

Toetsingsprocedure en criteria voor lijsten met Erkende Voorzieningen

Voor Indieners en experts

Organisatie: Forum Standaardisatie
Auteurs: Marcel van Kooten en Eelco Mulder
E-mail: forumstandaardisatie@logius.nl
Internet: www.forumstandaardisatie.nl
Datum: 13 januari 2012
Versie: 0 92
Status: Concept

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Achtergrond.....	3
Leeswijzer	3
Deel 1. Toetsingsprocedure voor voorzieningen	5
A. Toetsingsprocedure.....	5
B. Rollen en verantwoordelijkheden	6
C. Toelichting toetsingsprocedure	7
1. Aanmelding.....	7
2. Intake	8
3. Toets door de Begeleider	9
4. Expertonderzoek.....	10
5. Openbare consultatie	12
6. Advisering door het Forum Standaardisatie	13
7. Vaststelling door het College Standaardisatie	14
D. Specifieke aanwijzingen	15
1. Aanwijzingen aan de Indiener.....	15
2. Aanwijzingen aan de Begeleider	15
3. Aanwijzingen aan de Expertgroep	16
E. Procedure per type aanmelding van een voorziening	17
Deel 2. Criteria voor plaatsing op de lijst met voorzieningen	18
Toelichting	18
Criteria voor inbehandelname	18
Criteria voor erkenning.....	18
Bijlagen	20
Bijlage 1: Schematisch overzicht van de procedure.....	20
Bijlage 2: Klachtenprocedure	21
Bijlage 3: TemplatesVersie	22

Inleiding

Achtergrond

Om interoperabiliteit tussen overheidsorganisaties en bedrijven, tussen overheidsorganisaties en burgers, en tussen overheidsorganisaties onderling te bevorderen zijn in 2006 het College en Forum Standaardisatie opgericht.¹

Interoperabiliteit staat in dit verband voor het vermogen om op elektronische wijze gegevens uit te wisselen.

College en Forum ontwikkelen zelf geen voorzieningen voor het bevorderen van interoperabiliteit, maar kunnen wel bestaande instrumenten binnen de (semi-) publieke sector een status geven die is gericht op het bevorderen van breed gebruik door middel van opname op een 'pas toe of leg uit'-lijst.

De digitale implementatieagenda (november 2011) van het Ministerie van EL&I bestendigt de rol van Forum en College ook voor de toekomst. De agenda benoemt in de paragraaf "Efficiënter werken door standaardisatie van het berichtenverkeer" als actie voor de periode 2012 – 2015:

"Continueren College en Forum Standaardisatie met een verbreed en verdiept takenpakket door aandacht voor ketenstandaardisatie, semantische standaardisatie, internationale afstemming en overheidsbrede adoptie van open standaarden en basisvoorzieningen."

Uit deze formulering blijkt dat zogenoemde voorzieningen behoren tot die instrumenten die vallen binnen het aandachtsgebied van College en Forum.

Een voorziening in deze context is een bouwsteen voor de elektronische overheid, die bijdraagt aan dienstverlening aan burgers, bedrijven of medeoverheden. Het is een samenstel van bijvoorbeeld informatie, organisatie en/of koppelvlak, en bevat in ieder geval een elektronische (geautomatiseerde) component.

Opname van een voorziening op de 'pas toe of leg uit'-lijst leidt er toe dat de voorziening de status krijgt van erkende (of pas-toe-of-leg-uit) voorziening. Dat betekent dat Collegeleden zichzelf binden om de voorziening te gaan gebruiken binnen de eigen organisatie en dat zij tegelijkertijd ook andere partijen oproepen om de voorziening te gaan gebruiken.

De doelgroep van de lijst is de gehele (semi-)publieke sector. Deze omvat naast de rijksdiensten, uitvoeringsorganisaties, provincies, waterschappen en gemeenten ook instellingen in de sectoren onderwijs, zorg en sociale zekerheid.

Met de plaatsing op de lijst ontstaat voor (semi-)overheidsorganisaties een verplichting om conform de lijst in te kopen. Dit houdt in dat organisaties bij aanschaf en/of ontwikkeling van een voorziening, kiezen voor de toepasselijke voorziening op de 'pas toe of leg uit'-lijst ('pas toe'). Alleen als dat tot onoverkomelijke problemen leidt, mag een organisatie hiervan afwijken. Daar staat echter tegenover dat in het jaarverslag verantwoord moet worden waarom deze afwijkende keuze is gemaakt ('leg uit'). Het 'pas toe of leg uit'-regime is in besluiten en bestuursakkoorden verankerd.

Iedereen kan een voorziening aanmelden voor plaatsing op de lijst. De voorziening doorloopt dan een toetsingsprocedure waarbij op basis van de *criteria voor inbehandelname* en op basis van *inhoudelijke criteria* wordt bekeken of de voorziening voor opname op de lijst in aanmerking komt.

Leeswijzer

Het voorliggende document bevat een weergave van de *toetsingsprocedure* en de *criteria* die het Forum en College Standaardisatie hanteren om een aangemelde voorziening te toetsen voor

¹ Zie "Instellingsbesluit College en Forum Standaardisatie": [Besluit van de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van 12 december 2011, nr. ETM/IT/11168229 tot instelling van het College Standaardisatie en het Forum Standaardisatie 2012 \(Instellingsbesluit College en Forum Standaardisatie 2012\)](#)

opname op de lijst met erkende voorzieningen. Het dient als handvat voor Indieners van voorzieningen, Experts en andere geïnteresseerden. Dit document bestaat uit twee gedeelten.

Deel 1. De toetsingsprocedure voor lijsten met voorzieningen

Onderdeel A hiervan bevat een inleiding. Onderdeel B benoemt de rollen en verantwoordelijkheden. Onderdeel C van bevat een weergave van de verschillende stappen waaruit de toetsingprocedure bestaat, wie welke rol heeft bij die stappen, wat de output is van iedere stap, en welke termijn gehanteerd wordt. Onderdeel D bevat specifieke aandachtspunten voor de verschillende betrokkenen.

Onderdeel E gaat kort in op varianten van de procedure voor verschillende typen aanmeldingen (opname van een nieuwe voorziening, wijziging van werkingsgebied- en/of toepassingsgebied van een reeds erkende voorziening, verwijdering van een voorziening van de lijst).

Deel 2. Criteria voor 'pas-toe-of-leg-uit'

Dit deel gaat in op de criteria voor plaatsing op de 'pas-toe-of-leg-uit' lijst. De toetsing van voorzieningen vindt plaats aan de hand van een toetsingskader. Als eerste wordt getoetst of een aangemelde voorziening binnen de scope van de lijst valt aan de hand van criteria voor inbehandelname. Alleen als de bijbehorende vragen positief beantwoord worden, komt de voorziening in aanmerking voor inhoudelijke toetsing.

Bijlage 1 bevat een schematische weergave van de procedure. In bijlage 2 is een klachtenprocedure opgenomen. Bijlage 3 bevat de templates voor de verschillende toetsen.

