

ID	Principe	Omschrijving	Rationale
A01	Geen applicatie zonder eigenaar	Iedere applicatie dient een eigenaar op afdelingshoofd niveau in de gebruikersorganisatie te hebben. Het mandaat om strategische beslissingen te nemen (ontwikkelen, uitfasen, vervangen) moet duidelijk belegd zijn. Voor generieke applicaties ligt het eigenaarschap bij het hoofd Dienstverlening & informatie	Onduidelijk mandaat vertraagt besluitvorming. Gebrek aan eigenaarschap kan een indicatie zijn dat de toegevoegde waarde van de applicatie onder druk staat en kan aanleiding voor rationalisatie zijn
A02	Geen verzoek zonder sponsor	Ieder verzoek tot implementatie, uitfasering of aanpassing dient een sponsor op afdelingshoofd niveau te hebben, die zich committeert aan het verzoek en deze richting de organisatie uitdraagt	Nieuwe applicaties, functionaliteiten en koppelingen leiden tot veranderingen in werkprocessen. Zonder eigenaarschap in de organisatie staan draagvlak en adoptie onder druk. Dit eigenaarschap ligt in de organisatie, niet bij D&I
A03	Hergebruik vóór aanschaf	Voordat besloten wordt tot aanschaf of implementatie van een nieuwe applicatie wordt geanalyseerd in hoeverre bestaande applicaties uitgenut kunnen worden. Waar aanschaf of implementatie nodig is zoeken we actief naar gezamenlijkheid binnen bestaande samenwerkingsverbanden	Gebruik van bestaande oplossingen leidt tot meer grip, harmonisatie en efficiëntie en verlaagt kosten en complexiteit. Functionele overlap tussen oplossingen wordt voorkomen
A04	De basis is standaard	Waar mogelijk maken we gebruik van generieke processen, applicaties, functionaliteiten en informatie. Afwijkingen of aanpassingen zijn uitzondering en gebaseerd op een duidelijke motivering	Gebruik van standaard oplossingen leidt tot flexibiliteit, lagere beheerkosten en eenvoudiger overdracht en vervanging. Maatwerk kan in gevallen nodig zijn maar zorgt voor extra complexiteit en beheer
A05	Toetsing op toegevoegde waarde	ICT oplossingen worden geïmplementeerd op basis van duidelijke behoeften, meerwaarde en een vastgelegde afweging van kosten en baten	Implementatie zonder duidelijke behoefte en meerwaarde verhoogt de kans op onduidelijkheid, gebrek aan draagvlak en verlaagt de kans op realisatie van de beoogde voordelen
A06	Data heeft één bron, en bij voorkeur ook één plek	Indien applicaties data van buiten de eigen database nodig hebben, onttrekken ze die - geautomatiseerd - aan de bron en niet aan een afslag van die bron. Bij voorkeur wordt duplicatie van data helemaal voorkomen en wordt data geraadpleegd in plaats van gedupliceerd	Data duplicatie verhoogt de kans op inconsistenties en vertragingen. Op het moment dat duplicatie onvermijdbaar is geldt dat de bron leidend moet zijn, om te voorkomen dat inconsistenties doorwerken in derde systemen
A07	Bewezen technologie voor kritische processen	Technische oplossingen worden alleen geïmplementeerd als deze demonstratief succesvol in een soortgelijke omgeving zijn geïmplementeerd. Met name bij kritische, primaire processen zijn we terughoudend met experimenten en vroege adoptie	Technologie die in de kinderschoenen staat of zich nog niet heeft bewezen heeft een verhoogd risico op kinderziekten en problemen. Dit vermindert draagvlak en adoptie in de gebruikersorganisatie en verlaagt de kans op een succesvolle implementatie
A08	Geen implementatie zonder beheer	ICT oplossingen worden pas in gebruik genomen nadat service levels, beheer, rollen en verantwoordelijkheden expliciet zijn afgestemd en vastgelegd. Dit omvat verantwoordelijkheden bij functioneel beheer, het Shared Service Center en de leverancier	Het niet vastleggen van afspraken rondom beheer, inrichting van (vaste) service niveaus, leveranciermanagement en contractmanagement vergroot de kans op onduidelijkheden en risico's bij afhandeling van verstoringen
