

NORA 3.0

Katern strategie

Versiehistorie

0.1 Sander Zwienink 7-4-08

0.2 Sander Zwienink 25-4-08

Voorwoord en leeswijzer

Dit is de eerste versie van het strategie katern NORA 3.0

Wat is het katern strategie van NORA?

Strategie laat zich wat ons betreft omschrijven in termen als richting bepalen, uitgangspunten, hoofdlijnen, hoog abstractieniveau. U zult in dit stuk tevergeefs zoeken naar techniek, ICTU programma's, GBO voorzieningen.

We hebben een onderscheid gemaakt in twee delen:

- Een beschrijvende inleiding overheid en elektronische overheid
- Een voorschrijvende set principes en afspraken nodig voor architectuur en interoperabiliteit.

Uiteindelijk leidt het tot een katern - of zo u wilt een instrument - waarmee een soort inhoudelijke kapstok voor de rest van NORA ontstaat. Wellicht ontstaat zelfs een kapstok voor de hele ontwikkeling van de elektronische overheid.

Wat vragen we van u?

U bent uitgenodigd om deel te nemen aan de expertgroep voor het katern strategie. Dat wil zeggen dat we van u verwachten dat u meedenkt en meeleeft met het stuk. Dit is de eerste keer dat u een stuk voorgelegd krijgt. Het is onze verwachting dat u eind mei een tweede keer een stuk voorgelegd krijgt. Daarin zal uw commentaar uit de eerste ronde verwerkt zijn.

We vragen u deze eerste ronde op het volgende te letten:

1. Vindt u het verhaal en de opbouw helder. Met andere woorden: wat vindt u van de structuur van de tekst.
2. Begrijpt u wat er staat. We hebben bewust gekozen voor een korte en bondige schrijfstijl. Maar te kort en te bondig kan er toe leiden dat de tekst onbegrijpelijk wordt.
3. Wat vindt u van de basisprincipes, samenwerkingsprincipes, afspraken? Hierbij vragen we u om uw commentaar aan te leveren in de vorm van verbeter suggesties. Met andere woorden: zijn we compleet, wat klopt niet, wat kan niet. Etc.

Wat zit er nog niet in?

Deze versie van het stuk bevat de basistekst.

Daarnaast zijn nog in ontwikkeling:

- Een begrippenkader met eenduidige begrippen voor toepassing binnen en buiten NORA, gebaseerd op internationale normen, Van Dale, wet en regelgeving, beleidsstukken.
- Een concordantie met de verantwoording van de afspraken. Waar komen ze vandaan, hoe verhouden ze zich tot NORA 2.0
- De status en impactanalyse per principe en afspraak. Sommige principes of afspraken kennen een juridische grondslag, andere niet. De afspraken kunnen ook (grote) gevolgen hebben voor de dagelijkse praktijk. De status zegt iets over in hoeverre e.e.a. gerealiseerd is.
- De managementsamenvatting. Deze is nu nog slechts een hoofdstukindeling, maar een essentieel onderdeel voor het vervolg.

Hoe nu verder?

We willen u vragen uiterlijk 14 mei uw commentaar op dit stuk aan te leveren. Bij voorkeur digitaal.

Bij vragen verzoeken we u contact op te nemen met de projectleider.

Namens het team schrijvers,
Den Haag, 29 april 2008,

Sander Zwienink (projectleider), Forum Standaardisatie
Sander.zwienink@gbo.overheid.nl
Tel. 070-8887918 of 06-48585154

Erik Saaman (hoofdredacteur), Kenniscentrum
Tim Berkerlaar, Kenniscentrum
Jasper van Lieshout, Kenniscentrum
Joris Gresnigt, Forum Standaardisatie

Managementsamenvatting

H1 bevat het doel van de (elektronische) overheid en de rol en het belang van NORA

H2 bevat het doel van het katern strategie en de werkwijze van het katern: wat zijn basisprincipes, samenwerkingsprincipes en afspraken en hoe hangen ze samen.

H3 bevat de basisprincipes, de uitgangspunten van burgers, bedrijven en instellingen.

H4 bevat de samenwerkingsprincipes: hoe werken overheden samen: hoe zijn ze interoperabel.

H5 bevat afspraken. Wat is nodig om interoperabiliteit mogelijk te maken.

H6 bevat een introductie tot de beeldtaal van NORA. Uiteindelijk worden afspraken en architecturen gevisualiseerd. Het katern strategie bevat de legenda van de beeldtaal.

