

Project Start Architectuur

Vervanging Anago

Auteur

[REDACTED]

Versie / status

V1 (Publicatie)

Datum

08-10-2026

Classificatie

Intern

Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Aanleiding en doelstelling.....	3
1.2	De opdracht, het resultaat en te bereiken effect.....	3
1.3	Stakeholders	4
1.4	De relaties met andere (deel)projecten.....	5
1.5	Kaders en uitgangsdocumenten.....	6
2	Visualisatie	7
2.1	Huidige situatie – IST	7
2.2	Gewenste situatie - SOLL.....	9
3	Bedrijfsarchitectuur.....	10
4	Informatie architectuur	11
5	Applicatie architectuur	13
6	Technische architectuur	15
7	NORA-model	16
7.1	De invalshoek Grondslagen (Samenleving / Wet- en Regelgeving).....	16
7.1.1	Wet- en regelgeving.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.1.2	Architectuurkaders en voorschriften	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8	Standaarden.....	17
9	Informatiebeheer HAC.....	18
9.1	Kader stellende uitgangspunten voor dit project.....	18
9.2	Architectuurprincipes voor informatiebeheer HAC	19
10	Privacy en informatiebeveiliging	21
10.1	Privacy	21
10.2	Informatiebeveiliging.....	21
11	Functioneel beheer.....	22
12	Beslispunten	23
12.1	Architectuurafwijkingen.....	23
12.2	Plateauplanning.....	23
12.2.1	Plateau 1	24
12.2.2	Plateau 2	25
12.2.3	Plateau 3	26
13	Betrokkenen.....	27
14	Bijlage	27

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doelstelling

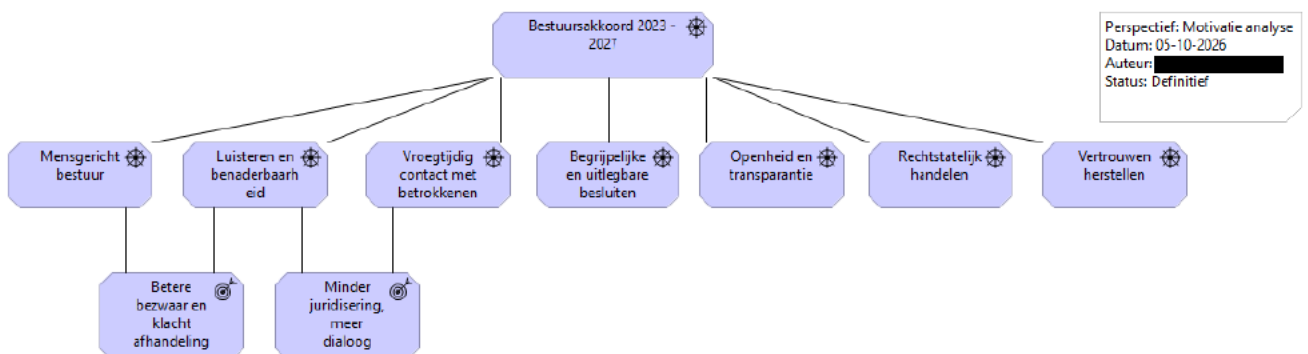
De Project Start Architectuur (PSA) beschrijft de voor het project geldende kaders, afspraken, principes, richtlijnen, standaarden en normen. Daarnaast geeft de PSA aan welke bijdrage de oplossing levert aan het realiseren van de gewenste doelarchitectuur van de provincie, welke implicaties dit heeft voor de bestaande informatievoorziening en op welke punten het project afwijkt van de bestaande (doel)architectuur.

Het secretariaat van de onafhankelijke Hoor- en Adviescommissie (HAC) werkt met een procesondersteunend systeem genaamd Anago. Anago is een maatwerksysteem waarmee het HAC-secretariaat en het team Rechtsbescherming bezwaren, administratieve beroepen en klachten verwerken. Het systeem is verouderd en de leverancier stopt met de ondersteuning van dit maatwerksysteem. Daarnaast loopt het contract af en geldt een wettelijke verplichting om een nieuwe voorziening aan te besteden.

Anago is bovendien onbetrouwbaar en ondersteunt de werkzaamheden van de HAC onvoldoende. Essentiële functionaliteiten, zoals workflow- en signaleringsfunctionaliteit, ontbreken momenteel. Daarnaast is Anago niet gebruiksvriendelijk, waardoor in de loop der jaren relatief veel handmatige workarounds zijn ontstaan. Hierdoor is informatie versnipperd geraakt en opgeslagen op verschillende locaties binnen diverse kantoorautomatiseringstools. Tot slot genereert Anago onvolledige rapportages ten behoeve van managementinformatie.

1.2 De opdracht, het resultaat en te bereiken effect

Het Bestuursakkoord 2023-2027 vormt een belangrijk beleidskader voor de provincie en bevat de ambities die richting geven aan de ontwikkeling van de organisatie en haar dienstverlening. In figuur 1 is de samenhang weergegeven tussen deze ambities, de onderliggende drijfveren en de beoogde effecten. De realisatie van dit project draagt bij aan het behalen van deze effecten en ondersteunt daarmee de uitvoering van de provinciale beleidsdoelstellingen.



Figuur 1: Bestuursakkoord 2023 - 2027 Motivatie analyse

De uitkomsten in relatie tot het project.

- Betere bezwaar- en klachtenafhandeling: Het bekijken van bezwaren en klachten vanuit de melder. Als Provincie zijnde leren van deze klachten en meldingen om bijvoorbeeld de dienstverlening en/of bedrijfsvoering te verbeteren.
- Minder juridisering, meer dialoog (administratief beroep): Meer het gesprek met de burger of bedrijf aangaan en kijken of er een informele oplossing kan worden gevonden zonder het juridische traject in te gaan.

Resultaat

Een geïmplementeerde applicatie die het secretariaat van de HAC ondersteunt bij het doorlopen van en grip houden op het verwerken van bezwaren, klachten en administratieve beroepen, zodat er geen schaduwadministratie in andere systemen meer nodig is.

In scope:

- Uitvoeren van een marktconsultatie en aanbesteding van een nieuwe oplossing;
- Functionele en technische implementatie van de nieuwe applicatie, inclusief het realiseren van een koppeling met Corsa en eventuele andere, nog nader te bepalen, koppelingen;
- Migratie van actuele en relevante data uit Anago naar de nieuwe oplossing.

1.3 Stakeholders

Benoem de stakeholders (ambtenaren, leveranciers, bedrijven enz.) met de belangen die zij hebben bij het resultaat van het project (de oplossing) en hun rol bij het maken van deze PSA.

Afbeelding gereedigeerd in verband met persoonsgegevens.

