

Nr	Principe/Requirement	Architectuurlaag	Omschrijving/rationale	Toelichting
1	Informatiebeveiliging is ingericht volgens de Code voor Informatiebeveiliging, uitgewerkt in de baseline het Informatiebeveiligingsbeleid RvR.	Alle lagen	De (NFR) internationale norm is de basis voor het informatie beveiligingsbeleid. De relevante eisen zijn overgenomen in het IB plan van de RvR en vormt de basis voor de regelingen binnen de RvR. Informatiebeveiliging is een integraal onderdeel van de ontwikkeling, het beheer en het monitoren van de bedrijfsprocessen en systemen. - Verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging worden opgenomen in functi omschrijvingen - Organisatie - Medewerkers worden periodiek geïnformeerd over beveiligingsmaatregelen en het melden van beveiligingsincidenten - Organisatie	Toelichting Toetsen aan het IB plan. De processen en de IT voorzieningen moeten voldoen aan de eisen uit het IB plan. Informatiebeveiliging (security by design) is een vast onderdeel van ontwikkeling, onderhoud en beheer. Informatiebeveiliging (Privacy by design) is een integraal onderdeel van de ontwikkeling, het beheer en het monitoren van de bedrijfsprocessen en systemen.
2	Afnemers hebben eenvoudig toegang tot de dienst.	Producten / diensten	Diensten moeten eenvoudig toegankelijk zijn, helder, intuïtieve en eenduidige gebruikers interface en Multi channel. - Dienstverleningskanalen zijn vanuit het klantperspectief ingericht. - Zelfredzaamheid van de burger, bijstandverlener en partners in de keten faciliteren. De Raad wil de zelfredzaamheid van de klant vergroten door het aanbieden van selfserviceapplicaties/-voorzieningen zodat de klant zelf informatie, producten en diensten kan verkrijgen. - De RvR biedt nauwkeurig omschreven diensten aan op een transparante en kanaalafhankelijke wijze. - Transparante dienstverlening: Onze "klanten" hebben recht tot inzicht in, en uitleg over onze processen en besluitvorming. - De voornaamste vorm van communicatie tussen de klant en de Raad is elektronisch.	Eén portaal, doorleiden naar deelportaal, portaal is laagdrempelig. Eenmaal inloggen, SSO naar overheid, website en portaal goed vindbaar op internet. De Klant moet zijn eigen dossier kunnen raadplegen en hier naast procesinformatie ook inhoudelijke informatie kunnen vinden. - De RvR onderscheidt burgers (rechtzoekenden) en partners (rechtsbijstandverlener, tolken/vertalers, bewindvoerders); - De onderscheiden klantgroepen zijn goed herkenbaar in onze marketing en dienstverlening. Het portaal moet voldoen aan de algemene overheidsstandaarden voor websites en portals: https://www.forumstandaardisatie.nl . Ondersteuning van SAML is daar een voorbeeld van. Daarbij hoort ook dat websites en webapplicaties toegankelijk moeten zijn voor mensen met een functiebeperking. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/digitaletoegankelijk-en-301-549-met-wcag-20 Het gebruikersinterface van het portaal voldoet aan de Europese standaard NEN 301 549.
3	Diensten worden via de meerdere kanalen verleend, waaronder: - webportaal / internet - telefoon - post - fax, vervallen - e-mail - sms - chat, vervallen - persoonlijk contact	Producten / diensten	Omdat niet alle klanten over een computer en internetverbinding beschikken om met de Raad te communiceren moet de RvR naast moderne media als internet en e-mail ook via andere media de gevraagde diensten aanbieden. [Goal], [ITWG] - Informatiediensten aan klanten en externe partijen worden als webdienst aangeboden; - Mediakanalen kunnen door elkaar heen gebruikt worden (multichanneling); - De Raad zorgt voor uniforme presentatie in de verschillende vormen van communicatie, over de kanalen heen.	Genoemde kanalen moeten worden ondersteund. Principes Organisatie, [MARU], P1.2.1.11] - Het resultaat van de dienst is gelijkwaardig, ongeacht het kanaal waarlangs de dienst wordt aangevraagd of geleverd; - Er wordt voor iedere aanvraag na een kanaalafhankelijke intake zo snel mogelijk overgeschakeld naar een kanaalafhankelijke afhandeling.
