

Intern

Opdrachtgever Hans Vlak (Projectleider)

Auteurs Team Architectuur

Corsanummer 19-02248

Versie 1.0

Datum 18 oktober 2019

Status Definitief

INHOUDSOPGAVE

DOCUMENTGESCHIEDENIS	4
1 MANAGEMENTSAMENVATTING	5
1.1 Referentie architectuur	5
1.2 Transitie	6
1.3 Afhankelijkheden	6
1.4 Startdocumentatie	6
1.5 Eindsituatie	7
2 INLEIDING	8
2.1 Vraagstelling	8
2.1.1 Aanleiding en doelstelling	9
2.1.2 Beoogd effect	9
2.1.3 Opdrachtgever en opdrachtnemer	9
2.2 Vastgestelde beslis- en discussiepunten	10
2.3 Aanpak en werkwijze	10
2.3.1 Betrokken bij totstandkoming	11
2.3.2 Relaties met andere projecten	12
3 TOEKOMSTIGE SITUATIE	13
3.1 Scope/Afbakening, omgevingsmodel en belangrijke kaders	13
3.1.1 Kaders	13
3.1.2 Binnen scope	14
3.1.3 Buiten scope	14
3.1.3.1 Servicebus/Toegangsdiensten	14
3.2 Doelgroepen: Stakeholders	14
3.3 Oplossingsrichting	16
3.4 Relevante ontwikkelingen (gedurende realisatie en implementatie)	17
4 KADERS	18
4.1 Toe te passen wet- en regelgeving	18
4.2 Toe te passen standaarden	18
4.3 Toe te passen Referentiearchitecturen: NORA en dochters	23

4.4	Toe te passen Domein- en Ketenarchitecturen	24
4.5	Relatie met Visie op Dienstverlening	24
4.6	Afgeleide principes uit NORA (Overige kaders)	28

Documentgeschiedenis

Versie	Datum	Inhoud	Status
0.1 t/m 0.4	Mei 2019	Conceptversies opgesteld	Concept
0.5	Juni 2019	Herziening Conceptversie	Concept
0.6	5 Juli 2019	Herziening Conceptversie	Concept
0.7	25 juli 2019	Verwerken commentaar: <ul style="list-style-type: none"> • Annemarie Folkertsma-Agtersloot • Tonnie Gräve • Maud Klinkers • Guido Koolschijn • Nico-Dirk van Loo • Frank Lutten • Jan Ploeg • Jacques Snel • Bert Veenendaal • Rianne Verhoef • Hans Vlak • Tim Willemse • Bert Winters 	Concept
0.8	31 juli 2019	Verwerken commentaar: <ul style="list-style-type: none"> • Jacques Snel 	Concept
0.9	2 augustus 2019	Versie Bestuursraad gereed	Def. Concept
1.0	18 oktober 2019	Bestuursraad	Definitief

1 Managementsamenvatting

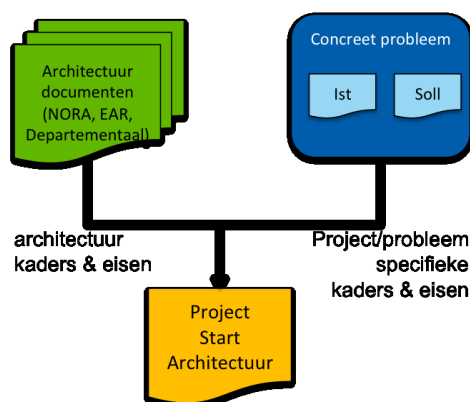
De Raad van State wenst te komen tot één gemeenschappelijk bedrijfssysteem om alle zaakgerichte processen bij de Raad van State (Advisering, Bestuursrechtspraak, Klachtenregistratie, e.d.) te ondersteunen. Het nieuwe bedrijfssysteem dient te voldoen aan de vastgestelde I-Visie/Strategie. Daarnaast dient de nieuwe oplossing te voldoen aan regelgeving, zoals voorgeschreven door de BIO (BIR tot 1 januari 2020), AVG en Archiefwet.

In een eerdere fase heeft de bestuursraad besloten, dat het bedrijfssysteem wordt afgenomen als SaaS-oplossing, waarbij alle data bij voorkeur wordt geborgd in een Rijkscloud.

Deze Project Start Architectuur (PSA) geeft een beschrijving van de kaders van het project, geeft inzicht in de te maken keuzes en sturing aan het ontwerp van de oplossing.

1.1 Referentie architectuur

De Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)¹ en Enterprise Architectuur Rijksdienst (EAR)² vormen de basis voor deze PSA (Project Start Architectuur).



Figuur 1 Basiscomponenten PSA

Bijgaande figuur toont de componenten die aan de basis staan van de PSA. Enerzijds zijn er de referentie-architecturen – NORA en EAR – en anderzijds zijn er specifieke probleemsituaties (IST) met beoogde oplossingen (SOLL).

¹ NORA online - <https://www.noraonline.nl>

² EAR online - <https://www.earonline.nl>

1.2 Transitie

Het nieuwe bedrijfssysteem dient naast de bestaande "On Premise" bedrijfssystemen (legacy-systemen) opgebouwd te worden (greenfield), maar moet uiteindelijk de legacy-systemen gaan vervangen. Voor de legacy-systemen is door de bestuursraad besloten dat een sterfhuisconstructie van toepassing is.

Tijdens de overgangsfase zullen zowel gegevens uit de legacy systemen als uit het nieuwe bedrijfssysteem in één portaal worden getoond. De externe gebruiker (bijvoorbeeld burgers, advocaten, IND...) moet deze gegevens waar toegestaan kunnen wijzigen. De externe portaalgebruiker mag geen notie hebben van de verschillende gegevensbronnen, bestaand of nieuw systeem.

Om de overgangsfase te kunnen overbruggen, zal een maatwerkoplossing moeten worden gebouwd ten behoeve van het plotten en stapelen van gegevens, wat strijdig lijkt met de I-Visie/Strategie op het gebied van maatwerk. Er is sprake van een tijdelijke voorziening om de transitie van "bestaand" naar "nieuw" te overbruggen.

Dit maatwerk verdwijnt, wanneer er geen actieve zaken meer zijn in de legacy-systemen, die via het huidige portaal (Digitaal procederen: Asiel- en Bewaring- zaken) toegankelijk zijn. Of als op enig moment wordt besloten de nog resterende openstaande zaken in de legacysystemen te migreren naar de nieuwe voorziening. De doorlooptijd, nadat een uitspraak gereed is, zal minimaal 6 maanden zijn na het afsluiten van de laatste digitale zaak in het legacy systeem.

1.3 Afhankelijkheden

De inrichting van het werkproces (project: procesoptimalisatie) en de implementatie van het nieuwe bedrijfssysteem kennen een sterke afhankelijkheid. Het nieuwe bedrijfssysteem dient het werkproces te ondersteunen, derhalve kan een wijziging in het werkproces impact hebben op de inrichting van het nieuwe bedrijfssysteem. Anderzijds kan het te kiezen zaakstelsel beperkingen bevatten die impact hebben op het werkproces, wat kan betekenen dat het bedrijfsproces aan het gekozen systeem moet worden aangepast.

De projecten "Koppeldiensten" en "Reis naar de Cloud" zijn daarnaast van significant belang om het project Zaakstelsel te laten slagen. Het project "Reis naar de Cloud" ter ondersteuning van een Cloud infrastructuur en het project "Koppeldiensten" om voor alle dataconnecties (uitwisseling van gegevens), met externe-, "On Premise" (legacy)-Rijksclouddata- systemen, een "Service bus" te creëren.

1.4 Startdocumentatie

De PSA (helicopterview) is samen met het Projectplan Zaakstelsel versie 1.0 (Corsa nummer: 19-02245) de startdocumentatie voor het project.

De PSA geeft richting aan besluitvorming op basis van:

- De analyse en beschrijving van de kaders en randvoorwaarden van het project die richting geven aan de te realiseren oplossing.
- Een schets van de context en afbakening van de oplossing en de samenhang met bestaande en te realiseren generieke diensten en voorzieningen.
- Een explicitering van de keuzes en impact daarvan ten aanzien van de oplossing en verantwoorde onderbouwing van afwijkingen.
- Sturing aan het ontwerp van de oplossing.

1.5 Eindsituatie

Het nieuwe bedrijfssysteem voldoet aan het volgende:

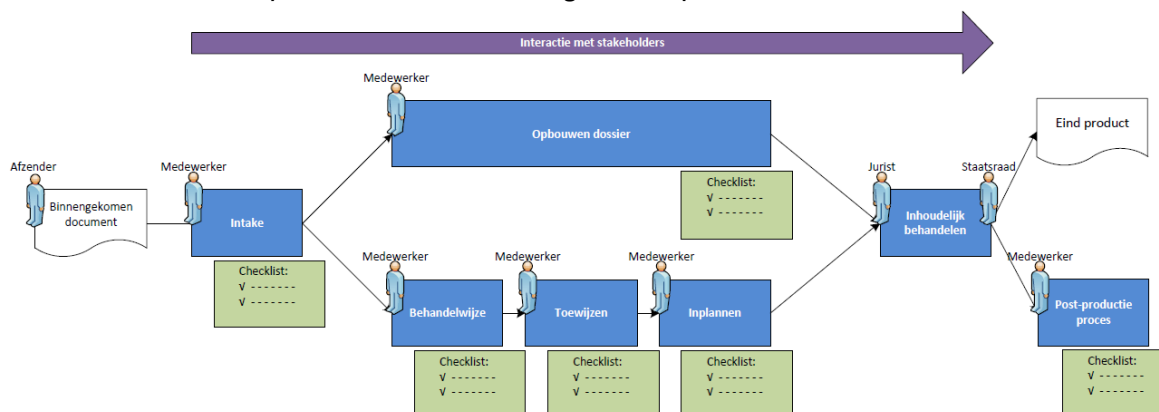
- SaaS (Software as a Service)-oplossing, waarbij de data uiteindelijk beland in de Rijkscloud.
Dit betekent geen PaaS (Platform as a Service), IaaS (Infrastructure as a Service) of maatwerk (door de RvS te bouwen/beheren scripts of programmatuur).
- Gemeenschappelijk zaakstelsel voor zaakgerichte processen bij de Raad van State.
- Mogelijkheid tot uitwisseling van gegevens met andere systemen.
- IV-organisatie Raad van State werkt als een regie-organisatie.
- Nevenregistraties (incl. separate registraties Excel, Word etc.) zullen niet meer nodig zijn.

2 Inleiding

Voor het ondersteunen van de primaire processen (Advisering en Bestuursrechtspraak) is een nieuw bedrijfssysteem nodig. Op de markt worden deze systemen aangeboden als zaaksystemen. De naam zaakstelsysteem kan bij de Raad van State voor verwarring zorgen, omdat bij de directie bestuursrechtspraak voor het voortgangs- en registratiesysteem Rebes.net/Raster de term zaakstelsysteem wordt gebruikt.