Stakeholder	Functie/Rol	Belang in resultaat	Bijdrage aan PSA
[REDACTED]	Opdrachtgever	Realisatie	Vaststellen
[REDACTED]	Opdrachtnemer	Uitvoerbaarheid project	
[REDACTED]	Architect/adviseur		Opstellen
	Leverancier	Oplossingsmogelijkheden	
	Ontwikkelaar	Oplossingsmogelijkheden	
	Beheerder	Beheermogelijkheden	
Architectuurboard		Quality Assurance	

Tabel 1: Stakeholder overzicht

1.4 De relaties met andere (deel)projecten

1. Project vervanging IPROX formulieren;
2. Project vervanging Xential (sjablonengenerator);
3. Project CRM voor klant- en relatiegegevens;
4. Project iBabs voor vergaderfunctionaliteit;
5. Project Integratieplatform, voor gegevensuitwisseling;

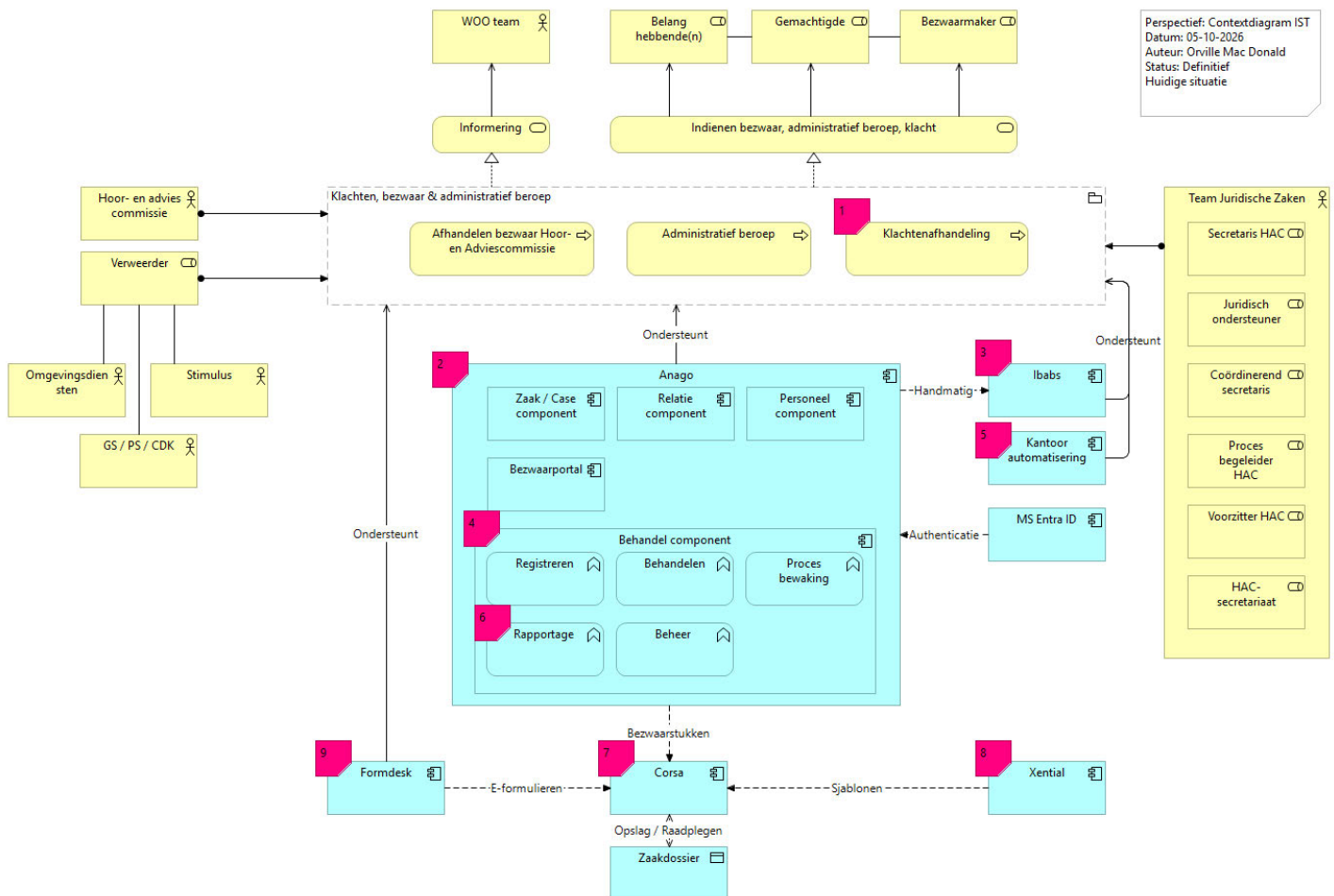
1.5 Kaders en uitgangsdocumenten

Voor deze PSA zijn de volgende kaders en documenten als basis of vertrekpunt gebruikt:

- Aanzet Contextanalyse Vervanging Anago;
- C2355814_DEF PIM advies vervanging Anago;
- Projectplan Zaakondersteuningssysteem HAC voor bezwaren, klachten en administratieve beroepen;
- Programma van eisen ICB;
- Doelarchitectuur principes PNB versie 1.2;
- Opdrachtformulier – Zaakondersteuningssysteem HAC voor bezwaren, klachten en beroepen v1.0;
- BIO-overheid (Baseline Informatiebeveiliging Overheid);
- NEN-ISO27001;
- Forum Standaardisatie;
- Provinciale Richtlijnen inzake Informatiebeveiliging;
- NIS2 met daaraan gekoppeld de CBW (Cyber Beveiligingswet);
- Nederlandse digitaliserings strategie (DNS);
- Herziene cloudstrategie Provincie Noord-Brabant 2026.

2 Visualisatie

2.1 Huidige situatie – IST



Figuur 2: Huidige situatie globale schets

Hierboven in figuur 2 is de IST situatie opgenomen. De huidige aandachts- en knelpunten zijn genummerd en hieronder toegelicht. Daarnaast is aangegeven welke van deze punten binnen of buiten scope van dit project vallen.