4	De RvR hanteert een gedifferentieerd patroon van openingstijden, afhankelijk van het medium of kanaal.	Producten / diensten	In het kader van een eenduidige, transparante dienstverlening aan klanten zijn openingstijden toegesneden op de vraag en de (on)mogelijkheden van het kanaal. - Webportaal / internet: 7 dagen per week, 24 uur per dag - E-mail (inkomend): 7 dagen per week, 24 uur per dag, uitgaand: 9:00-17:00 uur, werkdagen - Fax (inkomend): 7 dagen per week, 24 uur per dag, vervallen uitgaand: 9:00-17:00 uur, werkdagen - Per telefoon / chat: werkdagen, 9:00-17:00 uur - Belgie: maandag t/m donderdag van 9:00 tot 17:00 uur, vrijdag van 9:00 tot 16:00 uur - Post: werkdagen	
5	De dienst is zodanig opgezet, dat andere organisaties deze in eigen diensten kunnen hergebruiken.	Producten / diensten	Principes Organisatie, [MARU], P1.2.1.14]. [Goal], [ITWG] Dienstenaanbod, [NORA, AP1] - Dienstverlening gaat over de grenzen van de RvR heen; - Dienstverlener en de afnemer hebben afspraken vastgelegd over de levering van de dienst[Sturing en verantwoordelijkheid, [NORA, AP26] - Over de besturing en uitvoering van keten- en samenwerkingsprocessen bestaan eenduidige afspraken (Principes Processen, [MARU], P1.3.1.2])	Informatie verstrekking is zodanig dat afnemers deze kunnen innemen en bewerken binnen hun eigen dienstverlening.
6	De dienst vult andere diensten aan en overlapt deze niet.	Producten / diensten	Diensten moeten afgebakend zijn, exclusief zijn. Dienstenaanbod, [NORA, AP3] Daar waar binnen een dienst sprake is van elementen die ook bij een andere dienst gebruikt wordt, worden deze als "generiek eenmalig gedefinieerd" en aangeroepen binnen de betreffende dienst (Principes Diensten, [MARU], P1.2.1.610) Sturing en verantwoordelijkheid, [NORA, AP30] - De dienst is gebundeld met verwante diensten zodat deze samen met één aanvraag afgenomen kunnen worden; - De kwaliteit van de dienst wordt bestuurd op basis van cyclische terugkoppeling; - De dienstverlener legt verantwoording af over de mate van control, in overleg met de afnemers; - Sturing op de kwaliteit van de dienst is verankerd op het hoogste niveau van de organisatie; - De afnemers wordt niet naar reeds bekende informatie gevraagd; - Kwaliteit van de dienstverlening wordt vergroot door het gebruik van registers; - Ontvankelijk: afnemers kunnen input leveren over de dienstverlening.	Door aanroep van gedefinieerde generieke onderdelen binnen de diverse verschillende processen worden processen aangevuld en is er geen overlap. Bijvoorbeelden van generieke onderdelen zijn: fouthandeling, termijnbewaking, behandelen verzoek om nadere informatie.
7	De wijze waarop de dienst geleverd is, kan worden verantwoord.	Producten / diensten		
8	Binnen de Raad is er sprake van een scheiding tussen het beheer van de basisregistraties en de afhandeling van de zaken.	Processen	Functiescheiding tussen beheer van registers, en zaakgegevens.	N.v.t.
9	Compliance is het uitgangspunt. Processen kunnen omgaan met niet-compliance.	Processen	Compliance voor kantoren en RBV-ers is het uitgangspunt. Uiteindelijk is het met compliance de bedoeling dat de Raad niet meer vooraf controleert.	De mate van compliancy wordt opgenomen in het risicoprofiel van een RBV-kantoor of RBV-er. In dynamische online formulieren en in processen wordt gebruik gemaakt van dit risicoprofiel. Dit kan leiden tot extra vragen in een formulier en/of uitworp in het proces t.b.v. handmatige afhandeling.
10	80-20 regel	Processen	Om complexiteit te reduceren wordt er voor gekozen om van alle processen 80% van de doorstroom geautomatiseerd te ondersteunen. Processen worden zo mogelijk STP (Straight Through Processing) uitgevoerd, zonder handmatige acties door gebruikers of beheerders (De rationale is dat het automatiseren van eenvoudige routinematige processen leidt tot efficiëntere inzet van personeel. Het leidt bijvoorbeeld tot meer tijd voor complexere procesactiviteiten).	Dit betekent dat we uitzonderingen wel vastleggen, maar dat geen geautomatiseerd proces gerealiseerd wordt voor de afhandeling van de uitzondering. Processen worden geautomatiseerd met workflows en controles voor correcte verwerking van gegevens. Uitworp naar een gebruiker wordt ondersteund bij inhoudelijke fouten.
11	Processen worden afgestemd op de standaard functionaliteit in standaard pakketten.	Processen	Er is gekozen om voor de geautomatiseerde ondersteuning gebruik te maken van een standaard platform ofwel geen maatwerk. Het aanpassen of uitbreiden van functionaliteit in standaard pakketten wordt zoveel mogelijk voorkomen. Redenen zijn terugdringen van de ontwikkelingsspanning en gemakkelijker kunnen doorvoeren van pakket-upgrades.	Bij het ontwerpen en modelleren van processen wordt rekening gehouden met de werking van standaard pakketten. Maatwerk in processen wordt tegengegaan.
12	Eenduidige/ uniforme oplossingen in applicaties	Processen	Eenduidige oplossingen over Wrb, Wsnp en Wbtv bevorderen de inzichtelijkheid, bredere inzetbaarheid van medewerkers, gebruik van generieke componenten en koppelvlakken en ontsluiting van informatie t.b.v. rapportage en datawarehouse.	Ontwerp processen die vergelijkbaar zijn binnen Wrb, Wsnp en Wbtv, maar om redenen niet generiek ontwikkeld worden, op eenduidige manier.