Deel 1. Toetsingprocedure voor voorzieningen

A. Toetsingsprocedure

De toetsingsprocedure voor de lijst met basisvoorzieningen waarvoor het 'pas toe of leg uit'-regime geldt, bestaat uit de volgende stappen:

1. Aanmelding
2. Intake
3. Toets door de begeleider
4. Expertonderzoek
5. Openbare consultatie
6. Advisering door het Forum Standaardisatie
7. Vaststelling door het College Standaardisatie

Deze stappen worden in onderdeel C van deze tekst nader toegelicht. In bijlage 1 is het proces schematisch weergegeven.

Er worden in de procedure 3 toetsen gebruikt:

De ontvankelijkheidsstoets om te bepalen of de voorziening in aanmerking komt voor inbehandelname en twee toetsen die betrekking hebben op inhoudelijke aspecten van de voorziening: de kwaliteitstoets en de conceptuele toets.

De ontvankelijkheidsstoets is van belang bij de aanmelding en de intake. De kwaliteitstoets en de conceptuele toets spelen een rol vanaf de intake tot en met de openbare consultatie.

Doel van Forum en College zijn het bevorderen van standaardisatie en interoperabiliteit. Om voor erkenning in aanmerking te komen moeten voorzieningen een bijdrage leveren aan die doelen.

Daarom worden in de ontvankelijkheidsstoets de volgende criteria gehanteerd:

- Er sprake is van een overheidsvoorziening die dienstig is aan doelen van e-overheid (verbeteren dienstverlening, verbeteren interne efficiency);
- De voorziening is gepositioneerd voor algemeen gebruik:
 - o Ze biedt generieke functionaliteit;
 - o Er is een bovenop bestaande gebruikers een kring van potentiële gebruikers;
- De voorziening is niet reeds wettelijk verplicht;
- Er zijn geen omstandigheden (bijvoorbeeld technisch of juridisch) die blokkerend zijn voor in gebruik name door nieuwe gebruikers.

Voorzieningen die niet aan deze criteria voldoen worden niet in behandeling genomen.

Pas-toe-of-leg-uit

Bij het besluit om een voorziening onder het pas-toe-of-leg-uit regime te plaatsen wordt altijd het bereik van dit besluit omschreven. Het College heeft mandaat om besluiten te nemen voor de (semi-) publieke sector. Voor afzonderlijke voorzieningen wordt aanvullend omschreven:

- Het werkingsgebied van de betreffende basisvoorziening.
Dit is het domein (organisatorisch, taakvelden) binnen de overheid waarin de voorziening wordt of kan worden toegepast. Bijvoorbeeld: gemeenten, provincies, waterschappen, Rijk, zorginstellingen.
- Het toepassingsgebied van de betreffende basisvoorziening.
Dit is de omschrijving van het functionele gebruik van de voorziening.

Voor het werkings- en toepassings gebied waarvoor de voorziening onder het pas-toe-of-leg-uit regime wordt geplaatst, kan alleen van gebruik van de voorziening worden afgezien:

- Als de basisvoorziening een onaanvaardbaar risico oplevert voor de bedrijfsvoering (bijvoorbeeld niet kan voldoen aan zeer specifieke eisen op het gebied van performance of beveiliging);
- Als aansluiting een onevenredig beslag zou leggen op tijd, capaciteit of financiën;
- Als aansluiting strijd oplevert met (inter)nationale regels of afspraken.

Organisaties dienen dan in de bedrijfsvoering paragraaf van het jaarverslag de aanwezigheid van deze uitzonderingsgronden te onderbouwen.

B. Rollen en verantwoordelijkheden

In de beschreven toetsingsprocedure zijn het Forum en het College Standaardisatie formeel verantwoordelijk voor het verloop van de toetsingsprocedure en de bijbehorende besluitvorming.

College Standaardisatie

Het College Standaardisatie bestaat uit topambtenaren van diverse centrale en decentrale overheidsorganisaties. Het College heeft de uiteindelijke beslisbevoegdheid. Het College besluit aan het eind van een doorlopen toetsingsprocedure over de definitieve opname van voorzieningen op de lijst.

Forum Standaardisatie

Het Forum Standaardisatie bestaat uit vertegenwoordigers van de overheid, het bedrijfsleven en de wetenschap. Het Forum adviseert het College over het al dan niet opnemen van een voorziening. Daarbij baseert het Forum zich op de uitkomsten van het expertonderzoek en de openbare consultatie. Daarnaast besluit het Forum op basis van de intake over het al dan niet in procedure nemen en over de zwaarte van de procedure. In de praktijk is de sturing van de toetsingsprocedure belegd bij een afvaardiging van het Forum.

Naast de formeel verantwoordelijke organisaties zijn de volgende andere partijen betrokken bij de toetsingsprocedure.

Indiener

Eenieder kan een voorziening aanmelden voor opname op de lijst. Tijdens de toetsingsprocedure wordt van de Indiener een actieve houding verwacht. Het is van belang dat een Indiener een belang heeft bij de voorziening en kennis heeft over de voorziening.

Eigenaar /beheerder

Het kan zich voordoen dat een voorziening wordt aangemeld door een andere partij dan de Eigenaar/beheerder. Voor het verkrijgen van de juiste informatie over eigenschappen en beheer van de voorziening, in het bijzonder bij het invullen van de verschillende toetsen, is inbreng van de eigenaar en/of de beheerder noodzakelijk.

Bureau Forum Standaardisatie (het Bureau)

Namens het Forum en College is het Bureau belast met het organiseren en uitvoeren van de toetsingsprocedure. Het Bureau wijst voor iedere aangemelde voorziening een vaste Begeleider aan. In de regel is dat een onafhankelijke externe partij. Na afronding van iedere fase koppelt het Bureau het resultaat terug aan de Indiener. Het Bureau heeft geen beslisbevoegdheid.

Begeleider

Dit is degene die namens het Bureau de toetsing van de voorziening begeleidt en uitvoert. Het betreft concreet de begeleiding van de intakefase en de zelftoets door de Indiener, de uitvoering van de kwaliteits- en conceptuele toets als input voor toetsing door de expertgroep, de begeleiding van de toetsing, oordeelsvorming en advisering door de expertgroep, en de openbare consultatie en het verwerken van de resultaten daarvan met het oog op bespreking door het Forum.

Expertgroep en voorzitter

Het Bureau is eindverantwoordelijk voor de selectie van de experts voor het expertonderzoek. Daarnaast selecteert het Bureau een onafhankelijk voorzitter van de expertgroep. De voorzitter van de expertgroep is formeel verantwoordelijk voor het opstellen van het expertadvies.

C. Toelichting toetsingsprocedure

Hieronder wordt een toelichting gegeven op de procedure. Voor de verschillende fasen van de procedure wordt aangegeven wat het doel is, wat de input en output van de fase is, welke werkwijze wordt gevolgd, en welke termijn met de uitvoering is gemoeid. Inputs en outputs zijn in de tekst onder de kopjes input, output en werkwijze cursief aangegeven.