Inhoud

Voorwoord en leeswijzer	2
Managementsamenvatting.....	4
Inhoud.....	5
1 Visie op de overheid.....	6
1.1 Burgers, bedrijven, instellingen en overheid.....	6
1.2 De overheid als federatie.....	6
1.3 Maatschappelijk verkeer	6
1.4 De rol van NORA.....	6
1.5 Besturing met NORA	7
1.6 Sectorale en decentrale architecturen.....	7
2 Het katern strategie van NORA	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Doelen van het katern strategie van NORA	8
2.3 Doelgroep van het katern strategie.....	8
2.4 Mechanisme: samenhang van principes	8
2.4.1 Basisprincipes.....	8
2.4.2 Samenwerkingsprincipes.....	8
2.4.3 Afspraken	9
3 Basisprincipes.....	10
4 Samenwerkingsprincipes (interoperabiliteit)	12
5 Afspraken	15
5.1 Publiekscontact.....	15
5.2 Identificatie, authenticatie en autorisatie.....	16
5.3 Gegevens delen	16
5.4 Communicatie	17
5.5 Opslag en archivering.....	18
5.6 Controle	18
6 Legenda voor de NORA beeldtaal	20
6.1 Basisplaat	20
6.2 Publiekscontact.....	20
6.3 Identificatie, authenticatie en autorisatie.....	20
6.4 Gegevens delen	20
6.5 Communicatie	21
6.6 Opslag en archivering.....	21
6.7 Controle	21
Appendix A. Principes	22
B. Basisprincipes	22
S. Samenwerkingsprincipes	22
A. Afspraken	22
Appendix B. Samenhang van principes	23

1 Visie op de overheid

1.1 Burgers, bedrijven, instellingen en overheid

De overheid is van de burger en voor de burger. Van en voor het bedrijf of de instelling. Altijd en overal. In bestuur, in uitvoering en handhaving, en in de facilitering van het democratisch proces. Dat is het wezen van publieke dienstverlening.

Mensen zijn mondig, willen gewoon goed bediend worden. Willen bovendien hun eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen. Of het nu gaat om hun eigen zaken, of om die van hun bedrijf of instelling. Ook in hun relaties tot de overheid.

De overheid op haar beurt wil effectief en slagvaardig handelen. Daarom moeten burgers, bedrijven en instellingen centraal staan in de publieke dienstverlening, zodat deze snel, makkelijk en direct met de overheid kunnen communiceren. En omdat dit met geld van burger en bedrijf gebeurt ook efficiënt. Goed gebruik van informatie- en communicatietechnologie maakt dat des te beter mogelijk.

1.2 De overheid als federatie

Effectief, efficiënt en slagvaardig handelen kan alleen, als je het samen doet. Want de Nederlandse overheid is geen monolithisch, centraal aangestuurd geheel. Er zijn de verschillende bestuurslagen, uitvoeringsorganisaties en –instellingen. Zo’n zestienhonderd organisaties in totaal, elk met hun eigen domein, taak en verantwoordelijkheid.

De zelfstandigheid van de verschillende bestuurslagen is een historisch kenmerk van de Nederlandse overheid. De vraag is hoe die veelheid van instellingen die ene burger of dat ene bedrijf goed kan bedienen. En dat bovendien in de huidige tijd van digitalisering.

Het beeld dat oprijst, is dat van de overheid als federatie. Samen maar toch zelfstandig. De federatie neemt geen taken van overheidsorganisaties over. De federatie maakt samenwerking mogelijk, en zorgt er zo voor dat elke overheidsorganisatie individueel zijn taken beter (effectiever en slagvaardiger) kan vervullen. Dit uitgangspunt is het subsidiariteitsbeginsel.

1.3 Maatschappelijk verkeer

Burgers, bedrijven, instellingen en overheid zijn allen deelnemers aan het maatschappelijk verkeer. Burgers en bedrijven willen geen onnodig last hebben van de overheid en bij de overheid terecht kunnen met hun vragen, maar dat geldt net zo goed voor de relatie tussen overheidsorganisaties onderling.

Dit vraagt om een overheid die samenhangt en goed samenwerkt en een zorgt voor hoge kwaliteit dienstverlening. Goede verkeersregels voor de informatiehuishouding van de hele publieke sector dragen bij aan het soepel verloop van dat maatschappelijk verkeer.

1.4 De rol van NORA

Voor optimaal samenwerken is het nodig dezelfde verkeersregels te hanteren. NORA vormt daartoe een kader met principes en afspraken voor de inrichting van de samenwerking. NORA gaat expliciet niet over de inrichting van organisaties en systemen zelf.