13	Processen kennen zoveel mogelijk een doorlopende flow, zonder wachtmomenten en pieken in de verwerking.	Processen	Computer- en netwerkcapaciteit worden optimaal gebruikt en gebruikers geen hinder hebben van performancevrees door piekverwerkingen. Primaire processen ondervinden geen hinder van secundaire processen. Bij de procesmodellering moet de reductie van de administratieve last en de reductie van afhandelingsstadien leidende principes zijn (Principes Organisatie , [OWG]). Principes Processen, [MARU], P1.3.1.6]	Een batchgewijze uitwisseling van opdrachten is strijdig met dit principe. Inzet van asynchrone koppelingen waar dat wenselijk is.
14	Processen zijn beschreven met behulp van open standaarden.	Processen		
15	De processen worden zodanig uitgevoerd, dat klanten niet om (basis)gegevens wordt gevraagd die al bekend zijn binnen de vastgestelde basisregistraties.	Processen	Dit is het principe van de eenmalige uitvraag en het meervoudige gebruik van basisgegevens. Dit principe verbiedt niet het aanleggen van kopieën van gegevens om performance problemen te voorkomen, maar wel het meervoudig administreren ervan. Een klant mag hierbij wel worden gevraagd de volledigheid en juistheid van gegevens te toetsen, te bevestigen of ontbrekende gegevens aan te vullen.	Een bedrijfsproces loopt van klant tot klant en levert een product of dienst op dat mogelijk uit meerdere deelproducten/diensten bestaat. De processen worden zodanig uitgevoerd, dat klanten niet om (basis)gegevens wordt gevraagd die al bekend zijn binnen de vastgestelde basisregistraties. Er is een voorziening om ontbrekende informatie te achterhalen bij zowel de RBV-er als de burger. Wanneer een aanvraag wordt verzonden, is het mogelijk de informatie is niet voldoende. De ontbrekende informatie kan zowel bij de rechtzoekende als bij de advocaat worden achterhaald [Goal].
16	De klanttevredenheid wordt continu gemeten.	Processen	Wanneer de zaak gesloten wordt, dient door middel van tevredenheidsonderzoeken de ervaringen van klanten en rechtzoekende te worden opgeleid [Goal]	
17	Bedrijfsfuncties vormen een belangrijke basis voor de organisatiestructuur.	Organisatie	Een afdeling voert een deel van of een hele bedrijfsfunctie uit. Een afdeling is dus een clustering van activiteiten van mensen en applicaties die samen een (deel)functie vervullen. Een afdeling zou ook meerder bedrijfsfuncties uit kunnen voeren. De functies van de RvR zijn uniform benoemd en gedefinieerd (conform bedrijfsfunctiemodel) (Principes Organisatie [MARU], P1.1.1.3]) Principes [MARU], P1.1.1.2]	Binnen een bedrijfsfunctie worden processen maximaal geïntegreerd. Bedrijfsfuncties werken met elkaar samen op basis van services Een bedrijfsfunctie is uniek
18	Verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden zijn eenduidig in de organisatie belegd.	Organisatie		Eén organisatie is verantwoordelijk voor de dienst (Sturing en verantwoordelijkheid [NORA, AP27]). Afspraken met belanghebbenden en externe dienstverleners zijn controleerbaar (Principes Organisatie [MARU], P1.1.1.5)).
19	Binnen de RvR werken medewerkers plaats-, tijd- en organisatieafhankelijk.	Applicaties	Data en applicaties zijn overal toegankelijk, zodat de medewerker overal kan werken [MARU], P2.1.1.2], [GOAL]. De kantoorautomatiseringfuncties, bedrijfsapplicaties en het extranet zullen met elkaar geïntegreerd zijn, waar mogelijk en zinvol.	De applicaties binnen de RvR zijn browser based. Browser based applicaties zijn platform onafhankelijk te gebruiken (any place, any device, any time). Door hiervoor te kiezen, is er meer vrijheid bij het maken van verdere technologische keuzen. Op dit moment wordt Citrix gebruikt voor virtualisatie van de desktop [Beleidl]

20	Beslissingen van de Raad worden duidelijk verwoord en toegelicht.	Applicaties	Outputmanagement ondersteunt het uitbrengen van brieven en andere correspondentie. Verder worden objectieve criteria en werkstructies in het proces gekoppeld en zullen toegankelijk zijn in het proces [Goal]	
21	Afnemers hebben de mogelijkheid zich op de hoogte te stellen van de stand van zaken van de uitvoering van de dienstverlening. De afnemer wordt geïnformeerd over de stand van zaken bij de gevraagde dienst.	Applicaties	Dit vraagt om een hoge graad van automatisering van processen en een daarmee verbonden klantinformatiesysteem. Immers: belangrijke tussenstadia in het uitvoeringsproces dienen op eenduidige manier (geautomatiseerd) te worden vastgelegd, gekoppeld aan een klantnummer (relatienummer) en het zaaknummer (ordernummer). Bij de communicatie over deze voorgang heeft het internetkanaal de voorkeur. Via een website of een persoonlijke internetpagina kan de actuele status van de dienstverlening aan de klant gepresenteerd worden (track-en-trace) [Goal].	
