

Werken onder architectuur bij Senzer – Architectuurprincipes

Inhoud

Werken onder architectuur bij Senzer – Architectuurprincipes	1
Inleiding en definities	2
GAP01 – Verplaats je in de gebruiker	3
GAP02 – Geef inzicht in de afhandeling van de dienst	4
GAP03 – Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat	5
GAP04 – Bundel diensten	6
GAP05 – Bied de dienst proactief aan	7
GAP06 – Hergebruik vóór kopen, vóór maken	8
GAP07 – Bouw diensten modulair op	9
GAP08 – Standaardiseer waar mogelijk	10
GAP09 – Beschrijf de dienst nauwkeurig	11
GAP10 – Neem gegevens als fundament	12
GAP11 – Pas doelbinding toe	13
GAP12 – Informeer bij de bron	14
GAP13 – Beheers risico's voortdurend	15
GAP14 – Verifieer altijd	16
GAP15 – Maak diensten schaalbaar	17
GAP17 – Stuur cyclisch op kwaliteit	18
GAP18 – Bied regie op gegevens	19
GAP19 – Zorg voor digitale inclusie	20
GAP20 – Zorg voor digitale weerbaarheid	21

Inleiding en definities

Bij Senzer werken we onder architectuur om onze dienstverlening, processen en systemen toekomstbestendig, samenhangend en begrijpelijk te maken. Architectuurprincipes vormen het kompas waarmee we projecten en veranderingen toetsen en richting geven.

In dit document gebruiken we de volgende termen:

- **Gebruiker:** Verzamelnaam voor iedereen die werkt met een dienst, proces of systeem van Senzer. Dit zijn:
 - **Cliënten / Doelgroepmedewerkers:** Mensen die gebruikmaken van Senzer-dienstverlening, bijvoorbeeld onder de Participatiewet, re-integratie of begeleidingstrajecten.
 - **Medewerkers:** Personen in dienst van Senzer, maar óók cliënten/doelgroepmedewerkers die via Senzer (tijdelijk of structureel) werken bij Senzer of gedetacheerd zijn bij een ketenpartner of werkgever.
 - **Ketenpartners:** Externe organisaties waarmee Senzer samenwerkt, zoals gemeenten, UWV, zorginstellingen en werkgevers.
 - **Werkgevers:** Organisaties of bedrijven waar een cliënt/doelgroepmedewerker via Senzer werkt (bijvoorbeeld via detachering of re-integratie).

Let op: Eén persoon kan bij Senzer meerdere rollen tegelijk hebben (bijvoorbeeld een cliënt die als medewerker werkt, of een medewerker die via detachering actief is bij een werkgever). In dit document gebruiken we standaard de term “**gebruiker**” als verzamelnaam, en lichten we het onderscheid toe als dat relevant is voor het principe.

GAP01 – Verplaats je in de gebruiker

Stelling (GEMMA):

Ontwerp, realiseer en verbeter de dienst vanuit het perspectief van de afnemer.

Rationale (GEMMA):

Om een kwalitatief goede dienst met ondersteunende systemen te leveren is het nodig om niet alleen het perspectief van de overheidsdienstverlener, maar óók het perspectief, de beweegredenen, verwachtingen en context van de afnemer mee te nemen. Bij externe diensten is dat de burger, ondernemer of bezoeker; bij interne diensten de medewerker.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Alle digitale diensten bij Senzer worden ontworpen vanuit de praktijk en beleving van de gebruiker. Dit betekent: begrijpelijke taal, standaard toepassen van WCAG (toegankelijkheid), meertaligheid waar nodig, keuze in digitale en fysieke kanalen, en gebruikersgerichte beveiliging. Gebruikers moeten eenvoudig weten waar ze zijn in het proces, wat er van hen wordt verwacht en welke stappen volgen. Gebruikersonderzoek en feedback zijn standaard bij ontwerp en verbetering.

Toetsingsvraag:

Is het ontwerp aantoonbaar afgestemd op de context, vaardigheden, taal, beperkingen en voorkeurskanalen van de gebruiker? Zijn toegankelijkheid, begrijpelijkheid en gebruiksgemak zichtbaar in de dienst?

Gevolg van niet toepassen:

Diensten worden minder of verkeerd gebruikt, gebruikers zoeken onveilige omwegen of haken af, kwetsbare groepen worden uitgesloten en het vertrouwen in Senzer als dienstverlener neemt af.

Metafoor:



Je kunt geen route uitstippelen als je niet weet waar de reiziger vandaan komt.

GAP02 – Geef inzicht in de afhandeling van de dienst

Stelling (GEMMA):

Beschrijf nauwkeurig, positioneer deze helder binnen het dienstenaanbod en informeer de afnemer over de dienst, zowel procesmatig als inhoudelijk.