Aandachtspunten in scope

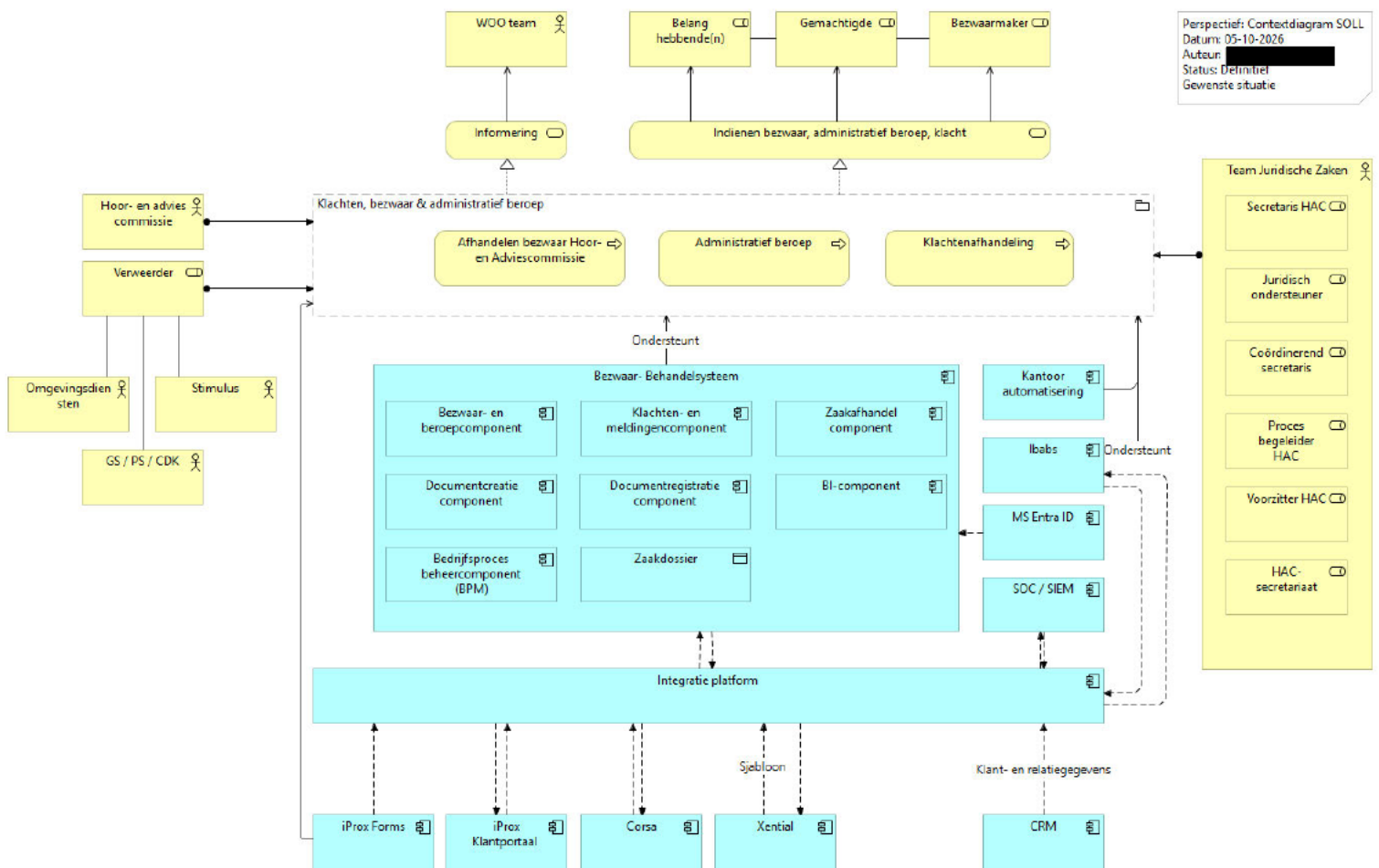
1. Team Rechtsbescherming handelt de bejegeningklachten af, maar hiervoor is er geen specifiek zaaktype voor ingericht in Anago. Klachtenafhandeling wordt uitgevoerd volgens het zaaktype bezwaar.
2. Het zaakondersteuningssysteem Anago ondersteunt de processen voor bezwaar, administratief beroep en klachten onvoldoende. Er ontbreken essentiële functionaliteiten in Anago, waardoor het verwerken van dossiers langer duurt en handmatig moet worden verricht. Anago is een verouderde maatwerkapplicatie die door de leverancier wordt gedisccontinueerd.
3. iBabs is het raadsinformatiesysteem voor het bestuur. De benodigde stukken worden nu nog handmatig geüpload naar een portaal van iBabs. Dit is een tijdrovend proces.
4. In de behandelcomponent ontbreken belangrijke workflow- en signaleringsfunctionaliteiten die noodzakelijk zijn voor de termijnbewaking van de afhandeling van bezwaarschriften, administratieve beroepen en klachten.

5. Door het ontbreken van adequate ondersteuning vanuit Anago zijn historisch gezien workarounds bedacht met bestaande kantoorautomatiseringstools. Hierdoor zijn schaduwadministraties ontstaan, met als gevolg dat informatie versnipperd is over meerdere tools.
6. Kwalitatief gezien levert Anago rapportages op die onvoldoende van kwaliteit zijn en daardoor onbetrouwbaar.
7. Corsa is het centrale document- en recordmanagementsysteem waarin archivering plaatsvindt. De bezwaren, administratieve beroepen en klachten komen binnen in dit systeem. De aandachtspunten zijn het vele handmatige werk en het ontbreken van geautomatiseerde termijnbewaking.
8. Xential is de centrale voorziening voor documentcreatie. Momenteel worden de sjablonen handmatig door medewerkers van de HAC ingevuld. In de ideale situatie wordt de voorziening vanuit een taakspecifieke applicatie automatisch gevuld met de benodigde gegevens.

Buiten scope

9. De formulieren voor bezwaar en klachten worden geregistreerd in de formulierenvoorziening Formdesk. Formdesk wordt vervangen door Iprox Forms en moeten de huidige bezwaar en klachten formulieren worden overgezet naar Iprox formulieren.

2.2 Gewenste situatie - SOLL



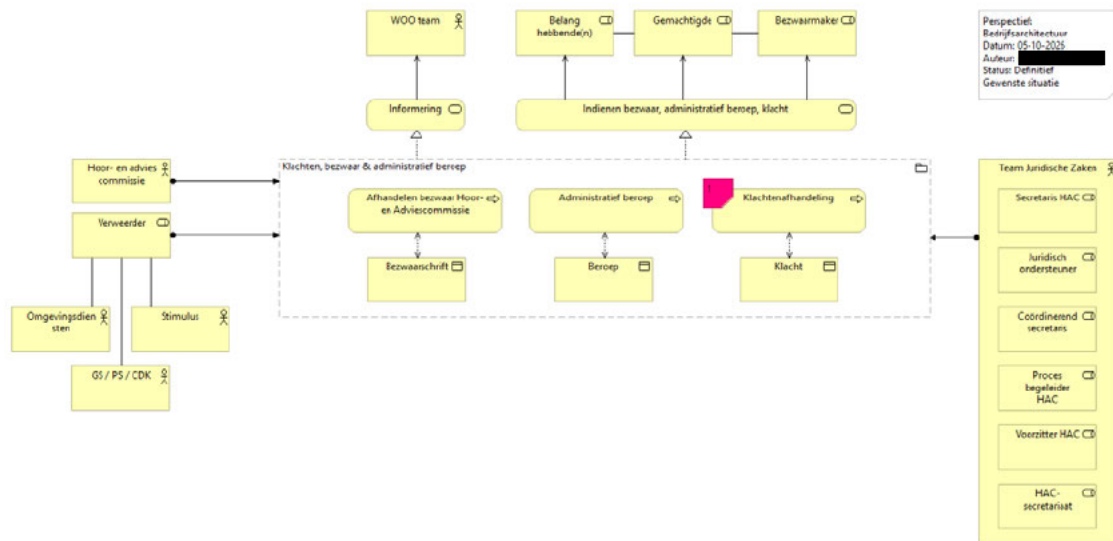
Figuur 3: Gewenste situatie globale schets

Hierboven is in figuur 3 het ontwerp van de doel-situatie opgenomen. De nieuwe voorziening is toekomstbestendig, gebruiksvriendelijk en voorziet in optimale procesondersteuning. Dit ter voorkoming van schaduwadministraties en versnipperde informatie binnen verschillende kantoorautomatiseringstools.

Het klachtenafhandelingsproces en het proces voor administratief beroep zijn ingericht conform het klachten- en beroepen zaaktype. Deze zaaktypes zijn voorzien van de juiste termijnbewaking, rollen en verantwoordelijkheden. De nieuwe oplossing is ontkoppeld en beschikt over applicatiecomponenten die de aandachts- en knelpunten oplossen. De nieuwe voorziening voorziet in een ontkoppelde ("loosely coupled") architectuur, waarbij geautomatiseerde gegevensuitwisseling plaatsvindt via het integratieplatform en één-op-één koppelingen niet langer van kracht zijn.

De volgende hoofdstukken beschrijven per architectuurlaag de gewenste situatie.