22	De registerfunctie ondersteunt identity and access management van relaties op de systemen en portals van de RvR	Applicaties	De gegevens vastgelegd over RBV-ers of andere hulpverleners wordt eveneens gebruikt om hen te authenticeren op de portals.	Het onderhouden van de authentieke gegevens geschiedt door de Raad. De vastlegging van de authentieke gegevens is een verantwoordelijkheid van de Raad. De Raad zorgt voor de processen om de aangeleverde informatie te verifiëren [Goal]
23	Resource planning en roostering	Applicaties	Er is een voorziening om roosters op te stellen en deze roosters ter beschikking te stellen van de belanghebbenden: - maken en verspreiden piketrooster	
24	Authenticatie	Applicaties	- maken en verspreiden Asiel-planning [TWG]. [Goal] Per authenticatie provider wordt een inlog actie vastgelegd. Concreet betekent dit dat als een gebruiker inlogt met bijvoorbeeld DigiD eventuele registratie aanpassingen altijd hetzelfde zijn, ongeacht het portaal (de wet) waarvoor de authenticatie gebruikt wordt. Elektronische diensten waarin persoonsgebonden gegevens en transacties zijn opgenomen, verstrekt de RvR alleen aan geïdentificeerde, geauthentiseerde en geautoriseerde afnemers.	Het portaal heeft een generieke oplossing voor authenticatie. Inloggen met DigiD, eHerkenning kent dezelfde verwerking van ontvangen credentials. De dienstverlener en de afnemer zijn geauthentiseerd wanneer de dienst een vertrouwelijk karakter heeft ([MARU], 2.1.1.6)]
25	Binnen de Raad worden diensten zoveel mogelijk als zaken in een case management systeem afgebeeld	Applicaties	In een casemanagement-systeem legt men per afzonderlijke dienst of product een zaaktype aan. Hier worden vastgelegd de kenmerken zoals: • de betrokken partijen (personen) en hulpverleners • de verantwoordelijke afdeling(en) • de autorisaties (wie mogen zaken behandelen, wie toewijzen en wie raadplegen) • de doorlooptijden, • documenttypen, die in zaakdossiers van dit type kunnen voorkomen • de statussen en historie Case management is generiek, dus bedoeld voor alle processen en voor alle organisatieonderdelen.	Wijzigingen in de procesafhandeling kunnen eenvoudig worden doorgevoerd in business applicaties. Processen en processtappen kunnen dynamisch in de workflow worden opgenomen Een zaak kan relaties hebben met een of meer andere zaken. Case management de basis voor de sturing van activiteiten. Medewerkers voeren die activiteiten uit, maar dit kunnen ook activiteiten zijn die ketenpartners opkopen. Via het casemanagement wordt de koppeling met basisregistraties of met partners getriggerd [TWG].
26	Gestandaardiseerde interfaces	Applicaties	De interfaces zijn gestandaardiseerd. Op deze manier zorgt het zaaksysteem voor de aansturings/koppeling van de achterliggende registraties. Dit betreft bijvoorbeeld werkstructies, wetten en jurisprudentie. Ook kan gekoppeld worden aan relevante statistische informatie, bijvoorbeeld informatie wat afnemers in in soortgelijke situaties nuttig vinden [Goal].	Correspondentie wordt met de zaak geregistreerd. Documenten, correspondentie, inkomende en uitgaande klantcontacten worden per zaak vastgelegd. Ook andere klantcontacten (per email of telefoon) worden geregistreerd. [Goal]
27	In de processtappen kunnen relevante kennisbronnen worden getoond	Applicaties	De interfaces zijn gestandaardiseerd. Dit betreft bijvoorbeeld werkstructies, wetten en jurisprudentie. Ook kan gekoppeld worden aan relevante statistische informatie, bijvoorbeeld informatie wat afnemers in in soortgelijke situaties nuttig vinden [Goal].	
28	Elke applicatie heeft een eigenaar.	Applicaties	Een applicatie heeft een eigenaar. Dit is een nadere uitwerking van de eis dat verantwoordelijkheden eenduidig zijn belegd. Voor applicaties die slechts één proces ondersteunen zal dit de proceseigenaar zijn. [NORA, AP39]	
29	De betrokken systemen controleren informatie-objecten op juistheid, volledigheid en tijdigheid.	Applicaties	[NORA, AP6]	