1. Aanmelding

Doel

Doel van deze fase is om Indiërs in de gelegenheid te stellen een voorziening of een substantiële wijziging op een reeds erkende voorziening aan te melden voor plaatsing op de lijst.

Doel is ook om Indiërs in de gelegenheid te stellen een voorziening van de lijst te laten verwijderen.

Input

Door de Indiërs ingevulde *ontvankelijkheidstoets* en *zelftoets* (kwaliteitstoets en conceptuele toets).

Resultaat en output

Resultaat is een besluit omtrent ontvankelijkheid van de aanmelding.

Outputs zijn een door het Bureau uitgevoerde *ontvankelijkheidstoets*, een *besluit* omtrent ontvankelijkheid, en een *mededeling omtrent ontvankelijkheid* door het Bureau aan de Indiërs.

Werkwijze (wat en wie)

De templates voor de *ontvankelijkheidstoets* en voor de *zelftoets* (kwaliteitstoets en conceptuele toets) kunnen worden verkregen via de website van het Forum Standaardisatie (Template A en B). De Indiërs vult de toetsen in en dient deze in bij het Bureau.

Het bureau beoordeelt of de toetsen volledig zijn ingevuld, en of aan de ontvankelijkheidscriteria is voldaan (onderdeel 2 van de toets). Het bureau neemt in overleg met de afvaardiging uit het Forum een *besluit* omtrent de ontvankelijkheid.

In de ontvankelijkheidstoets wordt voor de eerste maal in de procedure bezien of er voor de te toetsing aangeboden voorziening alternatieven c.q. concurrerende voorzieningen zijn. Als er naast een te toetsing voorliggende voorziening meerdere concurrerende voorzieningen (alternatieven) zijn moeten deze in het verdere verloop van de procedure in de toets worden meegenomen, zowel via een toets door de Begeleider als via een toets door de Expertgroep. Het plaatsen van meerdere vergelijkbare voorzieningen op de lijst is namelijk uitgesloten.

Indien aan de ontvankelijkheidscriteria is voldaan volgt een *mededeling* daarvan aan de Indiërs door het Bureau. Indien niet aan de criteria is voldaan bevat de *mededeling* een motivering.

Het Bureau legt een dossier aan van de procedure voor de betreffende voorziening. Het dossier kent een zodanige opbouw dat de entries alle input en output (in deze tekst cursief aangegeven) die in de verschillende procedurestappen worden gegenereerd afdekken.

Termijn

Voorzieningen kunnen het hele jaar worden aangemeld. Besluitvorming van het College vindt normaal gesproken twee keer per jaar (in mei en november) plaats. De doorlooptijd van de

toetsingsprocedure is zes tot negen maanden. Op de website van Forum Standaardisatie staat de jaarplanning van de toetsingsprocedure weergegeven.

2. **Intake**

Doel

Doelstellingen van de intake zijn:

- Verifiëren of niet op voorhand duidelijk is dat de voorziening niet voor opname op de lijst in aanmerking komt;
- Verzamelen van basisinformatie ten behoeve van de in volgende fasen uit te voeren toetsen door Begeleider en expertgroep
- Bepalen van de intensiteit van het uit te voeren onderzoek naar de aangemelde voorziening.
- De Indiener op de hoogte te stellen van de procedure en zijn/haar rol, zodat deze weet wat hij of zij kan verwachten.

Input

- Een geaccordeerde *ontvankelijkheidstoets* c.q. het *besluit* omtrent ontvankelijkheid.
- Een door de Indiener ingevulde *zelftoets* (kwaliteitstoets en conceptuele toets).

Resultaat en output

Een *intakenotitie*, een *besluit* omtrent voortgang van de procedure, en een *mededeling* omtrent voortgang van de procedure aan de Indiener.

Werkwijze (wat en wie)

Begeleiding van de Indiener vindt plaats door de Begeleider die door het Bureau is aangewezen. In de regel is dat een externe en onafhankelijke deskundige partij. Het oordeel of en wanneer een externe deskundige wordt ingeschakeld berust bij het Bureau.

Tijdens de intake bespreekt de Begeleider de informatie uit de zelftoets met de Indiener en heeft de Indiener de gelegenheid om toelichting te geven op de aanmelding.

Naast de intake voert de Begeleider tijdens de intakefase zelf ook een licht verkennend onderzoek uit.

Dit onderzoek betreft de volgende zaken.

- Er kan geadviseerd worden de voorziening in procedure te nemen of deze niet in procedure te nemen. Dat laatste is het geval als de Begeleider op basis van de *zelftoets* door de Indiener zodanig zware bevindingen aantreft dat het niet waarschijnlijk is dat een erkenningadvies zal volgen. Het spreekt vanzelf dat ook onvolledigheid van informatie bijvoorbeeld door tekortkomingen in de invulling van de zelftoets een reden kan zijn om te adviseren de procedure niet te vervolgen;
- Bezien wordt of het opportuun is om de behandeling van de aanmelding tijdelijk aan te houden om de Indiener in de gelegenheid te stellen om eventuele aanvullende informatie aan te leveren of een of meer knelpunten aan te pakken;
- Indien het verzoek een nieuwe versie van een reeds erkende voorziening, de erkenning van een reeds door DGOBR/ICCIO erkende voorziening of de verwijdering van een erkende voorziening betreft, bespreekt de Begeleider c.q. het Bureau samen met de afvaardiging vanuit het Forum op welke wijze de procedure zal worden vervolgd. Het betreft dan de selectie van de uit te voeren fasen en de zwaarte waarin deze fasen worden uitgevoerd (zie onderdeel E);
- Op dit moment wordt ook beoordeeld of en op welke wijze eventuele alternatieve (concurrerende) voorzieningen in een toets moeten worden betrokken.

De bevindingen worden vastgelegd in een *intakenotitie*.

De afgevaardiging van het Forum draagt zorg voor een *besluit*.

De Begeleider draagt zorg voor *mededeling* van het besluit aan de Indiener en maakt zo nodig additionele afspraken met de Indiener voor het vervolg van de procedure.

Indien besloten wordt om de procedure niet te vervolgen als gevolg van bevindingen op grond waarvan erkenning onwaarschijnlijk is treedt de Begeleider in overleg met de Indiener. Als de Indiener dan toch wil doorzetten dan legt de Begeleider de zaak opnieuw voor aan het Forum c.q. aan de afvaardiging van het Forum met de vraag om een *besluit* te nemen. Ook de argumenten van de Indiener om de procedure door te zetten worden mee voorgelegd.

Na afronding van deze fase wordt het dossier wordt bijgewerkt. Dit gebeurt door de Begeleider die namens het Bureau optreedt in de procedure.

Termijn

De planning van het intakegesprek is afhankelijk van het aantal aanmeldingen dat bij het Bureau binnenkomt en de beschikbaarheid van de Indiener. Het streven is om het intakegesprek binnen vier weken na aanmelding te laten plaatsvinden. Het Forum Standaardisatie komt zes keer per jaar bij elkaar voor overleg en besluitvorming. Vanwege beperkte capaciteit en middelen kan het Forum noodzaak zijn om voorzieningen niet direct in behandeling te nemen.