Het nieuwe systeem voorziet in het beheren van alle zaken en alle daaraan gerelateerde documenten, vanaf het moment dat deze bij de organisatie binnen komen tot aan de archivering. Het archiveringsproces start bij binnenkomst van het eerste document en eindigt nadat er werkelijk gearchiveerd is. Ook alle uitgaande stukken worden van begin tot eind bewaakt en gefaciliteerd door het nieuwe systeem. Dit betekent dat de hele organisatie inclusief de ondersteunende afdelingen (o.a. postkamer, depot), met het nieuwe systeem gaan werken.

Het nieuwe bedrijfssysteem (Advisering, Bestuursrechtspraak, Klachtenregistratie, e.d.) wordt het centrale systeem voor alle zaakgerichte processen binnen de Raad.



Figuur 2 Basisproces Raad van State

Andere processen zullen in specifieke businessapplicaties ondersteund worden, zoals het financiële systeem en het personeelsmanagementsysteem.

2.1 Vraagstelling

Het nieuwe bedrijfssysteem voorziet in de volgende behoefte:

- Klantfocus (dienstverlening en transparantie);
- Standaardiseren en vereenvoudigen processen;
- Verbetering informatiepositie voor interne en externe betrokkenen;
- Workflow, sturing en verantwoording;
- Afspraken in de keten;
- Eenduidig (digitaal) dossier;
- Ondersteuning van documentflow (incl. annoteren, ondertekenen etc.);
- Voorkomen nevenregistraties (incl. separate registraties Excel, Word etc.).

2.1.1 Aanleiding en doelstelling

De Raad van State wenst te komen tot één gemeenschappelijk bedrijfssysteem om alle zaakgerichte processen bij de Raad van State (Advisering, Bestuursrechtspraak, Klachtenregistratie, e.d.) te ondersteunen. Het nieuwe bedrijfssysteem dient te voldoen aan de vastgestelde I-Visie/Strategie. Daarnaast dient de nieuwe oplossing te voldoen aan regelgeving, zoals voorgeschreven door de BIO (BIR tot 1 januari 2020), AVG en Archiefwet.

Doel van de transformatie naar een cloud-oplossing is dat de Raad minder ICT-werkzaamheden zelf wil gaan uitvoeren. Technische beheer- en ontwikkel-taken worden bij de leverancier belegd. De Raad moet hierbij een regierol gaan vervullen, welke nog ontworpen en ingericht moet worden. Het zwaartepunt van de beheertaken komt daarbij te liggen bij configuratiemanagement, gebruikersondersteuning en servicemanagement (contractmanagement, leveranciersmanagement, life cycle management, capaciteitsmanagement, service level management).

2.1.2 Beoogd effect

Het nieuwe bedrijfssysteem maakt onderdeel uit van het realiseren van de ambities, zoals verwoord in de I-Visie/Strategie. De meest relevante in dit verband zijn:

- **Dienstverlening aan stakeholders:**
Informatievoorziening welke voorziet in de behoeften van alle stakeholders. Het betreft hier algemene-, voortgangs- en inhoudelijke informatie met betrekking tot de zaak. De informatie wordt verkregen door de zelfbedieningsvoorziening waarmee de stakeholders op ieder gewenst moment de informatie kunnen raadplegen. Informatie over kritieke gebeurtenissen (bijvoorbeeld de uiterste inlevertermijn van stukken of datum, tijd en locatie van zittingen) wordt daarnaast actief en tijdig aan stakeholders kenbaar gemaakt.
- **Sturing en verantwoording:**
De informatievoorziening van de Raad van State is zodanig transparant ingericht dat steeds direct ('real time') inzicht kan worden verkregen in actuele voortgang-, sturings- en verantwoordingsinformatie, zowel op dossier- als op organisatie(-onderdeel)niveau.
- **Altijd en overal en papierloos:**
De dienstverlening dient beschikbaar te zijn volgens APATAD (any place, any time, any device). Deze aanpak ondersteunt papierloos werken (de ontwikkeling naar een digitale overheid, waarmee burgers, bedrijven en organisaties digitaal in contact kunnen treden).

2.1.3 Opdrachtgever en opdrachtnemer

Naam	Rol
Bart Veenman	Opdrachtgever
Hans Vlak	Projectleider Bedrijfssysteem

2.2 Vastgestelde beslis- en discussiepunten

In afwijking op de I-Visie/Strategie heeft de bestuursraad de goedkeuring gegeven aan de volgende richtinggevende keuzes voor dit project:

Besluit	Rationale
1. Het bedrijfssysteem wordt afgenomen als SaaS-oplossing.	De Raad kiest voor de beste oplossing in de markt en de ontzorging die het SaaS-model biedt. SaaS-oplossingen voor Zaakgericht Werken worden aangeboden in de cloud.
2. DMS en bedrijfssysteem worden mogelijk als geheel afgenomen.	Zaaksystemen die als SaaS-dienst worden aangeboden bevatten mogelijk een combinatie van DMS en bedrijfssysteem, waarbij geen keuze bestaat om een DMS als losse component af te nemen.
3. Portaal en bedrijfssysteem worden als geheel afgenomen.	De markt biedt in de meeste gevallen een combinatie van bedrijfssysteem met een portaal ³ . Door beide als geïntegreerd geheel af te nemen kunnen nieuwe of gewijzigde zaaktypen snel doorgevoerd worden in het portaal.

2.3 Aanpak en werkwijze

De volgende personen zijn, afhankelijk van het kennisgebied, betrokken bij het tot stand komen van dit document. De betrokkenheid heeft plaatsgevonden in overleggen, e-mailcommunicatie en het ketenoverleg.

³ Bron: KBenP Zaakgericht Werken en GEMMA software catalogus

2.3.1 Betrokken bij totstandkoming

Persoon	Functie	Soort bijdrage
Sander Bergen Henegouwen	IT Infrastructuur Architect (Team Architectuur)	Toetsen en input leveren voor beschrijving applicatielaag en infrastructuurlaag
Henk van Elferen	Solution Architect (Team Architectuur)	Toetsen en input leveren voor het gehele document en specifiek voor beschrijving informatielaag en applicatielaag
Annemarie Folkertsma- Agtersloot	Functionaris gegevensbescherming	Toetsen van randvoorwaarden AVG
Tonnie Gräve	CISO	Toetsen van randvoorwaarden voor informatiebeveiliging
Paula van den Hatert	Manager informatievoorziening	Toetsen van aansluiting met wensen en doelstellingen business
Dennis Housmans	Enterprise Architect (Team Architectuur)	Toetsen en input leveren gehele document en specifiek voor applicatielaag en infrastructuurlaag
Maud Klinkers	Functionaris gegevensbescherming	Toetsen van randvoorwaarden AVG
Guido Koolschijn	Adviseur Informatievoorziening	Toetsen van aansluiting met wensen en doelstellingen business
Nico-Dirk van Loo	Programma manager Digitaalwerken	Toetsen en input leveren gehele document
Jacques Snel	CIO	Toetsen van aansluiting met I-strategie en I-visie
Bert Veenendaal	CTO	Toetsen uitvoerbaarheid en aansluiting met IV jaarplan
Bart Veenman	Opdrachtgever Bedrijfssysteem	Toetsen en input leveren gehele document
Rianne Verhoef	Archivaris	Toetsen van randvoorwaarden voor archivering
Hans Vlak	Projectleider Bedrijfssysteem	Toetsen en input leveren gehele document
Tim Willemsen	Adviseur Informatievoorziening	Toetsen van aansluiting met wensen en doelstellingen business

2.3.2 Relaties met andere projecten

Het nieuwe zaakstelsel heeft een relatie met de onderstaande projecten. Enerzijds als klant en anderzijds als leverancier. Een succesvol "Nieuw Zaakstelsel" is afhankelijk van overleg tussen de projecten onderling en coördinatie geheel.

Project	Beschrijving relatie
CDD + (Centraal Digitaal Depot)	In gebruik nemen van de CDD + archiveringsdienst voor alle dossiers binnen bestuursrechtspraak. Het bedrijfssysteem moet gekoppeld worden aan het CDD + archief zodat afgesloten dossiers daar opgeslagen worden.
Document creatie (Xential)	Implementeren van Document Creatie diensten voor alle zaak-, advies- en klachtafhandeling gerelateerde documenten. In dit project zullen de sjablonen van alle te gebruiken standaarddocumenten zoals brieven, adviezen en uitspraken geconverteerd moeten worden naar Xential.
Reis naar Cloud	Het opbouwen van een toekomstig bestendige infrastructuur ter vervanging van de huidige lokale infrastructuur, inclusief connectiviteitsdiensten om cloudoplossingen onderling met elkaar te koppelen.
Koppeldiensten	Een centraal koppelpunt waarlangs alle data-uitwisseling loopt met (toekomstige) SaaS-systemen.
Kennisorganisatie	Het implementeren van de kennissystemen van de Raad met de bijbehorende processen.
Datawarehouse	Extraheren van data voor het leveren van betrouwbare sturingsinformatie in een Rijkscloud. Het datawarehouse wordt gevoed vanuit het bedrijfssysteem.
Platform selectie	Platform waarop het bedrijfssysteem gehost zal gaan worden
Procesoptimalisatie	De inrichting van het werkproces en het nieuwe bedrijfssysteem zijn afhankelijk van elkaar. Een wijziging in het werkproces kan van invloed zijn op de inrichting van het bedrijfssysteem.
Toekomstig project: Archiveren anders dan bij CDD +	Het bedrijfssysteem moet gekoppeld worden met een archief (DMS) in de Rijkscloud, zodat afgesloten dossiers/zaken buiten bestuursrechtspraak daar opgeslagen worden.
Toekomstig project: Roosteren en plannen	Implementeren van diensten voor het plannen en roosteren van zaken. Het "Roosteren en plannen"-systeem wordt gevoed van uit het bedrijfssysteem en levert informatie terug aan het bedrijfssysteem.

3 Toekomstige situatie

De Raad van State wil minder ICT-werkzaamheden zelf uitvoeren. Door gebruik te maken van SaaS-diensten worden technische beheer- en ontwikkel-taken bij de leverancier belegd. De Raad gaat hierbij een regierol vervullen.

3.1 Scope/Afbakening, omgevingsmodel en belangrijke kaders

In deze paragraaf wordt beschreven waaraan het bedrijfssysteem moet voldoen.