30	De dienst maakt gebruik van standaard oplossingen.	Applicaties	[NORA, AP6]	Applicaties zijn modulaair opgezet.
31	De dienst maakt gebruik van:	Applicaties	De landelijke bouwstenen van de e-overheid [NORA, AP7] Dit betreft ondermeer mijn.overheid.nl, DigiPoort, DigiD en DigiKoppeling open standaarden: [NORA, AP8] Ook bij de eventuele toepassing van een suite-oplossing zal toch gekeken moeten worden hoe bijvoorbeeld koppelingen worden gelegd. Medewerkers en applicaties werken met elkaar samen op basis van services.	[[[MARU], 2.1.2.8]] Voor de realisatie van geautomatiseerde oplossingen geldt te allen tijde de voorkursvolgorde: 1) inzet van generieke e-overheidsbouwstenen voor de (Rijks)overheid 2) hergebruik van bestaande componenten 3) inzet van pakketsoftware 4) inzet van maatwerk Diensten kunnen via Apps worden geleverd op mobiele apparaten ([Goal])
32	Het is mogelijk kanalen te sluiten of toe te voegen, zonder impact op de overige kanalen.	Applicaties	Dit betreft de ontwikkeling van nieuwe kanalen (bijv. Facebook of Twitter) of het sluiten van overbodige kanalen. [TWG] [Goal]	Geautomatiseerde hulpmiddelen, de user-interface van (web)applicaties hebben een eenduidige look and feel en navigatiestructuur. Het systeem moet gegevens van de aanvrager herkennen en al bekende gegevens zoveel mogelijk vooraf invullen [Goal]. Dit betekent dat er een webportal is, waar betrokkenen inzage krijgen in de voor hen relevante cases.
33	Gebruikersgemak - Gebruikers kunnen eenvoudig switchen tussen applicaties.	Applicaties	Gebruikers kunnen eenvoudig switchen tussen applicaties, of de applicaties zijn onderling geïntegreerd. [Goal]	
34	Betrokkenen kunnen zich via internet voortdurend op de hoogte stellen van de voortgang van de dienstverlening	Applicaties	De klant kan ook buiten kantooruren zijn eigen dossier raadplegen. Dit betreft zowel procesinformatie (waar in het proces zit mijn zaak) als inhoudelijke informatie (Track-en-trace) [Goal].	
35	Autorisaties voor functionaliteit	Applicaties	Medewerkers van de Raad zullen middels autorisaties toegang krijgen op functionaliteit binnen het platform. Medewerkers kunnen voor meerdere wetten werkzaamheden uitvoeren.	
36	Generiek waar mogelijk en zinvol	Applicaties	Hergebruik van componenten versnelt het realisatie traject en reduceert complexiteit en daarmee de beheerslast. Teveel focus op genericeit bij het ontwerp van componenten kan ook leiden tot erg complexe componenten. Bovendien kan hergebruik leiden tot ongewenste afhankelijkheden tussen bedrijfsfuncties of bedrijfsprocessen.	Hergebruik van daarvoor geschikte componenten over Wrb, Wsnp en Wbtv heen. Gemeenschappelijk gebruik van externe koppelvlakken naar ketenpartners (basisregistraties e.d.). Eenduidige oplossingen over Wrb, Wsnp en Wbtv bevorderen de inzichtelijkheid, bredere inzetbaarheid van medewerkers, gebruik van generieke componenten en koppelvlakken en ontsluiting van informatie t.b.v. rapportage en datawarehouse.
37	Beschikbaarheid	Applicaties	Applicaties dienen 24/7 beschikbaar te zijn, exclusief gepland onderhoud	
38	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor beheer en verwerking van persoonsgegevens en gegevens die in het kader van de WBP (Wet bescherming persoonsgegevens) als zodanig worden aangemerkt, zijn vastgelegd.	Gegevens	De RvR werkt met vertrouwelijke gegevens. Het moet duidelijk zijn wie wat mag doen met deze gegevens. De AVG schrijft voor hoe met vertrouwelijke gegevens omgegaan moet worden. Externe gegevens – waarvan we niet de eigenaar zijn – worden niet gemuteerd.	Het doel waarvoor informatie wordt (her)gebruikt is verenigbaar met het doel waarvoor deze is verzameld [NORA, AP15] Vertrouwelijke gegevens zijn onleesbaar gemaakt voor ongeautoriseerde kennisname. [MARU], 2.1.1.4].
39	Redundantie	Gegevens	Redundante informatie opslaan is alleen toegestaan als er een bestaand/standaard mechanisme is om de informatie te verseren.	Replicatie vanuit de authentieke bron. Dit kan (near) realtime of via ETL, afhankelijk van eisen aan actualiteit.
40	Het BGM is een gemeenschappelijk referentiekader over Wbtv, Wsnp en Wrb heen.	Gegevens	Wbtv, Wsnp en Wrb spreken over vergelijkbare begrippen en diensten en maken deels gebruik van dezelfde gegevens. Een gemeenschappelijk bedrijfsgegevensmodel als referentiekader verkort de inleertijd in de processen, voorkomt sprakeverwarring en maakt het eenvoudiger gegevens te delen en rapportages te maken over systemen heen.	Wrb vertaalt zo eenduidig mogelijk de voor de toepassing relevante gegevens uit het BGM naar het eigen datamodel. Hierdoor spreken de systemen dezelfde taal. De mapping tussen het interne datamodel en het BGM wordt bovendien inzichtelijk gemaakt.