A09	We investeren in wendbaarheid	We implementeren bij voorkeur Software as a Service (SaaS) toepassingen en bouwen onze afhankelijkheid van Citrix af. Afhankelijkheid van specifieke browsers, operating systems of devices wordt zoveel mogelijk vermeden. We maken bewuste keuzes in contractvorm en -duur	De opgaven in dienstverlening en bedrijfsvoering, verwachtingen vanuit organisatie en maatschappij en ontwikkelingen in wetgeving en technologie vragen om een wendbare ICT, die snel kan inspelen op nieuwe situaties en wensen
A10	Aansluiting bij landelijke bouwstenen en standaarden	Waar mogelijk maken we gebruik van open standaarden zoals vastgelegd door het Forum Standaardisatie en landelijke bouwstenen zoals de basisregistraties, identity management standaarden, informatie-uitwisselingstandaarden en contactfuncties	Gebruik leidt tot standaardisatie en uniformiteit en draagt er aan bij dat de afnemers de overheid in haar dienstverlening als één organisatie ervaren. Daarnaast vergemakkelijkt het data uitwisseling, vergroot het de flexibiliteit en voorkomt het inconsistenties
A11	De klant centraal	Oplossingen worden ontworpen en geselecteerd met de klant in gedachten: hoe helpt dit onze dienstverlening transparant, klantvriendelijk en efficiënt in te richten? Hierbij gaat het klantbelang boven het organisatiebelang	In het oog houden van het bestaansrecht van de gemeente helpt bij het stellen van prioriteiten en voorkomt investeringen die niet bijdragen aan het groter geheel
A12	Eén gezicht naar buiten	Kampen is voor de klant één organisatie, dat wil zeggen dat de gemeente met één gezicht naar buiten treedt. Informatie en dienstverlening zijn consistent en onafhankelijk van het gekozen kanaal	Standaardisatie en uniformiteit in de dienstverlening, contactmogelijkheden en portalen vergroten transparantie en gebruiksgemak voor de afnemer
A13	Systemen zijn veilig en betrouwbaar	Systemen bieden voorzieningen voor authenticatie, autorisatie, privacy en beveiliging overeenkomstig de vereisten in de BIO, ISO 27000 en de AVG en worden vóór aanschaf hierop getoetst	Het opnemen van beveiligings- en privacyoverwegingen, identificeren van risico's en nemen van maatregelen helpt om latere herstelkosten te verminderen. De baselinetoeets, risico-analyse en DPIA helpen hierbij om te voldoen aan wet- en regelgeving
A14	In lijn met Common Ground	We omarmen het gedachtegoed van Common Ground en werken zoveel mogelijk met toepassingen die de bijbehorende architectuur-uitgangspunten volgen (open source, scheiding data-functionaliteit, raadplegen i.p.v. dupliceren, modulaire componenten etc.)	Common Ground draagt bij aan een efficiëntere dienstverlening door innovatie te stimuleren, het risico op inconsistenties te verlagen en gegevens realtime beschikbaar te stellen voor gebruik in processen en applicaties
A15	Data worden gearchiveerd	Voordat we oplossingen implementeren leggen we vast hoe we omgaan met het bewaren, archiveren en vernietigen van de betrokken data. Met leveranciers maken we aan de voorkant afspraken over data eigenaarschap en data overdracht ten tijde van een toekomstig ontbinden van de relatie	Data kunnen ondergebracht worden in applicaties of omgevingen van externe leveranciers, maar blijven eigendom van de gemeente. Het is onze verantwoordelijkheid deze op een veilige en juridisch correcte manier te bewaren en vernietigen
A16	Oplossingen zijn toegankelijk	Apps en websites die door externe klanten, inwoners en/of organisaties gebruikt worden dienen te voldoen aan de wettelijke eisen rondom digitale toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid is een wettelijke verplichting. Voor meer informatie over de wettelijke eisen en standaarden op dit gebied, zie https://www.digitoeankelijk.nl/uitleg-van-eisen