3.1.1 Kaders

Wettelijke kaders zijn opgenomen onder de paragraaf "4.1 Toe te passen wet- en regelgeving". De nieuwe oplossing dient te voldoen aan:

	Uitleg
BIO (vanaf 1 januari 2020)	Baseline Informatiebeveiliging Overheid <ul style="list-style-type: none"> • Hoofdstuk 9 (Toegangsbeveiliging) • Hoofdstuk 12 (Beveiliging bedrijfsvoering) • Hoofdstuk 13 (Communicatiebeveiliging) Overige hoofdstukken vallen buiten invloedssfeer.
BIR (tot 1 januari 2020)	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst <ul style="list-style-type: none"> • Hoofdstuk 9 (Toegangsbeveiliging) • Hoofdstuk 12 (Beveiliging bedrijfsvoering) • Hoofdstuk 13 (Communicatiebeveiliging) Overige hoofdstukken vallen buiten invloedssfeer.
I-Visie/Strategie Raad van State	-
NORA-zaakgericht werken	Afgeleide principes uit de NORA architectuur (zie paragraaf "4.6 Afgeleide principes uit NORA (Overige kaders)").
EAR-architectuur principes	De architectuur principes van EAR liggen ten grondslag aan het nieuwe bedrijfssysteem
Procesreglement bestuursrecht 2017	Procesuitwerking AWB (o.a. Termijnen voor het informeren betrokkenen)
DUTO	Eisen voor duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie
Regeling voorziening Generiek Data Infrastructuur (GDI)	Regels met betrekking tot de werking, beveiliging en betrouwbaarheid van de voorzieningen voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverschaffing alsmede van voorzieningen voor elektronische authenticatie en elektronische registratie van machtigingen.
DSO	Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) ondersteunt de uitvoering van de Omgevingswet. De Invoeringswet zorgt voor de juridische basis voor het DSO.
Toepassingsprofiel Metagegevens Rijksoverheid	De Richtlijn Metagegevens Overheidsinformatie is een uitwerking van NEN-ISO 23081-1 voor gebruik binnen de Nederlandse overheid. Het vormt een kader voor alle systemen waarin of waarmee informatie wordt beheerd.

3.1.2 Binnen scope

Het nieuwe bedrijfssysteem zal naast de bestaande "On Premise" bedrijfssystemen (legacy-systemen) worden geplaatst.

Onderwerp	Toelichting
Bedrijfssysteem	SaaS oplossing als webapplicatie gehost op een platform
Legacy-systemen	De legacy-systemen zullen door middel van een sterfhuisconstructie worden uitgefaseerd.

3.1.3 Buiten scope

Onderwerp	Toelichting
Platform	Cloud-toepassing met eigen security-voorziening en data opslag.
Servicebus	Communicatie met connect- en toegangs-diensten.
Toegangsdiensten	Interne- en externe authenticatiebroker(s)
Netwerk infrastructuur	Infrastructuur, routing en bandbreedte

3.1.3.1 Servicebus/Toegangsdiensten

Het nieuwe bedrijfssysteem is afhankelijk van de volgende onderdelen, deze zijn van essentieel belang om het project te kunnen laten slagen.

Onderwerp	Toelichting
Servicebus	Nodig voor communicatie met connect- en toegangs- diensten.
Koppeldiensten	DDO, S2S, CDD+, Ruimtelijkeplannen.nl, KIWI, ECLI
Toegangsdiensten	externe gebruiker: Authenticatiebroker (o.a. DigiD, Advocatenpas, eHerkenning) interne gebruiker: (Azure)-AD (Authenticatiebroker Intern)

3.2 Doelgroepen: Stakeholders

In deze alinea worden de stakeholders genoemd, met beschrijving van de impact per stakeholder, die een belang hebben bij de realisatie van de oplossing.

Stakeholders intern:

#	Stakeholders	Impact
I1	Postkamer-, postselectie- en scanstraat medewerkers	Medewerkers van de scanstraat en postkamer scannen en uploaden alle poststukken naar het bedrijfssysteem.
I2	Medewerker(s) administratie	Registreren van ontsluiting-gegevens, documenten en voortgang van het proces.
I3	Juristen	Binnen deze groep onderscheiden we de

		rollen: <ul style="list-style-type: none"> - Bestuursrechtspraak: jurist, seniorjurist, instructiejurist - Advisering: jurist, seniorjurist Juristen hebben de beschikking over inhoudelijke- en voortgangs- gegevens.
14	Unithoofden (BRS en sectorhoofden (Advisering))	Directies, unithoofden en sectorhoofden hebben met het bedrijfssysteem de informatie om operationeel te sturen.
15	Staatsraden	Het beoordelen, annoteren en ondertekenen van uitspraken en adviezen en het lezen van bronnen zal vanuit het bedrijfssysteem gebeuren.
16	Medewerker(s) klachtafhandeling	Registreren van ontsluiting-gegevens, documenten en voortgang van het proces.
17	Medewerker(s) communicatie	Verstrekken informatie over procesvoortgang en communicatie voorbereidingen voor de pers.
18	Medewerkers plannen & roosteren	Toetsen van ingeplande vergaderingen en personeelscapaciteit.
19	Baliemedewerkers	Presentielijsten worden gevuld met gegevens van betrokkenen bij de zaak. Aanpassen gegevens ten behoeve van het Matrixbord.
110	Medewerkers Bedrijfsvoering	Analyses op basis van rapportages uit bedrijfssysteem.

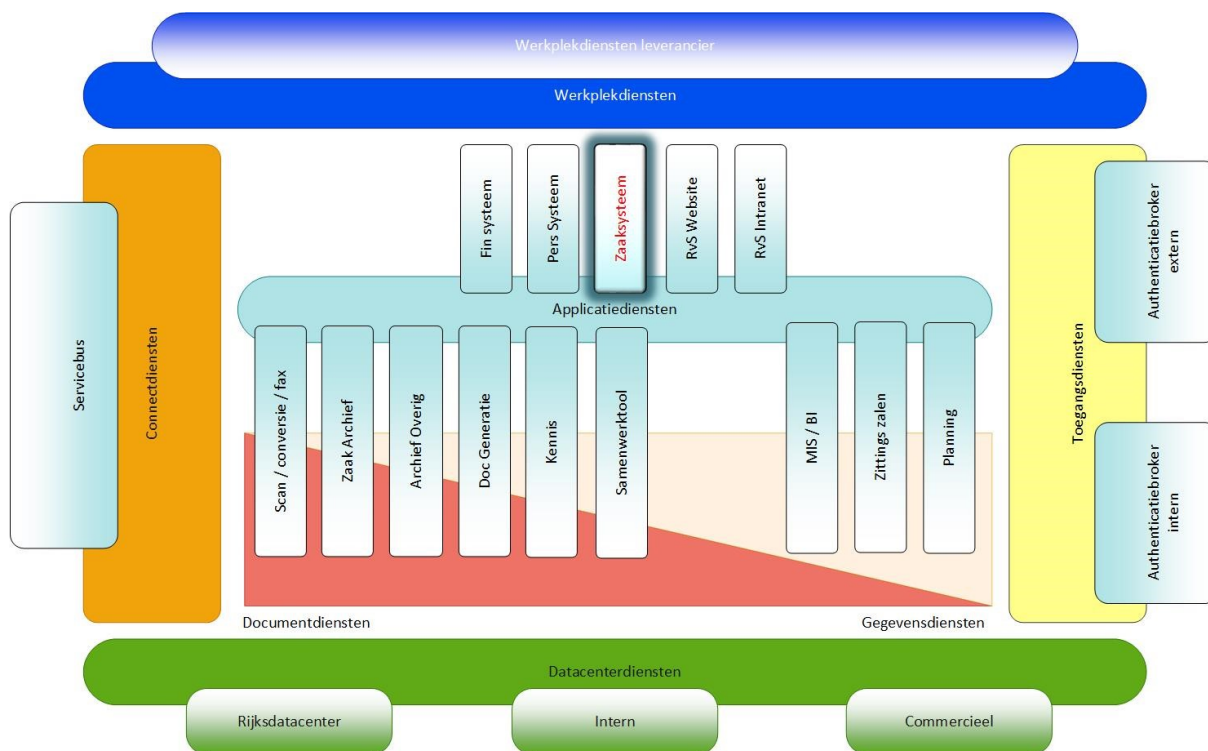
Stakeholders extern:

#	Stakeholders	Impact
E1	BRS: Burgers die een zaak willen starten	Burgers kunnen gebruik maken van een portaal om een zaak te starten en het verloop van de zaak te volgen. Ze behouden het recht om op papier te procederen.
E2	BRS: Advocaten	Advocaten kunnen gebruik maken van een portaal om een zaak te starten en het verloop van de zaak te volgen. Ze behouden het recht om op papier te procederen.
E3	BRS: Bestuursorganen	Bestuursorganen kunnen gebruik maken van een portaal om een zaak te starten en het verloop van de zaak te volgen. Ze behouden vooralsnog het recht om op papier te procederen.
E4	BRS: Rechtbanken	De rechtbanken inclusief de Raad van State wisselen informatie uit via de DDO-

koppeling. Deze wordt op termijn vervangen door de CDD + voorziening. De diensten zijn gekoppeld met het bedrijfssysteem door een connectdienst.

E5	BRS: S2S-gebruikers	De S2S-gebruikers (nu alleen nog IND) maken gebruik van een koppeling met het bedrijfssysteem van de Raad van State. De dienst wordt gekoppeld met het bedrijfssysteem door een connectdienst.
E6	Advisering: Ministeries	De ministeries maken gebruik van een KIWI-koppeling om verzoeken om advies bij de Raad in te dienen. De dienst is gekoppeld met het bedrijfssysteem door een connectdienst.
E7	BRS: Pers en geïnteresseerden	De attendering voor openbaarmaking (eMailService) van uitspraken wordt ondersteund door het bedrijfssysteem.

3.3 Oplossingsrichting



Figuur 2 - Domeinarchitectuur (EAR-schema)

De oplossingsrichting past binnen de I-Visie/Strategie. In grote lijnen betekent dit dat het bedrijfssysteem een SaaS-oplossing dient te zijn.

Het nieuwe bedrijfssysteem moet passen in het domeinenmodel van het bovenstaande EAR-schema en is weergegeven als de dienst "Zaaksysteem".

In de weergave van het EAR-schema is het uitgangspunt dat de services genoemd in het domeinenmodel op hetzelfde platform worden gehost. Deze services anders dan het Zaaksysteem, maken onderdeel uit van andere projecten en vallen derhalve buiten de scope van dit project. De uiteindelijke positionering van deze services is voor dit project onzeker. Gerelateerde services worden gekoppeld via de service bus van het domein Connectdiensten. Dit geldt ook voor het koppelen van legacy systemen. De configuratie van de koppelingen mag niet leiden tot maatwerk (door de RvS te bouwen/beheren scripts of programmatuur).

3.4 Relevante ontwikkelingen (gedurende realisatie en implementatie)

De projecten "Koppeldiensten" en "Reis naar de Cloud" zijn van significant belang om het project Zaaksysteem te laten slagen. Het project "Reis naar de Cloud" ter ondersteuning van een Cloud infrastructuur en het project "Koppeldiensten" om voor alle dataconnecties (uitwisseling van gegevens), met externe-, "On Premise" (legacy)-Rijksclouddata- systemen, een "Service bus" te creëren.