Rationale (GEMMA):

Een heldere beschrijving van het wat, het doel en wettelijk kader inclusief interactiemomenten, positionering, criteria en voorwaarden draagt bij aan het gebruik van de dienst en maakt deze gemakkelijker vindbaar. Het draagt bij aan het begrip van afnemers van wat de dienst wel en niet te bieden heeft, ten opzichte van andere verwante diensten. Afnemers willen graag inzicht hebben in de voortgang en (deel)beslissingen van de dienstverlening. Dit is onder andere van belang wanneer de afnemer het resultaat nodig heeft voor vervolgactiviteiten.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Informatiearchitectuur (ondersteunend)

Implicaties voor Senzer:

Elke dienst of traject moet glashelder zijn. Gebruikers weten wat het doel is, wat ze kunnen verwachten, wat er van hen wordt gevraagd, welke stappen er zijn, hun rechten en plichten en onder welke voorwaarden wordt geleverd. Gebruikers kunnen hun status eenvoudig volgen, bijvoorbeeld in een portaal, dashboard, mail of bij het fysieke loket. Belangrijke besluiten zijn herleidbaar en begrijpelijk. Elk nieuw project wordt getoetst op of de dienst of functionaliteit al bestaat en er wordt afgestemd met collega's of partners om dubbel werk te voorkomen. Rollen en verantwoordelijkheden zijn altijd duidelijk afgesproken.

Toetsingsvraag:

Kunnen gebruikers of collega's eenvoudig zien waar ze staan, wat hun rechten en plichten zijn en wie verantwoordelijk is voor welke stap? Is deze informatie direct vindbaar en gecommuniceerd?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers raken het overzicht kwijt, stellen steeds dezelfde vragen, missen deadlines, of ondernemen onnodig werk. Dit leidt tot klachten, inefficiëntie en een lagere tevredenheid bij zowel gebruikers als medewerkers.

Metafoor:

 Een dienst zonder inzicht is als een treinreis zonder vertrekbord: je weet nooit zeker waar je bent of wanneer je aankomt.

GAP03 – Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat

Stelling (GEMMA):

Lever een gelijkwaardige uitkomst, ongeacht het gebruikte kanaal. Bied de dienst aan via internet, fysiek (off-line) en eventueel via andere passende kanalen waar de afnemer gebruik van kan maken.

Rationale (GEMMA):

Afnemers verwachten een gelijkwaardig resultaat, dat niet beïnvloed wordt door hun kanaalkeuze. Het mag dus voor het resultaat van de dienst geen verschil uitmaken of deze bijvoorbeeld via internet of fysiek is aangevraagd. De geleverde informatie is in alle gevallen hetzelfde, ongeacht de plaats of medewerker die deze informatie levert.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Technische architectuur (ondersteunend)

Implicaties voor Senzer:

Elke dienst van Senzer levert altijd dezelfde uitkomst, of deze nu digitaal, telefonisch, fysiek aan de balie of via een ketenpartner wordt afgehandeld. Dit betekent dat processen en systemen zo zijn ingericht dat informatie en besluiten niet afhangen van het gekozen kanaal. Kanalen worden onderling goed afgestemd (omnichannel), zodat gegevens, status en rechten overal gelijk zijn. Gebruikers kunnen hun voorkeurskanaal kiezen zonder risico op onduidelijkheid, vertraging of afwijkende behandeling. Er is altijd een duidelijk contactpunt voor vragen. Identificatie en authenticatie zijn kanaal-onafhankelijk geregeld volgens (overheids)standaarden.

Toetsingsvraag:

Is de dienst zo ingericht dat het gekozen kanaal geen invloed heeft op het resultaat, de informatie of de snelheid? Zijn alle kanalen op elkaar afgestemd en krijgen gebruikers altijd hetzelfde antwoord, ongeacht de ingang?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers raken gefrustreerd omdat ze via het ene kanaal een ander antwoord, andere behandeling of langere doorlooptijd krijgen dan via een ander kanaal. Dit leidt tot verwarring, ongelijkheid, meer klachten en het risico op fouten of dubbele administratie.

Metafoor:

■ Of je nu via de voordeur, de achterdeur of het raam binnenkomt: je eindigt altijd in dezelfde kamer.

GAP04 – Bundel diensten

Stelling (GEMMA):

Bundel de dienst met andere voor de afnemer relevante diensten binnen de keten, zodat die in één keer afgenomen kunnen worden.

Rationale (GEMMA):

Door bundeling van diensten nemen gebruiksgemak en meerwaarde voor afnemers toe: waar voorheen meerdere aanvragen nodig waren, kan nu met één aanvraag worden volstaan. Tevens kunnen overheidsdienstverleners zo efficiënter samenwerken.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Informatiearchitectuur (ondersteunend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer combineert waar mogelijk relevante diensten in één aanvraag of proces, zodat gebruikers niet langs meerdere loketten of formulieren hoeven. Dit geldt zowel voor cliënten (bijvoorbeeld bij werk & inkomen of re-integratie), als voor interne processen en samenwerking met ketenpartners. Informatie en benodigde gegevens worden zo veel mogelijk hergebruikt tussen diensten, zodat gebruikers niet steeds opnieuw hun gegevens hoeven in te vullen of te bewijzen. Waar verschillende partijen betrokken zijn, wordt er één samenhangend traject aangeboden.

Toetsingsvraag:

Is bij deze dienst bekeken of gerelateerde diensten, regelingen of processen in één aanvraag of afhandeling gebundeld kunnen worden? Worden gegevens slim hergebruikt om dubbel werk en onnodige administratieve lasten te voorkomen?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers moeten zich onnodig vaak opnieuw identificeren, steeds dezelfde gegevens aanleveren of verschillende trajecten apart starten. Dit levert frustratie, lagere klanttevredenheid en meer administratieve druk op, voor zowel gebruikers als medewerkers.