3 Bedrijfsarchitectuur



Figuur 4: Bedrijfsarchitectuur

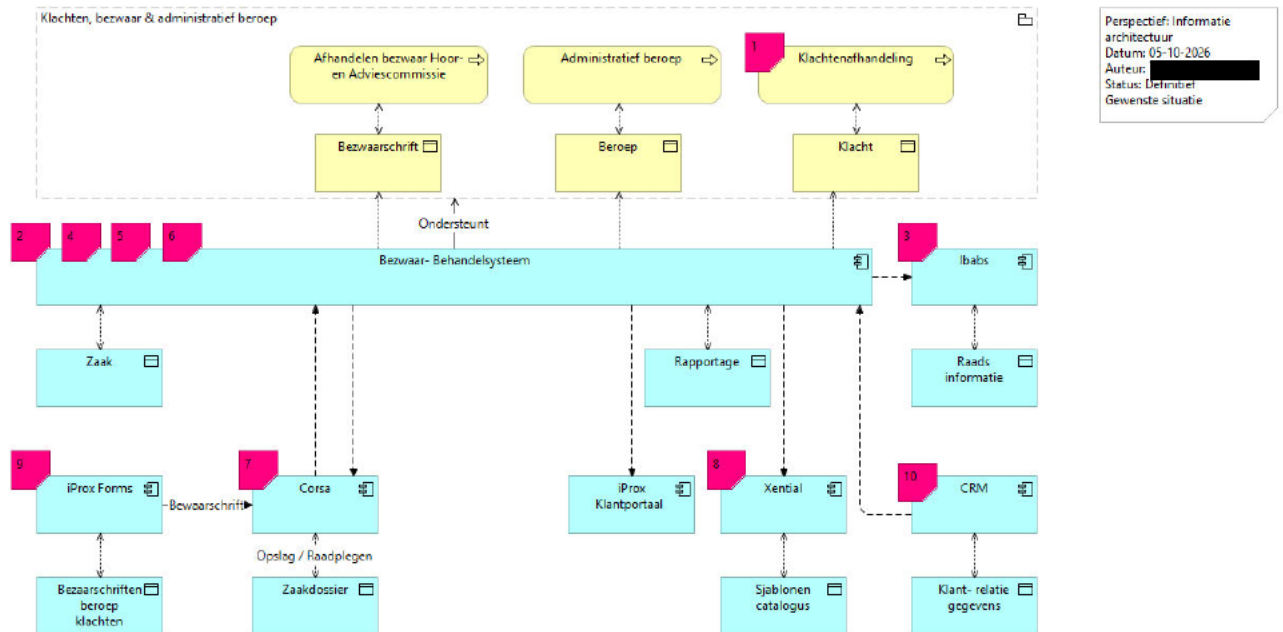
In de gewenste bedrijfsarchitectuur zijn de aandachtspunten klachtenafhandeling en rapportages uit figuur 2 opgelost en is het klachtenafhandelingsproces gebruikt het daarvoor bestemde klachten zaaktype. Dit proces kan gebaseerd zijn op een best practice, een zaaktype uit de zaaktypencatalogus of zelf door PNB worden vormgegeven. Het klachtenproces beschikt over eigen termijnen en is niet meer gebaseerd op de termijnen uit het bezwaarproces. Elk proces wordt afgehandeld volgens het desbetreffende zaaktype. In de zaaktypencatalogus 2.1¹ is de klachtenafhandeling opgenomen als zaaktype. Het gebruik van een generiek zaaktype bevordert de standaardisatie van de afhandeling van bezwaar, klacht en administratief beroep. Hierdoor kunnen de afhandeltermijnen specifiek worden ingesteld voor bezwaren, klachten en administratief beroep. Hierdoor kan ook beter onderscheid worden gemaakt ten behoeve van managementrapportages.

HAC is een extern adviesorgaan en is de proceseigenaar van het proces Afhandelen bezwaar Hoor- en Adviescommissie. Zij zijn verantwoordelijk voor het adviseren, zodat de verweerder tot de juiste beslissing kan komen. De uitvoering vindt plaats door verschillende rollen binnen het team Juridische Zaken. Het indienen van een bezwaarschrift, administratief beroep of klacht wordt gedaan door een belanghebbende of een bezwaarmaker. Dit kan ook door middel van een gemachtigde namens de belanghebbende of de bezwaarmaker.

De verweerder kan bestaan uit een vertegenwoordiging van de Omgevingsdiensten, Stimulus, Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten en/of de Commissaris van de Koning.

¹ <https://vng-realisatie.github.io/Zaaktypencatalogus/>

4 Informatie architectuur



Figuur 5: Applicatiegebruiksdiagram gewenste situatie

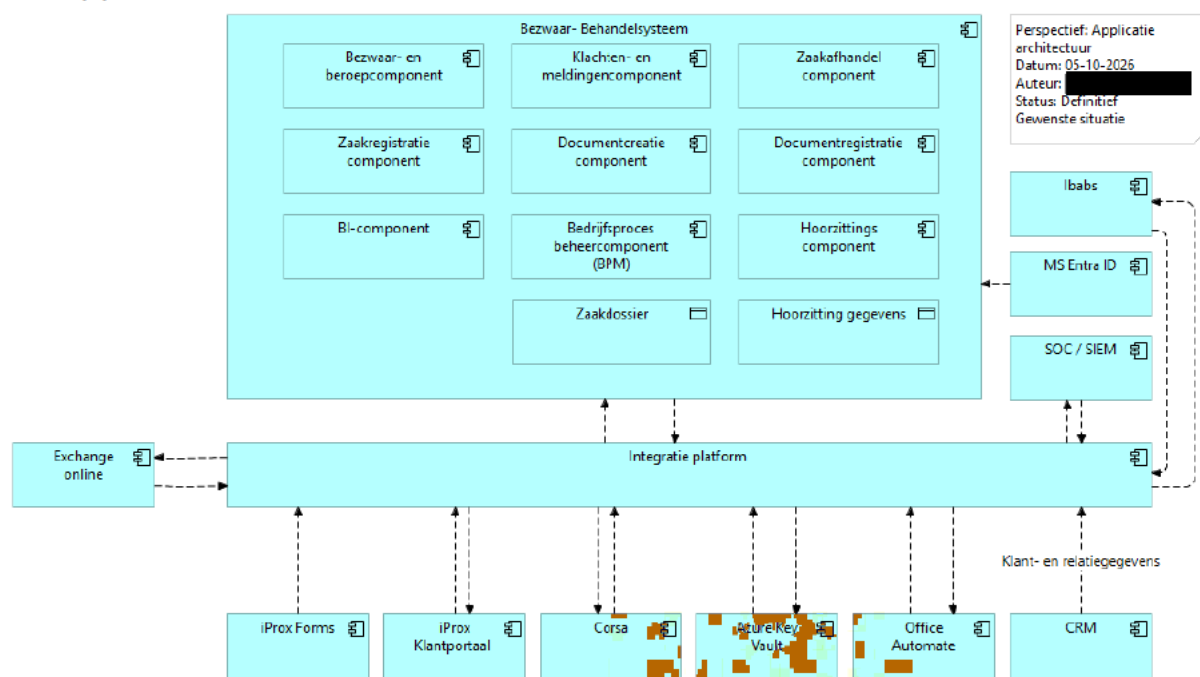
Toelichting per aandachts- en knelpunt.

1. Knelpunt 1 is opgelost, zie beschrijving in hoofdstuk Bedrijfsarchitectuur.
2. De bovengenoemde processen in figuur 5 genereren informatie in de vorm van bezwaarschriften, administratieve beroepen en klachten. Het indienen van deze verzoeken gebeurt via Iprox, de nieuwe formulierenvoorziening. De zaak wordt ingeschoten in de HAC-oplossing en eventuele zaakdocumenten worden opgeslagen in Corsa.
3. De stukken ter ondersteuning van de raadsinformatie moeten geautomatiseerd worden gedeeld met de applicatie iBabs of het dan geldende raadsinformatiesysteem. Let wel, de aangeboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om gedurende de looptijd een koppeling te realiseren met het door de Provincie Noord-Brabant toegepaste raadsinformatiesysteem (momenteel iBabs).
4. De nieuwe HAC-oplossing voorziet in de juiste functionaliteit waarmee belangrijke workflow- en signaleringsfunctionaliteiten voor termijnbewaking kunnen worden uitgevoerd.
5. De nieuwe HAC-oplossing zorgt ervoor dat werkzaamheden minder of helemaal niet meer handmatig worden uitgevoerd door het HAC-secretariaat.
6. De HAC-oplossing voorziet in verbeterde rapportagemogelijkheden om adequate en robuuste managementinformatie op te leveren. Voor het jaarverslag heeft de coördinerend secretaris behoefte aan inzicht in de prestatiekenmerken van de

afhandeling van bezwaren, klachten en administratieve beroepen, waaronder het aantal aanvragen, doorlooptijden en uitkomsten.