4 Kaders

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke (architectuur-)kaders worden toegepast.

4.1 Toe te passen wet- en regelgeving

Buiten de hier genoemde wet- en regelgeving, dient het ook te voldoen aan kaders die zijn opgenomen in paragraaf "3.1.1 Kaders".

Wets-/beleids- document

AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Wet Open Overheid

Wet Digitale Overheid

Omgevingswet

Archiefwet

Awb (Algemene wet bestuursrecht)

Wet modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

4.2 Toe te passen standaarden

De in de tabel opgenomen standaarden zijn van toepassing op het nieuwe bedrijfssysteem. Deze open standaarden moeten door overheidsorganisaties uitgevraagd worden bij aanschaf van ICT-producten of ICT-diensten van € 50.000 of meer. Hiervoor geldt 'pas toe of leg uit' beleid.

Standaard	Beschrijving
Ades Baseline Profiles	<p>Een digitale handtekening geeft de ontvanger van een digitaal document of bericht zekerheid dat het afkomstig is van de ondertekenaar en dat deze de inhoud van het bericht onderschrijft. De Advanced Electronic Signature (AdES) standaard voorziet in het digitaal tekenen van documenten met een geavanceerde of gekwalificeerde digitale handtekening.</p> <p>Als een verzender een document tekent met een digitale (AdES) handtekening, dan moet de ontvanger die ook kunnen verifiëren. Dat wordt soms bemoeilijkt doordat AdES verschillende configuraties toestaat, waardoor een verzender opties kan gebruiken die de ontvanger niet kan verifiëren. De AdES Baseline Profiles voorzien in afspraken zodat verzender en ontvanger dezelfde AdES basisconfiguratie gebruiken.</p>
BWB (Basis Wetten Bestand)	<p>Citeren, vinden en verbinden van wet- en regelgeving gaat door toepassing van de BWB standaard sneller, eenvoudiger en geeft minder kans op fouten. Gebruik van de standaard biedt daardoor verbetering van interoperabiliteit.</p> <p>De open standaard BWB biedt een eenduidige manier van verwijzen naar (onderdelen van) wet- en regelgeving. De laatste versie (versie 1.3.1) maakt het mogelijk om in wet- en regelgeving te kunnen verwijzen naar: taalversies en onderdelen van internationale verdragen, wet- en regelgeving waarvan de indeling niet voldoet aan de gebruikelijke nummering van hoofdstukken en paragrafen, en</p>

ruime begrippen zoals "enig artikel".

De drie Juriconnect standaarden BWB, ECLI en JCDR zijn gericht op standaardisatie van identificatie met het doel om de geïdentificeerde inhoud te delen.

De standaard BWB (Basis Wetten Bestand) is gericht op verwijzing naar geconsolideerde wet- en regelgeving. Voor verwijzing naar wet- en regelgeving of onderdelen daarvan in wetten.overheid.nl, is aan elke regeling een uniek identificatienummer (BWBID) toegekend. De Juriconnect standaard voor BWB beschrijft hoe deze verwijzing wordt vormgegeven. Nota bene: op de website van Juriconnect wordt de BWB standaard ook wel aangeduid als de standaard "logische links naar wetgeving".

De standaard JCDR (Juriconnect Decentrale Regelgeving) is gericht op identificatie van en verwijzing naar geconsolideerde decentrale regelgeving. Elke overheid legt een collectie algemeen verbindende voorschriften aan met de teksten van verordeningen en keuren, waarin de later vastgestelde wijzigingen zijn verwerkt (geconsolideerde vorm). Deze collectie is de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR). De Juriconnect standaard voor decentrale voorzieningen beschrijft hoe dient te worden verwezen naar documenten die in CVDR zijn opgeslagen.

De ECLI standaard (European Case Law Identifier) is gericht op identificatie voor citatie in het juridische domein. De ECLI is een Europese standaard notatie voor het uniek identificeren van jurisprudentie, met een sterke basis en input vanuit LJN (Landelijk Jurisprudentie Nummer). De standaard beschrijft de wijze waarop, met behulp van een Uniform Resource Identifier (URI), kan worden verwezen naar een European Case Law Identifier.

CMIS

Content Management Interoperability Services (CMIS) is een open standaard die een scheiding mogelijk maakt tussen zogenaamde 'content repositories' en content applicaties. Hierdoor kunnen content (ongestructureerde data, zoals documenten en e-mails) en bijbehorende metadata (beschrijvende data) gemakkelijker worden uitgewisseld. Met behulp van CMIS kunnen applicaties als Content Management Systemen (CMS) en Document Management Systemen (DMS) werken met content die afkomstig is uit verschillende repositories (een soort van opslagplaats voor ongestructureerde data), zonder nieuwe koppelingen te hoeven bouwen of gebruik te hoeven maken van leverancierseigen oplossingen. Het is hierdoor eenvoudiger om informatie en de bijbehorende metadata uit verschillende databases en over organisatiegrenzen heen uit te wisselen. Bovendien is het met CMIS eenvoudiger om te migreren van een systeem naar een ander systeem.

COINS

COINS (Constructieve Objecten en de INtegratie van Processen en Systemen) ondersteunt de uitwisseling van

	<p>digitale informatie tussen verschillende IT-platforms en – omgevingen van partijen die betrokken zijn bij bouwprojecten. De standaard zorgt ervoor dat verschillende soorten informatie in samenhang in één database kunnen worden vastgelegd, zoals functies, eisen- en objectenbomen, GIS-data, 2D-tekeningen, 3D-modellen, IFC-modellen, en objecttype-bibliotheek.</p>
Digikoppeling	<p>Zoals een brief in een envelop gaat voor verzending, zo gaat een elektronisch bericht in een digitale verpakking. Digikoppeling bestaat uit koppelvlakstandaarden, die logistieke afspraken bevatten voor berichtenuitwisseling tussen overheden.</p>
<p>Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.0)</p>	<p>Door toepassing van Digitoegankelijk worden websites en webapplicaties toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. Zo krijgen onder andere dyslectici, kleurenblinden, slechtzienden en blinden dezelfde toegang tot overheidsinformatie als mensen die deze functiebeperkingen niet hebben.</p>
<p>ECLI (European Case Law Identifier)</p>	<p>Met de ECLI standaard kunnen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. alle rechterlijke uitspraken in de Europese Unie (zowel van nationale als van Europese gerechten) worden voorzien van een gelijkaardige, unieke en persistente identifier. Deze identifier kan worden gebruikt voor identificatie en citatie van rechterlijke uitspraken en derhalve om deze te vinden in binnenlandse of, buitenlandse, Europese of internationale jurisprudentiedatabanken. 2. alle rechterlijke uitspraken worden voorzien van uniforme metadata, gebaseerd op de Dublin Core standaard. Het zoeken van uitspraken in allerlei databanken worden daardoor gefaciliteerd.
Geo-standaarden	<p>In Nederland (en ook daarbuiten) zijn veel organisaties betrokken bij het registreren en uitwisselen van informatie met een geografische component. Dat wil zeggen: informatie over objecten die gerelateerd zijn aan een locatie ten opzichte van het aardoppervlakte. Hierbinnen zijn verschillende domeinen te onderkennen, zoals kadastrale informatie en informatie over waterhuishouding. Om te waarborgen dat de geo-informatiehuishouding van deze domeinen goed op elkaar aansluit, en dat informatie tussen domeinen uitgewisseld kan worden, zijn afspraken nodig over de te gebruiken standaarden.</p> <p>De basisset Geo-standaarden voorziet hierin. De set bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ISO 19136 NEN 3610 Nederlands metadataprofiel op ISO 19115 Nederlands profiel op ISO 19142
JCDR (Juriconnect Decentrale Regelgeving)	<p>De standaard biedt een eenduidige manier van verwijzen naar (onderdelen van) decentrale regelgeving waarmee de interoperabiliteit van juridische documenten en systemen</p>

	die veel verwijzingen kennen naar decentrale regelgeving wordt bevorderd.
JPEG binnen Open Document Format	JPEG is een formaat voor afbeeldingen dat gebruik maakt van niet-omkeerbare datacompressie (ofwel lossy compression).
NEN-ISO/IEC 27001	ISO 27001 specificeert eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, bewaken, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie. Het ISMS is ontworpen met het oog op adequate en proportionele beveiligingsmaatregelen die de informatie afdoende beveiligen en vertrouwen bieden.
NEN-ISO/IEC 27002	ISO 27002 'Code voor informatiebeveiliging' geeft richtlijnen en principes voor het initiëren, het implementeren, het onderhouden en het verbeteren van informatiebeveiliging binnen een organisatie. ISO 27002 kan dienen als een praktische richtlijn voor het ontwerpen van veiligheidsstandaarden binnen een organisatie en effectieve methoden voor het bereiken van deze veiligheid.
NLCIUS	NLCIUS is een aanvullende specificatie op de verplichte Europese Norm (EN)16931 voor toepassing in Nederland. De Europese Norm (EN16931) beschrijft de wijze van e-factureren naar overheden en is ook bruikbaar voor bedrijven onderling. EN16931 en NLCIUS geven duidelijkheid aan overheden en bedrijven over de elementen en gegevens die op facturen naar overheidsorganisaties gebruikt dienen te worden in Nederland
NLCS	Organisaties hanteren vaak een eigen tekenstandaard voor de opbouw van digitale tekeningen. Hiermee geeft een organisatie een eigen signatuur af. Maar het belemmert ook de uitwisseling en het hergebruik van tekeningen waardoor tekeningen vaak opnieuw moeten worden getekend. Dit is inefficiënt, kan leiden tot misverstanden en fouten en bemoeilijkt de kwaliteitscontrole van de tekeningen. NLCS zorgt voor meer eenheid in het tekenwerk. Opdrachtgevers voor grond-, weg- en waterbouw (GWW) projecten besteden ontwerp- en tekenwerk vaak uit. Door opdrachtnemers gebruik te laten maken van NLCS ontstaat er meer eenheid in het tekenwerk, kunnen digitale tekeningen makkelijker worden uitgewisseld, hoeven tekeningen niet te worden hertekend, en zijn tekeningen 10 a 15 jaar na oplevering nog bruikbaar voor onderhoud en reconstructie. Ook voor opdrachtnemers is het handig dat alle opdrachtgevers dezelfde eisen stellen aan het tekenwerk en dat niet voor iedere opdrachtgever andere tekenafspraken gelden.
ODF (Open Document Format) 1.2	ODF is een applicatie- en leveranciers-onafhankelijke, duurzaam toegankelijke documentstandaard. Ook in de toekomst blijven ODF bestanden toegankelijk, ongeacht de