41	Redundante opslag van gegevens wordt tegengegaan. Zo mogelijk maken applicaties gebruik van gedeelde gegevensverzamelingen.	Gegevens	Redundante opslag vraagt extra opslagruimte en inspanning van resources (computertijd, beheertijd) voor synchronisatie. Bovendien leidt synchronisatie tot fouten in processen als gevolg van latency (vertraging) en synchronisatiefouten en daardoor niet consistente gegevens. Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik en gegevens-standaardisatie zijn belangrijke principes. Het gaat om eenmalige registratie van basisgegevens. Dit principe geldt zowel voor de externe als voor de interne informatieverstrekking, en gaat uit van eenmalig uitvoeren van gegevens en meervoudig gebruik ervan.	Synchronisatie van gegevens wordt alleen toegepast als dat noodzakelijk is voor de werking van applicaties, de performance van applicaties of efficiënt beheer en onderhoud. Gegevens worden centraal opgeslagen en vanuit applicaties via services geraadpleegd of gemuteerd. Als gegevens door meerdere applicaties gebruikt worden (toevoegen, wijzigen, verwijderen en raadplegen), wordt één applicatie als hoofdeigenaar van de gegevens aangewezen.
42	Ontkoppel inhoudelijke en procesgegevens	Gegevens	(Ontkoppel de "know" van de "flow"). Als opslagstructuren, processen en organisaties nader worden gezien, dan zijn in de praktijk opslagstructuren weinig aan verandering onderhevig. Processen en organisatiestructuren veranderen juist veel meer. Onwenselijk is dat als organisaties en/of processen veranderen, opslagstructuren als gevolg daarvan mee zouden moeten veranderen [MARU], 2.2.3.2]. [GOAL].	
43	Gegevens, berichten en documenten zijn voorzien van metagegevens	Gegevens	Gegevens, documenten en berichten worden voorzien van metagegevens. Gegevens zijn daarmee herleidbaar tot de bron. Voor persoonsgegevens speelt bijvoorbeeld ook mee dat ook voldaan moet worden aan de WBP [MARU], 2.2.2.11.	Op het moment dat gegevens worden ontvangen of gegevens wijzigen registreert de RvR metagegevens ([MARU], 2.2.2.2)]
44	De registratie van persoonsgegevens is in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.	Gegevens	De (elektronische) verwerking van persoonsgegevens is transparant, controleerbaar en beheersbaar. Dit betreft een wettelijke verplichting. Elektronische registratie aan wie persoonsgegevens zijn vertrekt faciliteert dit proces [MARU], 5.1.4].	
45	Een archiverings- en schoningsbeleid worden vastgesteld.	Gegevens	Gegevens zullen ook moeten worden geschoond. Dit geldt onder meer, maar is niet beperkt tot zaak- en persoonsgegevens. Schoningskenmerken van een zaak zijn mede afhankelijk van het resultaat van een zaak. Per mogelijk resultaattype wordt vastgelegd wat de nominatie is ('bewaren' of 'vernietigen'), wat de bewaartermijn (in jaren) is en welke datum de bron is voor deze termijn.	
46	Ontsluiting van gegevens verloopt via centraal gestandaardiseerde koppelvlakken.	Informatie-uitwisseling	Inkomende en uitgaande formele communicatie met afnemers van diensten wordt elektronisch gearchiveerd. De afhankelijkheden tussen processen, applicaties en de infrastructuur dienen tot een minimum te worden teruggebracht [Goal] Applicaties zijn loosely coupled geïntegreerd. Koppeling met externe bronnen geschiedt bij voorkeur real-time op basis van services. De interfaces en koppelvlakken met ketenpartners moeten platform-onafhankelijk zijn [Goal]	Naast de inhoudelijke aspecten (protocol, data/berichten-formaten), worden ook het beheer, de toegangsbeveiliging en de logging van gegevens gestandaardiseerd [Goal].

47	De toegang tot de verschillende applicaties zal zo veel als mogelijk met single sign on worden ondersteund.	Technische architectuur	Dit mag niet ten koste gaan van de beveiliging van deze faciliteiten [Beleid] Er is een centrale voorziening voor authenticatie en autorisatie [MARI, 2.1.1.3]. Deze dienst zoveel mogelijk gebruikt te worden als Single-Signon-faciliteit [Beleid].	De RvR gebruikt generiek toepasbare middelen voor de authenticatie van medewerkers. Active Directory is nu leidend voor autorisatie.
48	Het DWH wordt gebruikt voor het integreren van de gegevens van verschillende bronnen.	Technische architectuur	Informatie van verschillende in- en externe bronnen moet toekomstvast gecombineerd moeten kunnen worden. Dit wordt bewerkstelligd met het DWH. Het huidige platform voor het DWH is SQL-Server [Beleid]. Aanlevering van data aan het DWH gebeurt via de ETL-tool.	Externe toegang tot het netwerk van de Raad geschiedt uitsluitend met een VPN verbinding.