Metafoor:

 Eén winkelmandje voor alles wat je nodig hebt, in plaats van voor elke boodschap apart in de rij staan.

GAP05 – Bied de dienst proactief aan

Stelling (GEMMA):

Bied de dienst aan wanneer dit in het belang is of zou kunnen zijn voor de afnemer.

Rationale (GEMMA):

Het gebruik en gemak van diensten neemt toe wanneer overheidsdienstverleners acteren op signalen die duiden op (latente) behoeften bij de afnemer. Op basis hiervan nemen zij het initiatief om (aanvullende) diensten aan te bieden of er naar door te wijzen. Afnemers hoeven daardoor niet eerst zelf de vraag te stellen, of te weten welke diensten beschikbaar zijn. Proactiviteit is een belangrijk aspect van de kwaliteit van dienstverlening die de overheid nastreeft.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Informatiearchitectuur (ondersteunend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer neemt zelf het initiatief om diensten of ondersteuning aan te bieden als signalen of data daar aanleiding toe geven. Denk aan het tijdig informeren van cliënten of medewerkers over wijzigingen in rechten, nieuwe mogelijkheden, het aflopen van termijnen of het bestaan van aanvullende regelingen. Gegevens die al bekend zijn bij Senzer worden slim gebruikt om relevant te kunnen zijn zonder de gebruiker te overladen met overbodige stappen. Waar mogelijk wordt automatisch gesignaleerd en aangeboden; waar nodig gebeurt dit persoonlijk of via het juiste kanaal.

Toetsingsvraag:

Worden signalen en bekende gegevens daadwerkelijk gebruikt om gebruikers tijdig, passend en zonder extra administratieve last te wijzen op relevante diensten, acties of mogelijkheden?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers missen kansen, vergeten belangrijke termijnen of lopen rechten en ondersteuning mis. Dit leidt tot onnodige achterstanden, extra werk en lagere tevredenheid. Initiatief komt te veel bij de gebruiker te liggen, wat zorgt voor ongelijkheid en gemiste meerwaarde.

Metafoor:

 Een goede dienstverlener belt aan voor het te laat is, niet pas als de klant zelf om hulp vraagt.

GAP06 – Hergebruik vóór kopen, vóór maken

Stelling (GEMMA):

Ga uit van overheidsbreed hergebruik van diensten, of onderdelen daarvan voordat je overgaat tot het kopen of het laten maken.

Rationale (GEMMA):

Hergebruik van diensten of onderdelen daarvan is duurzaam en kostenefficiënt, en bovendien leidt dit tot standaardisering van dienstverlening en informatievoorzieningen. Als hergebruik niet mogelijk is, ga dan na of aanpassing op het bestaande mogelijk is. Pas daarna komt het alternatief om iets te kopen of desnoods te (laten) maken in zicht.

Architectuurdomein:

Technische architectuur (primair), Informatiearchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer start altijd met het inventariseren of er al bestaande (overheids)oplossingen, standaarden, open source-componenten of beschikbare data zijn die (her)gebruikt kunnen worden. Bestaande voorzieningen, landelijke bouwstenen en open standaarden krijgen altijd voorrang, tenzij onderbouwd kan worden waarom dit niet volstaat. Als er toch maatwerk of inkoop nodig is, wordt gekozen voor cloud native, open specificaties en modulaire opzet. Open data en open source zijn het uitgangspunt waar mogelijk. Technische schuld wordt zichtbaar gemaakt, en elke dienst wordt zó ingericht dat hij makkelijk opnieuw gebruikt kan worden, ook door andere organisaties. De regie op hergebruik ligt altijd expliciet vast bij één verantwoordelijke.

Toetsingsvraag:

Is onderbouwd onderzocht of bestaande diensten, oplossingen of gegevens hergebruikt konden worden voordat gekozen is voor nieuwe aanschaf of maatwerk? Is de gekozen oplossing standaardiseerbaar, open en overdraagbaar opgezet?

Gevolg van niet toepassen:

Onnodige investeringen, dubbel werk, technische wildgroei en hogere kosten. Het landschap wordt complexer, hergebruik en samenwerking worden lastiger, en innovatie of samenwerking met andere partijen wordt belemmerd.

Metafoor:

 Waarom zelf iets bouwen als de bouwstenen al op de plank liggen?

GAP07 – Bouw diensten modulair op

Stelling (GEMMA):

Baseer oplossingen op zelfstandige componenten.

Rationale (GEMMA):

Door diensten modulair op te bouwen en te ontkoppelen wordt de flexibiliteit vergroot, wat leidt tot meer wendbaarheid, meer hergebruik en duurzaamheid.

Architectuurdomein:

Technische architectuur (primair), Informatiearchitectuur (ondersteunend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer zorgt ervoor dat systemen en diensten zijn opgebouwd uit losse, vervangbare en koppelbare modules. Data, processen, en logica zijn van elkaar gescheiden en kunnen onafhankelijk worden beheerd, aangepast of vervangen zonder het hele systeem op de schop te nemen. Integraties lopen bij voorkeur via API's volgens moderne standaarden en worden centraal beheerd. Systemen zijn hardware- en platformonafhankelijk en data zijn logisch gescheiden per dataset. Diensten worden zoveel mogelijk ontworpen op hergebruik, met open specificaties en minimale afhankelijkheden. Zo blijft Senzer wendbaar, beheersbaar en klaar voor samenwerking.

