

de Nationale Ombudsman

# Doel Architectuur

Uitgangspunten voor de informatie voorziening van de Nationale ombudsman.

Status: Definitief

Versie: 1.0

Wouter Sallé

8-7-2020

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>ALGEMEEN</b>	<b>3</b>
1.1	INLEIDING	3
1.2	STRATEGIE VOOR VERNIEUWING	4
1.3	DOELARCHITECTUUR	5
1.4	SAMENHANG	6
1.5	EINDBEELD	7
1.6	UITGANGSPUNTEN	8
<b>2</b>	<b>BRUIKBARE APPLICATIES IN 2024</b>	<b>9</b>
2.1	EINDBEELD BRUIKBARE APPLICATIES	10
2.2	UITGANGSPUNTEN	11
<b>3</b>	<b>VOLWAARDIGE INFORMATIEVOORZIENING BIJ NO</b>	<b>11</b>
3.1	EINDBEELD	11
3.2	UITGANGSPUNTEN	12
<b>4</b>	<b>KOSTENEFFICIËNTE, BESCHIKBARE EN VEILIGE IT IN 2024</b>	<b>12</b>
4.1	EINDBEELD	12
4.2	UITGANGSPUNTEN	13
<b>5</b>	<b>EEN ERKEND STEVIGE INFORMATIEPOSITIE VAN NO IN 2024</b>	<b>13</b>
5.1	EINDBEELD	13
5.2	UITGANGSPUNTEN	13
<b>6</b>	<b>ROADMAP EN PROJECTAANPAK</b>	<b>14</b>
6.1	ROADMAP	14
6.2	HOE PAKKEN WE PROJECTEN AAN:	14

Revisiehistorie:

Versie	Auteur	Status	Datum	Toelichting
0.1	WS	Concept	14-04-2020	Initiële versie
0.2	WS	Concept	11-06-2020	Opmerking EV verwerkt, plaatjes toegevoegd
1.0	WS	Definitief	08-07-2020	Opmerkingen DS verwerkt.

# 1 Algemeen

## 1.1 Inleiding

Het informatiebeleid van de Nationale ombudsman (No) opent met de stelling:

*“De Nationale ombudsman (No) is er voor de burger. Om deze rol adequaat in te vullen is moet de informatievoorziening geschikt zijn om de huidige werkprocessen én de ambities voor de toekomst te ondersteunen. Dat is nu nog niet het geval.”*

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman komen op voor mensen die vastlopen in de maatschappij. De werkzaamheden van de No krijgen steeds meer een integraal karakter: verbonden met relevante maatschappelijke vraagstukken, waarbij data en informatie in samenhang worden gepresenteerd.

Een doelarchitectuur geeft het bestuur van een organisatie het middel in handen om sturing te geven aan de gewenste veranderingen.

In de doelarchitectuur wordt de gewenste verandering geschetst. Voor de Nationale ombudsman gebeurt dit op basis van de I-Visie, het Informatiebeleid, verschillende interviews (zie verslagen van Edwin Valentijn) en ook aan door te kijken en luisteren wat er nodig is voor de organisatie.

De doelarchitectuur geeft ook aan welke uitgangspunten worden meegegeven aan de projecten die op basis van de doelarchitectuur worden uitgevoerd. Ook is een roadmap onderdeel van de doelarchitectuur, hierop worden de projectplannen van de onderliggende projecten/activiteiten gebaseerd. De projecten en de prioriteitstelling daarin worden vervolgens gestuurd vanuit Informatiemanagement

Deze doelarchitectuur stelt de bestuurders in staat om de ambities van de IV-transitie (volgend uit het Informatiebeleid van de No) en de realisatie van het informatieplan te sturen op 4 belangrijke ontwikkelingen:

1. Bruikbare applicaties in 2024
2. Volwaardig informatiemanagement bij No
3. Kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024
4. Een erkend stevige informatiepositie van No in 2024

Deze 4 onderwerpen hebben onderling veel raakvlakken en de realisatie daarvan moet daarom in samenhang plaatsvinden. Deze doelarchitectuur schetst die samenhang en geeft het management van de No het middel om deze verandering te sturen.

Hierbij wordt in de doelarchitectuur met name gekeken naar de informatietechnologie en de onderlinge samenhang daarvan. Het organisatorisch (her)structureren van de organisatie ligt buiten scope van dit document, hier zijn andere en betere middelen voor. Er worden wel aandachtspunten genoemd die binnen de organisatie geborgd moeten worden.

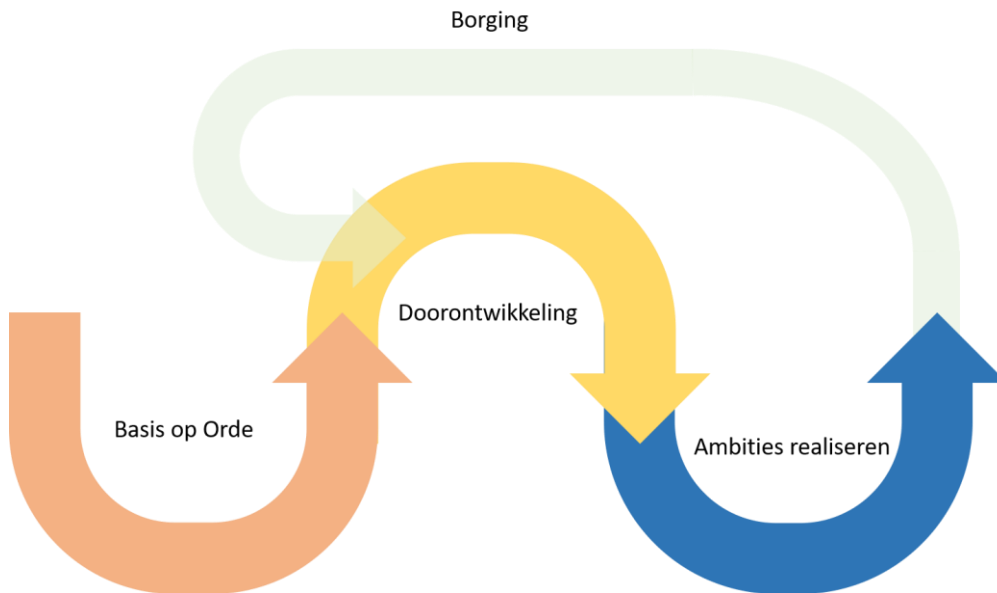
De roadmap zorgt ook dat er mijlpalen zijn waarop gestuurd kan worden en geven een indicatie van de fases waarin de roadmap uitgevoerd kan worden. Dit sluit aan op het informatieplan.

