



# Verbinden

Bestuurlijke Samenvatting





# Verbinding

Burgers en bedrijven verwachten dat de overheid er voor hen is in plaats van andersom. Ze willen samenhangende en begrijpelijke communicatie van de overheid en ze willen weten waar ze met hun vragen terecht kunnen. Ze wensen zo weinig mogelijk administratieve lasten. Als ze hun gegevens al eens hebben doorgegeven aan de overheid, willen ze dat niet nogmaals hoeven te doen.

Door de technologische ontwikkelingen zijn de mogelijkheden om gegevens te delen sterk toegenomen. De burger bepaalt daarbij zelf, wie welke gegevens mag gebruiken.

De overheid moet haar dienstverlening verbeteren én tegelijk goedkoper maken. Digitalisering van de dienstverlening lijkt daar een passend antwoord op te zijn. Een effectieve en efficiënte digitalisering vraagt om verbinding tussen de overheid en burgers en bedrijven. Maar vooral ook verbinding tussen overheidsorganisaties onderling.

In deze Bestuurlijke Samenvatting, horende bij het NORA Katern 'Verbinden' wordt de verbinding gelegd voor de gewenste publieke dienstverlening aan de hand van drie thema's:

1. Dienstverlening aan burgers en bedrijven.
2. Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden.
3. Samenwerking tussen overheden.



# Verbinding nader bekeken

## Dienstverlening aan burgers en bedrijven

### Organisaties bedienen mensen

Bij complexe diensten krijgen burgers en bedrijven de begeleiding die ze nodig hebben. Daarbij betekent integrale behandeling van een aanvraag dat naar alle relevante aspecten van de dienst wordt gekeken, ook indien aspecten in andere sectoren of bij andere organisaties belegd zijn. Geïntegreerde dienstverlening houdt in dat samenhangende diensten worden gebundeld door één aanbieder.

Burgers, bedrijven en instellingen moeten bij elke overheidsorganisatie kunnen zien of die organisatie kan leveren wat zij zoeken en zo niet, waar zij dan wel moeten zijn (no wrong door). Om zoeken te voorkomen, wordt de dienst aangeboden op de locatie die logisch is voor de burger of het bedrijf.

### Internet is het voorkeurskanaal

Overheidsorganisaties kunnen benaderd worden via een frontoffice. Dat is de omgeving waar de interactie tussen burgers, bedrijven en de overheid plaatsvindt. Ze beschikken daartoe over een website waarop naast algemene informatie ook persoons- en bedrijfsgebonden informatie wordt getoond.

Webcare houdt in dat een organisatie actief volgt wat er op internet gebeurt en daar zo nodig op reageert. Overheidsorganisaties zetten webcare in om op sociale media te volgen wat er in de samenleving leeft en hoe burgers en bedrijven de dienstverlening ervaren.

Niet-digitale kanalen blijven beschikbaar voor burgers die niet in staat zijn tot digitaal contact met de overheid.

### Directe afhandeling waar mogelijk

Een vraag van een burger of bedrijf wordt direct afgehandeld. Als dat niet kan, wordt aangegeven waardoor dat komt, wanneer er wél antwoord te verwachten is en hoe het vervolgproces er uit ziet.

Om directe afhandeling mogelijk te maken, werkt de overheid zaakgericht. Een zaak is daarbij een hoeveelheid werk met een begin en een einde. Voor zaakgericht werken moet systematisch voortgangsinformatie worden vastgelegd. Daarom wordt alle bij een zaak horende informatie gebundeld. De informatie is beschikbaar voor de medewerker die een zaak behandelt maar ook voor de burger of het bedrijf achter de aanvraag. Beiden zijn hierdoor op de hoogte van de voortgang.

## Samenhangende informatie voor burgers, bedrijven en overheden

### De overheid informeert burgers en bedrijven goed

Burgers en bedrijven zijn even goed geïnformeerd als de overheidsorganisaties waarmee zij zaken doen. Dit geldt voor zowel actuele gegevens als voor digitaal gearchiveerde gegevens. De burger bepaalt zelf welke partijen zijn gegevens mogen inzien of wijzigen wanneer dit niet wettelijk is bepaald.

Een overheidsorganisatie die gegevens verzamelt of verstrekt voor hergebruik is daar transparant over. Hierdoor wordt burgers en bedrijven inzicht gegeven en ontstaat de mogelijkheid om correcties aan te brengen.

Publieke (niet privacygevoelige) overheidsinformatie wordt pro-actief beschikbaar gesteld aan burgers en bedrijven.

### De overheid bundelt informatie

De overheid denkt vanuit burgers en bedrijven en geeft hen toegang tot samenhangende informatie. Dit vergroot de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven, het stelt hen in staat hun zaken met de overheid digitaal af te handelen op zo'n manier dat ze één overheid ervaren.

Bij persoonsgericht werken biedt de overheid de burger relevante informatie gebundeld aan. Informatie die afkomstig is van bronnen in meerdere sectoren en organisaties noemen we een e-dossier.

### Eénmaal aanleveren en hergebruiken van gegevens

De overheid vraagt burgers en bedrijven alleen om gegevens die zij nog niet heeft. Ze worden hergebruikt. Voor het delen van informatie tussen overheidsorganisaties zijn oplossingen nodig voor het opslaan, delen en hergebruiken van die gegevens. Basisregistraties en e-dossiers geven hier invulling aan.