Toetsingsvraag:

Is het systeem, de dienst of het proces opgebouwd uit duidelijk gedefinieerde, uitwisselbare modules? Kan een onderdeel vervangen, aangepast of hergebruikt worden zonder grote gevolgen voor het geheel?

Gevolg van niet toepassen:

Vastklampen aan monolithische systemen zorgt voor hoge aanpas- en beheerkosten, technische schuld en beperkte wendbaarheid. Innovatie wordt belemmerd, integraties zijn complex en afhankelijkheden leiden tot grotere uitval bij verstoringen.

Metafoor:

🧩 Liever bouwen met Lego dan met beton: je wisselt makkelijk een steentje als het niet past.

GAP08 – Standaardiseer waar mogelijk

Stelling (GEMMA):

Standaardiseer waar het kan, maak specifiek waar het moet.

Rationale (GEMMA):

Standaardisatie reduceert variëteit en kosten, en zorgt voor een betere interoperabiliteit en beveiliging. Hiermee komt bovendien een grotere wendbaarheid tot stand. Door te kiezen voor open standaarden wordt vendor lock-in voorkomen.

Architectuurdomein:

Technische architectuur (primair), Informatiearchitectuur en Bedrijfsarchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer past altijd erkende (open) standaarden toe voor processen, data, beveiliging en techniek, tenzij er een dwingende reden is om daarvan af te wijken (“pas toe of leg uit”). Standaardoplossingen worden zoveel mogelijk ongewijzigd gebruikt; processen worden waar mogelijk aangepast aan de standaard en niet andersom. Alleen als het echt niet anders kan, wordt gekozen voor een specifieke of maatwerkoplossing. Actuele registers en lifecyclemanagement voor standaarden zijn verplicht. Hergebruik van basisregistraties en referentiedata is het uitgangspunt. Leveranciers en ketenpartners worden altijd getoetst op toepassing van afgesproken standaarden en interoperabiliteit. Data, software en hardware zijn van elkaar gescheiden, en cloudoplossingen zijn waar mogelijk gebaseerd op standaardmodellen.

Toetsingsvraag:

Worden voor deze dienst of dit project open en erkende standaarden toegepast voor processen, data, beveiliging, communicatie en techniek? Is gekozen voor standaardoplossingen en zijn deze aantoonbaar leidend geweest bij ontwerp en implementatie?

Gevolg van niet toepassen:

De organisatie raakt afhankelijk van leveranciers (vendor lock-in), processen en systemen worden complexer, samenwerking met partners wordt lastiger en kosten voor beheer, beveiliging en innovatie lopen onnodig op.

Metafoor:

 Standaard bouten en moeren maken bouwen sneller, veiliger en goedkoper dan voor elke verbinding een nieuwe oplossing verzinnen.

GAP09 – Beschrijf de dienst nauwkeurig

Stelling (GEMMA):

Beschrijf de dienst nauwkeurig en positioneer deze helder binnen het dienstenaanbod.

Rationale (GEMMA):

Een heldere beschrijving van het wat, het doel en wettelijk kader inclusief interactiemomenten en positionering draagt bij aan het gebruik van de dienst. Het maakt diensten gemakkelijker vindbaar voor afnemers. Het draagt bij aan het begrip bij afnemers van wat de dienst wel en niet te bieden heeft, ten opzichte van andere verwante diensten.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Informatiearchitectuur (ondersteunend)

Implicaties voor Senzer:

Voor elke dienst van Senzer wordt duidelijk vastgelegd wat het doel is, voor wie de dienst is bedoeld, welke voorwaarden en rechten gelden, welke gegevens worden gebruikt en hoe de dienst zich verhoudt tot andere diensten. Diensten worden altijd beschreven volgens vaste, begrijpelijke standaarden (zoals WCAG voor portalen, NL Design System, informatiemodellen en producten- en dienstencatalogi). Data worden eenduidig en systematisch vastgelegd, met aandacht voor open specificaties, open data en duidelijke afspraken over kwaliteit, normen en verantwoordelijken. Technische schuld en service levels worden per dienst expliciet gemaakt en vastgelegd.

Toetsingsvraag:

Is de dienst beschreven volgens de geldende standaarden, inclusief doel, doelgroep, spelregels, gegevens, rechten/plichten en positionering binnen het totale aanbod? Is de dienst goed vindbaar en begrijpelijk voor elke gebruiker?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers, collega's en ketenpartners raken het overzicht kwijt, diensten worden dubbel uitgevoerd of gemist, data raken versnipperd, eisen aan kwaliteit en verantwoordelijkheid zijn onduidelijk en Senzer loopt extra risico op fouten, klachten en inefficiëntie.

Metafoor:

 Een dienst zonder duidelijke beschrijving is als een boek zonder inhoudsopgave – je zoekt je suf en weet nooit of je het goede hoofdstuk hebt.

GAP10 – Neem gegevens als fundament

Stelling (GEMMA):

Gebruik gegevens als fundament voor het ontwerp, realisatie en doorontwikkeling van de dienst en richt het beheer hiervan goed in.