NORA faciliteert de informatiehuishouding van de overheid. En dan met name de relaties tussen de overheidsorganisaties onderling en de relaties met de buitenwereld van burger, bedrijf en instelling. Dus: we onderkennen dat de overheid een van de deelnemers aan het maatschappelijk verkeer is en vervolgens spreken we af wat de overheid daar voor moet regelen.

Daarmee is NORA zowel de architectuur van de federatie als het raamwerk voor interoperabiliteit. Het zorgt er voor dat relaties met elkaar kunnen communiceren en leidt uiteindelijk tot een stelsel van afspraken voor de gemeenschappelijke infrastructurele voorzieningen.

- Architectuur is de beschrijving van de fundamentele opbouw van een systeem bestaande uit zijn componenten, hun onderlinge relaties tot de omgeving en de principes voor hun ontwerp en evolutie.¹
- Interoperabiliteit is het vermogen van systemen om met elkaar te kunnen communiceren. Systeem is daarbij een breed begrip: het gaat niet alleen om ICT-systemen, maar ook over organisaties.

1.5 Besturing met NORA

NORA is geen wet. We spreken echter binnen de Nederlandse overheid af dat we ons er aan houden. Dit verplichten zonder wet- en regelgeving kan alleen maar door het maken van heldere afspraken:

- De ontwikkeling van de NORA vindt plaats door een *community of interest*² met daarin de mogelijkheid voor iedereen om zich te vertegenwoordigen.
- Elke nieuwe versie van de NORA ondergaat een periode van publieke consultatie. Tijdens die consultatie krijgen alle deelnemers aan het maatschappelijk verkeer de gelegenheid om voorstellen tot verbetering in te dienen.

1.6 Sectorale en decentrale architecturen

In toenemende mate ontwikkelen sectoren of overheidslagen eigen architecturen. We spreken af dat de afspraken uit NORA daarbij dienen als stabiele basis.

Dat wil zeggen dat sectorale en decentrale architecturen de principes en afspraken uit NORA hanteren, eventueel aangevuld met specifieke principes of afspraken.

¹ Ontleend aan het Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE 1471)

² Een community of interest is een groep mensen met een gemeenschappelijk belang.

2 Het katern strategie van NORA

2.1 Inleiding

Het katern strategie bevat de verkeersregels voor de informatievoorziening, uitgedrukt in principes en afspraken. Het katern strategie houdt op bij functionele beschrijving. Een keuze voor oplossing A of product B zal er dus niet in terug te vinden zijn. De verkeersregels leiden tot verder uitwerking in de overige katernen van NORA.

2.2 Doelen van het katern strategie van NORA

Het katern strategie heeft als doel het vastleggen van de verkeersregels voor het maatschappelijk verkeer, waaronder de informatiehuishouding van de overheid.

Daarmee wordt het katern voor de overheid:

- een handvat voor individuele overheidsorganisaties voor de inrichting van hun informatiehuishouding.
- een hulpmiddel voor beleidsvorming en uitvoering. Dit kan leiden tot het laten ontwikkelen van nieuwe voorzieningen of het inzetten of aan laten passen van bestaande voorzieningen.

Dit draagt uiteindelijk bij aan een slagvaardige, transparante, betrouwbare en efficiënte overheid.

2.3 Doelgroep van het katern strategie

Doelgroep van het katern strategie zijn bestuurders, beleidsmakers en architecten. Deze drie groepen hebben hun ieder eigen belang bij NORA.

- Bestuurders beslissen over de verkeersregels
- Beleidsmakers bedenken de verkeersregels
- Architecten ontwerpen met de verkeersregels

2.4 Mechanisme: samenhang van principes

Het katern strategie bestaat uit principes op 3 niveaus:

- Basisprincipes
- Samenwerkingsprincipes
- Afspraken

2.4.1 Basisprincipes

Het katern strategie van NORA begint met de verhoudingen in het maatschappelijk verkeer: wat mag een burger, bedrijf of instelling van de overheid verwachten? Wat mogen overheidsorganisaties van elkaar verwachten? De kwaliteitseisen die worden gesteld aan deze publieke dienstverlening, zijn vastgelegd in een set basisprincipes.

2.4.2 Samenwerkingsprincipes

Vervolgens beschrijft NORA de samenwerking die nodig is om een federatie van overheidsinstellingen te kunnen realiseren. De samenwerking wordt beschreven in een set samenwerkingsprincipes, of anders gezegd interoperabiliteit.

2.4.3 Afspraken

Tot slot legt NORA zorgen de afspraken er voor dat binnen het verkeersstelsel ook duidelijke keuzes gemaakt worden. De afspraken faciliteren het samenwerken en richten daarmee de architectuur van de samenwerkende Nederlandse overheid. De afspraken in het katern strategie van NORA zijn niet gebonden aan een sector.