49	Er wordt gestandaardiseerd:	Technische architectuur	Het platform voor de webservices is gestandaardiseerd. Op dit moment wordt Microsoft IIS gebruikt als platform voor de webservices [Beleid]. Op één DBMS: Primair is SQL-server het DBMS binnen de RvR [Beleid]. De Business Applicaties voor de WSNP en WSTV draaien op Oracle. Subversion wordt ingezet als versiebeheer systeem. Zowel voor de Ingres als de Java applicaties [Beleid] De kantoorautomatiseringsfuncties worden gestandaardiseerd. Deze worden nu door Microsoft Office ondersteund [Beleid]. E-mail-client is MS Outlook. De email-services worden gestandaardiseerd. Op dit moment wordt gebruik gemaakt van Microsoft Exchange server [Beleid] Netwerkvoorzieningen zijn gestandaardiseerd op basis van TCP/IP, met daarop DNS en DHCP. Het netwerk ondersteunt zowel bedrade als draadloze netwerken (WiFi).	Het platform van de applicatie-servers. Op dit moment wordt Windows-Server als platform voor de applicatie servers gehanteerd. [Beleid] Servers worden gevirtualiseerd. Wanneer een bepaald bedrijfsproces (tijdelijk) meer capaciteit nodig heeft, kan de RvR eenvoudig hardwarecapaciteit bijschakelen. Platform-services zullen als dienst worden afgenomen. Dit betreft de dienstverlening van platformservices ten behoeve van (web)applicaties. Het primaire platform voor web applicaties is Java/JEE. Er wordt geprogrammeerd in Java. De applicatie wordt JEE compliant opgeleverd [Beleid]. Het primaire platform voor applicatie servers is JBoss. Als applicatieserver in de runtime (deployment) omgeving wordt JBoss gebruikt [Beleid].
50	Centraal ingericht	Technische architectuur	Storage-voorzieningen zijn centraal ingericht. File-services zijn gecentraliseerd.	
51	Afwijkende toegang tot de database wordt gelogd	Technische architectuur	Back-upvoorzieningen zijn centraal ingericht. Toegang tot de database buiten de data services om, wordt beperkt. Door het opzetten van logging en het controleren van het gebruik van het DBMS worden de gevolgen van tekortkomingen in de beveiliging beperkt.	
52	Input- output management	Technische architectuur	Alle input wordt gedigitaliseerd (gescand). Dit is nu al het geval en maakt het mogelijk tijd- en plaatsonafhankelijk te werken. Het standaard formaat voor het archiveren van opgemaakte en gescande documenten is PDF. In- en uitgaande documenten worden centraal gearchiveerd. Print- en scanvoorzieningen zijn gecentraliseerd. De printers worden centraal aangestuurd.	
53	Bij de inzet van informatietechnologie wordt allereerst gebruik gemaakt van technologie die leveranciers-onafhankelijk is en in tweede instantie van de-facto standaarden.	Technische architectuur	De architectuur moet zo min mogelijk afhankelijk zijn van de specifieke technologiekeuzes van leveranciers. Het streven naar open standaarden wordt ondersteund. Hiermee wordt een vendor lock-in voorkomen. Tenslotte geeft dit principe de mogelijkheid om componenten door vergelijkbare componenten van andere leveranciers te vervangen, als hun levenscyclus of commerciële aspecten daartoe aanleiding geeft.	Kies proven technology als deze voldoende functionaliteit biedt tegen redelijke kosten. Gebruik voor de bedrijfsfuncties die vergelijkbaar zijn met andere bedrijven standaard oplossingen die voorhanden zijn. Volg (inter)nationale en leveranciersonafhankelijke (open)standaarden. Software en hardware moeten aan bepaalde standaarden voldoen die interoperabiliteit mogelijk maken op het niveau van data, functies, applicatie en technologie.
54	Web applications services worden gebruikt om interactieve dienstverlening te bieden aan de systemen bij partners en afnemers	Technische architectuur	Web applications services worden ontsloten via SOAP (XML/http). Deze webapplication services kunnen zowel intern als extern worden ingezet.	Ook REST kan worden ingezet.
55	Messaging services worden geboden voor de berichtenafhandeling met partners en externe voorzieningen.	Technische architectuur	ConnectPlaza (voorheen SonicMQ) is nu de middleware die de raad gebruikt om berichtenverkeer af te wikkelen met externe voorzieningen (Belastingdienst, GBA, BAR, Juridisch Loket). Het gaat om een implementatie van de SonicMQ messaging software inclusief Orchestration Server [Beleid]. Daarnaast was voor IDEAl BizTalk de standaard. ConnectPlaza en BizTalk worden vervangen door Dell Boomi.	Messaging met externe partners via Dell Boomi.
56	Rechten op middleware services worden expliciet toegekend en geverifieerd. Rechten worden toegekend aan gebruikers en applicaties.	Technische architectuur	De autorisaties zullen op applicatie- en op gebruikersniveau worden geregeld.	Toegang (browsen) tot het Internet geschiedt via een proxy-server. Browsen wordt beveiligd via een proxy server [Beleid].