3. Toets door de Begeleider

Doel

Doel van de toets is om basisinformatie te verzamelen ten behoeve van de in volgende fasen uit te voeren toetsen door de expertgroep.

Het doel van de toets is ook in deze fase om uit te sluiten dat een voorziening in procedure wordt gehouden die op grond van de bevindingen van de Begeleider tijdens deze toets waarschijnlijk niet in aanmerking komt voor opname op de lijst met basisvoorzieningen.

Input

Inputs zijn de *ontvankelijkheidstoets*, en de ingevulde *zelftoets* (kwaliteitstoets en conceptuele toets) door de Indiener.

Resultaat en output

Output is een ingevulde *toets* door de Begeleider, een *besluit* omtrent voortgang van de procedure, en een *mededeling* omtrent voortgang van de procedure aan de Indiener.

Werkwijze (wat en wie)

De Begeleider voert de *toets* uit op basis van de daarvoor beschikbare template (Template C).

Deze *toets* bevat:

- Een kwaliteitstoets. Deze toets betreft de intrinsieke kwaliteit van de voorziening, en raakt aan aspecten als robuustheid, schaalbaarheid, en beheer;
- Een conceptuele toets. Deze toets heeft betrekking op de bruikbaarheid van de voorziening ook in andere domeinen dan het domein waarvoor ze is ontwikkeld;
- Eén of meer voorbeeldcasus voor hergebruik buiten het domein waarvoor de voorziening is ontwikkeld;
- Een business case voor breed gebruik van de voorziening. Deze business case omvat een duiding van de baten van breed gebruik, een kwalitatieve duiding van de

kostenvoordelen die op macro niveau door hergebruik kunnen worden verwacht, en een duiding van mogelijke risico's en aandachtspunten die bij hergebruik in acht moeten worden genomen.

N.B.: ook de *ontvankelijkheidstoets* wordt door de Begeleider in de template ingevoegd.

Bij wijze van evaluatie wordt door de Begeleider als onderdeel van de *toets* een voorstel geformuleerd voor:

- Plaatsing van de voorziening onder een pas-toe-of-leg-uit regime voor een gespecificeerd werkings- en toepassingsgebied;
- Door Forum en College te nemen maatregelen om hergebruik te bevorderen;
- Door de Indiener te nemen maatregelen om hergebruik te bevorderen.

Als de Begeleider op basis van de *toets* zodanig zware bevindingen aantreft dat het niet waarschijnlijk is dat een erkenningadvies zal volgen dan treedt ze in overleg met de Indiener, met de vraag om de indiening in te trekken. Als de Indiener de procedure dan toch wil doorzetten dan legt de Begeleider de zaak voor aan het Forum c.q. aan de afgevaardigde van het Forum met de vraag om een besluit te nemen. Ook de argumenten van de Indiener om de procedure door te zetten worden mee voorgelegd.

De afgevaardigde van het Forum draagt in dergelijke gevallen zorg voor een *besluit*.

De Begeleider draagt in dergelijke gevallen zorg voor *mededeling* van het besluit aan de Indiener en maakt zo nodig additionele afspraken met de Indiener voor het vervolg van de procedure.

Het dossier wordt bijgewerkt. Dit gebeurt door de Begeleider die namens het Bureau optreedt in de procedure.

Termijn

De doorlooptijd van deze stap is van een aantal factoren afhankelijk, waaronder de toegankelijkheid en kwaliteit van de aangeleverde informatie, en ook de agendaplanning van betrokkenen aan de zijde van de Indiener, aan de zijde van het Forum, en aan de zijde van partijen die betrokken worden bij het uitwerken van voorbeeldcasus.

In de regel zal de doorlooptijd tussen de één en twee maanden kunnen liggen.

4. Expertonderzoek

Doel

Het doel van het expertonderzoek is het, door een of meerdere inhoudelijke experts, opstellen van een advies aan het Forum over het wel of niet opnemen van de aangemelde voorziening op een van de lijsten met basisvoorzieningen.

Input

Input is de *toets* door de Begeleider.

Resultaat en output

Output ten behoeve van de openbare consultatie is een *advies* door expertgroep.

Werkwijze (wat en wie)

Door de Begeleider wordt een kandidaat voorzitter voor de expertgroep gerekruteerd. Dat gebeurt in overleg met (binnen) het Bureau. Rekrutering van de voorzitter kan al in één van de vorige fasen van de procedure worden gestart.

Eveneens door de Begeleider worden de leden van de expertgroep gerekruteerd. Ook dat gebeurt in overleg met (binnen) het Bureau. Ook rekrutering van de leden van de expertgroep kan in één van de vorige fasen van de procedure reeds worden gestart. De leden van de expertgroep ontvangen geen vergoeding voor hun bijdrage.

De toetsing door de expertgroep omvat minimaal twee bijeenkomsten.

In een eerste bijeenkomst wordt door Begeleider, Bureau en Indiener een toelichting gegeven op:

- De procedure;
- De rol van de expertgroep daarin;
- De voorziening die ter toetsing voorligt. Dit onderdeel wordt verzorgd door de Indiener.

In een tweede bijeenkomst wordt de input die door de Begeleider wordt ingebracht ter bespreking en toetsing voorgelegd.

Zo nodig worden extra bijeenkomsten belegd om tot een deugdelijke oordeelsvorming te komen.

Voor het advies door de expertgroep wordt de *toets* door de Begeleider als basis gebruikt. Deze bevat, zoals hiervoor is uitgelegd, reeds de ontvankelijkheidstoets, een concept business case, de uitgevoerde kwaliteitstoets en conceptuele toets, en de voorbeeldcasus.

Dit betekent dat dezelfde template (Template C) die ten grondslag ligt aan de *toets* door de Begeleider, ook kan worden gebruikt voor het *advies* door de expertgroep. De *toets* door de Begeleider wordt dus aangevuld met informatie die voortkomt uit de bespreking door de expertgroep. Deze informatie kan leiden tot aanpassingen in de door de Begeleider opgestelde business case, kwaliteitstoets, conceptuele toets en voorbeeldcasus. Ze kan vanzelfsprekend niet leiden tot aanpassing van de ontvankelijkheidstoets en van de zelftoets door de Indiener.

Bij de bijeenkomsten van de expertgroep is een vertegenwoordiger van de Indiener aanwezig voor het geven van toelichting en het verstrekken van informatie. Deze heeft vanzelfsprekend geen rol in de formulering van het concept advies.

De Begeleider draagt zorg voor de *verslagen* van de bijeenkomsten van de expertgroep.

Het kan zich voordoen dat de expertgroep en de Begeleider tot afwijkende oordelen komen. Consensus tussen de leden van de expertgroep over de volledige inhoud van het *advies* is niet vereist. Indien er afwijkende meningen zijn worden deze in verslagen genotuleerd en in het concept advies meegenomen. In alle gevallen wordt de oorspronkelijke versie van de *toets* door de Begeleider als apart document gearhiveerd.