De afspraken worden in de overige katernen van NORA gedetailleerd; het katern strategie beperkt zich tot de vragen wat en waarom en behandelt niet het hoe.

3 Basisprincipes

Het katern strategie van NORA begint met de verhoudingen in het maatschappelijk verkeer: wat mag een burger, bedrijf of instelling van de overheid verwachten? Wat mogen overheidsorganisaties van elkaar verwachten? De kwaliteitseisen die worden gesteld aan deze publieke dienstverlening, zijn vastgelegd in een set basisprincipes.

B1. Keuzevrijheid interactie

Burgers, bedrijven en instellingen kiezen zelf hoe en wanneer ze zaken doen met de overheid.

Toelichting:

Overheidsorganisaties zijn bereikbaar via alle contactkanalen (balie, post, telefoon, e-mail, internet). De kwaliteit en de rechtskracht van het resultaat van de dienst en is onafhankelijk van het gekozen kanaal.

B2. Vindbare diensten

Burgers, bedrijven en instellingen kunnen overheidsinformatie en –diensten makkelijk vinden en afnemen.

Toelichting:

Overheidsorganisaties sturen relaties niet van het kastje naar de muur.

B3. Geen vragen naar de bekende weg

Burgers, bedrijven en instellingen hoeven gegevens die al bij de overheid bekend zijn niet opnieuw aan te leveren.

Toelichting:

Overheidsorganisaties vragen alleen gegevens die voor hen niet bekend kunnen zijn.

B4. Persoonlijke benadering

Burgers, bedrijven en instellingen krijgen diensten afgestemd op hun situatie actief en op maat aangeboden.

Toelichting:

Overheidsorganisaties spant zich in om relaties te helpen en zorgt voor het actief aanbieden van diensten.

B5. Transparantie

Burgers, bedrijven en instellingen kunnen eenvoudig te weten komen wat van hen wordt verwacht en wat de overheid over hen weet.

Toelichting:

Overheidsorganisaties houden relaties op de hoogte van de voortgang van procedures.

B6. Betrouwbaarheid

Burgers, bedrijven en instellingen rekenen er op dat de overheid haar zaken op orde heeft.

Toelichting:

Overheidsorganisaties regelen dat diensten beschikbaar zijn en zorgen voor het zorgvuldig bewaren en onderhouden van gegevens.

B7. Vertrouwen

Burgers, bedrijven en instellingen eisen een overheid die zorgvuldig en discreet omgaat met hun gegevens.

Toelichting:

Overheidsorganisaties garanderen vertrouwelijkheid van gegeven en bieden relaties de mogelijkheid tot inzage en controle. De overheid gebruikt gegevens niet zonder gegronde reden.

B8. Voorkomen van misbruik

Burgers, bedrijven en instellingen verwachten dat de overheid alles in het werk stelt om misbruik te voorkomen.

Toelichting:

Overheidsorganisaties waken voor rechtszekerheid en rechtsgelijkheid.

B9. Eén gezicht

Burgers, bedrijven en instellingen willen weten met wie ze van doen hebben.

Toelichting:

Overheidsorganisaties treden naar buiten als één concern: de overheid lost strijdige regels en afspraken zelf op.

B10. Ontvankelijk bestuur

Burgers, bedrijven en instellingen kunnen klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt.

Toelichting:

Overheidsorganisaties herstellen fouten, compenseren tekortkomingen en gebruiken klachten om daarvan te leren.

4 Samenwerkingsprincipes (interoperabiliteit)

Met de basisprincipes als uitgangspunt beschrijft NORA vervolgens de samenwerking die nodig is om een federatie van overheidsinstellingen te kunnen realiseren. De samenwerking wordt beschreven in een set samenwerkingsprincipes, of anders gezegd interoperabiliteit.

Interoperabiliteit gaat daarbij om het vermogen om samen te kunnen werken. Dat betekent dat als er samengewerkt wordt, we ons houden aan een aantal verkeersregels. Niets meer en niets minder.

De kwaliteitsnormen en de samenwerkingsprincipes zorgen ervoor dat de overheid slagvaardig, transparant, betrouwbaar en efficiënt kan opereren.

S1. Digitale uitwisseling

Overheidsorganisaties kunnen informatie digitaal uitwisselen, onder voorwaarden.

Toelichting:

Dit is hergebruik van gegevens. Denk bijvoorbeeld aan adresgegevens. Er geldt dan ook een belangrijke voorwaarde: doelbinding. De hergebruikte gegevens moet van toepassing zijn op de aanvraag.

Soms is hergebruik van gegevens wettelijk niet toegestaan, zoals de toepassing van medische gegevens buiten de medische sector.