57	Er zijn voorzieningen voor externe toegang voor medewerkers van de Raad V.w.b. de toegang tot Internet wordt er onderscheid gemaakt tussen drie zones, gescheiden door firewalls.	Technische architectuur	De drie zones zijn: •Zone Internet. Dit is de onveilige zone waar geen gegevens van de raad terecht mogen komen. •DMZ (DeMilitarized Zone). Deze zone is wel afgeschermd van het internet door een firewall maar het verkeer en de gebruikers zijn nog onbekend. •Intranet-zone. In de Intranet-zone zijn de applicaties en registraties ondergebracht. De verbindingen tussen DMZ en intranet wordt beschermd door de tweede firewall. Deze zone bevat de gegevens van de raad en is veilig. [websec].	De digitale communicatie tussen overheden onderling en met burgers, bedrijven en instellingen verloopt via gemeenschappelijke netwerkvoorzieningen. Voor vaste telefonie naar de werkplek wordt gebruik van het IP-telefonie. Voor landelijke telefonie wordt gebruik gemaakt van publieke telefoonvoorzieningen. Voor mobiele telefonie wordt gebruik van het publieke mobiele netwerk.
58	De centrale infrastructuur heeft een beschikbaarheid van 99,9% binnen de eerder aangegeven openingstijden.	Technische architectuur	De centrale infrastructuur is in principe 24 uur per dag in bedrijf, uitgezonderd de tijd die nodig is voor back-up en onderhoud. RvR groeit op termijn naar 24x7 en dient een bijpassende infrastructuur te realiseren. Dit betekent dat beheer en onderhoud steeds vaker niet tijdens normale werkdagen kan plaatsvinden. Een nog hogere beschikbaarheid vereist extra maatregelen (redundantie).	
59	Er wordt voor OS, database en middleware een actief release- en patch-beleid gevoerd.	Technische architectuur	Het onderhouden van het platform is van belang voor de beveiliging en continuïteit.	
60	De toegang tot alle applicaties wordt voor medewerkers van de Raad via één client-platform aangeboden.	Technische architectuur	Windows is het primaire platform voor de werkplekken.	Ontsluiting van het client-platform vindt plaats met thin-clients. Gebruik van Citrix en/of virtualisatie-technieken. In de huidige situatie maakt de raad gebruik van Citrix.
61	Werkplekken zijn gestandaardiseerd. Specials worden bijgehouden en gerapporteerd.	Technische architectuur	De werkplek moet de gebruiker optimaal ondersteunen in de uit te voeren werkzaamheden. De toepassingen zijn benaderbaar vanuit de standaard werkplekken, via de browser of via virtualisatie. De volgende werkplekken worden ondersteund: a. Standaard werkplek: thin client, die door middel van Citrix op een remote desktop inlog. b. Laptop (inclusief thuiswerken en werken op locatie) c. Speciale devices Werkplekken die niet in categorie a of b vallen, zijn speciale werkplekken. Hieronder vallen beheer-PC's, PC's ten behoeve van het printen of scannen of PC's ten behoeve van speciale software die niet op een centrale omgeving kan worden ingericht. d. Smartphones en Tablets Mobiele devices worden niet ondersteund op de werkplek-infrastructuur. Er dient gebruik worden gemaakt te worden van een apart wireless netwerk van de RvR.	
62	Er is een beheerproces voor het toekennen, wijzigen, intrekken en controleren van toegangsrechten. Deze activiteiten worden niet door dezelfde medewerker uitgevoerd (functiescheiding).	Beheer	De Raad richt een proces in voor de waarborging van de continuïteit van de diensten en services die via hun bedrijfsprocessen worden geleverd.	
63	Wijzigingsbeheer is ingericht conform het demand-delivery-supply mechanisme.	Beheer	Ten behoeve van het beheer moeten de rollen van vraagrijde (demand) en aanbodrijde (delivery) en beheer (supply) duidelijk zijn gedefinieerd. De aanvrager gaat over de vraag, de mogelijke baten voor de organisatie zijn en de mate waarin de wijziging past binnen de business. De aanbodrijde wordt gevormd door de partijen die moeten leveren (vernieuwen). De supply-zijde is verantwoordelijk voor het beheer en wordt eveneens ingeschakeld bij vernieuwing.	
64	Verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden met betrekking tot beheer van de informatievoorziening, zijn eenduidig belegd.	Beheer	Dit principe is doorgetrokken van het algemene principes dat alle verantwoordelijkheden helder moeten zijn belegd [MARI, 4.1.1].	De processen met betrekkingen tot het onderhoud en beheer zijn ingericht conform ITIL, ASL en BISL. Bij het opstarten van ontwikkelprojecten wordt een PSA opgesteld. De PSA is kaderstellend voor de uitvoering van het project. Voor applicatie-ontwikkeling wordt gebruik gemaakt van een gedocumenteerde ontwikkelmethodiek. Voor het ontwikkelen, testen en accepteren software wordt gebruik gemaakt van het OTAP-principe. De acceptatie-omgeving is een betrouwbare reflectie van de productie-omgeving.