	<p>kantoorapplicaties die op dat moment al dan niet worden ondersteund. ODF bestanden hebben een structuur waardoor ze gemakkelijk te exporteren zijn naar PDF documenten die voldoen aan duurzaamheids- en toegankelijkheidsrichtlijnen. Dankzij deze structuur kunnen zoekmachines ODF bestanden goed indexeren en vinden. Alle gangbare kantoorapplicaties kunnen ODF bestanden lezen en schrijven. Het gebruik van het standaardformaat ODF staat los van het al dan niet gebruiken van vrije of open source kantoorapplicaties.</p>
OpenAPI Specification (OAS)	<p>Een API is in de praktijk zo effectief als z'n documentatie. De documentatie van een API moet voor machines leesbaar en voor mensen begrijpelijk zijn. OAS 3.0 geeft ontwikkelaars van applicaties een eenduidige en leesbare beschrijving van een REST API waarmee zij de API kunnen gebruiken zonder te hoeven weten hoe deze geïmplementeerd is. OAS 3.0 zorgt voor gemakkelijker (her)gebruik van APIs en minder leveranciersafhankelijkheid.</p>
PDF (NEN-ISO)	<p>PDF is een formaat voor de uitwisseling van documenten waarvan de pagina opmaak vastligt. Het uitgangspunt van PDF is dat gebruikers documenten kunnen uitwisselen, bekijken en afdrucken, onafhankelijk van de omgeving waarin ze worden aangemaakt, bekeken of afgedrukt. ISO heeft een aantal versies van PDF gespecificeerd die duurzaam toegankelijk zijn.</p>
PNG (Portable Network Graphics)	<p>PNG is een formaat voor rasterafbeeldingen (ofwel bitmaps) dat gebruik maakt van exact omkeerbare datacompressie (ofwel lossless compression).</p>
SAML	<p>Security Assertion Markup Language (SAML) is een standaard voor het veilig uitwisselen van authenticatie- en autorisatiegegevens van gebruikers tussen verschillende organisaties. SAML maakt het mogelijk om op een veilige manier via het internet toegang te krijgen tot diensten van verschillende organisaties, zonder dat je per dienst eigen inloggegevens nodig hebt, of bij elke dienst apart moet inloggen. SAML wordt gebruikt bij onder andere DigiD machtigen en eHerkenning.</p>
STIX en TAXII	<p>STIX en TAXII maken het mogelijk om dreigingsinformatie over een cyberdreiging of -aanval op een gestructureerde en automatisch verwerkbaar manier te beschrijven en in real-time te delen met belanghebbende organisaties. Op basis van de dreigingsinformatie kunnen de betreffende organisaties indien nodig beveiligingsmaatregelen treffen.</p>
StUF (Standaard Uitwisseling Formaat)	<p>StUF is een universele berichtenstandaard voor het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen applicaties. Het domein van de StUF-taal omvat informatieketens tussen overheidsorganisaties (basisregistraties en landelijke voorzieningen) en gemeentebrede informatieketens en -functionaliteit. StUF is beschreven in XML en gebaseerd op geaccepteerde internetstandaarden.</p>

TLS (Transport Layer Security) TLS is een protocol, dat tot doel heeft om beveiligde verbindingen op de transportlaag over het internet te verzorgen. De standaard wordt gebruikt bovenop standaard internet transport protocollen (TCP/IP) en biedt een beveiligde basis, waar applicatie protocollen als HTTP (webverkeer) of SMTP en IMAP (mailuitwisseling) op hun beurt weer op kunnen bouwen en gebruik van kunnen maken. Versies 1.3 en 1.2 moeten op moment worden gebruikt.

Webrichtlijnen 2 Kern van de Webrichtlijnen is een set van 125 richtlijnen. Deze benoemen de eisen die moeten worden gesteld om een toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige website te realiseren. De handleiding geeft aan hoe webbouwers deze eisen concreet kunnen toepassen en hoe opdrachtgevers de eisen kunnen controleren. Verder is er een toets beschikbaar waarmee gedeeltelijk kan worden gecontroleerd in welke mate een webpagina aan de gestelde eisen voldoet. De Webrichtlijnen zijn opgesteld in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ze bouwen voort op de algemeen bekende webstandaarden en op de toegankelijkheidsrichtlijnen van het W3C (World Wide Web Consortium).

XBRL (eXtensible Business Reporting Language) XBRL is standaard om (financiële)rapportage gegevens uit te wisselen via het internet. Doordat XBRL-bestanden direct leesbaar zijn voor softwareapplicaties, betekent dit een enorme kostenbesparing op het vlak van verzamelen en verwerken van bedrijfsinformatie. Door deze wijze van aanlevering van financiële informatie is het mogelijk om in een boekhoudpakket één rapportage aan te maken en te versturen naar zowel bank als overheid.

Bronnen:
[https://www.noraonline.nl/wiki/PSA_\(Project_Startarchitectuur\)/Sjabloon_standaarden](https://www.noraonline.nl/wiki/PSA_(Project_Startarchitectuur)/Sjabloon_standaarden)
 en
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht>

4.3 Toe te passen Referentiearchitecturen: NORA en dochters

In deze alinea staat beschreven hoe wordt voldaan aan de basisprincipes van NORA.

Basisprincipe NORA	Impact
BP01: Proactief (Afnemers krijgen de dienstverlening waar ze behoefte aan hebben.)	Bevestiging van een formele gebruikersactie; Pro-actieve notificatie; informatie over voortgang.
BP02: Vindbaar (Afnemers kunnen de dienst eenvoudig vinden.)	Duidelijk positionering van de faciliteit op www.raadvanste.nl .
BP03: Toegankelijk (Afnemers hebben	Authenticatie standaard bij overheid; Hetzelfde portaal voor zowel legacy

eenvoudig toegang tot de dienst.)	zaaksysteem als nieuw bedrijfssysteem.
BP04: Standaard (Afnemers ervaren uniformiteit in de dienstverlening door het gebruik van standaardoplossingen.)	Toepassen Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer; Berichtenbox overheid.
BP05: Gebundeld (Afnemers krijgen gerelateerde diensten gebundeld aangeboden.)	Één startpunt in het portaal voor alle procedures.
BP06: Transparant (Afnemers hebben inzage in voor hen relevante informatie.)	Portaal biedt een bundeling van zaken, zaakgegevens en dossiers, waarbij de gebruiker betrokken is, ongeacht de bron van de gegevens (nieuw bedrijfssysteem/legacy systemen).
BP07: Noodzakelijk (Afnemers worden niet geconfronteerd met overbodige vragen.)	Verstrekking van informatie op basis van "need to know". Gebruikers worden niet belast met niet relevante informatie.
BP08: Vertrouwelijk (Afnemers kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt.)	Op documentniveau publicatieniveau/vertrouwelijkheid (openbaar/beperkt openbaar/persoonlijk) meegeven.
BP09: Betrouwbaar (Afnemers kunnen erop vertrouwen dat de dienstverlener zich aan afspraken houdt.)	Communiceren genormaliseerde doorloop van verschillende procedures en processtappen. Redengeving van afwijkingen communiceren met gebruikers met in acht neming van BP07.
BP10: Ontvankelijk (Afnemers kunnen input leveren over de dienstverlening.)	Faciliteit beschikbaar stellen voor externe gebruikersinput over serviceverlening/procesdoorloop.

4.4 Toe te passen Domein- en Ketenarchitecturen

Zie EAR-schema in paragraaf "3.3. Oplossingsrichting".

4.5 Relatie met Visie op Dienstverlening

De overheidsvisie met betrekking tot dienstverlening is vastgelegd in de NORA, onder punt DV03. Deze passage is in zijn geheel overgenomen in deze PSA.

"Wij", in de onderstaande tekst, staat voor de overheidsorganisaties van Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen.

ID	DV03
Stelling	Burgers, bedrijven en instellingen verwachten, wanneer zij

<p>Rationale</p>	<p>iets vragen aan of nodig hebben van de overheid, dat die overheid als één geheel herkenbaar en aanspreekbaar is.</p> <p>Waarom een gemeenschappelijk kader dienstverlening? Voor burgers, bedrijven en instellingen is het niet relevant dat er een veelheid aan organisaties, bevoegdheden en verantwoordelijkheden schuilgaat achter die éne overheid. Voor hen telt alleen dat wij, <u>de overheidsorganisaties van Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen</u>, hen snelle en goede dienstverlening bieden. De afgelopen jaren hebben wij allen hard gewerkt aan verbetering van onze overheidsbrede dienstverlening. Wij hebben visies ontwikkeld over de wijze waarop onze eigen dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen zou moeten worden ingericht. En ook al zijn er grote verschillen tussen onze organisaties, de diensten die wij aanbieden en de doelgroepen die wij bereiken - bij ons allen is het besef gegroeid dat de uitgangspunten ten aanzien van de kwaliteit van onze dienstverlening, vrijwel gelijk zijn. Bovendien hebben burgers, bedrijven en instellingen steeds vaker te maken met een veelheid aan organisaties die met elkaar moeten samenwerken om bepaalde diensten te kunnen bieden. Wij hebben daarom besloten dat de tijd rijp is voor een gemeenschappelijk kader voor onze overheidsdienstverlening.</p>
<p>Implicaties</p>	<p>Uitgangspunt 1 – de vraag staat centraal</p> <ul style="list-style-type: none"> • De vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal in ons handelen • Wij werken oplossingsgericht en sluiten aan bij de behoeften van burgers en de eigen processen en systemen van bedrijven en instellingen. • Wij spannen ons in om overbodige regels te schrappen, heffen onnodige indieningsvereisten op en voorkomen nieuwe overbodige regels. • Ons gedrag is erop gericht mensen snel, vriendelijk en goed te helpen. <p>Uitgangspunt 2 - snel en zeker</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen. • Wij praten en schrijven in begrijpelijke taal. • Wij geven burgers, bedrijven en instellingen online inzicht in de gegevens die de overheid van hen heeft en bieden hen de mogelijkheid een verzoek te doen om deze gegevens te laten wijzigen als ze onjuist zijn. • Wij bieden burgers, bedrijven en instellingen de mogelijkheid om hun transacties met de overheid online aan te gaan en de voortgang daarvan te volgen. • Burgers, bedrijven en instellingen mogen zelf beslissen of de overheid de gegevens die de overheid over hen beschikbaar heeft, ook (digitaal) ter beschikking mag stellen aan derden. • Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen

in beginsel 7 dagen per week, 24 uur per dag via internet algemene informatie kunnen opvragen, vragen kunnen stellen, statusinformatie kunnen inzien, aanvragen kunnen indienen en hun persoonlijke gegevens kunnen inzien.

