de dienstverlening van de overheid.

Bijeffecten zijn dat het tempo van digitaal archiveren wordt versneld.

#### ***Randvoorwaarden***

De overheid heeft overheidsinformatie digitaal beschikbaar, communiceert digitaal met burgers en bedrijven en maakt gebruik van een digitale basisinfrastructuur. Het voeren van digitale administraties is een belangrijk principe om het doel van efficiency en effectiviteit van de dienstverlening en de daarvoor benodigde onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling te realiseren. Randvoorwaarden zijn dat de overheidsorganisaties hun financiën en capaciteit hierop richten.

#### ***Gevolgen***

- Dienstverleners die samen een bepaalde dienstverlening verzorgen maken afspraken over de standaarden voor het vastleggen van de gegevens.
- Deze dienstverleners maken ook afspraken over de standaarden voor de uitwisseling van deze gegevens.
- Dienstverleners zorgen voor standaardisatie en harmonisatie van het verwerkingsproces waarbij de digitale mogelijkheden leidend zijn.
- Dienstverleners zorgen voor vertaling van de gegevens en informatie van de digitale administratie naar een ander kanaal op het moment dat de burger of het bedrijf via een niet digitaal kanaal met de overheid wil communiceren.
- Een logisch gevolg is dat het archiveren ook digitaal plaatsvindt.

### **3.3.6 Ontkoppeling front office, kanalen, ontsluiting van registraties en registraties**

#### ***Toelichting***

De overheid ontkoppelt front office, kanalen, ontsluiting van registraties en registraties zodat deze componenten afzonderlijk aan overheden en niet-overheden kunnen worden toegewezen.

Overheden zorgen dat de componenten zijn voorzien van koppelvlakken zodat deze componenten kunnen worden vervangen zonder dat dit ten koste gaat van de continuïteit van de dienstverlening. De flexibiliteit van de overheid neemt hierdoor toe en er eenvoudig kan worden ingespeeld op

nieuwe businessmodellen op het gebied van publiek – private samenwerking. In de meest ideale situatie wordt bij het opzetten van een nieuwe diensten een set van componenten geselecteerd en geassembleerd om de dienst te kunnen leveren.

Door de ontkoppeling niet te richten op het proces maar op de gebruikte componenten wordt het mogelijk bij uitbesteding van processen de bestaande componenten te blijven inzetten.

### ***Doel***

Voorkomen moet worden dat de componenten voor front office, kanalen, ontsluiting van registraties en registraties geïntegreerd worden ingericht voor een bepaalde dienst. Dit voldoet niet aan de eis van hergebruik (zie het principe over hergebruik). Bovendien bemoeilijkt dit het toewijzen van de uitvoering van bepaalde functies (klantcontact functie, combineren en ontsluiten van gegevens uit meerdere registraties) aan een bepaalde organisatie binnen of buiten de overheid.

### ***Randvoorwaarden***

Het gebruik van open standaarden en het hergebruik van (gemeenschappelijk) ontwikkelde voorzieningen staat centraal. De consequentie van ontkoppelde en samenwerkende componenten voor front office, kanalen en registraties is nog onvoldoende genomen. Het accent ligt nog sterk op het samen ontwikkelen en aanbieden van gemeenschappelijke voorzieningen en nog niet op het afnemen en hergebruiken van bestaande componenten. Randvoorwaarde is dat de architectuurfunctie in de verandertrajecten goed is belegd en dat de overheidsorganisaties voldoende absorptievermogen hebben om met architectuur hun informatiehuishouding conform dit principe in te richten: zonder architect geen samenhangend bouwwerk.

### ***Gevolgen***

- De functionaliteit van de 4 genoemde domeinen benoemen en vaststellen welke kandidaat componenten in een dienst worden ingezet. De 4 genoemde koppelvlakken benoemen.
- Een marktplaats creëren van al ontwikkelde componenten die zichzelf in de praktijk hebben bewezen.
- Zorgdragen dat de componenten zijn voorzien van een autorisatiemodel zodat overheden en niet-overheden zonder aanpassing de componenten kunnen gaan gebruiken.

## **3.3.7. Hergebruik vóór standaard vóór maatwerk**

### ***Toelichting***

Het inzetten van services en applicaties verloopt als volgt: hergebruik gaat voor standaardpakketten gaat voor (laten) bouwen.

Overheden toetsen voorafgaand aan een nieuwe ontwikkeling of een al ontwikkelde oplossing kan worden hergebruikt en of er gebruik kan worden gemaakt van een standaard oplossing. Maatwerk wordt alleen toegepast indien het niet anders kan. De kosten voor de nieuwe ontwikkeling worden daarmee zo beperkt mogelijk gehouden. Hergebruik van bestaande oplossingen heeft de voorkeur. Indien hergebruik niet tot de mogelijkheden behoort gaat de voorkeur vervolgens uit naar de realisatie van een standaardoplossing die gemeenschappelijk wordt gebruikt. Is dit ook niet haalbaar dan wordt gekozen voor een maatwerkoplossing waarbij wordt afgewogen of die al dan niet gemeenschappelijk wordt gebruikt.

### ***Doel***

Hergebruik is kan efficiënter en kostentechnisch interessant zijn. Door hergebruik kan de realisatie eenvoudig te verwezenlijken zijn zonder uitgebreide ontwerp- en ontwikkelactiviteiten. Het kan zich beperken tot het aanpassen van reeds bestaande services. Als een kleiner deel van een architectuuronderdeel ergens anders opnieuw te gebruiken is, kan het verstandig zijn deze af te zonderen als aparte service.

### ***Randvoorwaarden***

De kaders van het programma 'Nederland Open in Verbinding' geven voldoende richting om dit principe te gaan toepassen. Overheidsorganisaties zullen in processen van verwerving en aanneming die kaders dienen te hebben verwerkt.

### ***Gevolgen***

- Het kan zijn dat de betreffende dienst hoge eisen stelt waar niet volledig aan kan worden voldaan middels hergebruik of een standaardoplossing. Dit betekent dat er dan óf concessies moeten worden gedaan of dat er iets extra moet worden ontwikkeld.

- De component die voor hergebruik kandidaat is moet eventueel meer generiek worden gemaakt om deze op meerdere plaatsen te kunnen toepassen.