Relevante basisprincipes:

- Keuzevrijheid interactie
- Vindbare diensten
- Geen vragen naar de bekende weg
- Eén gezicht

S2. Duidelijke diensten

Diensten zijn zodanig beschreven en geregistreerd dat potentiële gebruikers de dienst kunnen vinden, beoordelen op geschiktheid, implementeren en gebruiken.

Toelichting:

Dit is het kunnen vinden van gegevens. Het is voor hergebruik nodig om te weten waar de gegevens vandaan komen en hoe ze te gebruiken.

Relevante basisprincipes:

- Vindbare diensten
- Geen vragen naar de bekende weg
- Eén gezicht

S3. Toetsbare voorwaarden voor diensten

Overheidsorganisaties leggen de voorwaarden waaronder haar diensten worden gebruikt vast in toetsbare afspraken.

Toelichting:

Gegevens uitwisselen betekent ook dat leverancier en afnemer met elkaar afspreken welke rechten en plichten gelden ten aanzien van een dienst. Denk aan gebruiksovereenkomsten.

Relevante basisprincipes:

- Persoonlijke benadering
- Betrouwbaarheid

S4. Eigenaarschap

Voor alle gegevens is duidelijk wie de bronhouder van die gegevens is.

Toelichting:

De burger, het bedrijf of de instelling is zelf eigenaar van de gegevens. Desondanks geldt dat binnen de overheid voor elk gegeven één en slechts één authentieke bron benoemd wordt, zodat de relatie kan weet waar hij terecht kan voor mutaties en het herstellen van fouten.

Relevante basisprincipes:

- Geen vragen naar de bekende weg
- Persoonlijke benadering
- Transparantie
- Betrouwbaarheid
- Eén gezicht

S5. Melden van mutaties en vermoeden van fraude

Overheidsorganisaties melden mutaties, onjuistheden en vermoeden van fraude aan de bronhouder van een gegeven.

Toelichting:

Dit is de gezamenlijke zorg voor de kwaliteit van de gegevens. Denk aan een inspecteur die constateert dat een persoon verhuisd is naar een ander adres. Het terugmelden van deze mutatie zorgt bijvoorbeeld voor minder onjuist bezorgde post.

Relevante basisprincipes:

- Betrouwbaarheid
- Vertrouwen
- Voorkomen van misbruik
- Ontvankelijk bestuur

S6. Regie en verantwoordelijkheid

Voor elke dienst of zelfs een keten geldt dat duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de dienst en voor de geleverde gegevens. Dit speelt ook op het niveau van ketens.

Toelichting:

Een gemeente kan een bedrijf een vergunning afgeven op basis van onjuiste informatie van een andere overheidsorganisatie. Vooraf moet duidelijk zijn wie in dergelijke gevallen verantwoordelijk is voor het resultaat. Dat geldt ook voor aansprakelijkheid.

Relevante basisprincipes:

- Transparantie
- Eén gezicht

5 Afspraken

De afspraken bakenen binnen het verkeersstelsel duidelijke keuzes af. De afspraken faciliteren het samenwerken en richten daarmee de architectuur van de samenwerkende Nederlandse overheid. De afspraken in het katern strategie van NORA zijn niet gebonden aan een sector.

De afspraken kennen een functionele opdeling:

- Publiekscontact
- Identificatie, authenticatie en autorisatie
- Gegevens delen
- Communicatie
- Opslag en archivering
- Controle

5.1 Publiekscontact

Publiekscontact gaat over via welke kanalen en op welke manier burgers en bedrijven overheidsdiensten kunnen raadplegen. Bijvoorbeeld met behulp van websites, portalen, berichtenverkeer, email.

A1. Eén loket

Burgers, bedrijven en instellingen kunnen via het gekozen een contactkanaal alle overheidsdiensten afnemen.

Toelichting:

Relaties kunnen voor al hun zaken met de overheid op één plek terecht. Dat betekent dat in beginsel alle diensten ook digitaal beschikbaar moeten zijn. Enkele uitzonderingen daargelaten, zoals het aanvragen van een paspoort.

Relevante Samenwerkingsprincipes:

- Digitale uitwisseling
- Duidelijke diensten
- Toetsbare voorwaarden voor diensten

A2. Prijs van overheidsinformatie

Voor het gebruik van een dienst door een overheidsorganisatie brengt de aanbieder hooguit de kosten voor het verstrekken van de dienst in rekening.