Rationale (GEMMA):

De kwaliteit en toegankelijkheid van gegevens bepaalt de waarde van de dienst. De onderliggende gegevens kennen meestal een veel langere levenscyclus dan de systemen waarin deze verwerkt wordt. Als gegevens op duurzame wijze toegankelijk zijn gemaakt voor mens én machine kunnen deze gegevens dienen als fundering voor verschillende diensten in verschillende toepassingen, door de tijd en over de hele keten heen.

Architectuurdomein:

Informatiearchitectuur (primair), Technische architectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Alle diensten en processen bij Senzer zijn gebaseerd op betrouwbare, eenduidige en goed beheerde gegevens. Elk gegeven heeft een vastgestelde bron (single point of truth), wordt opgeslagen in een duurzaam, toegankelijk en gestandaardiseerd formaat en is traceerbaar gedurende de hele levenscyclus. Datakwaliteit, metadata, doelbinding, bewaartermijnen en verantwoordelijkheden zijn geborgd en aantoonbaar. Waar mogelijk worden gegevens actief gedeeld als open data, met inachtneming van privacy en wetgeving. Senzer hanteert informatiemodellen, dataregistraties en archivering by design. Elk gegeven heeft een eigenaar die verantwoordelijk is voor actualiteit, kwaliteit en correct gebruik.

Toetsingsvraag:

Is duidelijk waar de bron van ieder gegeven ligt? Zijn de gegevens duurzaam toegankelijk, correct, volledig, actueel en traceerbaar gedurende de gehele levenscyclus? Is het beheer en de eigenaarschap van de gegevens geborgd?

Gevolg van niet toepassen:

Foutieve, dubbele of verouderde gegevens leiden tot verkeerde besluiten, extra werk, hogere kosten en verlies van vertrouwen bij gebruikers. Duurzame toegankelijkheid en samenwerking worden belemmerd en risico's op datalekken of niet-naleving van wetgeving nemen toe.

Metafoor:



Je bouwt geen huis op drijfzand; je bouwt je organisatie op betrouwbare data.

GAP11 – Pas doelbinding toe

Stelling (GEMMA):

Geef burgers en bedrijven de zekerheid dat informatie over hen alleen wordt gebruikt voor de doelen waarvoor deze oorspronkelijk is verzameld.

Rationale (GEMMA):

Afspraken over het gebruik van informatie zijn nodig voor vertrouwen in de dienstverlening. Door informatie niet te gebruiken voor andere processen of diensten binnen de overheid, wordt zekerheid naar burgers en bedrijven geboden.

Architectuurdomein:

Informatiearchitectuur (primair), Bedrijfsarchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer legt voor elk gegeven vast wat het doel is van de verzameling, verwerking en opslag. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld; hergebruik voor andere doeleinden is alleen toegestaan als dit expliciet is toegestaan volgens wet- en regelgeving of na toestemming van de gebruiker. De organisatie past privacy by design toe in systemen, processen en communicatie. Elk gegevensobject heeft een vastgelegde verwerkingshistorie en verantwoordelijke. Gebruikers worden duidelijk geïnformeerd over het doel van de gegevensverzameling en hun rechten, inclusief het recht op verwijdering ('recht om vergeten te worden'). Alleen strikt noodzakelijke gegevens worden uitgevraagd (dataminimalisatie).

Toetsingsvraag:

Is per gegevensverzameling vastgelegd en aantoonbaar gemaakt waarvoor deze mag worden gebruikt? Worden gebruikers geïnformeerd over het doel en hun rechten, en worden hun gegevens niet voor andere doeleinden gebruikt zonder expliciete grondslag of toestemming?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers verliezen vertrouwen, privacywetgeving wordt overtreden en Senzer loopt risico op boetes, reputatieschade en juridische aansprakelijkheid.

Metafoor:

 Gegevens zijn als post: ze mogen alleen worden bezorgd op het juiste adres, niet zomaar overal.

GAP12 – Informeer bij de bron

Stelling (GEMMA):

Maak bij de dienst gebruik van gegevens die afkomstig zijn uit een bronregistratie.

Rationale (GEMMA):

Voor betrouwbare dienstverlening is het hergebruik van de juiste informatie en documenten van cruciaal belang. Om de kwaliteit over de juistheid van een gegeven te borgen, moet duidelijk zijn welke organisatie bepaalt wat de juiste informatie is. Uitgangspunt is dat er voor gegevens waar de overheid gebruik van maakt, altijd één bron bestaat, die leidend is.

Architectuurdomein:

Informatiearchitectuur (primair), Technische architectuur (ondersteunend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer gebruikt bij elke dienst en elk proces de officiële bronregistratie als uitgangspunt voor gegevens. Elk gegeven heeft één leidende bron ('single point of truth'), die centraal geregistreerd en verantwoord is. Gegevens worden eenmalig uitgevraagd, uniek opgeslagen en meervoudig gebruikt; waar mogelijk wordt direct geraadpleegd bij de bron in plaats van overtypen of kopiëren. Verantwoordelijkheden en juridische aansprakelijkheid per gegeven zijn vastgelegd. Gebruikers krijgen altijd transparantie over de herkomst van hun gegevens. Koppelingen en systemen worden zo ingericht dat hergebruik van bestaande data de norm is, met waarborgen voor actualiteit, kwaliteit en privacy.

Toetsingsvraag:

Worden gegevens in deze dienst rechtstreeks uit de bron of bronregistratie gehaald, en is die bron traceerbaar en juridisch verantwoord? Wordt hergebruik van bestaande data gemaximaliseerd en dubbel beheer voorkomen?