In de huidige situatie is er bij de No vooral een intern gerichte focus. Applicaties, server omgevingen, hardware en software, bijna alles heeft de No on premise staan.

## 1.2 Strategie voor vernieuwing

In 2019 is werkplekomgeving van de NO vernieuwd. De No staat nu voor de uitdaging om de overige IT voorzieningen te vervangen of structureel te upgraden en beheren. Hierdoor wordt de informatievoorziening beter beheersbaar en beter te beheren. Ook worden de omgevingen voorspelbaar en voldoen ze aan de eisen op gebied van beveiliging, wet- en regelgeving en beschikbaarheid. Hiermee wordt een eerste stap gezet op de ambitie voor bruikbare applicaties in 2024.

Voor de ICT zijn er drie fases te identificeren: basis op orde, doorontwikkeling en ambities (realiseren)



De basis op orde moet zijn. Er kan pas doorontwikkeld worden en er kunnen pas ambities gerealiseerd worden als het fundament, de basis goed is. Een deel hiervan is in het ICT jaarplan opgenomen.

Om vast te stellen dat de basis op orde is, dient er een baseline vastgesteld te worden. Deze baseline dient als meetlat waarlangs gekeken wordt of de basis ook echt op orde is.

Het voorstel is om de onderwerpen uit het jaarplan ICT te pakken als baseline voor de basis op orde. Indien deze onderwerpen uitgevoerd zijn is de No goed in control van haar eigen ICT omgeving en heeft de No een goed fundament liggen om op door te gaan ontwikkelen. De projecten uit het jaarplan zijn nodig om structureel kwalitatieve dienstverlening te leveren.

Daarna wordt gewerkt aan de doorontwikkeling van de ICT omgeving waarbij er nieuwe technologieën gebruikt gaan worden die nu nog niet of nauwelijks ingezet worden. Het gaat daarbij onder andere om het vervangen van de kennisbank en het zaakstelsel. Deze applicaties worden vervangen door herbruikbare componenten. Hiermee wordt een applicatielandschap ingericht dat is opgebouwd uit componenten die voor meerdere processen ingezet worden. Hierbij kan ook om bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van clouddiensten binnen of buiten de rijksoverheid. Na de implementatie van deze componenten dient de organisatie zelf regie te voeren op de leveranciers van componenten. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt of de componenten uit de cloud worden afgenomen of on premise neergezet zijn.

De laatste fase is daarna het nastreven van de ambities van de No. Met de eerste twee fases wordt het fundament gelegd om ambities te verwezenlijken. De ambities zijn een doorontwikkeling van de vier belangrijke ontwikkelingen<sup>1</sup> bij de No.

Hierbij geven met name "Volwaardig informatiemanagement bij No" en "Een erkend stevige informatiepositie van No in 2024" ruimte om ambitieus in te zijn. Maar ook "bruikbare applicaties in 2024" en "Kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024" kunnen als basis voor ambities dienen. Voor koste efficiënte, beschikbare en veilige IT kan bijvoorbeeld gedacht worden in vergaande samenwerking met andere HoCoSta's.

### 1.3 Doelarchitectuur

Een doelarchitectuur geeft de No het stuur in handen om richting te geven aan gewenste veranderingen.

In de doelarchitectuur wordt de gewenste verandering geschetst. Dit op basis van het informatiebeleid dat is vastgesteld.

De doelarchitectuur geeft ook aan welke beleidsuitgangspunten worden meegegeven aan de projecten die op basis van de doelarchitectuur worden uitgevoerd. Ook geeft de doelarchitectuur een plateauplanning weer, waarop de projectplannen van de onderliggende projecten/activiteiten worden gebaseerd. De projecten en de prioriteitstelling daarin worden vervolgens gestuurd vanuit het proces Portfoliomanagement.

Op basis van de doelarchitectuur en andere relevante kaders (cloud beleid en enterprise principes) en wet- en regelgeving wordt voor ieder project een Project Start Architectuur (PSA) opgesteld bij de start van het project. In deze PSA wordt voor bestuurders inzichtelijk gemaakt hoe het beleid, de kaders en regels worden vertaald naar de projectomgeving. De PSA is als het ware het contract tussen de opdrachtgever en het project en is leidend voor de op te stellen solutionarchitectuur<sup>2</sup>.

In deze doelarchitectuur zijn verschillende projecten uit het informatieplan opgenomen. Er wordt hierbij een duidelijk onderscheid gemaakt tussen organisatorische vraagstukken zoals bijvoorbeeld het inrichten van informatiemanagement en technologische vraagstukken zoals het vervangen van applicaties. Organisatorische vraagstukken zijn buiten scope, zie ook paragraaf '1.1 Inleiding'. Er worden wel oplossingen aangedragen om de positie van informatiemanagement te borgen en te versterken, maar dit zijn specifieke ICT gerelateerde adviezen.