Toelichting:

Overheidsorganisaties brengen relaties geen kosten in rekening voor de verwerving en het onderhoud van gegevens. Dit is reeds met publiek geld gefinancierd.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Duidelijke diensten
- Eigenaarschap

5.2 Identificatie, authenticatie en autorisatie

Identificatie, authenticatie en autorisatie omvat

- het kunnen vaststellen wie toegang vraagt tot een product of dienst
- het bepalen of de vrager een product of dienst mag afnemen
- het verstrekken van toegang tot het product of de dienst.

A3. Een identiteitsmiddel voor de hele overheid

Burgers, bedrijven en instellingen kunnen op basis van één enkele identiteit en authenticatiemethode gebruik maken van alle voor hun relevante diensten van de overheid.

Toelichting:

Een burger, bedrijf of instelling wil niet voor elke dienst een ander authenticatiemiddel gebruiken.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Digitale uitwisseling

5.3 Gegevens delen

Gegevens delen houdt in dat burgers, bedrijven en medeoverheden – afhankelijk van het kanaal – diensten kunnen afnemen.

A4. Dienstenregister

De overheid onderhoudt één register waar overheidsorganisaties hun diensten registreren en diensten van anderen kunnen terugvinden.

Toelichting:

Het register zorgt voor vindbare diensten en voorkomt dat op meerdere plaatsen dezelfde gegevens worden aangeboden.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Digitale uitwisseling
- Duidelijke diensten

A5. Uniformeren van diensten

Overheidsorganisaties uniformeren hun diensten. Vergelijkbare aspecten zijn op een vergelijkbare manier ingericht.

Toelichting:

De overheid standaardiseert. Dat betekent dat verschillende diensten vergelijkbaar zijn ingericht. Vergelijk de aanvraag voor een vergunning en de aanvraag voor een uitkering. De inhoud van de aanvraag en de procedure verschillen. Het type handeling is echter vergelijkbaar.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Digitale uitwisseling

- Duidelijke diensten

A6. Open standaarden

Afspraken die overheidsorganisaties onderling en met burgers, bedrijven en instellingen maken worden gebaseerd op open standaarden.

Toelichting:

Open standaarden zijn de norm. Afwijken is slechts onder voorwaarden mogelijk.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Digitale uitwisseling
- Toetsbare voorwaarden voor diensten

A7. Hergebruik van diensten

Overheidsorganisaties ontwikkelen geen diensten die in vergelijkbare vorm reeds elders beschikbaar zijn.

Toelichting:

Hergebruik gaat boven zelfbouw. Denk aan een authenticatievoorziening. Dat wat gemeenschappelijk kan en moet, gebeurt gemeenschappelijk.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Duidelijke diensten

A8. Dezelfde voorwaarden

Voor diensten van overheidsorganisaties aan mede overheidsorganisaties gelden dezelfde richtlijnen als voor diensten van overheidsorganisaties aan burgers en bedrijven.

Toelichting:

Overheidsorganisaties maken voor de kwaliteit, snelheid etc. van hun dienstverlening geen onderscheid in wie de dienst aanvraagt. Voorwaarde is wel dat de aanvrager recht heeft op de dienst.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Duidelijke diensten
- Toetsbare voorwaarden voor diensten
- Regie en verantwoordelijkheid

5.4 Communicatie

Communicatie gaat over het transporteren van data. Dat loopt uiteen van mondelinge communicatie tot en met beveiligde digitale lijnen. Denk daarbij aan infrastructurele voorzieningen als kabels en leidingen. Maar ook aan logistieke voorzieningen als postkantoren.

A9. Elektronisch als primair kanaal

Elektronisch is het primair kanaal voor dienstverlening.

Toelichting:

Elektronische dienstverlening tussen overheidsorganisaties is het voorkeurskanaal. Andere kanalen als telefoon, post en balie zijn afgeleid en kunnen gebruik maken van het elektronisch kanaal. Hiermee borgt de overheid dat het resultaat van dienstverlening kanaalafhankelijk is. Er zijn uitzonderingen mogelijk, zoals bijvoorbeeld de aanvraag voor een rijbewijs.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Digitale uitwisseling
- Regie en verantwoordelijkheid

A10. Eén overheidsnetwerk

Binnen de overheid gebruiken we één virtueel overheidsnetwerk.

Toelichting:

Het uitgangspunt is dat de lijnen beveiligd worden in een virtueel overheidsnetwerk. Binnen dit netwerk zijn alle diensten tussen overheidsorganisaties beschikbaar. Burgers, bedrijven en instellingen hebben alleen toegang tot dit netwerk via de kanalen van het publiekscontact.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Digitale uitwisseling

5.5 Opslag en archivering

Opslag en archivering behandelt de voorziening die nodig zijn om gegevens vast te kunnen leggen en te bewaren. Het betreft zowel operationele gegevens als gearchiveerde gegevens.