Gevolg van niet toepassen:

Data raakt versnipperd, fouten en inconsistenties ontstaan, extra administratieve lasten voor gebruikers en medewerkers nemen toe, en de betrouwbaarheid van dienstverlening daalt.

Metafoor:

💧 Je drinkt het liefst uit de bron, niet uit een sloot verderop.

GAP13 – Beheers risico's voortdurend

Stelling (GEMMA):

Maak in alle stappen van ontwerp en doorontwikkeling van de dienst de risico's inzichtelijk en stuur op een afgewogen beheersing ervan.

Rationale (GEMMA):

Wanneer helder in beeld is welke gevaren en bedreigingen van toepassing zijn voor de dienst, kun je gepaste beheersmaatregelen nemen. De manieren waarop componenten kunnen falen of hoe er misbruik van kan worden gemaakt zijn onderdeel van de risicoanalyse. Telkens kan dan de afweging worden gemaakt in welke mate de kosten en inspanningen van verdere mitigatie in verhouding staan tot de gevolgen als een risico zich voordoet. De bereidheid van de overheidsdienstverlener om restrisico's te accepteren maakt onderdeel uit van de afweging. Door risico's tijdig te onderkennen zijn beheersmaatregelen effectiever en efficiënter te implementeren.

Architectuurdomein:

Technische architectuur (primair), Informatiearchitectuur en Bedrijfsarchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer voert bij elk ontwerp, elke wijziging en gedurende de hele levenscyclus van een dienst of systeem een gestructureerde risicoanalyse uit. Digitale veiligheid is onderdeel van elk project en beheer, inclusief bewustwording, up-to-date beveiliging, netwerksegmentatie en continuïteitsmaatregelen. Technische en organisatorische maatregelen worden afgestemd op actuele dreigingen en restrisico's worden expliciet afgewogen en verantwoord. Kritieke processen hebben continuïteitseisen, een calamiteitenplan en worden regelmatig getest. Beveiliging is gebruikersvriendelijk en maatregelen worden afgestemd op de praktijk, zodat mensen niet geneigd zijn om ze te omzeilen. Elke wijziging in dreigingsbeeld, techniek of organisatie leidt tot herijking van risico's en maatregelen.

Toetsingsvraag:

Zijn risico's in alle fasen van ontwerp en beheer in kaart gebracht, beoordeeld en worden maatregelen regelmatig herzien op basis van actuele dreigingen, techniek en organisatieveranderingen? Is digitale veiligheid aantoonbaar ingebed in processen, techniek én gedrag?

Gevolg van niet toepassen:

Senzer loopt grotere kans op incidenten, uitval, datalekken, verlies van vertrouwen en schade aan dienstverlening, reputatie en financiële positie. Onvoorziene risico's kunnen onnodig groot worden of te laat worden gesignaleerd.

Metafoor:

 Een sterke ketting wordt niet gebouwd als je de zwakke schakels negeert

GAP14 – Verifieer altijd

Stelling (GEMMA): De werking, kwaliteit en betrouwbaarheid van digitale diensten, systemen en gegevens wordt doorlopend geverifieerd.

Rationale (GEMMA): Vertrouwen in dienstverlening, informatieveiligheid en betrouwbaarheid van gegevens ontstaat niet vanzelf. Alleen door structureel te controleren of systemen, gegevens en beveiligingsmaatregelen functioneren zoals bedoeld, kan Senzer passende, actuele en veilige dienstverlening garanderen. Dit geldt gedurende de hele levenscyclus van een digitale dienst of systeem.

Architectuurdomein:

Technische architectuur (primair), Informatiearchitectuur en Bedrijfsarchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer borgt dat digitale diensten en onderliggende systemen continu passend, betrouwbaar, beschikbaar, actueel en veilig zijn. Hiervoor worden overheidsbrede afspraken en standaarden voor identificatie en authenticatie toegepast, zoals PBAC en RBAC. Toegang tot systemen en gegevens is altijd afhankelijk van het vereiste authenticatieniveau, gebaseerd op het gevoelniveau van de informatie.

Daarnaast worden de werking van algoritmes en geautomatiseerde beslismodellen getoetst op correctheid, uitlegbaarheid en ongewenste effecten zoals bias of model drift. Gegevenskwaliteit wordt vanaf de bron en bij elke gegevensuitwisseling gecontroleerd, volgens vastgestelde normen.

Senzer past het zero-trust principe toe: toegang en gebruik worden continu gevalideerd, ongeacht locatie of netwerk. Logging, monitoring en audit-trails zijn structureel ingericht om afwijkingen tijdig te signaleren..

Data governance en netwerksegmentatie versterken de grip op gegevens en beperken de gevolgen van incidenten. Zo blijft Senzer aantoonbaar in control over de digitale dienstverlening.

Toetsingsvraag: Wordt gedurende de hele levenscyclus van de dienst of het systeem aantoonbaar gecontroleerd of deze nog voldoet aan eisen voor kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid en actuele wetgeving?

Gevolg van niet toepassen: Vertrouwen in de dienstverlening en gegevens daalt, fouten en datalekken blijven onopgemerkt, risico's stapelen zich op en incidenten leiden tot maatschappelijke en juridische schade.