Bij technische vraagstukken wordt er een uitwerking en een toekomstbeeld geschetst waarin daadwerkelijke technische keuzes gemaakt worden, welke ook toegelicht worden.

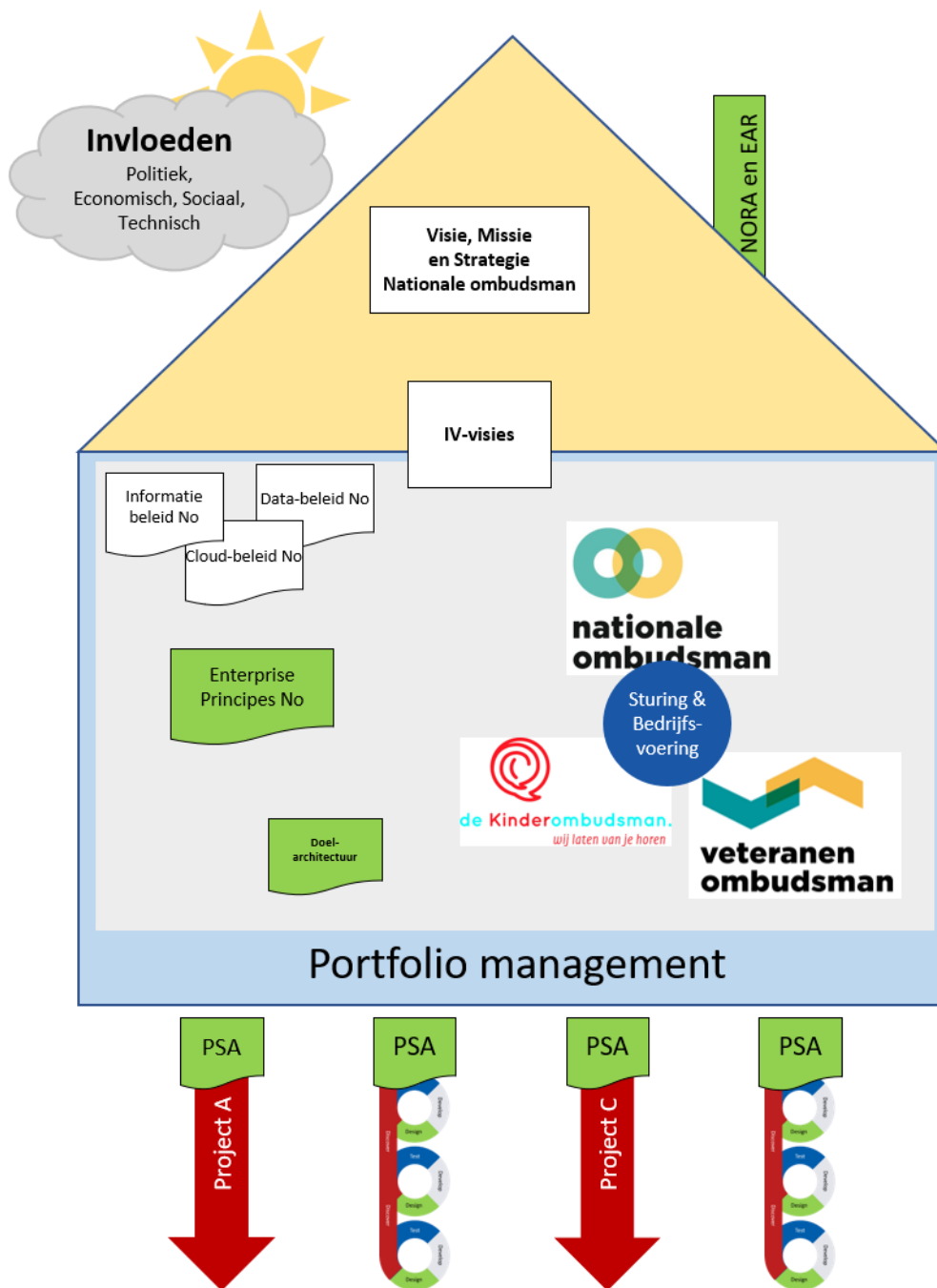
Het uiteindelijke doel is om met de doelarchitectuur te schetsen hoe de informatievoorziening bij de No versterkt kan worden en naar een hoger niveau getild kan worden.

De plaat hieronder vormt de basis voor het Nationale ombudsman architectuurdossier dat op dit moment wordt gevuld.

---

<sup>1</sup> Bruikbare applicaties in 2024; Volwaardig informatiemanagement bij No; Kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024; Een erkend stevige informatiepositie van No in 2024

<sup>2</sup> In het 'Nationale Ombudsman Architectuurdossier' is een begeleidend document opgenomen waarin de verschillende architecturen worden uitgelegd.



#### 1.4 Samenhang

In het informatieplan zijn naast de eerder genoemde strategische ontwikkelingen (zie 1.1 inleiding) ook resultaatgebieden genoemd, deze zijn:

1. Informatie en informatiemanagement
2. Applicaties
3. Technische infrastructuur en beveiliging

Deze resultaatgebieden zijn vervolgens opgesplitst in losse activiteiten waarvan sommigen nog in de onderzoekfase zitten waarbij de , maar bij andere activiteiten is helder is het eindbeeld. De activiteiten waarvan het eindbeeld duidelijk is zijn op projecten

De samenhang wordt gevormd door de doelen die gesteld zijn.