A11. Stelsel van basisregistraties

Het stelsel van basisregistraties is leidend voor het vastleggen van gegevens.

Toelichting:

Voor elk gegeven geldt dat opslag en onderhoud in de basisregistraties als uitgangspunt geldt. Pas als gegevens niet in de basisregistraties (of elders) beschikbaar zijn onderhouden overheidsorganisaties zelf gegevens. Op semantisch niveau is ontsluiting van de basisregistraties op elkaar afgestemd.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Toetsbare voorwaarden voor diensten
- Eigenaarschap

5.6 Controle

Naast het vastleggen en kunnen muteren van gegevens moet het ook mogelijk zijn de gegevens te kunnen controleren en eventueel te verwijderen.

A12. Inzage en correctie

Burgers, bedrijven en instellingen moeten in staat zijn gegevens en de uitwisseling van informatie over hen te kunnen controleren en te kunnen herstellen door terugmelding. Dit kan via het gekozen contactkanaal.

Toelichting:

Relaties kunnen achterhalen wat de overheid over haar weet. Het gaat daarbij ook om de mogelijkheid een klacht te kunnen indienen ten aanzien van de registratie van gegevens.

Relevante samenwerkingsprincipes:

- Eigenaarschap
- Melden van mutaties en vermoeden van fraude

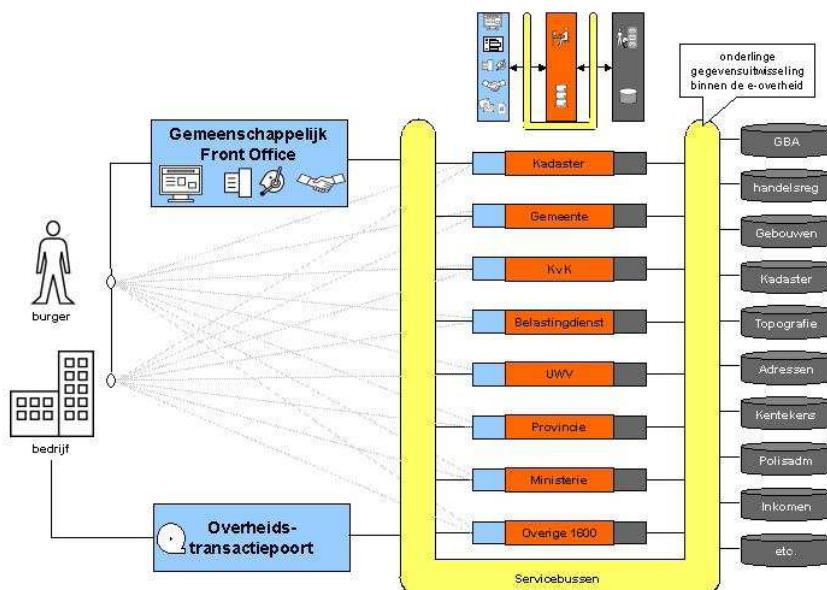
6 Legenda voor de NORA beeldtaal

De legenda voor de NORA beeldtaal vormt een introductie bij de platen in de katernen. De beeldtaal kent dezelfde functionele opdeling als in het hoofdstuk Afspraken:

- Publiekscontact
- Identificatie, authenticatie en autorisatie
- Gegevens delen
- Communicatie
- Opslag en archivering
- Controle

6.1 Basisplaat

De basisplaat illustreert de afspraken uit het vorige hoofdstuk en laat zien op welk deelgebied ze betrekking hebben. *Deze plaat wordt in het katern strategie vervangen door een functionele plaat.* De platen en kleurcodering zorgen ervoor dat de lezer een visueel hulpmiddel heeft bij het maken van de vertaalslag van strategie en afspraak naar de praktische invulling.



6.2 Publiekscontact

Toegang tot de overheid: lichtblauw

6.3 Identificatie, authenticatie en autorisatie

Volgens de huidige NORA kleurcodering ook lichtblauw

6.4 Gegevens delen

Het delen van gegevens is uitgedrukt in oranje

6.5 Communicatie

Hier uitgedrukt in geel. Merk op dat servicebussen te beperkt is voor communicatie. Een servicebus suggereert een beperking op logistieke afhandeling.

6.6 Opslag en archivering

De basisplaat gebruikt zwart voor opslag en archivering

6.7 Controle

Controle-instrumenten e.d. moeten een aparte kleur krijgen in de basisplaat.