Metafoor:  Zekerheid begint waar aannames eindigen

GAP15 – Maak diensten schaalbaar

Stelling (GEMMA):

Bereid de dienst voor op veranderende werklast of reikwijdte.

Rationale (GEMMA):

Een schaalbare dienst kan omgaan met zowel verwachte als onverwachte intensivering of extensivering. Dit waarborgt de beschikbaarheid van de dienst en hiermee ook de wendbaarheid. Het voorkomt het ad hoc en onder hoge tijdsdruk realiseren van het opschalen van de dienst.

Architectuurdomein:

Technische architectuur (primair), Informatiearchitectuur en Bedrijfsarchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer ontwerpt en bouwt diensten altijd met het oog op groei, krimp en veranderende eisen. Systemen, data en processen zijn gescheiden opgezet, zodat elk onderdeel onafhankelijk kan schalen. Cloud native, platformonafhankelijkheid, modulariteit en event-driven architectuur zijn het uitgangspunt. Informatie en functionaliteit zijn niet afhankelijk van één leverancier of platform. Waar nodig worden datasets, applicaties en hardware los van elkaar beheerd, zodat schaalbaarheid én privacy zijn gewaarborgd. Het ontwerp is voorbereid op piekbelasting, uitbreiding van het gebruikersaantal, of nieuwe functies, zonder dat dit grote herinvesteringen of spoedmaatregelen vraagt.

Toetsingsvraag:

Kan de dienst eenvoudig worden opgeschaald of aangepast bij veranderende vraag of omstandigheden, zonder dat de continuïteit, prestaties of privacy in gevaar komen? Zijn processen, data en technologie los genoeg van elkaar opgezet om schaalbaar te blijven?

Gevolg van niet toepassen:

Bij plotselinge groei, krimp of nieuwe eisen ontstaan capaciteitsproblemen, vertragingen en onvoorziene kosten. Het leveren van nieuwe functionaliteit of aansluiting op andere systemen wordt tijdrovend en risicovol.

Metafoor:

 Een goede dienst groeit of krimpt als een harmonica: zonder gedoe, zonder breken.

GAP17 – Stuur cyclisch op kwaliteit

Stelling (GEMMA):

Maak cyclische sturing op de kwaliteit van de dienst mogelijk.

Rationale (GEMMA):

Vertrouwen in het service-niveau van een overheidsdienstverlener, in de beschikbaarheid van een dienst, in de betrouwbaarheid van informatie, in de werking van een component, of de adequaatheid van beheersmaatregelen, is alleen gerechtvaardigd als de componenten en beheersmaatregelen van de dienst doorlopend worden geverifieerd. Voor alle diensten gelden leveringsvoorwaarden en kwaliteitscriteria (Quality of Service). De overheidsdienstverlener werkt daarom op methodische wijze aan de kwaliteit van de dienst op basis van de Plan-Do-Check-Act cyclus (Deming-cirkel). Afnemers vragen overheidsorganisaties om transparantie ten aanzien van de geleverde kwaliteit van de dienst en de sturing daarop. De overheidsdienstverlener legt over deze sturing verantwoording af en geeft aan of zij 'in control' is.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Technische architectuur en Informatiearchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer stuurt structureel en aantoonbaar op de kwaliteit van alle diensten en systemen. Dit betekent: monitoring, logging, rapportages en cyclische evaluaties op basis van de PDCA-cyclus. Kwaliteitscriteria, leveringsvoorwaarden, datakwaliteit en technische schuld worden actief bewaakt en bijgestuurd. Data governance, updatebeleid en toegang tot systemen zijn ingericht op basis van actuele risico's, behoeften en wettelijke eisen. Verantwoordelijkheden voor kwaliteit zijn expliciet belegd en worden regelmatig geëvalueerd, ook in samenwerking met ketenpartners. Senzer maakt transparant welke maatregelen worden genomen, welke resultaten behaald zijn, en legt hierover verantwoording af.

Toetsingsvraag:

Wordt de kwaliteit van diensten en systemen cyclisch gemonitord, geëvalueerd en bijgestuurd volgens de PDCA-cyclus? Zijn verantwoordelijkheden, normen en maatregelen vastgelegd en aantoonbaar geborgd?

Gevolg van niet toepassen:

De kwaliteit van dienstverlening verwatert, fouten en knelpunten worden te laat opgemerkt, en gebruikers verliezen het vertrouwen. Verantwoordelijkheden en verbeteringen raken diffuus en incidenten blijven zich herhalen.

Metafoor:



Wie nooit de bandenspanning controleert, merkt pas problemen als het te laat is.

GAP18 – Bied regie op gegevens

Stelling (GEMMA):

Digitale zelfbeschikking op gegevens.

Rationale (GEMMA):

Delen van gegevens betekent dat gebruikers hun eigen gegevens digitaal kunnen delen met dienstverleners buiten de overheid. Ze moeten eenmalig gegevens kunnen verstrekken, het recht hebben om verstrekking te weigeren als gegevens al bekend zijn, én altijd inzage en correctie kunnen krijgen. Gebruikers moeten kunnen zien welke gegevens uitgewisseld worden en deze kunnen laten corrigeren. Dit versterkt het vertrouwen in en de transparantie van overheidsdienstverlening.