Voortijdige beëindiging van de procedure is in deze fase niet meer aan de orde.

Het dossier wordt bijgewerkt. Dit gebeurt door de Begeleider die namens het Bureau optreedt in de procedure.

Termijn

De doorlooptijd van deze fase zal afhangen van een aantal factoren, waaronder de toegankelijkheid en kwaliteit van de aangeleverde informatie, de agendaplanning van betrokkenen aan de zijde van de Indiener, aan de zijde van het Forum, en aan de zijde van deelnemers in de expertgroep, en het aantal bijeenkomsten dat nodig blijkt te zijn om tot een goede oordeelsvorming te komen.

Aanbevolen wordt om rekening te houden met een doorlooptijd van 3 tot 4 maanden.

5. Openbare consultatie

Doel

Het doel van de openbare consultatie is om te waarborgen dat eenieder die geraakt kan worden oor opname van de voorziening op de lijst, hier inspraak in kan hebben.

Input

Input voor deze fase is het *advies* van de expertgroep

Resultaat en output

Het resultaat van deze fase bestaat uit afgeronde raadpleging van een groep van respondenten omtrent de erkenning van de voorziening.

Outputs zijn het *consultatiedocument*, een *overzicht van reacties uit de openbare consultatie* en een *advies na openbare consultatie* (dat aan het Forum worden voorgelegd).

Werkwijze (wat en wie)

Op basis van het advies van de expertgroep wordt door de Begeleider het *consultatiedocument* ingevuld. Dit document bevat een aantal standaardvragen aan de respondenten. Deze vragen hebben betrekking op de beoordeling van de diverse onderdelen van het expertadvies (erkenning in combinatie met werkings- en toepassingsgebied, aanbevelingen met het oog op adoptie) door de respondenten.

De Begeleider gebruikt hiervoor een template (Template D).

Het *consultatiedocument* wordt samen met het *advies* van de expertgroep op de website van Forum gepubliceerd.

Het Bureau nodigt personen uit om deel te nemen aan de consultatie. Hiertoe houdt het Bureau een lijst bij met personen die tijdens elke consultatie benaderd worden. Deze lijst kan voor de specifieke voorziening worden aangevuld met namen die door de Indiener en experts worden opgegeven.

Na afloop van de openbare consultatie wordt door de Begeleider een *overzicht van reacties uit de openbare consultatie* gemaakt.

Het *advies na openbare consultatie* wordt vervolgens opgesteld door de Begeleider en door de voorzitter van de expertgroep. Daarbij wordt geborgd dat het oorspronkelijke *advies* van de expertgroep als zodanig herkenbaar behouden blijft.

Indien de Begeleider en de voorzitter van de expertgroep het noodzakelijk achten om op basis van de reacties uit de openbare consultatie ruggespraak te houden met de leden van de expertgroep bepalen zij gezamenlijk op welke wijze daar invulling aan wordt gegeven.

Voor het *advies na openbare consultatie* wordt Template C gebruikt, voorzien van oplegnotitie (een 'managementsamenvatting').

Het *advies na openbare consultatie* wordt door het Bureau geagendeerd voor de vergadering van het Forum.

De reacties van de consultatie publiceert het Bureau op de website. Als een respondent aangeeft dat de gegeven reactie niet openbaar mag worden gemaakt, kan het Forum ervoor kiezen de reactie niet mee te nemen in de procedure.

Het dossier wordt bijgewerkt. Dit gebeurt door de Begeleider die namens het Bureau optreedt in de procedure.

Termijn

De doorlooptijd van de consultatieperiode bedraagt tenminste 4 weken. Dat betekent dat inclusief voorbereiding, verwerking van de resultaten en opstelling van documentatie ten behoeve van de vergadering van het Forum gerekend moet worden met een maximale doorlooptijd van zeven tot acht weken.

6. Advisering door het Forum Standaardisatie**Doel**

Het Forum brengt -op basis van het expertadvies, de reacties uit de openbare consultatie en eigen inzichten- een advies uit aan het College Standaardisatie over het al dan niet opnemen van de voorziening op de pas-toe-of-leg-uit-lijst.

Input

Input is het *advies na openbare consultatie*, (met daarbij als oplegnotitie een managementsamenvatting, en een *overzicht van reacties uit de openbare consultatie*).

Resultaat en output

Outputs zijn een *Forum advies*, en de *notulen* van de Forum vergadering.

Werkwijze (wat en wie)

Het *advies na openbare consultatie* (samengesteld op basis van expertadvies en de resultaten van de openbare consultatie) wordt in het Forum besproken. De afvaardiging uit het Forum die bij aanvang is aangewezen ter ondersteuning van de procedure draagt zorg voor toelichting op de stukken.

Het *Forum advies* bestaat uit het advies na openbare consultatie zoals ingediend door de voorzitter van de expertgroep, aangepast met de resultaten van de bespreking door het Forum. Daarbij wordt geborgd dat *advies na openbare consultatie* als zodanig herkenbaar behouden blijft.

Het Forum kan besluiten dat eerst aan een aantal voorwaarden voldaan moet worden alvorens de voorziening in aanmerking komt voor opname. Vaak gaat het om zaken die de Indiener dient op te pakken. In dat geval wordt het advies tijdelijk aangehouden. In dat geval zal het Bureau contact opnemen met de Indiener en afspraken met hem maken over de werkwijze en de termijn waarop de openstaande punten opgelost moeten worden.

Op het moment dat naar de mening van de Indiener voldaan is aan de door het Forum gestelde voorwaarden zal een hertoetsing plaatsvinden. De wijze waarop deze hertoetsing plaatsvindt is afhankelijk van de aard van de gestelde voorwaarden, maar veelal zal het toetsen gedaan worden door het Bureau in samenwerking met de voorzitter van de eerder samengestelde expertgroep. De uitkomsten van de hertoetsing zullen door het Bureau wederom ter besluitvorming aan Forum worden aangeboden.

Het Forum kan besluiten om het College te adviseren de voorziening op te nemen, dan wel af te wijzen.

Als onderdeel van het *Forum advies* kunnen aandachtspunten zijn benoemd die leiden tot acties die moeten worden uitgevoerd door (Bureau) Forum en College. Deze acties worden besproken en van een actiehouders voorzien. De afvaardiging uit het Forum die bij aanvang is aangewezen ter ondersteuning van de procedure draagt zorg voor monitoring van deze acties en terugkoppeling naar volgende Forum vergaderingen.

Het *Forum advies* wordt na vaststelling doorgezet om behandeld te worden in de eerstvolgende Collegevergadering.

Het Bureau draagt zorg voor *notulen* van de uitkomsten van bespreking in het Forum, en voor het opstellen van het *Forum advies*.

Termijn

Het Forum stelt zijn adviezen aan het College in principe vast tijdens de Forumvergaderingen die zes keer per jaar plaatsvinden. Bij uitzondering kan vaststelling van het advies ook tussentijds schriftelijk plaatsvinden.