Appendix A. Principes

B. Basisprincipes

- B1 Keuzevrijheid interactie
- B2 Vindbare diensten
- B3 Geen vragen naar de bekende weg
- B4 Persoonlijke benadering
- B5 Transparantie
- B6 Betrouwbaarheid
- B7 Vertrouwen
- B8 Voorkomen van misbruik
- B9 Eén gezicht
- B10 Ontvankelijk bestuur

S. Samenwerkingsprincipes

- S1 Digitale uitwisseling
- S2 Duidelijke diensten
- S3 Toetsbare voorwaarden voor diensten
- S4 Eigenaarschap
- S5 Melden van mutaties en vermoeden van fraude
- S6 Regie en verantwoordelijkheid

A. Afspraken

- A1 Eén loket
- A2 Prijs van overheidsinformatie
- A3 Een identiteitsmiddel voor de hele overheid
- A4 Dienstenregister
- A5 Uniformeren van diensten
- A6 Open standaarden
- A7 Hergebruik van diensten
- A8 Dezelfde voorwaarden
- A9 Elektronisch als primair kanaal
- A10 Eén overheidsnetwerk
- A11 Stelsel van basisregistraties
- A12 Inzage en correctie

Appendix B. Samenhang van principes

B1 Keuzevrijheid interactie

- S1 Digitale uitwisseling
- S2 Duidelijke diensten
 - A1 Eén loket
 - A2 Prijs van overheidsinformatie
 - A3 Een identiteitsmiddel voor de hele overheid
 - A4 Dienstenregister
 - A5 Uniformeren van diensten
 - A6 Open standaarden
 - A7 Hergebruik van diensten
 - A8 Dezelfde voorwaarden
 - A9 Elektronisch als primair kanaal
 - A10 Eén overheidsnetwerk

B2 Vindbare diensten

- S1 Digitale uitwisseling
- S2 Duidelijke diensten
 - A1 Eén loket
 - A2 Prijs van overheidsinformatie
 - A3 Een identiteitsmiddel voor de hele overheid
 - A4 Dienstenregister
 - A5 Uniformeren van diensten
 - A6 Open standaarden
 - A7 Hergebruik van diensten
 - A8 Dezelfde voorwaarden
 - A9 Elektronisch als primair kanaal
 - A10 Eén overheidsnetwerk

B3 Geen vragen naar de bekende weg

- S1 Digitale uitwisseling
- S4 Eigenaarschap
 - A1 Eén loket
 - A2 Prijs van overheidsinformatie
 - A3 Een identiteitsmiddel voor de hele overheid
 - A4 Dienstenregister
 - A5 Uniformeren van diensten
 - A6 Open standaarden
 - A9 Elektronisch als primair kanaal
 - A10 Eén overheidsnetwerk
 - A12 Inzage en correctie

B4 Persoonlijke benadering

S3 Toetsbare voorwaarden voor diensten

- A1 Eén loket
- A6 Open standaarden
- A8 Dezelfde voorwaarden
- A11 Stelsel van basisregistraties

B5 Transparantie

S6 Regie en verantwoordelijkheid

S4 Eigenaarschap

- A2 Prijs van overheidsinformatie
- A8 Dezelfde voorwaarden
- A9 Elektronisch als primair kanaal
- A11 Stelsel van basisregistraties
- A12 Inzage en correctie

B6 Betrouwbaarheid

S3 Toetsbare voorwaarden voor diensten

S4 Eigenaarschap

S5 Melden van mutaties en vermoeden van fraude

- A1 Eén loket
- A2 Prijs van overheidsinformatie
- A6 Open standaarden
- A8 Dezelfde voorwaarden
- A11 Stelsel van basisregistraties
- A12 Inzage en correctie

B7 Vertrouwen

S5 Melden van mutaties en vermoeden van fraude

- A12 Inzage en correctie

B8 Voorkomen van misbruik

S5 Melden van mutaties en vermoeden van fraude

- A12 Inzage en correctie

B9 Eén gezicht

S1 Digitale uitwisseling

- S2 Duidelijke diensten
- S4 Eigenaarschap
- S6 Regie en verantwoordelijkheid
- A1 Eén loket
 - A2 Prijs van overheidsinformatie
 - A3 Een identiteitsmiddel voor de hele overheid
 - A4 Dienstenregister
 - A5 Uniformeren van diensten
 - A6 Open standaarden
 - A7 Hergebruik van diensten
 - A8 Dezelfde voorwaarden
 - A9 Elektronisch als primair kanaal
 - A10 Eén overheidsnetwerk
 - A11 Stelsel van basisregistraties
 - A12 Inzage en correctie

B10 Ontvankelijk bestuur

- S5 Melden van mutaties en vermoeden van fraude
- A12 Inzage en correctie