Architectuurdomein:

Informatiearchitectuur (primair), Technische architectuur en Bedrijfsarchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer zorgt ervoor dat gebruikers controle hebben over hun eigen gegevens: ze kunnen altijd inzien welke gegevens worden vastgelegd, met wie deze gedeeld worden en waarvoor ze gebruikt worden. Gebruikers krijgen het recht op correctie, inzage en (waar wettelijk toegestaan) verwijdering ("recht om vergeten te worden"). Data wordt in principe maar één keer uitgevraagd en wordt verder alleen gebruikt met toestemming van de gebruiker of op basis van wet- en regelgeving. De systemen zijn open en veilig ingericht ("open by design" en "security by design"), dataminimalisatie is het uitgangspunt en brondata krijgt voorrang boven kopieën. Er is duidelijke governance over wie verantwoordelijk is voor het beheer van gegevens.

Toetsingsvraag:

Kunnen gebruikers hun eigen gegevens inzien, corrigeren of (waar toegestaan) verwijderen? Is helder wie toegang heeft tot welke gegevens, is het recht op inzage, correctie en bezwaar geborgd en wordt er transparant omgegaan met data-uitwisseling?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers raken het vertrouwen kwijt, Senzer voldoet niet aan privacywetgeving en transparantie-eisen, wat kan leiden tot klachten, juridische risico's en reputatieschade.

Metafoor:

 Je gegevens zijn als de sleutel van je huis: je bepaalt zelf wie er binnenkomt en wat er gebeurt.

GAP19 – Zorg voor digitale inclusie

Stelling (GEMMA):

Iedereen kan meedoen in de (digitale) samenleving.

Rationale (GEMMA):

Digitale diensten worden voor iedereen toegankelijker en makkelijker gemaakt en begeleiding hierbij wordt georganiseerd op basis van het omnichannel principe. Online waar het kan en persoonlijk waar het moet.

Architectuurdomein:

Bedrijfsarchitectuur (primair), Informatiearchitectuur en Technische architectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer maakt alle diensten en processen digitaal én fysiek toegankelijk voor iedereen. Diensten sluiten aan op het niveau en de voorkeuren van de gebruiker, voldoen aan WCAG-richtlijnen en zijn beschikbaar in begrijpelijke taal. Er is altijd ondersteuning beschikbaar voor wie hulp nodig heeft, bijvoorbeeld bij minder digitale vaardigheden of ingewikkelde processen. Informatie is eenvoudig vindbaar en zo nodig meertalig. Er wordt bewust aandacht besteed aan inclusieve communicatie, digitale veiligheid, één helder contactpunt en registratie van algoritmes. Digitale inclusie is niet alleen een technische vereiste, maar een vanzelfsprekend onderdeel van dienstverlening en houding.

Toetsingsvraag:

Is deze dienst toegankelijk en begrijpelijk voor iedereen, ongeacht beperking, taal of digitale vaardigheid? Is begeleiding geregeld voor wie dat nodig heeft? Wordt niemand buitengesloten door techniek of ontwerp?

Gevolg van niet toepassen:

Gebruikers komen in de knel, missen ondersteuning of kunnen geen gebruik maken van dienstverlening. Ongelijkheid en frustratie nemen toe en de klanttevredenheid daalt.

Metafoor:

Digitale inclusie is als een deur zonder drempel: iedereen kan naar binnen, ongeacht hoe snel of langzaam je loopt.

GAP20 – Zorg voor digitale weerbaarheid

Stelling (GEMMA):

Organiseer maatregelen pro-actief en preventief tegen digitale bedreigingen.

Rationale (GEMMA):

Weerbare gebruikers (inwoners en medewerkers), crisismanagement, lifecycle management is georganiseerd en gebruik van open source standaardcomponenten heeft de voorkeur.

Architectuurdomein:

Technische architectuur (primair), Informatiearchitectuur (ondersteunend), Enterprise Architectuur (overkoepelend)

Implicaties voor Senzer:

Senzer pakt digitale weerbaarheid structureel aan door risico's en dreigingen continu te monitoren, beveiliging standaard in te bouwen ("security by design"), en te kiezen voor open standaarden en cloud native oplossingen waar mogelijk. Incidentmanagement, lifecycle management, en regelmatige tests en audits zijn geborgd. Gebruikers (medewerkers en cliënten) worden actief getraind en bewust gemaakt van digitale risico's. Toegang tot systemen en gegevens is streng geregeld en wordt regelmatig gecontroleerd. Er is aandacht voor een exit-strategie bij cloud, om vendor lock-in te voorkomen. Alle processen zijn ingericht op snel herstel bij incidenten en continuïteit van dienstverlening.

Toetsingsvraag:

Zijn beveiligingsmaatregelen en crisismanagement aantoonbaar ingebed in techniek, processen en gedrag? Worden risico's en dreigingen actief gemonitord, en worden gebruikers weerbaar en bewust gehouden?

Gevolg van niet toepassen:

Senzer wordt kwetsbaar voor cyberincidenten, gegevenslekken, uitval en reputatieschade. Incidenten leiden tot ernstige verstoring van de dienstverlening en mogelijk grote maatschappelijke en financiële schade.

Metafoor:

 Digitale weerbaarheid is als een brandalarm en sprinklerinstallatie: je hoopt ze nooit nodig te hebben, maar ze zijn onmisbaar als het erop aankomt.