Om tot een kwalitatief goed applicatielandschap te komen waarbij invulling gegeven wordt de wensen en eisen van de organisatie moet het huidige applicatielandschap van de No op de schop worden genomen. Applicaties die aan vervanging toe zijn worden projectmatig vervangen. Denk hierbij met name aan:

- Verseon, DOS, BI, Bureaudoc
- de Kennisbank,
- Financieel systeem
- Email omgeving
- Backup omgeving

Daarnaast zijn er een aantal functionele wensen die met IT voorzieningen ingevuld kunnen worden, dit zorgt voor een uitbreiding van het applicatielandschap, echter hoeft dit niet tot meer complexiteit in het applicatielandschap te leiden. Dit wordt in de uitgangspunten toegelicht en uitgewerkt. De nieuwe functionele wensen zijn:

- Ontsluiten kennis voor professionals
- Effectief rapporteren aan gemeenten
- Implementatie WOO
- Website
- Beveiligd uitwisselen bestanden.
- Ombudsprudentie

Daarnaast zijn er nog projecten die helpen om de informatiepositie van de No te verbeteren of bijdragen aan de veiligheid en continuïteit van de applicaties die bij de No ingezet worden.

- Aanvullende maatregelen BIO<sup>3</sup>

Daarnaast is er nauwe samenhang met de ontwikkelingen op het gebied van data.

## 1.5 Eindbeeld

In 2024 is het applicatielandschap van de No een hybride mix van cloud en non cloud voorzieningen die afgenomen worden van leveranciers binnen en buiten de rijksoverheid. Processen zijn geoptimaliseerd en geïmplementeerd in een nieuw zaakstelsel waarbij de informatie uit dit zaakstelsel integer is opgeslagen en in verschillende andere toepassingen gebruikt kan worden. Denk hierbij aan klant dossiers, rapportages en kennisdeling. De burger kan een klacht digitaal, schriftelijk of telefonisch indienen en kan, indien de burger dit wenst op eigen initiatief, het dossier online raadplegen. Informatie van de No is beschikbaar voor andere professionals, burgers of andere belanghebbenden waarbij het adagium is: open tenzij....

---

<sup>3</sup> Op moment van opstellen van de doelarchitectuur is het resultaat van het BIO onderzoek nog niet bekend. Echter zijn de verbeterpunten uit het BIO rapport waar nodig aanleiding voor een scope uitbreiding van bestaande of toekomstige projecten

Informatiemanagement is ingericht zodat de informatievoorziening bij de No beheersbaar is en er snel en effectief invulling gegeven kan worden aan nieuwe wensen en verzoeken van medewerkers. Daarnaast is geborgd dat het applicatie landschap veilig, betaalbaar en beschikbaar blijft. Ook wordt er zorg gedragen dat informatie alleen beschikbaar is op basis van een toegekende rol binnen de organisatie.

Het gaat daarbij om een landschap dat door middel van herbruikbare componenten is opgebouwd. Hiermee wordt de ICT omgeving beter te beheren, maar is dit landschap ook beter beheersbaar te houden. Dit betekent dat bij de vervanging van ombudsman specifieke applicaties niet gekeken wordt naar een grote monolithische applicatie maar dat een applicatie opgedeeld wordt in componenten die specifiek ingericht zijn voor 1 taak. Dat component kan daarna ook gebruikt worden in een andere applicatie.

Daarnaast wordt alle informatie vanuit één plaats ontsloten. Er is één (virtuele) plaats waar documenten staan en worden opgeslagen, er is één plaats voor kennisdeling, er is één archief. Hiermee wordt de informatie huishouding van de No flexibel en toch eenduidig ingericht en kan ook de integriteit van de informatie gewaarborgd worden. Ook de toegang tot vertrouwelijke informatie is beheerd zodat alleen de informatie waar een medewerker voor geautoriseerd is ook daadwerkelijk toegankelijk is.

Als de voorzieningen en maatregelen uit deze doelarchitectuur zijn uitgevoerd heeft de No de kwaliteit van haar dienstverlening verbeterd en is er hoogwaardige informatie beschikbaar om, de klachten van burgers efficiënt en effectief te behandelen.

- Burgers en organisaties kunnen digitaal zaken afhandelen met de No, onze publieke dienstverlening verloopt digitaal.
- Via datamanagement zijn zowel de klachtafhandelingen-informatie (voor burgers en organisaties) als de bedrijfsvoeringsinformatie van de No van benodigde kwaliteit.
- Processen zijn innovatief ingericht waarin de No-medewerkers any place and any time hun werk kunnen doen.
- Is er een flexibel en efficiënt op componenten gebaseerd applicatielandschap dat ons in staat stelt om op een effectieve wijze data, informatie en kennis te gebruiken in onze dagelijkse werkzaamheden.
- Is gegevensuitwisseling binnen de No niet meer nodig (één bron) en kan gegevensuitwisseling met instanties op veilige wijze plaatsvinden.

## 1.6 Uitgangspunten

Onderstaande kaders, richtlijnen en regelgeving worden voor alle activiteiten nageleefd. In de PSA's die opgesteld worden dient een vertaling van de relevante kaders, richtlijnen en regelgeving naar de projectomgeving te worden opgenomen. Afwijkingen worden (bijv: in PSA's) expliciet ter besluitvorming aan opdrachtgevers voorgelegd:

- Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA) en de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA, specifiek voor zaaksystemen)
- De Enterprise principes van de NO
- We gebruiken de vastgestelde standaarden zoals vastgelegd bij het Forum standaardisatie
- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Overheidsbrede voorzieningen.
- We maken bij voorkeur gebruik van Open Source software boven Closed source software.