7. Vaststelling door het College Standaardisatie

Doel

Definitieve besluitvorming over het opnemen van de aangemelde voorziening op een de 'pas-toe-of-leg-uit' lijst.

Input

Input voor deze fase is het *Forum advies*.

Resultaat en output

Het resultaat van deze fase bestaat uit een uitkomst omtrent al dan niet plaatsing op de lijst van basisvoorzieningen.

Outputs zijn het formele *besluit* van het College, de *notulen* van de vergadering van het College, en een *aangepaste versie van de 'pas toe of leg uit'-lijst*.

Werkwijze (wat en wie)

Het College Standaardisatie stelt op basis het advies van het Forum vast of de voorziening wordt geplaatst op de 'pas toe of leg uit'-lijst.

Het Bureau draagt zorg voor *notulen* van de uitkomsten van bespreking in het College.

Het *besluit* van het College ten aanzien van plaatsing van de voorziening op de lijst wordt door het Bureau direct na de Collegevergadering medegedeeld aan de Indiener. Als het College Standaardisatie besluit tot opname dan publiceert het Bureau een *aangepaste versie van de 'pas-toe-of -leg-uit' lijst*.

De mogelijkheid bestaat dat het College Standaardisatie de aangemelde standaard voor aanvullend onderzoek terugverwijst naar het Forum.

Het *besluit* wordt op de website van Forum Standaardisatie gepubliceerd.

Termijn

Het College doet dit in principe tijdens de Collegevergaderingen die tweemaal per jaar (in mei en november) plaatsvinden. Bij uitzondering kan het College zijn standpunt ook tussentijds schriftelijk bepalen.

D. Specifieke aanwijzingen

Deze paragraaf bevat enkele specifieke aanwijzingen voor een goed verloop van de procedure. De aanwijzingen zijn gericht aan de Indiener, aan de Begeleider, en aan de expertgroep.

1. Aanwijzingen aan de Indiener

- Voor een goede uitvoering van de procedure is het van belang dat de informatie die wordt gevraagd in de verschillende toetsen juist en volledig wordt aangeleverd aan het Bureau en aan de Begeleider;
- Indien een ander dan de partij die de voorziening beheert de aanmelding doet dient deze ruggespraak met de beherende partij te houden bij de invulling van de toetsen;
- In de ontvankelijkheidstoets moet worden aangegeven of de aanmelding een nieuwe voorziening, een reeds door DGOBR/ICCIO erkende voorziening, een wijziging van toepassingsgebied en/of werkingsgebied van een reeds erkende voorziening, of de verwijdering van een erkende voorziening betreft;
- Indieneren dienen de zelftoets (kwaliteitstoets en conceptuele toets) al in de fase van de ontvankelijkheidsbeoordeling uit te voeren. Op basis daarvan kan de Indiener zelf een inschatting maken van de kans dat de voorziening daadwerkelijk wordt erkend. Als de kans op basis van de zelftoets laag lijkt kan de Indiener besluiten alsnog van de aanmelding af te zien.

2. Aanwijzingen aan de Begeleider

- Het kan zich voordoen dat bepaalde informatie aan de zijde van de Indiener vertrouwelijk is. Over de wijze waarop wordt omgegaan met vertrouwelijke informatie worden door de Begeleider en de Indiener afspraken gemaakt. Het kan zich voordoen dat bepaalde vertrouwelijke informatie die essentieel is voor een positief advies voor erkenning niet aan de Begeleider beschikbaar wordt gesteld. De Begeleider neemt dit mee in de advisering omtrent het al dan niet voortzetten van de procedure.
- Het is van belang dat bij rekrutering van de leden van de expertgroep te letten op de volgende zaken:
 - Er is niet meer dan één afgevaardigde per organisatie in de expertgroep;
 - Voor de voorzitter geldt dat deze geen directe betrokkenheid of persoonlijk belang heeft bij de aangemelde voorziening;
 - Bij het samenstellen van de expertgroep moet geborgd worden dat de belangen van de verschillende partijen die geraakt worden door een eventuele opname op de 'pas-toe-of-leg-uit lijst' vertegenwoordigd zijn. Er is sprake van een evenwichtige samenstelling van de expertgroep in relatie tot de voorziening die ter toetsing voorligt. Dat wil zeggen dat de groep voldoende groot is en dat de samenstelling van de groep representatief is om met voldoende draagvlak een oordeel te kunnen geven over de erkenning van de voorziening;
 - Indien het potentiële werkingsgebied van de voorziening ook de Rijksoverheid omvat wordt een vertegenwoordiger van DGOBR/ICCIO uitgenodigd om deel te nemen aan de expertgroep.
 - Verdere richtlijnen voor de samenstelling van de expertgroep zijn:
 - Zorg voor vertegenwoordigers van (semi-) publieke instellingen;
 - Zorg voor een mix van eindgebruikers (functionele invalshoek), ICT architecten (technische invalshoek), en eventueel adviseurs;
 - Zorg voor vertegenwoordigers van een eventueel concurrerende voorziening;
 - Zorg voor zowel voorstanders als criticasters.
 - Bij de rekrutering wordt aan aspirant leden duidelijk aangegeven wat de verwachte tijdsbesteding bij deelname is;
 - Consensus tussen de leden van de expertgroep over de volledige inhoud van het concept advies is niet vereist. Indien er afwijkende meningen zijn worden deze in

verslagen genotuleerd en in het concept advies meegenomen. Deze werkwijze wordt bij de rekrutering van de leden van de expertgroep duidelijk gecommuniceerd;

- Een vaste voorzitter voor toetsing van alle voorzieningen wordt niet wenselijk geacht;
 - Het belang om meetfouten bij de toetsing te voorkomen ligt in eerste instantie bij Forum en bij de Begeleider. Het is te overwegen om de Begeleider na oordeelsvorming in de expertgroep te vragen om een toets waarbij op basis van een kritische houding nogmaals naar de uitkomst wordt gekeken (advocaat van de duivel). Op basis van de uitkomst van dit oordeel kan de voorzitter een besluit nemen over de wijze waarop de procedure wordt vervolgd.
- Voor een goede uitvoering van de openbare consultatie is het van belang dat de groep van respondenten wordt gescreend in die zin dat er sprake is van een relevante en evenwichtige samenstelling gelet op de voorziening die ter toetsing voorligt.

3. Aanwijzingen aan de Expertgroep

- De tijdsbesteding van de leden van de expertgroep hangt van een aantal omstandigheden af. In de eerste plaats is dat de complexiteit van de voorziening. In de tweede plaats is de mate waarin discussie in de expertgroep ontstaat en waardoor wellicht meer dan twee bijeenkomsten nodig zijn niet volledig voorspelbaar. Tenslotte kunnen ook tijdens de openbare consultatie nog aandachtspunten worden aangedragen die nadere raadpleging van de expertgroep vereisen. Als regel kan worden gerekend met een tijdsbesteding van circa 2 dagen. Dit betreft dan een tweetal bijeenkomsten van circa een halve dag, en de met deze bijeenkomsten gemoeide voorbereidingstijd.
- In het geval dat de voorziening mede de Rijksoverheid als beoogde werkingsgebied heeft is de vertegenwoordiger van DGOBR/ICCIO verantwoordelijk voor procesmatige en inhoudelijke afstemming met de procedure ICCIO.
- De afstemming over de verslagen en het advies kan op basis van praktische overwegingen per e-mail plaatsvinden. Ook kan eventueel een deel van de werkzaamheden worden gedelegeerd aan een afvaardiging van de expertgroep. De Begeleider en de voorzitter van de expertgroep bepalen of dat in het kader van een goed verloop van de procedure opportuun is.
- De vraag kan zich voordoen of alle informatie die aanwezig is bij de Indiener beschikbaar is voor de expertgroep. Legitimiteit en transparantie vereisen dat dit in principe het geval is. Voor vertrouwelijke informatie kan een uitzondering worden gemaakt. Als de expertgroep er op staat dat vertrouwelijke informatie wordt vrij gegeven dan wordt in overleg met (door tussenkomst van) de afvaardiging van het Forum een oplossing gezocht. Dat kan ook een pragmatische oplossing zijn (bijvoorbeeld een werkbezoek bij de Indiener met degene die de informatie wil inzien). Ook kan worden meegenomen wat geldt op grond van de Wob.

E. Procedure per type aanmelding van een voorziening

De aanmelding van een voorziening kan een viertal mogelijke doelen dienen:

- Erkenning van een voorziening;
- Erkenning van een voorziening die voor de Rijksoverheid reeds is erkend via de procedure van DGOBR/ICCIO, maar waarvoor erkenning wordt gevraagd voor een werkingsgebied dat breder is dan alleen de Rijksoverheid;
- Wijziging van het toepassingsgebied van een reeds erkende voorziening;
- Wijziging van het werkingsgebied van een reeds erkende voorziening
- Verwijdering van een voorziening van de 'pas-toe-of-leg-uit'lijst.

Bij het aanmelden van een voorziening voor erkenning gelden procedure en criteria in volle omvang.

Bij het aanmelden van een voorziening die voor de Rijksoverheid reeds is erkend via de procedure van DGOBR/ICCIO, maar waarvoor erkenning wordt gevraagd voor een werkingsgebied dat breder is dan alleen de Rijksoverheid geldt een beperkte procedure. In dat geval wordt eerst de ontvankelijkheidstoets gedaan. De zelftoets door de Indiener, de toets door de Begeleider en de toets door de expertgroep omvatten vervolgens niet de kwaliteitstoets, aangezien deze al in het kader van de procedure voor DGOBR/ICCIO is gedaan. Ze omvatten wel de conceptuele toets, de voorbeeldcasus en de business case.

Bij wijziging van het werkingsgebied en/of toepassingsgebied van een voorziening is de toetsingsprocedure al eens doorlopen voor de versie die reeds op de lijst is opgenomen. In dat geval hoeft de toetsingsprocedure wellicht niet zo uitgebreid te zijn als bij de aanmelding van de oorspronkelijke voorziening. Scoort de nieuwe versie gelijk of beter op de *inhoudelijke criteria* dan de eerdere versie, dan komt de nieuwe versie in principe in aanmerking voor opname op de lijst. Kortom, het gaat om de volgende specifieke vragen:

- 1) Op welke criteria (en bijbehorende vragen) scoort de gewijzigde voorziening anders dan de reeds erkende voorziening;
- 2) Ondersteunt dit het opnemen van de vernieuwde voorziening i.p.v. (of naast) de oorspronkelijke voorziening?

Het is aan de Begeleider om in samenspraak met de afvaardiging van het Forum bij de intake te bepalen welke fasen van de procedure bij wijziging van het werkings- en/of toepassingsgebied van een reeds erkende voorziening worden doorlopen, en met welke mate van diepgang dat gebeurt.

Bij aanmelding voor verwijdering van de lijst hoeft ook niet de uitgebreide procedure te worden doorlopen. De Indiener licht in dat geval toe aan welk criterium of welke criteria niet meer wordt voldaan. Kortom het gaat om de volgende specifieke vraag:

- 1) Aan welke criteria wordt niet meer voldaan en waarom niet?

Expert of expertgroep

In het geval van wijziging van het werkings- en/of toepassingsgebied van een reeds erkende voorziening of van een verwijdering wordt een expertgroep samengesteld om de voorziening te toetsen. Soms kan het voldoende zijn dat één expert de toetsing uitvoert. In gevallen van bijzondere complexiteit, onzekerheid of politieke gevoeligheid kan juist gekozen worden voor een grotere expertgroep.

Deel 2. Criteria voor plaatsing op de lijst met voorzieningen

Toelichting

In dit hoofdstuk volgen de criteria die worden gebruikt om een aangemelde standaard te toetsen voor de lijsten met open standaarden. De criteria vallen uiteen in *criteria voor inbehandelname* en *inhoudelijke criteria*.

Criteria voor inbehandelname

De criteria voor inbehandelname zijn opgenomen in de ontvankelijkheidstoets:

- Template A_Toetsingsprocedure_en_criteria_Basisvoorzieningen_Ontvankelijkheidstoets v0 91.

Deze toets bevat:

- Informatie over de Indiener (onderdeel 1);
- Informatie over de voorziening (onderdeel 2);
- Informatie ten behoeve van de ontvankelijkheidstoets (onderdeel 3).

Ontvankelijkheid betreft de toegang tot de procedure voor erkenning.

De ontvankelijkheidstoets (onderdeel 3) bevat een aantal knock-out criteria. Het betreft formele en formeel-inhoudelijke criteria (bijvoorbeeld: is de door de Indiener verstrekte informatie volledig, betreft het een basisvoorziening conform de definitie).

Bij de ontvankelijkheidstoets vindt geen inhoudelijke beoordeling van de voorziening plaats.

De volledige en juiste invulling van de toets (dus ook de invulling van de onderdelen 1 en 2) is één van de knock-out criteria.

Criteria voor erkenning

De criteria voor erkenning zijn als volgt opgebouwd.

Erkenning vindt plaats op basis van een business case. Deze business case bevat baten, kosten, en risico's welke zijn gemoeid met breed gebruik van de voorziening. Erkenning van de voorziening en plaatsing op de 'pas-toe-of-leg-uit' lijst vindt plaats op basis van aanwezigheid van een business case op 'macro niveau'. Het betreft dus een inschatting van een valide business case voor het totaal van het werkings- en toepassingsgebied waarvoor de erkenning geldt.

Dit betekent dat overwegingen op het niveau van individuele organisaties (business cases op 'micro niveau') geen rol spelen bij erkenning als zodanig. Dergelijke overwegingen spelen alleen een rol bij het inroepen van de 'leg-uit'gronden, en daarvan is een limitatieve opsomming gegeven.

De grondstof voor de business case wordt verkregen via een tweetal toetsen, een kwalitatieve toets en een conceptuele toets.

De score bij deze toetsen vindt plaats op basis van een schaalverdeling, aan een criterium kan helemaal niet gedeeltelijk, grotendeels, of volledig zijn voldaan.

De wijze waarop de score op de verschillende criteria in deze toetsen cumuleert naar de items in de business case is ter vrije beoordeling van de Begeleider en van de expertgroep. Dat wil zeggen dat er op voorhand geen knock out criteria of een weging worden aangereikt die vervolgens cumuleren naar een eindscore. Begeleider en expertgroep kunnen bepalen op welke wijze en met welk gewicht de uitkomsten ten aanzien van de verschillende criteria in de einduitkomst worden meegenomen.

Naast de inhoudelijke toetsing wordt in de verschillende fasen ook beoordeeld of erkenning bijdraagt aan breed (her)gebruik van een voorziening. Indien erkenning naar verwachting niet bijdraagt aan hergebruik is deze immers zinloos. Een bijdrage aan breed gebruik wordt verondersteld als bijvoorbeeld erkenning bijdraagt aan de bekendheid van de voorziening, of aan de oplossing van knelpunten die breed gebruik in de weg staan. Dit aspect wordt in de business case voor erkenning meegenomen.

De business case, toetsen en criteria zijn gegeven in een tweetal templates:

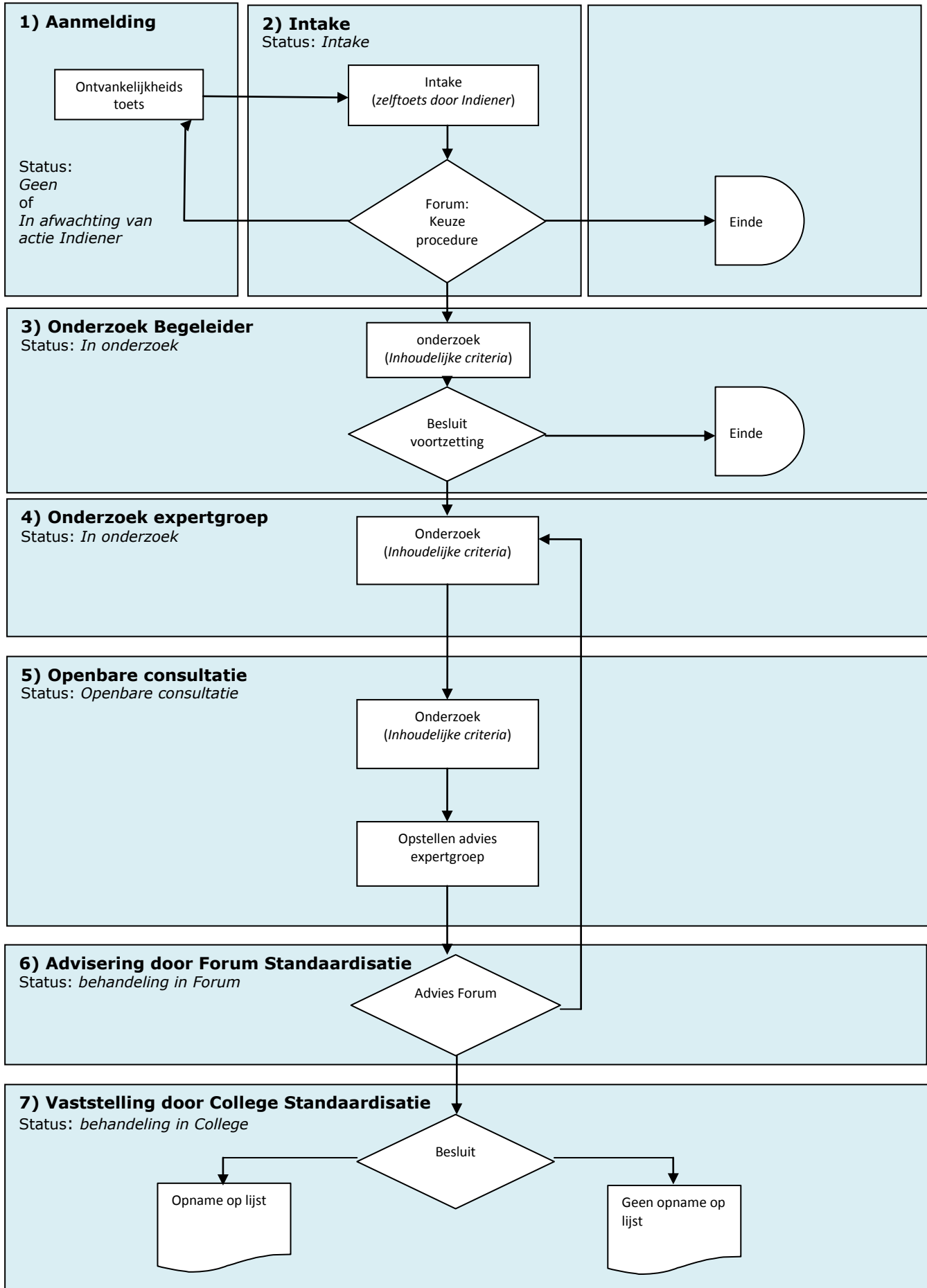
- Template B_Toetsingsprocedure_en_criteria_Basisvoorzieningen_Zelftoets_Indiener v0 91
- Template C_Toetsingsprocedure_en_criteria_Basisvoorzieningen_Toets_Begeleidende partij v0 91

Tenslotte is er nog een template beschikbaar voor de openbare consultatie:

- Template D_Toetsingsprocedure_en_criteria_Basisvoorzieningen_Consultatiedocument v0 91.

Bijlagen

Bijlage 1: Schematisch overzicht van de procedure



Bijlage 2: Klachtenprocedure

Partijen kunnen van mening zijn dat zij niet correct behandeld zijn. Zij kunnen klachten richten aan het Bureau. Het Bureau zal de klachten direct voorleggen aan het Forum Standaardisatie. Het Bureau zal het College informeren over iedere ontvangen klacht en hen op de hoogte houden over de verdere afhandeling.

- 1) U kunt een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Alleen voor schriftelijke klachten is er een formele procedure.
- 2) U krijgt een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht. Iemand die niet betrokken was bij datgene waar de klacht over gaat, behandelt de klacht.
- 3) Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden, tenzij de klager aangeeft dit niet te willen.
- 4) De klacht dient in principe binnen zes weken te zijn afgehandeld. Als u niet tevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht, dan kunt u een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Een klacht kunt u richten aan:

Logius

t.a.v. Bureau Forum Standaardisatie

Postbus 96810

2509 JE Den Haag

Vermeld bovenaan uw brief duidelijk dat het om een klacht gaat.

Bijlage 3: Templates

Versie

nummer	Datum	Toelichting
09	Januari 2012	Ter bespreking BFS
091	Januari 2012	Na verwerking review commentaar BFS Bijbehorende templates: A v091 B v091 C v091 D v09
092	Januari 2012	Met verwijzing naar juiste instellingsbesluit Bijbehorende templates: A v092 B v092 C v092 D v092