- Wij stemmen ieder zelfstandig de openingstijden en beschikbaarheid van onze andere communicatiekanalen (loket, telefoon en post) af op de behoeften van de burgers, bedrijven en instellingen die van onze diensten gebruik maken.
- Wij zorgen voor goede beveiliging en gaan zorgvuldig om met (persoons)gegevens. Om de privacy te beschermen én om fraude en misbruik van voorzieningen te voorkomen en te bestrijden.

Uitgangspunt 3 – één overheid

- Wij vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties: wij opereren als één overheid.
- Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar.
- Burgers, bedrijven of instellingen kunnen met een vraag voor de overheid op verschillende plekken terecht: altijd de juiste deur. Wanneer een burger, bedrijf of instelling niet weet waar hij precies moet zijn, kan hij in ieder geval altijd terecht bij de gemeente voor hulp of een doorverwijzing.
- Wij wijzen één aanspreekpunt aan als burgers, bedrijven of instellingen voor één vraag of proces met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken hebben.
- Wij spannen ons in om publiek-private samenwerking bij overheidsdienstverlening te vereenvoudigen.

Uitgangspunt 4 - eenmalige uitvraag gegevens

- Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is vragen wij niet nogmaals.
- Waar mogelijk bieden wij diensten proactief aan burgers, bedrijven en instellingen aan.

Uitgangspunt 5 - transparant en aanspreekbaar

- Wij gebruiken servicenormen en dragen deze uit.
- Wij meten en vergelijken overheidsbreed onze prestaties ten aanzien van dienstverlening en maken deze openbaar.
- Wij stellen openbare overheidsinformatie actief online beschikbaar, zodat derden deze informatie kunnen hergebruiken of eenvoudig kunnen integreren in hun eigen informatie of diensten.

Uitgangspunt 6 – efficiënt werken

- Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk

in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.

- Waar mogelijk heeft het elektronische communicatiekanaal de voorkeur. Hierdoor kunnen besparingen worden gerealiseerd.
- Voor bedrijven en instellingen geldt dat het papieren kanaal op termijn zal worden afgeschaft.
- Waar persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken wij persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.

Bron: https://www.noraonline.nl/wiki/Overheidsbrede_visie_op_dienstverlening

4.6 Afgeleide principes uit NORA (Overige kaders)

De afgeleide principes uit NORA worden op de volgende wijze gerealiseerd in deze architectuur.

Naam	ID	Stelling	Implicaties	Toepassing in project
Diensten zijn herbruikbaar	AP01	De dienst is zodanig opgezet, dat andere organisaties deze in eigen diensten kunnen hergebruiken	De dienst: <ul style="list-style-type: none"> • is zó beschreven dat de resultaten en voorwaarden ook in een andere context begrepen kunnen worden • maakt maximaal gebruik gemaakt van (open) standaarden om zo min mogelijk drempels op te werpen voor gebruik • kent een minimum aan gebruiksvoorwaarden • is aangemeld bij een landelijk serviceregister 	Ja
Ontkoppelen met diensten	AP02	De stappen uit het dienstverleningsproces zijn ontsloten als dienst.	<ul style="list-style-type: none"> • De dienstverlener heeft afgewogen welke ondersteunende processtappen, handelingen en informatie-objecten uit het dienstverleningsproces meerwaarde hebben voor andere organisaties • Deze handelingen en objecten zijn beschreven en ontsloten als afzonderlijke en herbruikbare diensten • De resulterende diensten zijn zó beschreven dat de resultaten en voorwaarden ook in een andere context begrepen kunnen worden • De diensten zijn gepubliceerd in een landelijk serviceregister of dienstencatalogus. 	Ja
Diensten vullen elkaar aan	AP03	De dienst vult andere diensten aan en overlapt deze niet	De dienst: <ul style="list-style-type: none"> • is beschreven • de opzet is afgestemd met dienstverleners van verwante diensten om overlap en dubbel werk te voorkomen • sluit aan op de verwante diensten. 	Ja
Positioneer de dienst	AP04	De dienst is helder gepositioneerd in het dienstenaanbod.	De dienst wordt in de context van de bredere overheidsdienstverlening beschreven, gecommuniceerd en ontsloten: <ul style="list-style-type: none"> • de relevante groep diensten is bepaald (op basis van life event, doelgroep etc.) • er is onderzocht hoe deze diensten, voor welke doelgroepen 	Nee

			<p>ontsloten wordt: via welke organisaties, loketten, websites, formulieren etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • de dienst is beschreven in relatie tot de andere diensten in dit domein • de dienst wordt aangeboden via de in dit domein gebruikelijke contactfuncties. 	
Nauwkeurige dienstbeschrijving	AP05	De dienst is nauwkeurig beschreven.	<p>Zorg voor een adequate beschrijving van de dienst. Deze beschrijft o.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • begrippenkader of semantisch model • resultaat van de dienst voor afnemers • verantwoordelijke organisatie. Zie AP 26 • wettelijke basis • prijs en leveringsvoorwaarden • wijze van ontsluiting <ul style="list-style-type: none"> ○ website, Klantcontactcentrum, formulieren ○ vereiste authenticatie • dialoog. De dienst kan alleen geleverd worden na afronding van een dialoog tussen afnemer en dienstverlener. Denk aan: de aanvraag van de dienst door de afnemer, de wedervraag van de dienstverlener om meer informatie en het antwoord daarop. Deze dialoog stelt voorwaarden aan de afnemer. De afnemer moet de beschrijving van deze dialoog begrijpen, wil hij aan de voorwaarden kunnen voldoen. • Kwaliteitsindicatoren voor aspecten als toegankelijkheid, vindbaarheid, beschikbaarheid, uitwisselbaarheid, betrouwbaarheid, authenticiteit en volledigheid. Deze indicatoren maken sturing op kwaliteit mogelijk. Op basis daarvan kan de dienstverlener verantwoording afleggen aan opdrachtgevers, afnemers en derde partijen (b.v. toezichthouders). Zie AP 29 en 30 • De kwaliteit van de dienst is vastgelegd in algemene 	Ja

			leveringsvoorwaarden. Afspraken met afnemers worden vastgelegd in bijvoorbeeld Service Level Agreements (SLA's). De leveringsvoorwaarden en SLA's leggen zowel eisen op aan de leverende partij als aan de afnemer (randvoorwaardelijk voor de levering).	
Gebruik standaard oplossingen	AP06	De dienst maakt gebruik van standaard oplossingen	<ul style="list-style-type: none"> • De voor de dienst relevante standaardoplossingen zijn geïnventariseerd voor gebieden zoals: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificatie ○ Authenticatie ○ Autorisatie ○ Onweerlegbaarheid ○ Encryptie ○ Semantiek ○ Toegankelijkheid ○ presentatie en vormgeving • Oplossingen zijn op geschiktheid beoordeeld. Bij geschiktheid zijn ze opgenomen in de opzet van de dienst 	Ja
Gebruik de landelijke bouwstenen	AP07	De dienst maakt gebruik van de landelijke bouwstenen e-overheid	<ul style="list-style-type: none"> • De voor de dienst relevante bouwstenen zijn geïnventariseerd en op geschiktheid beoordeeld; • Bij geschiktheid zijn ze opgenomen in de opzet van de dienst. 	Ja
Gebruik open standaarden	AP08	De dienst maakt gebruik van open standaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Met afnemers zijn afspraken gemaakt over de te gebruiken open standaarden. Hierbij wordt tijdig geanticipeerd op de ontwikkeling van de open standaarden • Volgens (open) standaarden zijn beschreven: <ul style="list-style-type: none"> ○ de interactieprocessen ○ het berichtenverkeer ○ Applicatieportfolio • Organisaties werken volgens een open standaard voor procesmodellering die door alle samenwerkende partijen op uniforme wijze wordt toegepast. De gekozen open standaard is bepalend voor de keuze van modellersystemen die deze 	Ja

		standaard ondersteunen.	
		Een overzicht van vastgestelde open standaarden waarvoor het 'pas toe - of leg uit' - regime geldt, is te vinden op: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht Lijst open standaarden	
Voorkeurskanaal internet	AP09	De dienst kan via internet worden aangevraagd	De organisatie is in staat om communicatie met de afnemer via internet en de andere gekozen kanalen af te wikkelen. Ja
Aanvullend kanaal	AP10	De dienst kan, behalve via internet, via minimaal één ander kanaal voor persoonlijk contact worden aangevraagd.	De organisatie is in staat om communicatie met de afnemer via meerdere kanalen af te wikkelen Ja
Gelijkwaardig resultaat ongeacht kanaal	AP11	Het resultaat van de dienst is gelijkwaardig, ongeacht het kanaal waarlangs de dienst wordt aangevraagd of geleverd.	<ul style="list-style-type: none"> • Alle relevante (klantcontact)informatie is beschikbaar voor de medewerkers aan het loket. • De dienstverlener kan altijd beschikken over het klantbeeld (zie definitie) en alle relevante contactinformatie met de klant, ongeacht het kanaal waarover de communicatie is en /of wordt gevoerd. • Op alle kanalen is dezelfde informatie beschikbaar, uit één bron. • Verwerking en intake zijn losgekoppeld: afhandeling van aanvragen kan onafhankelijk van het kanaal gebeuren waarlangs het verzoek binnen komt. • De mogelijke wisselingen tussen de kanalen zijn beschreven, zodat de afnemer op verschillende contactmomenten verschillende kanalen kan kiezen. • Informatie over de kanaalkeuze, per contactmoment is als meta-informatie vastgelegd. Ja
Enmalige uitvraag	AP12	Afnemers wordt niet naar reeds bekende informatie gevraagd	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een overzicht van alle voor de levering van de dienst noodzakelijke gegevens • Van elk van deze gegevens is vastgesteld of het al bij de overheid geregistreerd staat of niet. Voor de gegevens die reeds geregistreerd staan, is vastgesteld wat de bronregistratie is. Ook Ja