7. Binnengekomen bezwaren, klachten en/of administratieve beroepen worden via vraaggeleiding geleid naar de nieuwe HAC-oplossing. De zaakdocumenten worden opgeslagen in Corsa.
8. In de communicatie met bezwaarmakers, belanghebbenden en gemachtigden wordt gebruikgemaakt van standaardsjablonen. Voor documentcreatie worden de relevante sjablonen aangeroepen vanuit de Xential-applicatie. De sjablonen worden gevuld met relevante informatie vanuit de oplossing. Team Rechtsbescherming zal verantwoordelijk zijn voor het beheer van deze sjablonen.
9. Ingediende bezwaarschriften, administratieve beroepen en klachten komen binnen via e-formulieren uit Iprox.
10. Klant- en relatiegegevens worden eenmalig op één centrale plek opgeslagen en meervoudig gebruikt. De nieuwe oplossing dient deze gegevens vanuit de CRM-bronapplicatie op te roepen. Bij het niet handhaven van dit principe loopt PNB het risico op dubbele registraties van klant- en relatiegegevens. Dit is niet bevorderlijk voor de digitale dienstverlening richting klanten en afnemers.

5 Applicatie architectuur



Figuur 6: Applicatie architectuur gewenste situatie

In de Architecture Building Block (ABB) Bezwaar- Behandelsysteem zijn applicatiecomponenten opgenomen die elk een bepaalde functionaliteit vervullen. Hieronder is in de tabel een korte toelichting opgenomen op wat een applicatiecomponent binnen deze ABB moet doen.

Component	Toelichting
Bezwaa- en (administratief) beroepcomponent	Ondersteunen van bezwaar- en administratief beroep
Klachten- en meldingencomponent	Beheren van klachten en meldingen. Het registreren, behandelen en het terugmelden van klachten.
Zaakafhandelcomponent	Component voor het aanmaken van zaken, tonen en bijwerken van zaakgegevens en bijbehorende documenten alsmede het plannen en agenderen zaken.
Documentcreatie	De component voor het genereren van documenten. Binnen het applicatielandschap van PNB wordt Xential gebruikt voor documentcreatie. Deze dient bij documentcreatie te worden gevuld met gegevens vanuit de oplossing.
Documentregistratiecomponent	De component voor het aanmaken, raadplegen en verwijderen documenten.

BI-component managementinformatie en rapportages	De component voor het creëren en tonen van managementinformatie. Het integreren van gegevens en het maken, tonen van managementrapportages en trendanalyses.
Bedrijfsprocesbeheercomponenten	De component voor het definiëren, monitoren en analyseren van processen.
Hoorzittingscomponent	De component voor het ondersteunen van hoorzittingen.

Tabel 2: Toelichting componenten

Applicatie integratie

Het bezwaar, administratief beroep en klachtensysteem moet gegevens met verschillende systemen uitwisselen. Gegevensuitwisseling gebeurt via het integratieplatform op basis van gegevensstandaarden.

Applicatie	Gegevens	Protocol
Ibabs	Raadsinformatie	Via RESTful API
MS Entra ID	Authenticatie, medewerkersinformatie	SAML, GRAPH API ??
SOC SIEM		
Exchange online	Mailen via de exchange server	Microsoft Graph API
Iprox Forms	E-formulieren met bezwaarschriften, administratief beroep en/of klachten	RESTful API
Iprox Klantportaal	Veilige communicatie met burgers en bedrijven over zaken.	RESTful API
Corsa	Archiveren van bezwaarschriften, administratief beroep (en klachten?)	ZGW API
Azure Key Vault	Versleuteling van gegevens.	ACME protocol
Office Automate	Documentcreatie	RESTful API.
CRM	Klant- en relatiegegevens	RESTful API.

Tabel 3: Toelichting applicaties

6 Technische architectuur

SaaS

De uitgevraagde voorziening zal een SaaS-oplossing zijn. Dit betekent dat de nieuwe HAC-oplossing zal draaien in de online omgeving van de leverancier. PNB neemt dus een dienst af. In het High Level Design zal de oplossing verder worden uitgewerkt. Voor meer technische informatie wordt verwezen naar dat document.

Privacy by Default

De oplossing moet beschikken over Role-Based Access Control. Niet alle gegevens kunnen door iedereen worden ingezien. De oplossing moet beschikken over rolgebaseerde schermen met bijbehorende autorisatieschema's. Authenticatie en SSO vindt plaats via Microsoft Entra ID.

7 NORA vijfslaagsmodel

7.1 De invalshoek Grondslagen (Samenleving / Wet- en Regelgeving)

Hieronder een overzicht van relevante wet- en regelgeving die van toepassing zijn op dit project:

- Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)
- Wet Open Overheid (Woo)
- Wet Digitale Overheid (Wdo)
- Privacywet (AVG)
- Verordening hoor- en adviescommissie voor bezwaarschriften en klachten Noord-Brabant.
- Archiefwet (Aw)
- [Selectielijst](#) voor archiefbescheiden van de provinciale organen vanaf 1 jan 2020.
- [Regeling](#) archiefbeheer Noord-Brabant
- [Archiefverordening](#) van de provincie Noord-Brabant 1996

8 Standaarden

Lijst van verplichte standaarden van Forum standaardisatie, volgens 'pas toe of leg uit'-beleid

De volgende (gegevens)standaarden zijn relevant:

Standaarden	Link
ACME	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/acme
DKIM	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/dkim
DMARC	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/dmarc
HTTPS en HSTS	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts
IPv6	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/ipv6
NEN-ISO/IEC 27001	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nen-isoiec-27001
NEN-ISO/IEC 27002	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nen-isoiec-27002
NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nl-gov-assurance-profile-oauth-20
NL GOV profile for CloudEvents	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nl-gov-profile-cloudevents
OpenAPI Specification	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification
REST-API Design Rules	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules
SPF	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/spf
STARTTLS en DANE	https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/starttls-en-dane

9 Informatiebeheer HAC

De provincie Noord-Brabant werkt vanuit het principe dat informatie een strategische en duurzame waarde vertegenwoordigt. Een transparante, betrouwbare en toekomstbestendige informatiehuishouding is essentieel voor zorgvuldige beleidsvorming, besluitvorming, publieke verantwoording en dienstverlening. Voor de HAC is dit van bijzonder belang, gezien haar onafhankelijke en adviserende rol binnen de behandeling van bezwaarschriften.

Binnen de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ligt vast dat een bezwaarschrift formeel wordt ontvangen door het bestuursorgaan dat het oorspronkelijke besluit heeft genomen. De Verordening hoor- en adviescommissie voor bezwaarschriften en klachten Noord-Brabant bepaalt aanvullend dat de HAC het bezwaarschrift namens Gedeputeerde Staten (GS), Provinciale Staten (PS) of de Commissaris van de Koning in ontvangst neemt. Dit brengt specifieke eisen met zich mee voor de registratie, dossiervorming en archivering van informatie.