- We hergebruiken componenten voordat we nieuwe standaard componenten aanschaffen voordat we nieuwe software laten ontwikkelen.
- We voldoen aan de afspraken uit de Wet Open Overheid.

Vanwege het ontbreken van een volledig overzicht van de technische inrichting van de huidige informatie voorziening en de versnippering van de ict middelen die op dit moment bij de No ingezet wordt is besloten om geen IST te schetsen in de doelarchitectuur. Daar waar nodig zal gebruik gemaakt worden van bestaande informatie en geadviseerd worden om nader onderzoek te doen voor dat specifieke project. .

Om een applicatielandschap goed te kunnen beheren en beheersen is het belangrijk dat er regie gevoerd wordt op het applicatielandschap. Daarnaast moeten er keuzes gemaakt worden in de inrichting van het landschap. Deze keuzes worden ook ingegeven uit de Enterprise principes. Het maken van deze keuzes draagt in grote mate bij aan een kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024.

## 2 Bruikbare Applicaties in 2024

Er wordt bij de No zaakgericht, datagedreven gewerkt in een gebruiksvriendelijke en veilige omgeving die voldoet aan de huidige wet en regelgeving. De IT omgeving van de No wordt beheerd en is beheersbaar en eenvoudig aanpasbaar aan nieuwe wensen en eisen.

Voor de invulling van bruikbare applicaties in 2024 worden de volgende applicaties genoemd die vervangen dienen te worden volgens het beleidsplan

- Verseon, DOS, BI
- de Kennisbank,
- Financieel systeem
- Email omgeving
- Backup omgeving
- Publicaties (nu via de website)

Deze applicaties vervullen nu meerdere functies:

Verseon bestaat uit:

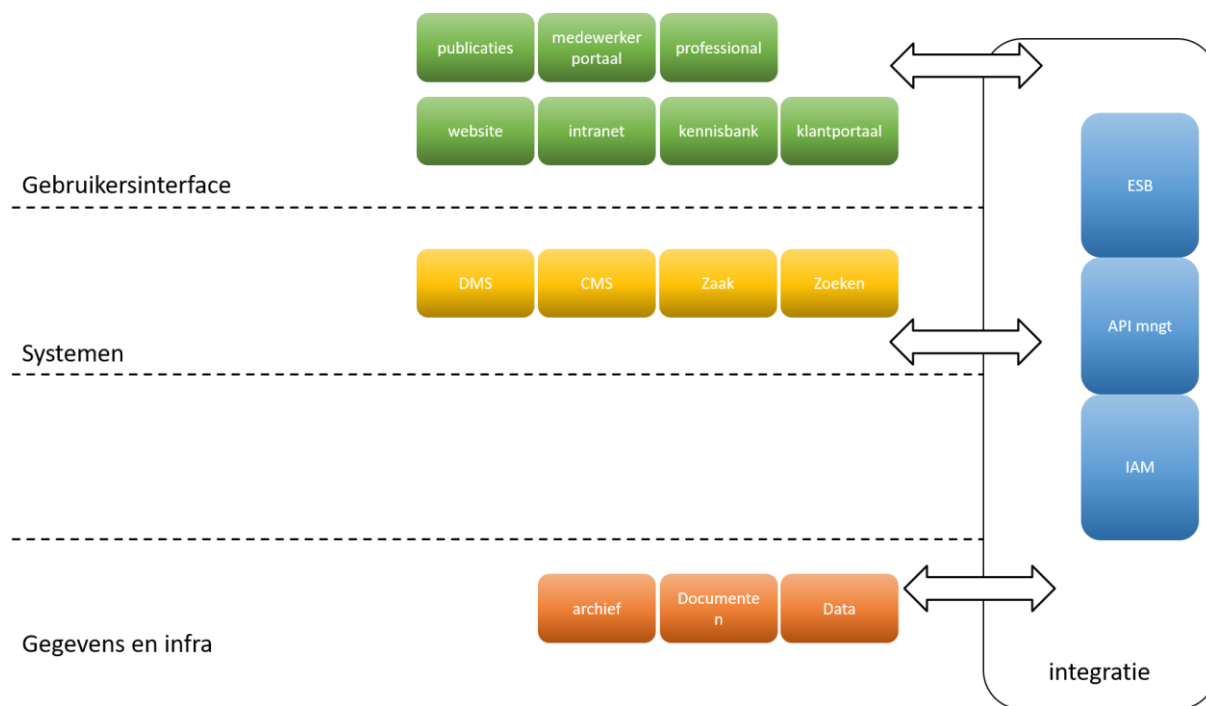
- DMS (archief) voor klachtafhandeling
- DMS (archief) voor bedrijfsvoering
- Zaaksysteem voor klachtafhandeling en -onderzoek
- Contactenregistratie
- Rapportages
- IAM

De kennisbank omvat

- Content
- contactgegevens
- DMS
- IAM

Dit zijn twee specifieke applicaties, maar hier is al zichtbaar dat beide applicaties veel gemeenschappelijke functionaliteiten delen.

Een voorbeeld van een landschap dat opgebouwd is uit componenten is hieronder weergegeven



## 2.1 Eindbeeld bruikbare applicaties

- Er is een No-brede voorziening voorhanden om processen digitaal en zaakgericht af te handelen.
- Zijn de No-processen op basis van deze voorziening gedigitaliseerd.
- Hebben we een generieke voorziening voor het vastleggen van kennisgegevens.
- Zijn (op termijn) alle bedrijfsprocessen bij de Nationale ombudsman ook ondergebracht in deze No-brede voorziening.
- Hebben we digitale publieke dienstverlening ingericht en kunnen burgers digitaal klachten indienen/zaken opstarten en de voortgang ervan monitoren.
- Worden de koppelingen met externe systemen die noodzakelijk zijn voor het afhandelen van zaken (bijvoorbeeld de basisregistraties) gefaciliteerd door het Informatie Uitwissel Platform.
- Hebben we het beheer / de governance op deze omgevingen ingericht.