			<p>is vastgesteld welke van deze gegevens authentieke gegevens zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zijn er voor de dienst authentieke gegevens nodig, dan worden deze betrokken uit de basisregistraties. • Is er behoefte aan niet-authentieke gegevens, dan wordt nagegaan of deze informatie al in eigen huis of bij andere overheidsorganisaties beschikbaar is. Wanneer dat het geval is en de WBP het toestaat, wordt deze informatie hergebruikt. Ook wanneer een andere organisatie de bronhouder is, wordt de informatie daarvan afgenomen. • Is de informatie al beschikbaar en moet deze enkel gecontroleerd en aangevuld worden? Leg dan de reeds beschikbare informatie ter controle en aanvulling voor aan de afnemer. 	
Bronregistraties zijn leidend	AP13	Alle gebruikte informatieobjecten zijn afkomstig uit een bronregistratie.	<ul style="list-style-type: none"> • Alle relevante informatie-objecten zijn geïnventariseerd • informatie-objecten worden beheerd. • Per informatie-object is de bron en daarmee de juridische aansprakelijkheid voor de juistheid van het object vastgesteld • Authentieke gegevens, zoals beschreven in de wetgeving op basisregistraties, worden afgenomen van de basisregistraties • De juistheid van de gebruikte informatie-objecten wordt niet voor gebruik gecontroleerd. 	Ja
Terugmelden aan bronhouder	AP14	Bij gerede twijfel aan de juistheid van informatie, meldt de dienstverlener dit aan de verantwoordelijke bronhouder	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn procedures en middelen om twijfel aan de juistheid te melden. • Met bronhouders zijn afspraken gemaakt voor de inname en verwerking van de meldingen. • Van alle in de dienst gebruikte gegevens is vastgelegd welke acties bij gerede twijfel aan deze gegevens moeten worden uitgevoerd. 	Ja
Doelbinding (AVG)	AP15	Het doel waarvoor informatie wordt (her)gebruikt is verenigbaar met het doel waarvoor deze oorspronkelijk	<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van de meta-informatie kan worden vastgesteld wat de oorspronkelijke reden is van het verzamelen van de informatie. • Het doel waarvoor informatie wordt uitgevraagd, is vastgelegd en getoetst door bevoegde instanties. 	Ja

		is verzameld.	<ul style="list-style-type: none"> In samenwerkingsrelaties is vooraf bepaald wat het gemeenschappelijke doel van de samenwerking is en of alle deelnemers in het kader hiervan informatie mogen delen, bijvoorbeeld over personen. 	
Informatie- objecten systematisch beschreven	AP17	De aan de dienst gerelateerde informatieobjecten zijn, uniek geïdentificeerd, in een informatiemodel beschreven.	<ol style="list-style-type: none"> Systematisch beschrijven en uniek identificeren van informatieobjecten volgens de relevante metadata-standaarden, waarbij gebruik wordt gemaakt van de FAIR principes (Findable, Accessible, Interoperable, Reusable), zie https://www.dtls.nl/fair-data/fair-data/www.dtls.nl Het visualiseren van de informatieobjecten in hun onderlinge samenhang (informatiemodel) zodat de structurele relaties tussen informatieobjecten duidelijk worden. Digitaal publiceren van het informatiemodel (beschrijving en de visualisatie). <p>Voor het beschrijven van informatieobjecten in een informatiemodel is een Stappenplan beschikbaar, samengevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maak een overzicht van de (types) informatieobjecten die benodigd zijn voor de dienst. Zorg ervoor dat al deze informatieobjecten systematisch zijn beschreven, inclusief hun metadata. Relateer de informatieobjecten aan bestaande informatiemodellen. Publiceer de informatieobjecten digitaal en benoem de vindplaats zodat ze uniek identificeerbaar zijn. 	Ja
Ruimtelijke informatie via locatie	AP18	De dienst ontsluit ruimtelijke informatie locatiegewijs.	<p>Er is vastgesteld of:</p> <ul style="list-style-type: none"> de dienst ruimtelijke informatie bevat die op een interactieve kaart kan worden ontsloten welke kaartinformatie er in het relevante domein van diensten wordt gebruikt om ruimtelijke informatie in te ontsluiten De geïdentificeerde ruimtelijke informatie is ontsloten via de relevante interactieve kaarten. 	Ja

Perspectief gebruiker	AP19	De gebruiker staat aantoonbaar centraal gedurende het (door-)ontwikkelen van diensten en ondersteunende systemen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bij het (door-)ontwikkelen van een product of dienst moet de context van de gebruiker meegewogen worden. Houd dus rekening met de omstandigheden, de combinatie van andere (private en overheids-)diensten en het doel. Het kan nodig zijn om verschillende diensten gezamenlijk door te ontwikkelen. 2. Een ketendienst moet zowel rekening houden met de (eind)gebruiker als met de tussenliggende gebruikers. Hierbij is het bereiken van het doel van de dienstverlening leidend. Dit houdt in dat ook het gebruikersgedrag over de keten heen moet worden gemeten. 3. Een dienst of product is nooit 'af' maar blijft zich ontwikkelen. Hiervoor wordt structureel rekening gehouden in de jaarlijkse budgettering. Eigenaren, beheerders en ontwikkelaars zijn gespist op ontwikkelingen in de omgeving die aanpassing noodzakelijk maken (zoals nieuwe bedieningsconcepten of technologieën). Men moet bedacht zijn op nieuwe diensten die bestaande producten en diensten sterk kunnen beïnvloeden of zelfs overbodig kunnen maken. 4. Gebruikers moeten (gewijzigde) behoeften kunnen doorgeven aan de eigenaar van de dienst die ontvankelijk is voor deze feedback. Daarnaast is deze eigenaar actief op zoek naar informatie over de behoeften, verwachtingen en vaardigheden van de gebruikers. 5. Vanaf het ontwikkeltraject tot en met de beheerfase is op basis van daadwerkelijk gemeten gebruikersgegevens (geanonimiseerd monitoren van de dienst zelf) en de ervaring van de gebruikers van de voorziening (marktonderzoek en analytics) verwerkt naar een volgende versie of aanpassing. Hierbij moeten privacy regels en informatiebeveiliging regels in acht worden genomen. 	Ja
Persoonlijke benadering	AP20	De dienst benadert geïdentificeerde afnemers op persoonlijke wijze.	<ul style="list-style-type: none"> • De dienstverlener slaat klantcontactinformatie op (contactmomenten-, personen, afgenomen diensten en voorkeuren) en bouwt op basis hiervan klantbeelden (zie definitie) op. 	Ja

			<ul style="list-style-type: none"> • De dienst wordt aangevraagd en geleverd op basis van deze klantbeelden. • Dit klantbeeld is beschikbaar in alle contactfuncties (zie definitie) wanneer er contact is met de afnemer • Bij de verzameling van klantcontactinformatie informeert de dienstverlener de betrokkenen over alle verwerkingen. • De dienstverlener deelt klantcontactinformatie met andere dienstverleners in het kader van persoonsgerichte dienstverlening. Juridische en praktische implicaties hiervan zijn onderzocht. 	
Bundeling van diensten	AP21	De dienst wordt gebundeld met verwante diensten zodat deze samen met één aanvraag afgenomen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbod- en vraagzijde van de markt zijn in kaart gebracht: <ul style="list-style-type: none"> ○ doelgroepen en hun perspectief ○ aanverwante diensten en dienstverleners • Afstemming is gezocht met de andere relevante (overheids)dienstverleners • De dienst wordt (vanuit perspectief van de afnemer) gebundeld aangeboden met een of meer diensten van andere organisaties 	Ja
No wrong door	AP22	Overheidsloketten verwijzen gericht door naar de dienst	<ul style="list-style-type: none"> • De dienstverlener zorgt voor informatie over de dienst en een passende ontsluiting. • Er is onderzocht welke contactfuncties het meest gebruikt worden door de doelgroep van de dienst (die dus de meeste afnemers zouden kunnen doorverwijzen). Afspraken met de betreffende organisaties borgen de doorverwijzing. • Deze contactfuncties en hun medewerkers beschikken over de informatie die nodig is om de vraag van de afnemer zodanig te verhelderen, dat gericht naar de dienst kan worden doorverwezen. Deze medewerkers zijn in staat om te werken met alle relevante zoekinstrumenten. • De dienst is vindbaar en toegankelijk via alle contactfuncties • De dienst maakt deel uit van overzichten van overheidsdienstverlening (zoals Samenwerkend Catalogi, thematische webportals) 	Ja

Automatische dienstverlening	AP23	De dienst wordt na bepaalde signalen automatisch geleverd.	<p>Per dienst is bepaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • of automatische verstrekking gewenst is • de invulling van de automatische verstrekking • welke signalen (ook van andere organisaties) de dienstverlening in gang zetten. De dienstverlener deelt daartoe klantcontactinformatie met andere dienstverleners. Juridische en praktische implicaties hiervan zijn onderzocht. 	Ja
Proactief aanbieden	AP24	De dienst ondersteunt proactiviteit van dienstverleners binnen en buiten de organisatie	<p>Per dienst is bepaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voor welke doelgroepen en in welke situaties een proactief aanbod van de dienst gewenst is • welke signalen de dienstverlening in gang zetten • welke andere verwante diensten in dit domein worden aangeboden • welke dienstverleners in dit domein contact hebben met de doelgroep. Deze dienstverleners krijgen de informatie die nodig is om de relevantie van de dienst voor de doelgroep te kunnen beoordelen. • welke klantcontactinformatie voor andere dienstverleners als signaal bruikbaar is en wat de juridische en praktische implicaties van dit hergebruik zijn 	Ja
Transparante dienstverlening	AP25	Afnemers worden geïnformeerd over de stand van zaken bij de gevraagde dienst.	<ul style="list-style-type: none"> • De dienstverleningsprocessen zijn geautomatiseerd. • De afnemer kan online 24/7 per week, of op elk ander afgesproken moment, de status raadplegen. • Statusovergangen zijn inzichtelijk gemaakt. • De voor de afnemer relevante voortgangsinformatie in de totstandkoming van diensten is beschreven (zowel als kwaliteitsattribuut in het metamodel van de dienst, als in de leveringsvoorwaarden (SLA)). • Voor het bepalen van relevante voortgangsinformatie is de behoefte van de afnemer of doelgroep geïnventariseerd. • De bijbehorende stadia in het uitvoeringsproces zijn eenduidig 	Ja

			<p>vastgelegd en gekoppeld aan het klant- en zaaknummer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan de voortbrenging van de dienst is een casus of zaak gekoppeld die uniek identificeerbaar is en via alle kanalen beschikbaar en toegankelijk (transparant) blijft gedurende de geldigheidstermijn. • Voortgangsinformatie wordt ontsloten via alle kanalen waarlangs de dienst wordt verleend én via de persoonlijke contactvoorzieningen van voorkeur van de afnemer (ViaMijnBank, MijnOverheid.nl, MijnBerichten, e-mail). • De afnemer wordt geïnformeerd over statuswijzigingen. 	
Afnemer heeft inzage	AP26	De afnemer heeft inzage in de eigen informatie en het gebruik er van	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdens verlening van de dienst wordt de verwerking en verstrekking van informatie als zodanig vastgelegd. • Daarbij wordt vastgelegd welke medewerkers de informatie hebben bewerkt en aan welke organisaties deze informatie is verstrekt. • Deze informatie wordt ontsloten via de contactvoorzieningen die voor het doel van inzage zijn ingericht. • Bij het verzamelen van persoonsgegevens worden betrokkenen op de hoogte gesteld van het doel of de doeleinden waarvoor de gegevens worden verzameld. 	Ja
Een verantwoordelijke organisatie	AP27	Eén organisatie is verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de dienst	<ul style="list-style-type: none"> • In de dienstbeschrijving is duidelijk op welke prestatie de dienst betrekking heeft en welke organisatie hiervoor verantwoordelijk is • In de vormgeving en communicatie van de dienst wordt de verantwoordelijke organisatie duidelijk gepresenteerd • Wanneer de dienst in een bundel wordt aangeboden die in één keer kan worden afgenomen, wordt helder gecommuniceerd dat het hier een bundel betreft, met per dienst de verantwoordelijke organisatie. 	Ja
Afspraken vastgelegd	AP28	Dienstverlener en afnemer hebben afspraken vastgelegd over de levering van de dienst	<ul style="list-style-type: none"> • De dienst is nauwkeurig beschreven. • Hierbij is bepaald wie de afnemers zijn, wat zij mogen verwachten en wat de voorwaarden voor levering zijn. 	Ja