De HAC is een onafhankelijke adviescommissie die documenten creëert, ontvangt en deze documenten nodig heeft als bewijs van handelen of voor verantwoording.

Kenmerken van een archiefvormend orgaan zijn:

- Heeft eigen taken
- Handelt zelfstandig of mandaatgebonden
- Produceert of ontvangt documenten in het kader van de taken
- Is verantwoordelijk voor de betekenis, context en authenticiteit van die informatie.

Een duidelijke scheiding tussen archiefvormende organen is noodzakelijk om context, bewijswaarde, rechtmatigheid en duurzaam archiefbeheer te waarborgen.

De provincie hanteert Corsa als documentmanagementsysteem voor zaakgericht werken en archiefbeheer. De ontvangst van het bezwaarschrift wordt vastgelegd in Corsa binnen het zaaktype 'Bezwaar', dat onderdeel vormt van het archief van het bestuursorgaan dat op het bezwaar beslist. In dit zaakdossier worden onder meer vastgelegd: het bezwaarschrift, eventuele aanvullingen, correspondentie, het ontvangen advies van de HAC en het uiteindelijke besluit op bezwaar. Parallel hieraan wordt door de HAC een afzonderlijke deelzaak aangemaakt met het zaaktype 'Bezwaar HAC procedure'. Het dossier dat behoort bij dit proces heeft als archiefvormend orgaan HAC om de onafhankelijkheid van de HAC te waarborgen. In deze deelzaak worden onder andere de hoorzitting, uitnodigingen, verslaglegging en het advies van de HAC vastgelegd. Conform het advies van de provinciearchivaris worden de dossiers van de HAC blijvend bewaard, dit is gerelateerd aan proces 16 van de provinciale selectielijst. Gaat om de verantwoording van de primaire taak van de HAC, advisering betreffende bezwaarprocedures.

9.1 Kader stellende uitgangspunten voor dit project

- Het informatiebeheer volgt de Archiefwet, Archiefregeling, Archiefverordening Noord-Brabant en de Regeling Archiefbeheer Noord-Brabant.

- Registratie van bezwaarschriften vindt altijd plaats in Corsa binnen het zaaktype Bezwaar onder het verantwoordelijke bestuursorgaan.
- De archivering van de procesinformatie van de HAC wordt altijd volledig gescheiden uitgevoerd van de archivering van GS, PS en de Commissaris van de Koning. Door deze scheiding wordt de onafhankelijkheid en transparantie structureel geborgd van de HAC.
- Documenten worden volledig, juist en duurzaam vastgelegd, inclusief metadata conform provinciale standaarden.
- HAC-dossiers worden blijvend bewaard.
- De applicatie ondersteunt scheiding van verantwoordelijkheden, duurzame toegankelijkheid en een eenduidige informatieketen.

9.2 Architectuurprincipes voor informatiebeheer HAC

In de beleidslijn digitaal duurzaam informatiebeheer zijn 13 principes opgenomen, hieronder wordt aangegeven hoe enkelen van deze principes voor de HAC gelden.

1. Archiving by design.
Het informatiebeheer voor de HAC is vanaf het ontwerp onderdeel van de processen en systemen. Bij het inrichten van het HAC-proces (zoals hoorzittingen, verslaglegging en advisering) is vooraf bepaald welke informatie archiefwaardig is, hoe deze wordt vastgelegd en duurzaam toegankelijk blijft.
2. Eenmalige opslag en eenduidige bron.
Per informatieobject is er één verantwoordelijke en leidende vastlegging. Het bezwaarschrift dossier blijft onderdeel van het dossier van het bevoegde bestuursorgaan, terwijl de procesinformatie van de HAC uitsluitend wordt vastgelegd in het HAC-dossier. Hiermee wordt dubbele archivering voorkomen en blijft de rolverdeling helder.
3. Duurzame informatie is duurzaam toegankelijk en vindbaar.
HAC-procesdossiers zijn vanaf het moment van ontstaan vindbaar, beschikbaar, authentiek en betrouwbaar voor degenen die daar recht op hebben. De vastlegging gebeurt conform het vastgestelde MDTO-PNB beleid, zodat de informatie ook op lange termijn interpreteerbaar blijft.
4. (Duurzame) informatie is veilig.
De toegang tot HAC-informatie is rol- en functie gebonden ingericht. De scheiding tussen HAC-dossiers en dossiers van GS, PS en de Commissaris van de Koning voorkomt ongewenste beïnvloeding en ondersteunt de onafhankelijke positie van de HAC.
5. Digitale duurzame informatie wordt bewaard conform wettelijke bewaartermijnen.
Voor het hoor- en adviesproces geldt dat de HAC-dossiers blijvend worden bewaard, conform de provinciale selectielijst (proces 16). Deze blijvende bewaring draagt bij aan transparantie, rechtszekerheid en publieke verantwoording van de adviserende taak van de HAC.

Voorbeeld van verschillende documenttypes die bij de verschillende archiefvormende organen voor kunnen komen. Dit ter verduidelijking voor het onderscheid in de archiefvormende organen.

Archiefvormend orgaan GS	Archiefvormend orgaan HAC	Bewaartermijn HAC
Aanvullende stukken door bezwaarmaker	Aanhouden na zitting	Blijvend te bewaren
Advies van HAC	Advies	Blijvend te bewaren
Besluit op bezwaar	Afschrift beslissing op bezwaar	Blijvend te bewaren
Bevestiging intrekking bezwaar	Bezwaarschrift	Blijvend te bewaren
Bezwaarschrift	Nadere stukken na hoorzitting	Blijvend te bewaren
Bezwaarschrift	Pleitnotitie	Blijvend te bewaren
Bijlage bij verweerschrift	Presentielijst	Blijvend te bewaren
Buiten behandeling stelling	Rol van de hoorzitting	Blijvend te bewaren
Machtiging namens belanghebbende	Toezening nadere stukken	Blijvend te bewaren
Uitnodiging voor hoorzitting	Uitnodiging hoorzitting	Blijvend te bewaren
Verslag hoorzitting	Verslag hoorzitting	Blijvend te bewaren
Verweerschrift	Verweerschrift	Blijvend te bewaren
Verzoek om nadere stukken	Verzoek om verweerschrift	Blijvend te bewaren
Verzoek om verweerschrift en onderliggende stukken		

10 Privacy en informatiebeveiliging

10.1 Privacy

Bij het inschakelen van een derde partij die namens of in opdracht van PNB persoonsgegevens verwerkt waarbij PNB verwerkingsverantwoordelijke is, wordt deze partij gezien als verwerker. Om te waarborgen dat deze verwerker op een correcte manier met de persoonsgegevens omgaat en ons in staat stelt om aan onze verplichtingen vanuit de AVG te kunnen voldoen, is dit contractueel afgesproken in de verwerkersovereenkomst. Hierbij wordt als uitgangspunt het PNB model verwerkersovereenkomst gehanteerd.

Dit project vormt geen hoog risico en daarom is geen DPIA benodigd.

10.2 Informatiebeveiliging

Ketenverantwoording

De provincie is NEN-ISO27001 gecertificeerd en voldoet aan de eisen van de BIO. Dit impliceert dat alle geleverde IT-diensten en/of indirecte dienstverlening ook NEN-ISO27001 of gelijkwaardig is gecertificeerd gedurende de gehele contractperiode. De inrichting van de dienstverlening voldoet vervolgens aan de BIO-overheid waar deze van toepassing is.

Implementatie van Maatregelen en Dataclassificatie

Vanuit de BIO-overheid geldt dat altijd álle maatregelen worden geïmplementeerd. De inzet van maatregelen voldoen aan de huidige standaard en zijn dus niet kwetsbaar. De proceseigenaar bepaald dus niet of maar in welke mate maatregelen worden geïmplementeerd. Een classificatie van de data kan daarbij een hulpmiddel zijn om te bepalen of bepaalde maatregelen verzwaard moeten worden geïmplementeerd.

Certificering

Een leverancier van SAAS-, Cloud- of datacenter levert voorafgaande aan de contractperiode en jaarlijks een kopie van een geldig certificaat en de daarbij behorende verklaring van toepasseljkheid over de geboden dienstverlening.

SAAS-dienstverlening

SAAS-dienstverleners zijn niet alleen ISO-gecertificeerd, maar vanuit de basis moet er worden gekeken naar de implementatie van een aantal specifieke maatregelen. Deze maatregelen komen voort uit de resultaten van de Business Impact Analysis (BIA). Bijvoorbeeld specifieke maatregelen uit de BIO 2.

Provinciale Richtlijnen

Vanuit de maatregelen zoals deze zijn gesteld in de ISO27001 en 27002 zijn er provinciale richtlijnen inzake Informatiebeveiliging opgesteld en bekrachtigd door de directie. Ook deze richtlijnen moeten worden nageleefd als deze van toepassing zijn.

Risicoacceptatie ten aanzien van verplichte maatregelen

Vanaf BIO versie 2.0 worden alle maatregelen verplicht geïmplementeerd en is er géén mogelijkheid meer om daarop af te wijken door middel van een risicoacceptatie.

11 Functioneel beheer

Met Functioneel Beheer zijn de eisen omtrent het beheer van een SaaS-applicatie besproken. In het Programma van Eisen is opgenomen wat deze eisen inhouden. Het betreft eisen omtrent de inrichting, best practices, functionele doorontwikkeling van de applicatie, wijzigingsbeheer en testscenario's.

Afgesproken is dat functioneel beheerdiensten van de leverancier worden afgenomen en dat het HAC-secretariaat het kerngebruikerschap op zich neemt.

12 Beslispunten

12.1 Architectuurafwijkingen

In de praktijk is gebleken dat er situaties zijn waarin het niet mogelijk is om (geheel) aan de architectuur te voldoen. Er wordt dan (tijdelijk) toegestaan om van de architectuur af te wijken.

Afwijking	Beschrijving van de afwijking
Reden	Klant- en relatiegegevens worden centraal in de nieuwe CRM-applicatie geregistreerd en opgeslagen. Alle andere applicaties in het PNB-applicatielandschap moeten, indien benodigd, klant- en relatiegegevens afnemen van de nieuwe CRM-applicatie. De nieuwe HAC-applicatie is echter niet opgenomen op de roadmap om als eerste te worden meegenomen in de implementatie.
Consequentie	Dit heeft als consequentie dat klant- en relatiegegevens op meerdere plekken redundant worden opgeslagen, zonder een directe relatie met de CRM-applicatie te hebben.
Maatregelen	Dit betekent dat de nieuwe HAC-applicatie zelf de klant- en relatiegegevens moet opslaan en nog geen gebruik kan maken van de centraal geregistreerde gegevens. Op het moment dat de nieuwe HAC-applicatie wordt aangesloten op de CRM-applicatie, zal een onderzoek moeten worden gestart naar hoe deze gegevens in lijn kunnen worden gebracht.

Tabel 4: Klant- en relatiegegevens architectuurafwijking

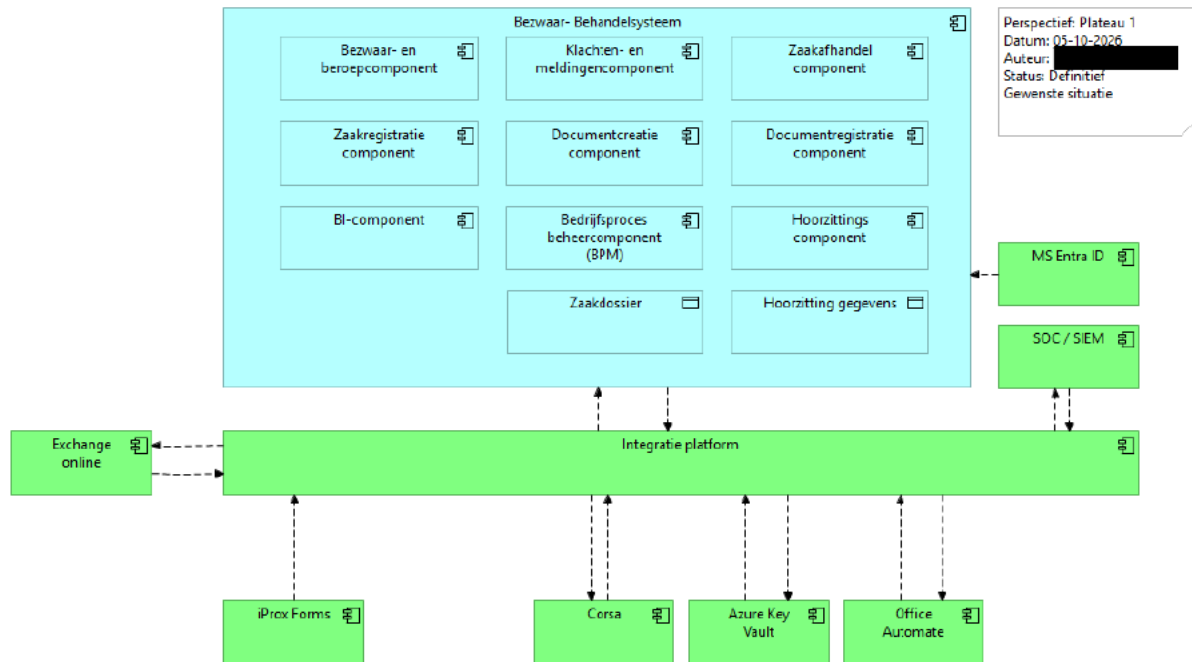
*Deze architectuurafwijking uit tabel 1 is al goedgekeurd door de Architectuurboard.

12.2 Plateauplanning.

In paragraaf 2.2 Gewenste situatie (SOLL) is de uiteindelijke doelarchitectuur opgenomen. Deze zal echter niet in één keer kunnen worden gerealiseerd vanwege afhankelijkheden van andere projecten, zoals opgenomen in paragraaf 1.4 Relaties met andere (deel)projecten.

12.2.1 Plateau 1

De doelarchitectuur wordt stapsgewijs gerealiseerd.



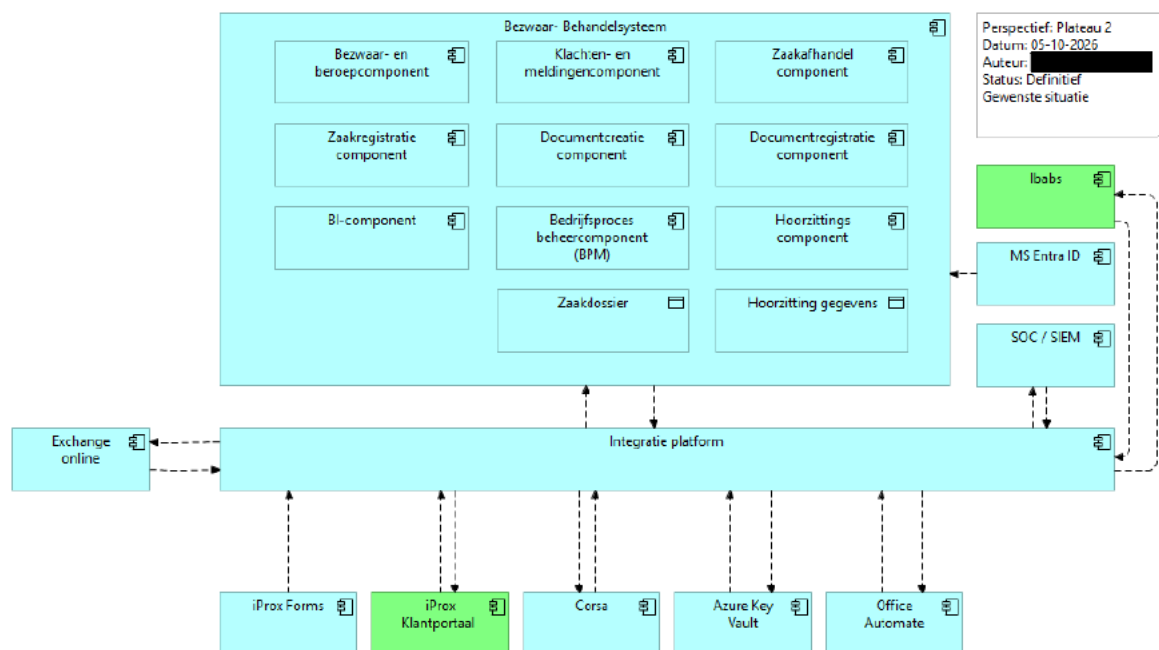
Figuur 7: Plateau 1

De bovenstaande koppelingen moeten worden gerealiseerd. Deze koppelingen betreffen de in groen opgenomen applicatiecomponenten. Deze zijn:

- MS Entra ID
- SOC / SIEM
- Exchange online
- Het integratieplatform
- Iprox Forms
- Corsa
- Azure Key Vault
- Office Automate.

De integratie verloopt via het Integratie platform hetzij Nexus, Azure of het nieuw aan te besteden integratieplatform.

12.2.2 Plateau 2



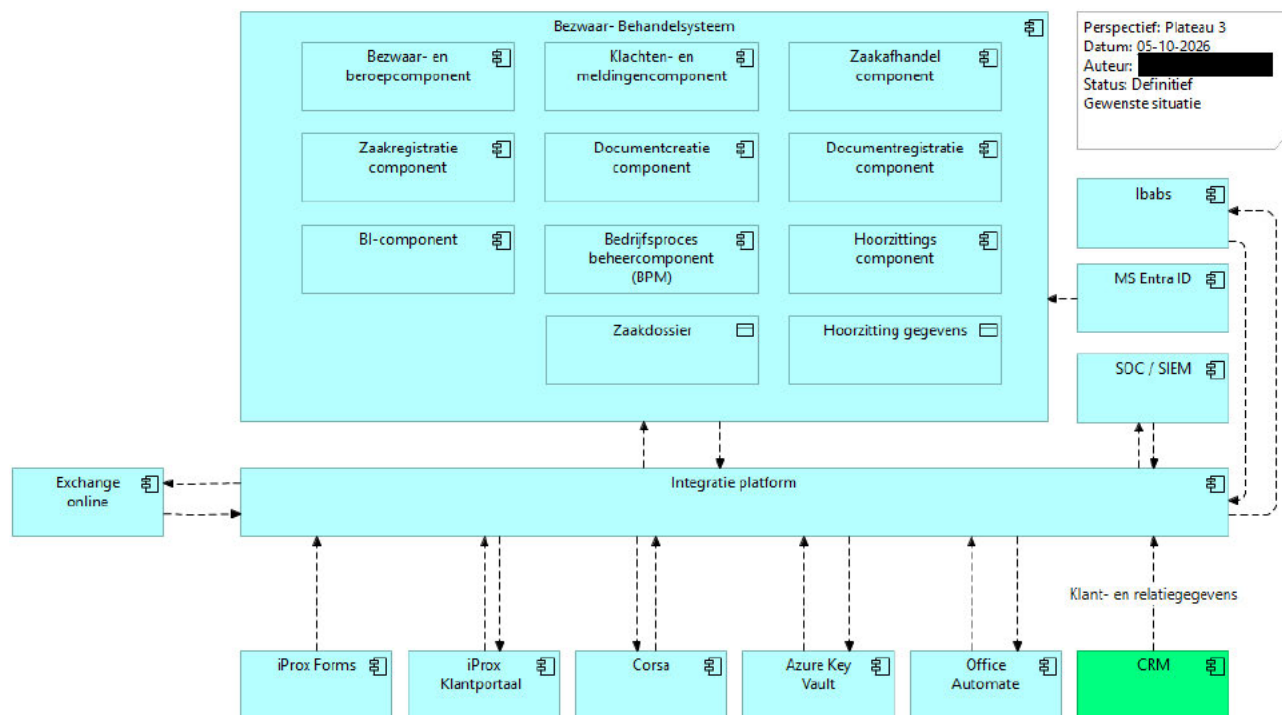
Figuur 8: Plateau 2

De realisatie van de koppelingen met:

- Iprox klantportaal.
- Ibabs of het nieuw aan te besteden raadsinformatiesysteem.

De integratie verloopt via het Integratie platform hetzij Nexus, Azure of het nieuw aan te besteden integratieplatform.

12.2.3 Plateau 3



Figuur 9: Plateau 3

De realisatie van de koppeling met:

- Koppeling met de CRM-oplossing.

De integratie verloopt via het Integratie platform hetzij Nexus, Azure of het nieuw aan te besteden integratieplatform.

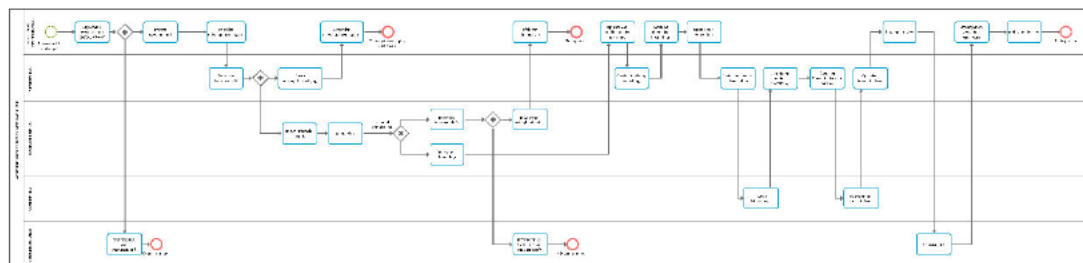
13 Betrokkenen

Afbeelding geredigeerd in verband met persoonsgegevens.

Nr.	Naam	Omschrijving	Functie / Rol
		Klankborden van de PSA	Domeinarchitect Netwerken.
		Klankborden van de PSA	Informatie architect
		Klankborden van de PSA	Projectleider
		Het leveren van input voor de paragraaf Informatiebeveiliging.	Informatiebeveiliging
		Leveren van input over de paragraaf privacy	Privacy Officer.
		Leveren input voor informatiebeheer paragraaf.	Recordmanager
		Beveiliging	Security Architect
		Klankborden van de PSA i.r.t PVE.	Informatieanalist

14 Bijlage

Proces Afhandelen bezwaar Hoor- en Adviescommissie



Figuur 10 Proces Afhandelen bezwaar Hoor- en Adviescommissie