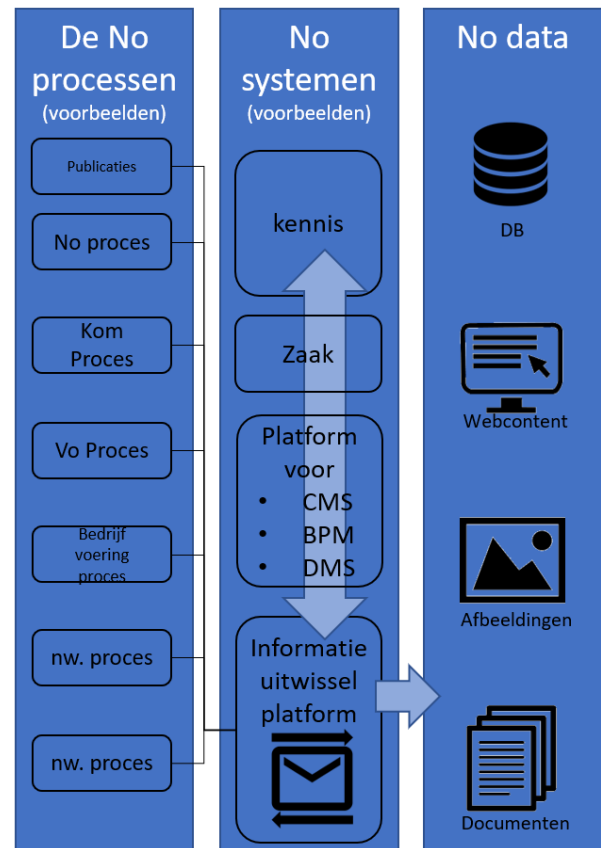
## 2.2 Uitgangspunten

Het applicatielandschap van de No wordt modulair ingericht. Er wordt een scheiding aangebracht tussen de voorkant, ook wel frontend, user interface (UI) of SaaS genoemd, de verwerkinglaag, ook wel middleware of PaaS genaamd en de opslag van gegevens, dit laatste gebeurt in de infrastructuur.

Een proces wordt niet in de frontend vastgelegd. Dit gebeurt in de middleware. Hierdoor is er maar één oplossing nodig voor het implementeren van de verschillende processen. Dit kan een zaakgericht werken module zijn.

Eén document management systeem ondersteunt alle frontend applicaties. Hierdoor wordt informatie eenduidig opgeslagen en is informatie ook op eenvoudige wijze te ontsluiten, het gebeurt immers altijd op dezelfde manier.

Het emailplatform is geen onderdeel van het modulair op te bouwen systeem. Het emailplatform wordt hoogstwaarschijnlijk een generieke breed gebruikte oplossing die alle kenmerken draagt van de huidige omgeving. De emailoplossing wordt wel gelinkt aan het uitwisselplatform om eenvoudig documenten toe te voegen of op te slaan.



## 3 Volwaardige Informatievoorziening bij No

Op het moment van schrijven zijn bij de No de eerste stappen gezet met het inrichten van informatie management. Door een volwaardige informatievoorziening in te richten krijgt de No in de toekomst meer en beter grip op de informatiestromen binnen de organisatie. Ook wordt de IT omgeving voorspelbaar en kan er proactief in plaats van reactief gestuurd worden op ontwikkelingen. In deze doelarchitectuur ligt de nadruk op de technische invulling van informatiemanagement. Met het aanstellen van een informatiemanager is de eerste stap gezet op de organisatorische invulling. Voor de organisatorische invulling kan op een later tijdstip, na overleg met de nieuwe informatiemanager, een aanvulling op dit hoofdstuk gedaan worden.

### 3.1 Eindbeeld

Doordat de informatievoorziening bij de No ingericht is, is de IT omgeving van de No voorspelbaar geworden en zijn de stabiliteit en continuïteit van de IT middelen gewaarborgd. Ook worden informatievoorziening verzoeken en vragen structureel en eenduidig opgepakt. Over deze activiteiten wordt gerapporteerd aan het management.

In 2024 is de No in controle op de informatievoorziening. De No oefent een stevige regierol uit op de voorzieningen die niet in eigen huis gehost en (technisch) beheerd worden en heeft zo controle over haar omgevingen. Daar waar mogelijk en gewenst doet de No dit in samenwerking met andere HoCoSta's.

De No heeft haar incident-, change- en problem-management ingericht en rapporteert maandelijks aan de verantwoordelijk manager. Om incident- change- en problem-management gestructureerd uit te kunnen voeren heeft de No goed inzichtelijk hoe haar IT omgeving is ingericht en opgebouwd. Ook waakt informatie management over de veiligheid van de IT omgeving, de No is daarmee in control op het veiligheidsaspect. Dit gebeurt onder andere door middel van een CMDB<sup>4</sup> maar ook door jaarlijks een audit uit te laten voeren. Om de CMDB up to date te houden is configuratiemanagement<sup>5</sup> ingericht.

Portofoliomanagement is ingericht om grip te houden op de projecten. Hiermee voert de No projecten gestructureerd uit en wordt de onderlinge samenhang van de projecten bewaakt.

Uitgangspunten

- Incident, change en problem management processen worden ingericht
- Er is een systeem (de CMDB) beschikbaar voor het vastleggen van de configuratie items bij de No.
- Er is een ticket registratie systeem ingericht voor het vastleggen van incidenten, problems en changes
- Het ticket systeem en de CMDB zijn aan elkaar gekoppeld.