			<ul style="list-style-type: none"> • De dienst wordt verleend nadat de afnemer akkoord is gegaan met de voorwaarden. Wanneer het op praktische bezwaren stuit om met iedere afnemer afzonderlijk afspraken te maken, kan de dienstverlener deze afspraken maken met een vertegenwoordiger van de afnemers • Bij bedrijfskritische diensten of diensten met een zeer vertrouwelijk karakter is het akkoord en de inhoud daarvan schriftelijk vastgelegd. Denk hierbij aan 'Service Level Agreements' (SLA) en 'Gegevens Levering Overeenkomsten' (GLO). 	
De dienstverlener voldoet aan de norm	AP29	De dienstverlener draagt zelf de consequenties wanneer de dienst afwijkt van afspraken en standaarden.	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de dienst is vastgesteld aan welke normen en standaarden deze moet voldoen. • De opzet van de dienst is in overeenstemming met deze normen en standaarden. Afwijkingen van de norm zijn geïdentificeerd. • Voor alle afwijkingen zijn voorzieningen getroffen. 	Ja
Verantwoording dienstlevering mogelijk	AP30	De wijze waarop een dienst geleverd is, kan worden verantwoord	<p>Per dienst is bepaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de informatie-objecten die van belang zijn voor hergebruik, controle en verantwoording van de dienst • de eisen die aan deze informatie-objecten worden gesteld, (bv. t.a.v. inhoud, structuur, verschijningsvorm (en in bepaalde gevallen ook het gedrag) • het moment, de wijze van archiveren en de termijn waarop deze informatieobjecten moeten worden bewaard. • de vragen die de audittrail moet beantwoorden. • de beheeractiviteiten op de informatie-objecten zijn uitgevoerd • met welke besturings- of toepassingsprogrammatuur zij worden beheerd 	Ja
PDCA-cyclus in besturing kwaliteit	AP31	De kwaliteit van de dienst wordt bestuurd op basis van Plan-Do-Check-Act-cyclus (Deming-cirkel).	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de start van de ontwikkeling van een nieuwe dienst zijn de vereisten waaraan de dienst moet voldoen schriftelijk vastgelegd. • monitoring vindt plaats van: <ul style="list-style-type: none"> ○ naleving prestatie normen ○ gebruiksstatistieken 	Ja

			<ul style="list-style-type: none"> ○ Klanttevredenheid • feedback door afnemers wordt actief ondersteund met behulp van: <ul style="list-style-type: none"> ○ focusgroepen ○ klachtenprocedures ○ cliëntenraden • Een gestructureerd proces voor methodische verwerking van issues en voorstellen voor verandering is ingericht 	
Sturing kwaliteit op het hoogste niveau	AP32	Sturing op de kwaliteit van de dienst is verankerd op het hoogste niveau van de organisatie	De hoogst verantwoordelijke binnen de organisatie is verantwoordelijk voor en legt verantwoording af over: <ul style="list-style-type: none"> • het voor de dienst relevante kwaliteitsbeleid en de wijze van monitoring van de kwaliteit • de geleverde prestaties • naleving van afspraken met afnemers. 	Ja
Baseline kwaliteit diensten	AP33	De dienst voldoet aan de baseline kwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> • De dienstverlener heeft voor zijn gehele pakket van diensten de algemeen geldende kwaliteitscriteria, standaarden en best practices geïdentificeerd. • De kwaliteitscriteria, standaarden en best practices zijn vertaald in een bij de organisatie passende baseline. • De dienst voldoet aan deze baseline. In aanvulling daarop is bepaald in hoeverre aanvullende kwaliteitsmaatregelen vereist zijn. • Deze aanvullende maatregelen zijn genomen. 	Ja
Verantwoording besturing kwaliteit	AP34	De dienstverlener legt verantwoording af over de mate van control, in overleg met de afnemer.	<ul style="list-style-type: none"> • In overleg met afnemers is de wijze van verantwoording en vorm van toetsing vastgesteld. • PDCA-cycli op strategisch en tactisch niveau zijn ingericht. • De baseline kwaliteit is vastgesteld. • De naleving van de baseline en aanvullende kwaliteitsmaatregelen zijn gecontroleerd. • De directie legt verantwoording af. • De verantwoording en bijbehorende toetsingsrapportages zijn toegankelijk voor afnemers (voor zover dit geen risico's oplevert 	Ja

		voor de informatiebeveiliging).		
Onweerlegbaarheid (principe)	AP40	De onweerlegbaarheid van berichtenuitwisseling wordt gegarandeerd door wederzijdse authenticatie en door versleuteling van elektronische handtekeningen.	De onweerlegbaarheid van transacties wordt gegarandeerd door wederzijdse authenticatie en versleuteling van elektronische handtekeningen. Specifiek: <ul style="list-style-type: none"> • Er is vastgesteld welke berichten onweerlegbaar moeten zijn. • Bij deze berichten is geborgd dat het ontvangen bericht afkomstig is van de afzender en dat de inhoud niet door derden is beïnvloed. 	Ja
Beschikbaarheid	AP41	De beschikbaarheid van de dienst voldoet aan de met de afnemer gemaakte continuïteitsafspraken.	De beschikbaarheid van gegevens en systeemfuncties wordt gegarandeerd door vermeerdering van systeemfuncties, door herstelbaarheid en beheersing van verwerkingen, door voorspelling van discontinuïteit en handhaving van functionaliteit. Specifiek: <ul style="list-style-type: none"> • Het niveau van beschikbaarheid is in overleg met de afnemers vastgesteld • ICT-voorzieningen voldoen aan het voor de diensten overeengekomen niveau van beschikbaarheid • De continuïteit van voorzieningen wordt bewaakt, bij bedreiging van de continuïteit wordt alarm geslagen en er is voorzien in een calamiteitenplan. • De toegankelijkheid van openbare informatie en informatie die die relevant is voor vertrouwelijke- en zaakgerelateerde diensten, is gewaarborgd. Wanneer informatie verplaatst is, of niet meer (online) beschikbaar, worden bezoekers doorverwezen naar de plaats waar deze wel te vinden is. • De afnemer merkt niets van wijzigingen in het beheer van de dienst. • Wanneer een nieuwe versie van een standaard geïmplementeerd wordt, blijft de aanbieder de oude versie ondersteunen zolang als dat volgens afspraak nodig is. • De dienstverlener en de afnemers maken afspraken over de 	Ja

			periode waarin overgegaan wordt op een nieuwe versie van de standaard.	
Integriteit	AP42	De dienstverlener waarborgt de integriteit van gegevens en systeemfuncties.	<p>De integriteit van gegevens en systeemfuncties wordt gegarandeerd door validatie en beheersing van gegevensverwerking en geautoriseerde toegang tot gegevens en systeemfuncties, door scheiding van systeemfuncties, door controle op communicatiegedrag en gegevensuitwisseling en door beperking van functionaliteit.</p> <p>Controle van gegevensverwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De criteria voor juistheid, en tijdigheid zijn vastgesteld • controleren vanuit een systeemvreemde omgeving ingevoerde gegevens op juistheid, tijdigheid en volledigheid, voordat verdere verwerking plaatsvindt. • controleren te versturen gegevens op juistheid, volledigheid en tijdigheid • controleren ter verwerking aangeboden gegevens op juiste, volledig en tijdige verwerking • vergelijken periodiek kritieke gegevens die in verschillende gegevensverzamelingen voorkomen met elkaar op consistentie. Dit geldt alleen zolang als de gegevens niet frequent en integraal worden gesynchroniseerd met de brongegevens. 	Ja
Vertrouwelijkheid (principe)	AP43	De dienstverlener verschaft alleen geautoriseerde afnemers toegang tot vertrouwelijke gegevens.	<p>De vertrouwelijkheid van gegevens wordt gegarandeerd door scheiding van systeemfuncties, door controle op communicatiegedrag en gegevensuitwisseling, door validatie op toegang tot gegevens en systeemfuncties en door versleuteling van gegevens.</p> <p>Fysieke en logische toegang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per dienst zijn de mate van vertrouwelijkheid en de bijbehorende identificatie-eisen vastgesteld • Voor een intern systeem, besloten gebouw of ruimte, geldt: "niets mag, tenzij toegestaan". Daarom wordt de gebruiker voor 	Ja

toegangsverlening geauthentiseerd. Voor afnemers van vertrouwelijke diensten geldt hetzelfde. Daardoor zijn deze gebruikers en afnemers uniek herleidbaar tot één natuurlijk persoon, organisatie of ICT-voorziening.

- Bij authenticatie dwingt het systeem toepassing van sterke wachtwoordconventies af.
- De instellingen van het aanmeldproces voorkomen dat een gebruiker werkt onder een andere dan de eigen identiteit.
- Om de mogelijkheden van misbruik te beperken, hebben gebruikers van systemen niet méér rechten dan zij voor hun werk nodig hebben (autorisatie). Daarbij zijn maatregelen getroffen om een onbedoeld gebruik van autorisaties te voorkomen.
- Verleende toegangsrechten zijn inzichtelijk en beheersbaar.
- De identificatie.-eis voor een samengestelde dienst wordt bepaald door de dienst met de hoogste identificatie -eis.

Zonering en Filtering:

- De zonering en de daarbij geldende uitgangspunten en eisen per zone zijn vastgesteld.
- De fysieke en technische infrastructuur is opgedeeld in zones.
- Deze zones zijn voorzien van de benodigde vormen van beveiliging (de 'filters').
- Informatie-betekenisvolle gegevens.-uitwisseling en bewegingen van mensen tussen zones wordt naar vorm en inhoud gecontroleerd en zo nodig geblokkeerd

Controleerbaarheid	AP44	De dienstverlener zorgt ervoor dat de beoogde toegang tot gegevens en de juiste werking van zijn systemen continu alsook achteraf te controleren is.	De controleerbaarheid van gebruikers- en systeemgedrag wordt gerealiseerd door registratie en bewaking van gebeurtenissen en door alarmering op het overschrijden van toelaatbare drempels. Specifiek voor logging: analyseer periodieke logbestanden om de juiste werking van het systeem vast te stellen en beveiligingsincidenten te detecteren.	Ja
--------------------	------	--	---	----