## Samenwerking tussen overheden

### Overheidspartijen werken samen

Overheidspartijen verlenen gezamenlijk diensten. Wanneer burgers en bedrijven met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken krijgen, zorgen deze ervoor dat hun diensten onderling op elkaar zijn afgestemd.

In een samenwerkingsverband (federatie) maken partijen afspraken en richten een coördinatiefunctie in. Eén van de deelnemende organisaties neemt het voortouw om het eindresultaat te leveren. Organisaties moeten kunnen vertrouwen op de kwaliteit van de diensten die ze van elkaar ontvangen. Ze maken afspraken over kwaliteitsniveaus en leggen deze vast in Service Level Agreements (SLA's).

### Vraag en aanbod via de makelaarsfunctie

De makelaarsfunctie zorgt voor de beschrijving van de semantiek van gegevens, de definities van de berichten waarmee die gegevens geleverd worden en de bijbehorende bedrijfsregels. De makelaarsfunctie vormt daardoor de schakel tussen de vragende partij en de aanbieder van gegevens (de registratiehouder).

### **Een gegevensbron kent één verantwoordelijke**

Overheidsorganisaties betrekken gegevens bij voorkeur bij de bron. Door alleen de minimaal benodigde gegevens op te vragen, wordt voorkomen dat gegevens een eigen leven gaan leiden. Overheidsorganisaties slaan uitsluitend afgeleide gegevens op die ze nodig hebben voor hun processen. Kopieën van brongegevens worden slechts om beschikbaarheidsredenen vastgelegd.

### **Gegevens zijn vindbaar en herleidbaar**

Vertrouwen wordt bereikt door alle overheidsinformatie te labelen met metagegevens. Informatiesystemen voor het beheren, beveiligen, archiveren en ter beschikking stellen van overheidsinformatie doen dat op basis van deze metagegevens. Metagegevens dragen bij aan vindbaarheid en herleidbaarheid van gegevens en het gebruik ervan.

### **Uniformiteit door standaarden**

Processen en informatiesystemen binnen de overheid zijn koppelbaar doordat wordt gewerkt met standaarden en gemeenschappelijke voorzieningen. Bij het inzetten van services en applicaties geldt dan ook: eerst hergebruik, dan standaardpakketten. Alleen als het niet anders kan, wordt een maatwerkoplossing gebouwd. Deze werkwijze maakt dat overheidsorganisaties steeds meer uniform worden waardoor de mogelijkheid om te verbinden wordt vergroot.

De vorm en betekenis van informatie wordt tussen overheidsorganisaties afgestemd en vastgelegd. Daarvoor worden informatiemodellen opgesteld. Bij de ontwikkeling van wet- en regelgeving wordt in een zo vroeg mogelijk stadium de relatie met de informatiemodellen gelegd. Dit levert complexiteitsreductie op.



BUSINESS

NETWORK

LOADING 100%

WORLD

WORLD



# Wat betekent dat

## **Gemeenschappelijke voorzieningen vergen investeringen**

Het ontwikkelen en gebruiken van gemeenschappelijke voorzieningen vraagt om het verdelen van kosten en baten tussen ketenpartners op basis van businesscases.

## **Dienstverlening begint bij wet- en regelgeving**

Klantgerichte, samenhangende dienstverlening vraagt ruimte in wet- en regelgeving. Bij het opstellen van juridische bepalingen verdient het de voorkeur om expliciet aandacht te besteden aan het gebruik van gebundelde informatie.

De overheid maakt wet- en regelgeving inzichtelijker zodat de ervaring van regeldruk bij burgers en bedrijven vermindert.

## **Ketens en netwerken moeten worden geregisseerd**

De overheid gaat op zoek naar nieuwe besturingsvormen om de groeiende complexiteit van de overheid als netwerkorganisatie beheersbaar te houden.

## **Vernieuwing kost extra capaciteit**

Het inrichten van de organisatie naar de eisen van de digitale overheid wordt planmatig uitgevoerd in veranderingsprojecten. Organisaties leveren hiervoor capaciteit bovenop de capaciteit die benodigd is voor de eigen ontwikkeling.

## **Informatie moet altijd beveiligd zijn**

Het gebruik van internet, het ontsluiten van overheidsinformatie en het onderling verbinden van informatiesystemen levert beveiligingsrisico's op.

Overheidsorganisaties beveiligen daarom hun processen, informatievoorzieningen en informatie volgens gedefinieerde beveiligingsniveaus. Ze doen dat op een controleerbare manier en leggen daarover verantwoording af.

## **Redactie**

De redactie van het katern ligt bij een vertegenwoordiging vanuit verschillende overheden: Saco Bekius (Belastingdienst) | Eric Nijenhuis (UWV) | Adrie Spruit (KING) | André Batenburg (Provincie Zuid-Holland) | Willem Kossen (BKWI).

## **Eindredactie | Illustraties**

Rianne (M.) A.L. Blacquiere | Leenhert Stil

## **Vormgeving en Drukken**

Delta 3

## **Uitgave**

Dit is een uitgave van ICTU als beheerder van de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) | Deze uitgave is tot stand gekomen in opdracht van de Architectuur Board en de eigenaar van NORA, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | De NORA bevat principes, beschrijvingen, modellen en standaarden voor het ontwerp en de inrichting van de elektronische overheid | Doel van NORA is de dienstverlening door de Nederlandse overheid te verbeteren.

Den Haag | 25 juni 2014

[www.noraonline.nl](http://www.noraonline.nl) | [www.ictu.nl](http://www.ictu.nl)