## 4 Kostenefficiënte, beschikbare en veilige IT in 2024

Om kosten efficiënt en veilig in een beschikbare IT omgeving te werken moeten er een aantal stappen genomen worden. Deze projecten zorgen ervoor dat de generieke kantoorautomatisering up to date is, maar ook voor een veilige omgeving waar bij dataverlies de data probleemloos teruggezet kan worden vanuit een backup omgeving. Dit wordt bereikt door een aantal projecten uit te voeren.

### 4.1 Eindbeeld

In 2024 heeft de No de volgende resultaten bereikt om kostenefficiënt in een veilige en beschikbare IT omgeving te werken:

- de eisen van de BIO die voor de No van toepassing zijn, zijn geïmplementeerd
- is de standaard kantoor automatisering en dan met name de email voorziening is vernieuwd en wordt gestructureerd onderhouden.
- is een veilige oplossing om (grote) bestanden uit te wisselen met andere (overheid) organisaties beschikbaar, dit kan ook oplossing zijn die al beschikbaar is binnen de rijksoverheid
- worden backups volgens een vast proces betrouwbaar en regelmatig gemaakt zodat data die in de werkomgeving door een incident verloren is gegaan ten alle tijden weer teruggeplaatst kan worden.

---

<sup>4</sup> Zie ook voetnoot 3. CMDB is de configuration management database. Door bij te houden wat en welke hardware en software waar staat is inzichtelijk hoe de omgeving is opgebouwd en kan waar nodig actie genomen worden om bijvoorbeeld licenties uit te breiden of om soft- of hardware te vervangen.

<sup>5</sup> [https://www.noraonline.nl/wiki/ISOR:\(Software\)\\_configuratie\\_management](https://www.noraonline.nl/wiki/ISOR:(Software)_configuratie_management)

De gevolgen hiervan zijn dat de veiligheid, beschikbaarheid en efficiëntie toenemen. Over het algemeen dalen of blijven de kosten bij vergelijkbare trajecten gelijk. Echter is gezien de onderbesteding in de ICT de afgelopen jaren niet te voorspellen dat de kosten dalen.

## 4.2 Uitgangspunten

- De No implementeert de aanbevelingen van de BIO audit
- De No werkt volgens standaarden zodat implementatie van systemen eenduidig is en eenvoudiger wordt. Hiermee zal beveiliging, continuïteit en beschikbaarheid ook eenvoudiger te realiseren zijn.
- De No past security, privacy en archiving by design toe.

Deze uitgangspunten hebben invloed op de uiteindelijke beheerkosten. Door eenduidigheid en voorspelbaarheid, maar ook overdraagbaarheid (gebruik standaarden) is beheer eenvoudiger en, indien nodig, eenvoudiger overdraagbaar.

# 5 Een erkend stevige informatiepositie van No in 2024

## 5.1 Eindbeeld

- De No stelt data en kennis beschikbaar voor andere professionals. Deze data en kennis wordt gebruiksvriendelijk ontsloten zodat dit zonder tussenkomst van een medewerkers te benaderen is.
- Op basis van analyses en data onderzoek wordt beleid sneller aangepast aan de huidige eisen en verwachtingen van de samenleving. Ook worden ontwikkelingen bij doelgroepen en trends in het voorkomen van misstanden snel en effectief opgepakt en doorgevoerd.
- Rapportages voor gemeenten zijn ad hoc online opvraagbaar en worden automatisch maandelijks gegenereerd en verstuurd. Daarnaast is het mogelijk om data op te halen om een eigen rapportage te creëren.
- De No stelt alle data en documenten beschikbaar via internet tenzij er in de data of documenten vertrouwelijke gegevens staan. Denk daarbij aan persoonsgegevens of andere gevoelige informatie. Data documentatie wordt alleen met een bekende reden niet ontsloten. Het principe "Open tenzij...." is omarmd door de No.

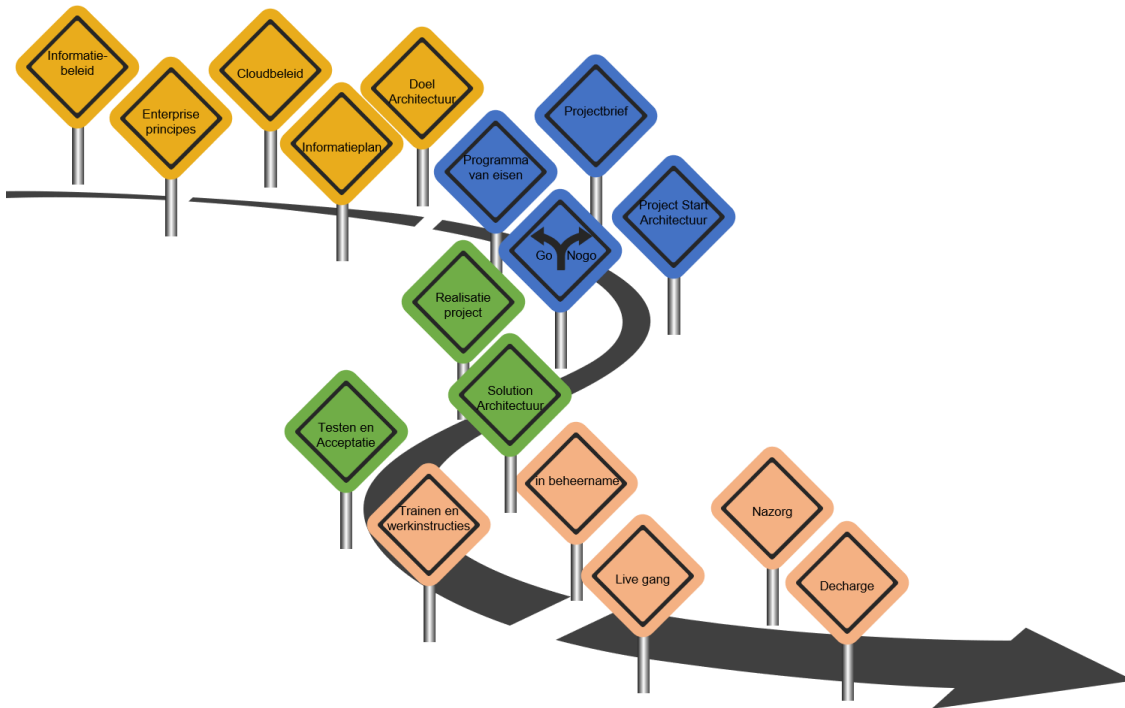
## 5.2 Uitgangspunten

- Er is een vastgesteld databeleid/vastgestelde datastrategie. Deze vormt de basis voor wijzigingen en nieuwe ontwikkelingen in de manier waarop de No met data en documenten omgaat.
- De integriteit en kwaliteit van data en documenten wordt gewaarborgd door eenmalige opslag en meervoudig gebruik.

## 6 Roadmap en projectaanpak

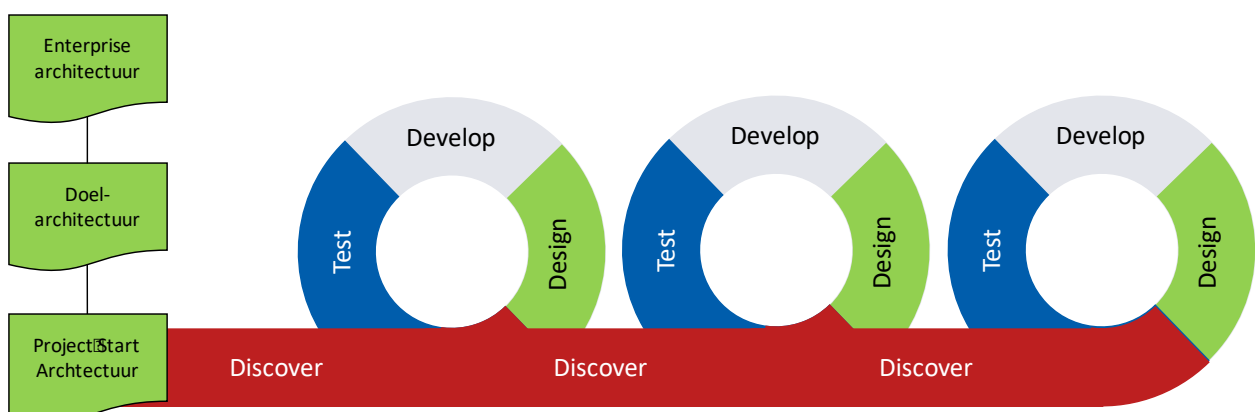
### 6.1 Roadmap

Een roadmap is een planningstechniek die de doelen en mijlpalen van een project in een tijdlijn plaatst. Deze zijn gegroepeerd in een enkele visuele weergave. Dit is dus geen regulier projectplan omdat het niet alle details van een project bevat; in plaats daarvan is het een eenvoudig, begrijpelijk, strategisch hulpmiddel op hoog niveau. In de doelarchitectuur dient het om inzichtelijk te maken welke stappen wanneer gezet moeten worden en waar mijlpalen en beslismomenten ingepast kunnen worden. Projecten werken de roadmap nader uit voor het desbetreffende project.



### 6.2 Hoe pakken we projecten aan:

Veel projecten waar andere overheidspartijen of externe leveranciers bij betrokken zijn zullen Agile uitgevoerd worden. Hierbij worden in korte sprints functionaliteiten tot stand gebracht en vind er door constante feedback aan het team tijdige bijsturing plaats. Dit helpt om te zorgen dat het uiteindelijke projectresultaat aansluit bij de wensen van de organisatie. Het ligt voor de hand om, zeker in het geval van het doel "Bruikbare applicaties in 2024" bij het merendeel van de projecten te kiezen voor een agile aanpak. Een project dat Agile wordt uitgevoerd ziet er als volgt uit. :



Voorop moet echter blijven staan dat de overall-projectaanpak degelijk en systematisch is. In lijn hiermee kunnen dan ook afspraken met betrekking tot portfoliomanagement gemaakt worden zoals:

1. Op basis van o.a. een intake en een impactanalyse vindt besluitvorming plaats in het BVO. Na besluitvorming in het BVO stelt de opdrachtgever een projectbrief vast.
2. Bij de start van een traject wordt een projectplan opgesteld en een Project Start Architectuur. Tijdens het project wordt de solutionarchitectuur opgesteld.
3. Bij grotere trajecten geldt dat een overall projectplan wordt opgesteld, gevolgd door een aantal faseplannen.
4. Pilots en Proof of Concepts (POC) worden niet in productie gebracht. Pilots en POC's worden gedaan om te leren, om te toetsen. Ze worden uitgevoerd
  - o op basis een degelijk pilot-of poc ontwerp;
  - o met vooraf vastgestelde beoordelingscriteria.

Na een pilot volgt een aparte fase waarin de pilot wordt aangepast voor daadwerkelijke productie. Proofs of concept (POCs) gaan na beoordeling NIET naar productie. De aard van een POC is daarvoor niet geschikt.

Hieronder is de aanpak gevisualiseerd:

