

Wijzigingsvoorstel NORA n.a.v. Katern Verbinden

Wim Bakkeren, wim.bakkeren@ictu.nl
3 september 2015

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Actie 1	2
Actie 2	2
Actie 3: Verbinden paragraaf 4.1.1 -> NORA BP07, AP15.....	2
Actie 4: Verbinden Paragraaf 4.1.2	4
Actie 5: Verbinden paragraaf 4.1.2 -> NORA BP03, AP09, AP10 en AP19	4
Actie 6: Verbinden Paragraaf 4.1.2 -> NORA BP08, AP15, AP37	7
Actie 7: Verbinden paragraaf 4.3.1 -> NORA BP07, AP27	8
Actie 8: Verbinden paragraaf 4.3.2 -> NORA BP07, AP27, AP28	9
Actie 9: Paragraaf 4.3.3 -> AP25.....	10
Actie 10: Verbinden paragraaf 4.3.6 -> NORA AP01, AP02.....	11

Inleiding

Dit document bevat de voorgestelde wijzigingen in de NORA naar aanleiding van het Katern Verbinden, zoals beschreven in de notitie 'Katern Verbinden, het vervolg' van 8 april 2015 voor de Gebruikersraad NORA.

Hieronder zijn de relevante basisprincipes en afgeleide principes van de NORA opgenomen en zijn de voorgestelde wijzigingen naar aanleiding van het Katern Verbinden aangebracht.

Actie 1

Actie 1: de term "principes" in de context van de NORA, reserveren voor de NORA

Geen wijzigingen in de NORA.

Actie 2

Actie 2: verhelderen samenhang hoofd en afgeleide principes

Aan noraonline.nl is een kruistabel toegevoegd. Zie http://noraonline.nl/wiki/Kruistabel_Basisprincipes_en_Afgeleide_principes

Actie 3: Verbinden paragraaf 4.1.1 -> NORA BP07, AP15

Actie 3: de toelichting bij basisprincipe 7 (in combinatie met afgeleid principe 15) verhelderen.

Alleen BP07 is gewijzigd.

ID	BP07
Stelling	Afneemers worden niet geconfronteerd met overbodige vragen.
Beschrijving	Burgers en bedrijven hoeven niet onnodig gegevens aan de overheid te verstrekken. De overheid baseert haar handelen op gegevens die voor de betreffende dienst nodig zijn, niet meer, en vraagt daarbij van burgers en bedrijven alleen de gegevens die de overheid nog niet heeft. De dienstverlener gebruikt informatie die bekend is (bij zichzelf of bij andere dienstverleners) en

	<p>stelt informatie beschikbaar aan andere dienstverleners. Procedures en regelgeving zijn eenvoudig, zodat de afnemer zo min mogelijk informatie hoeft te verstrekken.</p>
Rationale	<p>Beperking van de vraag naar informatie verlaagt de administratieve lastendruk. Het onnodig opvragen van informatie kost de afnemer tijd, wekt irritatie op en verhoogt de kans op fouten in de verstrekte informatie.</p>
Implicaties	<p>Voorkomen is beter dan genezen. Ten eerste moeten overheidsorganisaties regels, procedures, formulieren, etc. zo veel mogelijk vereenvoudigen, zodat de noodzaak tot het opvragen van informatie wordt beperkt. Daarna wordt onderzocht welke van de wel noodzakelijke informatie al binnen de overheid bekend is en wie de beheerder daarvan is. Vervolgens maken de beheerders afspraken over het delen van de informatie en worden technische voorzieningen getroffen om dit delen mogelijk te maken. Ten slotte kunnen formulieren worden aangepast, zodat de reeds bekende informatie al van tevoren is ingevuld. Omgekeerd zal de dienstverlener zijn informatie moeten delen met andere dienstverleners die gebruik willen maken van die informatie (voor zover dat is toegestaan). Hiervoor moeten procedures, documentatie en (technische) voorzieningen worden getroffen. Omdat anderen ervan afhankelijk zijn, worden er hoge eisen gesteld aan kwaliteit, beheer en duurzaamheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Bij het verlenen van een dienst stelt de dienstverlener vast welke gegevens precies nodig zijn op grond van de wetgeving, verzamelt wat al binnen de overheid beschikbaar is, legt deze voor het nemen van een beslissing ter verificatie voor aan de burger of het bedrijf en vraagt alleen gegevens uit die nog niet aanwezig zijn.</u> • <u>Gegevens worden pas opgevraagd als ze nodig zijn. Bij het afwegen daarvan staat het perspectief van de burger en het bedrijf centraal. Hierbij wordt bijvoorbeeld bekeken of de gegevens relevant zijn, of de gegevens inderdaad in deze processtap nodig zijn, of er sprake is van het uitvragen van controlegegevens in verband met een indicatie voor verminderd vertrouwen.</u> • <u>Bij het verlenen van een dienst zijn brongegevens nodig. Daaruit wordt de informatie afgeleid die nodig is bij het verlenen van de dienst. Het is een risico dat hierbij niet wordt teruggegrepen op de bronnen. Kwaliteitsverlies kan dan optreden doordat de verkeerde context wordt gebruikt of verouderde gegevens worden gebruikt. Een tweede risico is dat er veel brongegevens worden opgehaald en dat verderop in het proces daar de benodigde informatie uit wordt afgeleid. Terwijl alleen de afgeleide informatie nodig is in het proces van dienstverlening. Er moet dus voor worden gezorgd dat de gegevens uit de bron worden gehaald, dat er afleidingsregels worden toegepast en dat alleen de benodigde afgeleide informatie in het proces van dienstverlening wordt gebruikt.</u> • <u>Gegevens die nodig zijn voor onderzoek worden geanonimiseerd. Dit betekent dat er nieuwe, afgeleide feiten ontstaan. Dit zijn echter geen rechtsfeiten die zijn te relateren aan burgers of bedrijven, levens- gebeurtenissen en (bestaande of toekomstige) dienstleveringen.</u>
Voorbeelden	<p>Na het overlijden van de heer Van R. blijft zijn weduwe nog regelmatig brieven van de gemeente ontvangen, gericht aan de heer Van R. Dit ondanks het feit dat zijn overlijden is verwerkt in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). De oorzaak hiervan is dat er binnen een gemeente verschillende systemen bestaan, die niet altijd zijn gekoppeld aan de GBA, met pijnlijke fouten tot gevolg. Wanneer alle systemen zijn gekoppeld aan de GBA, worden alle meldingen van overlijden op één plek verwerkt en zijn ze overal beschikbaar. De Belastingdienst vult gegevens die bekend zijn bij de overheid vooraf in op het formulier voor de aangifte van de inkomstenbelasting. Afnemers hoeven dit niet nogmaals te doen.</p>

Toepassingsgebied	Generiek
Onderbouwing	Eenmalige gegevensverstrekking is een belangrijk beleidsuitgangspunt van het kabinet Visie Betere Dienstverlening Overheid. De vorming van het stelsel van basisregistraties is hiervan een belangrijk uitvloeisel. Nota Basisregistraties. In de intentieverklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid' hebben gemeenten, provincies, waterschappen en het Rijk zich gecommitteerd aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven, en aan het bereiken van de geplande administratieve lastenverlichting door de inzet van ICT-oplossingen. De Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen bepaalt dat elk gegeven dat de ketenpartners werk en inkomen nodig hebben voor hun werk, slechts eenmaal mag worden uitgevraagd. Ook in de Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht is het principe van eenmalige gegevensuitvraag verankerd.

Actie 4: Verbinden Paragraaf 4.1.2

Actie 4: aanscherpen toelichtende teksten bij afgeleide principes inzake bewaartermijnen

Op NORA-online komt de term “bewaartermijn” niet voor bij de afgeleide principes.

Actie 5: Verbinden paragraaf 4.1.2 → NORA BP03, AP09, AP10 en AP19

Actie 5: principes 2, 9, 10 en 19 aanpassen op de actuele inzichten conform o.a. Digitaal 2017.^{1 2}

ID	BP03
Stelling	Afnemers hebben eenvoudig toegang tot de dienst.
Beschrijving	Dienstverleners sluiten aan bij de manier waarop afnemers contact met hen willen onderhouden. Dit betreft de keuze van de beschikbare communicatiekanalen, de tijdstippen waarop contact mogelijk is en de gebruiksvriendelijkheid van de communicatiemiddelen. Van alle kanalen heeft internet de voorkeur, omdat het personen (via websites, e-mail, etc.) en systemen (via elektronische berichten) in staat stelt dag en nacht contact te onderhouden. Er zijn echter altijd afnemers die niet van internet gebruik kunnen of willen maken. Bijvoorbeeld omdat ze beperkingen hebben, vaardigheden missen of niet beschikken over een internetaansluiting. Ook voor hen moet een dienst toegankelijk zijn. De Visiebrief Digitale Overheid 2017 hanteert hiervoor het uitgangspunt “Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet”.
Rationale	De Visiebrief Digitale Overheid 2017 stelt het volgende.

¹ De notitie ‘Katern Verbinden, het vervolg’ voor de Gebruikersraad NORA spreekt van het aanscherpen van Basisprincipe BP02 en onderliggende afgeleide principes AP09, AP10 en AP19. Dit moet zijn Basisprincipe BP03 (en onderliggende afgeleide principes AP09, AP10 en AP19).

² Er is geen actueel beleid van EZ met betrekking tot dienstverlening aan bedrijven bekend.

	<p><u>“Als burgers in 2017 hun zaken veilig en makkelijk digitaal af kunnen handelen bij alle overheden, kan dat de relatie tussen overheid en samenleving sterk verbeteren. Burgers kunnen de overheid sneller en makkelijker vinden en kunnen zaken doen met de overheid op de plek en op het tijdstip waarop het hen het beste uitkomt. Daarnaast zal de beleving van regeldruk bij burgers positief veranderen: processen worden sneller, administratieve lasten nemen af en in de wijze waarop burgers door de overheid worden bejegend sluit aan op de individuele situatie.</u></p> <p><u>Daarnaast wordt ook de doelmatigheid van de overheid verbeterd. Door een groter gebruik van het digitale kanaal bespaart de overheid ondermeer op het verzenden en verwerken van papieren post, drukwerk, advertenties, baliehandelingen en op het dubbel inwinnen, controleren en vastleggen van gegevens.”</u></p> <p><u>Toepassing van dit principe bespaart de burgers en bedrijven overbodig werk doordat het verbindende pad tussen vraag en antwoord zo kort mogelijk is. Het Pareto-principe stelt dat 80% van het werk op een gestandaardiseerde wijze kan worden gedaan en dat 20% om maatwerk vraagt. Door deze regel toe te passen, is het voor de overheid mogelijk efficiencywinst te behalen. Dit principe geeft dus zowel efficiencywinst voor burgers en bedrijven als voor de overheid.</u></p>
Implicaties	<p>Onderzocht moet worden hoe de doelgroep is opgebouwd en hoe de verschillende soorten afnemers van de dienst gebruikmaken (gebruikersonderzoek). Op basis hiervan kan worden bepaald welke communicatiekanalen er worden ingezet en op welke wijze. Dit kan betekenen dat er meerdere communicatiekanalen moeten worden gebruikt (bijvoorbeeld internet en telefoon) via mogelijk meerdere ingangen (bijvoorbeeld verschillende websites voor verschillende doelgroepen). Het is daarbij niet mogelijk alle afnemers naar wens te bedienen. Er zal daarom een afweging moeten worden gemaakt tussen de voorkeuren van de afnemers en het rendement van de verschillende kanalen en ingangen. Voorwaarde daarbij is dat niemand wordt uitgesloten. Waar meerdere kanalen en ingangen worden aangeboden, moet zijn gewaarborgd dat de resultaten van de dienstverlening onafhankelijk zijn van het gekozen kanaal en de gekozen ingang. Zelfs als deze door elkaar heen worden gebruikt. Het moet bijvoorbeeld voor het antwoord niet uitmaken of een vraag binnenkomt per post, e-mail of telefoon.</p> <p><u>De contactfuncties van de dienstverleners zijn op meerdere plekken aanwezig. Digitaal en persoonlijk klantcontact kan op verschillende locaties door verschillende dienstverleners worden uitgevoerd. Hiervoor is het nodig dat de overheid afspraken maakt over de beschikbaarheid, de bereikbaarheid en de autorisatie van coaches en makelaars die een samengestelde vraag van een burger of bedrijf vlot en samenhangend beantwoorden. Omdat de meeste burgers en bedrijven in Nederland online zijn, wordt er voorgesorteerd op de digitale kanalen. Hierbij dient de dienstverlener haar diensten beschikbaar te stellen via de kanalen en de devices die burgers en bedrijven gebruiken.</u></p> <p><u>De contactfuncties zijn te gebruiken door Nederlanders en buitenlanders die in binnen- en buitenland verblijven. Omdat het principe ‘de menselijke maat’ is, moet de overheid – daar waar nodig – aanwezig zijn in het buitenland en voor buitenlanders hier. Dit kan fysiek worden georganiseerd (loket voor vreemde talen, loket bij ambassade) of digitaal. Dit betekent dat de toegangsfuncties ondersteunend moeten zijn aan de protocollen voor identificatie, authenticatie en autorisatie die nodig zijn voor Nederlanders en buitenlanders.</u></p>
Onderbouwing	<p>In de Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer is vastgelegd dat het conventionele, ‘papieren’ verkeer niet mag worden verdrongen door elektronisch verkeer. De wet hanteert onder andere het uitgangspunt dat de burger bepaalt in welke vorm het verkeer</p>

	<p>plaatsvindt en dat het niet is toegestaan bepaalde zaken alleen nog maar langs elektronische weg af te handelen, tenzij alle betrokkenen hiermee instemmen. In lijn daarmee is in de Visie Beter Dienstverlening Overheid bepaald dat alle kanalen openstaan. Burgers, bedrijven en instellingen maken zelf uit via welk contactkanaal zij de overheid benaderen. De BurgerServiceCode (artikel 1: 'Keuzevrijheid contactkanaal') wijst op het belang van een vraaggerichte inzet van contactkanalen.</p> <p>De Visiebrief Digitale Overheid 2017 geeft invulling aan de doelstelling in het regeerakkoord dat de dienstverlening van de overheid beter moet. Dit betekent onder andere dat burgers en bedrijven in 2017 zaken die ze met de overheid doen digitaal kunnen afhandelen.</p>
--	---

ID	AP09
Stelling	De dienst kan via internet worden aangevraagd
Rationale	<p>Afnemers verwachten 24 uur per dag, 7 dagen per week zaken te kunnen afhandelen. Internet maakt het mogelijk om 7/24 diensten te verlenen en informatie te verstrekken. Daarbij vergemakkelijkt internet allerlei vormen van samenwerking; bijvoorbeeld een gebundeld aanbod van diensten van verschillende organisaties. De ontsluiting van diensten via internet draagt bij aan hun toegankelijkheid voor afnemers en vergroot het aantal mogelijkheden voor dienstverlening aanzienlijk. Internet is daarom het voorkeurskanaal voor de overheid. Dit principe betekent overigens niet dat telefoon, balie en post geen rol meer zouden spelen; deze kanalen blijven onmisbaar voor veel vormen van dienstverlening, of voor bepaalde stappen in de dienstverlening.</p> <p>De Visiebrief Digitale Overheid 2017 stelt dat burgers alle (aan)vragen aan de overheid digitaal kunnen versturen en alle berichten van de overheid digitaal kunnen ontvangen.</p>
Implicaties	De organisatie is in staat om communicatie met de afnemer via internet en de andere gekozen kanalen af te wikkelen.

ID	AP10
Stelling	De dienst kan, behalve via internet, via minimaal één ander kanaal voor persoonlijk contact worden aangevraagd.
Rationale	<p>De ontsluiting via internet draagt bij aan toegankelijkheid van de dienst. Er moet echter altijd een alternatief kanaal beschikbaar zijn voor afnemers die geen toegang hebben tot internet en voor situaties waarin internet niet gebruikt kan worden, bijvoorbeeld in het geval van een storing. Afnemers kunnen zonder bezwaar bij ieder contactmoment het voor hen optimale kanaal kiezen. Het toegepaste kanaal wordt niet alleen bepaald door de voorkeur van de burger of het bedrijf. Het hangt ook af van het type dienst. Eenvoudige diensten kunnen de burger en bedrijven zelf afnemen en dan vaak digitaal. Ingewikkelde diensten vragen om begeleiding die soms digitaal begint maar kan eindigen in persoonlijk contact tussen burger of bedrijf en dienstverlener.</p>
Implicaties	De organisatie is in staat om communicatie met de afnemer via meerdere kanalen af te wikkelen
Voorbeelden	De belastingdienst bevordert de digitale aangifte via internet. Voor vragen over de aangifte met een specifieke en/of persoonlijke aard, blijft de belastingtelefoon echter beschikbaar.

ID	AP19
Stelling	De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer
Rationale	<p>Afnemers zullen meer en gemakkelijker gebruik maken van diensten, wanneer de opzet en vorm rekening houden met hun vaardigheden, voorkeuren en gedragingen. Dit is met name van belang bij de vormgeving van de contactfuncties van de overheid zoals formulieren, buitendiensten, websites en klantcontactcentra. Het perspectief van met name burgers en bedrijven wordt sterk bepaald door hun ervaringen met particuliere dienstverlening. Men neemt immers over het algemeen veel particuliere- en weinig overheidsdiensten af. Effectieve overheidsdienstverlening neemt daarom goede voorbeelden van dienstverlening binnen én buiten de overheid als benchmark.</p> <p>De toegang tot de dienstverlening is daar waar de burger of het bedrijf is. De burger of het bedrijf krijgt het contact en de begeleiding die bij haar past, mits dit naar redelijkheid te realiseren is. De burger of het bedrijf hoeft niet op zoek te gaan waar het contactpunt is met de overheid voor een bepaalde dienst, dit contactpunt bevindt zich op een voor hem logische plek.</p>
Implicaties	<p>De dienstverlener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vaardigheden, voorkeuren en het (zoek)gedrag van de afnemer en doelgroep zijn vastgesteld ▪ geeft op basis hiervan de dienst vorm en past deze zo nodig aan ▪ heeft bepaald welke (aspecten van) diensten binnen de overheid of daar buiten gelden als benchmark ▪ <u>zoekt</u> zo nodig naar samenwerking over de keten heen <p>Burgers en bedrijven kunnen (aan)vragen aan de overheid digitaal versturen en alle berichten van de overheid digitaal ontvangen. Hierbij wordt een meerkeuzemodel ondersteund: 'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'. In complexe situaties is persoonlijke ondersteuning mogelijk.</p> <p>Dit principe dient naar redelijkheid te worden toegepast. Daarom is het nodig voorafgaand aan het maken van de inrichtingskeuze op basis van dit principe een doelgroepenanalyse en een kosten-batenanalyse uit te voeren, waarbij aandacht is voor de omvang van de doelgroep, het volume en de meerwaarde die een maatconfectiebenadering oplevert.</p>

Actie 6: Verbinden Paragraaf 4.1.2 → NORA BP08, AP15, AP37

Actie 6: Het autorisatiemodel toevoegen als 'best practice' bij basisprincipe 8 en afgeleide principes 15 en 37.

Alleen BP08 is gewijzigd.

ID	BP08
Stelling	Afnemers kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt.
Beschrijving	De dienstverlener garandeert dat informatie alleen toegankelijk is voor bevoegde personen en alleen wordt gebruikt voor het

	doel waarmee zij is verzameld. Dit principe geldt niet alleen voor informatie over personen, maar ook voor informatie over bedrijven en de overheid zelf. Zo kunnen bedrijfsgegevens waaruit investeringsbeslissingen zijn af te leiden interessant zijn voor de concurrentie. Informatie over overheidsgebouwen kan interessant zijn voor terroristen.
Rationale	Vertrouwelijkheid is een essentieel kenmerk van de relatie tussen afnemer en dienstverlener. Alleen wanneer afnemers daarop kunnen vertrouwen, zullen ze bereid zijn de dienst te gebruiken en informatie te verstrekken.
Implicaties	Er worden maatregelen genomen om te voorkomen dat gegevens ongeautoriseerd worden gebruikt. Gebouwen en systemen worden beveiligd tegen onbevoegden en malafide software. Ook wordt voorkomen dat eigen medewerkers toegang krijgen tot informatie die niet voor hen is bedoeld. Registratie van handelingen maakt het mogelijk om te controleren of er sprake is van schending van vertrouwelijkheid. Een overheidsorganisatie heeft soms de rol van dienstafnemer in plaats van dienstverlener. Het autorisatiemodel regelt dat een overheidsorganisatie, afhankelijk van de rol die ze heeft, beschikt over de bijbehorende functionaliteit.
Voorbeelden	De overheid neemt maatregelen die voorkomen dat een arts zonder toestemming van zijn patiënt gegevens in het elektronisch patiëntendossier (EPD) inziet.
Onderbouwing	De Algemene Wet Bestuursrecht verplicht tot geheimhouding van gegevens. De Wet Bescherming Persoonsgegevens kent een doelbindingsbeginsel (persoonsgegevens mogen alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld) en een aantal zorgvuldigheidsnormen (persoonsgegevens dienen in overeenstemming met de wet, en op behoorlijke en zorgvuldige wijze te worden verwerkt). Volgens de Wet Openbaarheid van Bestuur kan het verstrekken van informatie worden geweigerd, onder andere op grond van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling.

Actie 7: Verbinden paragraaf 4.3.1 → NORA BP07, AP27

Actie 7: aanscherpen teksten voor de (afgeleide) principes 7 en 27 in de context van samenwerkende organisaties.

Alleen AP27 is gewijzigd.

ID	AP27
Stelling	Eén organisatie is verantwoordelijk voor de dienst
Rationale	Er kan maar één organisatie verantwoordelijk zijn voor de dienst, zodat afnemers er altijd iemand op kunnen aanspreken. Afnemers willen weten of het een bekende, betrouwbare partij is. Vervolgens wil men die partij kunnen aanspreken op de kwaliteit. Deze vraag geldt ook in hoge mate voor overheidsorganisaties die hun eigen dienstverlening baseren op diensten van anderen en van deze leveranciers afhankelijk zijn. Daarom is het noodzakelijk dat helder is voor welke prestatie de dienstverlener verantwoordelijk is. In een samenwerking heeft één van de deelnemende overheden het voortouw om conform de gemaakte afspraken het eindresultaat te leveren. Deze partij zorgt dat de deelleveringen van de deelnemende partijen worden geassembleerd tot het eindresultaat. Deze leidende partij heeft 2 functies: het leveren van het eindresultaat en het

	maken van de afspraak in de samenwerking. Voor burgers en bedrijven is daarmee duidelijk wie binnen de overheid hun aanspreekpunt is. Het eindresultaat is op een betrouwbare manier gebaseerd op de deelleveringen en er wordt maximaal gebruik gemaakt van de leveringscapaciteit van de deelnemende overheden.
Implicaties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In de dienstbeschrijving is duidelijk op welke prestatie de dienst betrekking heeft en welke organisatie hiervoor verantwoordelijk is. ▪ In de vormgeving en communicatie van de dienst wordt de verantwoordelijke organisatie duidelijk gepresenteerd ▪ Wanneer de dienst in een bundel-bundeling van deelsdiensten wordt aangeboden die in één keer kan worden afgenomen, wordt helder gecommuniceerd dat het hier een bundel-bundeling van diensten betreft, met per dienst de verantwoordelijke organisatie. ▪ De inrichting van de dienst besteedt aandacht aan het helder definiëren van de deeldiensten en de bij- behorende afspraken voor de deelleveringen en het eindresultaat. De assemblagefunctie wordt helder belegd. Per situatie wordt bepaald bij welke partij dat het beste kan. ▪ Een overheidsorganisatie krijgt te maken met meerdere ketens. Dit vraagt om regie over die ketens. Om dat te organiseren, is het nodig dat de leidende partijen van de ketens met elkaar afspraken maken die er toe leiden dat de deelnemende partijen het meest optimaal in die verschillende ketens kunnen opereren.
Voorbeelden	<p>Organisaties die gezamenlijk een bundel van diensten aanbieden, moeten ieder helder aangeven wie, voor welke dienst in de bundel verantwoordelijk is.</p> <p>Een organisatie die namens een aantal andere organisaties als doorgeefluik van diensten optreedt, moet dit duidelijk aan de afnemers communiceren. Dit voorkomt verwarring over afzender en dienstverlener</p> <p>De dienstverlener is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de informatieobjecten die hij gemaakt én gebruikt heeft. De dienstverlener kan zich dus niet verschuilen achter het feit dat gebruikte gegevens afkomstig zijn van een andere organisatie.</p>

Actie 8: Verbinden paragraaf 4.3.2 → NORA BP07, AP27, AP28

Actie 8: aanscherpen van de teksten voor de (afgeleide) principes 7, 27 en 28 in de context van kwaliteitsafspraken ~~over objecten~~ tussen samenwerkende partijen en hoe die vastgelegd dienen te worden.

Alleen AP28 is gewijzigd.

ID	AP28
Stelling	Dienstverlener en afnemer hebben afspraken vastgelegd over de levering van de dienst
Rationale	Hoe bescheiden of bedrijfskritisch een dienst ook is: voor alle diensten gelden leveringsvoorwaarden en kwaliteitscriteria. Afspraken hierover zorgen ervoor dat dienstverlener en afnemer weten waar zij aan toe zijn en elkaar kunnen vertrouwen. Bij bedrijfskritische diensten kan het noodzakelijk zijn om afspraken schriftelijk vast te leggen (bijvoorbeeld in een SLA). Bij minder kritische diensten kunnen leveringsvoorwaarden en kwaliteitscriteria als basis voor een stilzwijgende afspraak volstaan.
Implicaties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De dienst is nauwkeurig beschreven.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hierbij is bepaald wie de afnemers zijn, wat zij mogen verwachten en wat de voorwaarden voor levering zijn. ▪ De dienst wordt verleend nadat de afnemer akkoord is gegaan met de voorwaarden. Wanneer het op praktische bezwaren stuit om met iedere afnemer afzonderlijk afspraken te maken, kan de dienstverlener deze afspraken maken met een vertegenwoordiger van de afnemers. *Bij bedrijfskritische diensten of diensten met een zeer vertrouwelijk karakter wordt het akkoord en de inhoud daarvan schriftelijk vastgelegd. ▪ Bij bedrijfskritische diensten of diensten met een zeer vertrouwelijk karakter is het akkoord en de inhoud daarvan schriftelijk vastgelegd. Denk hierbij aan Service Level Agreements (SLA) en Gegevens Levering Overeenkomsten (GLO). ▪ Op basis van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening worden afspraken over de onderlinge dienstverlening gemaakt. De verantwoordelijke partij neemt hierin het voortouw. Het gaat om afspraken over leveringsvoorwaarden, gebruiksvoorwaarden en kwaliteitscriteria. Ze kunnen eventueel uitmonden in dienstverleningsovereenkomsten en gegevens- en informatieleveringsovereenkomsten. Gemaakte afspraken zijn altijd gedocumenteerd. ▪ De afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening worden vertaald naar afspraken over de betrouwbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatievoorziening. Deze afspraken zijn gebaseerd op een bedrijfsimpactanalyse/risicoanalyse die op het niveau van de samenwerking is uitgevoerd. De deelnemende partijen vertalen dit middels een bedrijfsimpactanalyse/risicoanalyse voor de eigen organisatie.
Voorbeelden	Voorbeelden van leveringsvoorwaarden en kwaliteitscriteria zijn de wijze van aanlevering, tijdigheid, betalings- en gebruiksvoorwaarden, wat er gebeurt wanneer de dienst niet geleverd wordt.

Actie 9: Paragraaf 4.3.3 -> AP25

Actie 9: opnemen toelichting op zaakgericht werken als voorbeeld van een best practice, verwijzend naar de betreffende pagina's op de wiki.

ID	AP25
Stelling	Afnemers worden geïnformeerd over de stand van zaken bij de gevraagde dienst.
Rationale	Afnemers willen graag inzicht hebben in de voortgang van de dienstverlening. Dit is met name van belang wanneer de afnemer het resultaat nodig heeft voor vervolg- activiteiten. De dienstverlener neemt onzekerheid weg door deze transparantie te bieden: "is mijn verzoek überhaupt aangekomen, krijg ik de uitslag op tijd?"
Implicaties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De dienstverleningsprocessen zijn geautomatiseerd. ▪ De afnemer kan online 24/7 per week, of op elk ander afgesproken moment, de status raadplegen. ▪ Statusovergangen zijn inzichtelijk gemaakt. ▪ De voor de afnemer relevante voortgangsinformatie in de totstandkoming van diensten is beschreven (zowel als kwaliteitsattribuut in het metamodel van de dienst, als in de leveringsvoorwaarden (SLA)). ▪ Voor het bepalen van relevante voortgangsinformatie is de behoefte van de afnemer of doelgroep geïnventariseerd. ▪ De bijbehorende stadia in het uitvoeringsproces zijn eenduidig vastgelegd en gekoppeld aan het klant- en zaaknummer. ▪ Aan de voortbrenging van de dienst is een casus of zaak gekoppeld die uniek identificeerbaar is en via alle kanalen

	<ul style="list-style-type: none"> beschikbaar en toegankelijk (transparant) blijft gedurende de geldigheidstermijn. Voortgangsinformatie wordt ontsloten via alle kanalen waarlangs de dienst wordt verleend én via de persoonlijke contactvoorzieningen van voorkeur van de afnemer (ViaMijnBank, MijnOverheid.nl, MijnBerichten, e-mail). De afnemer wordt geïnformeerd over statuswijzigingen.
Voorbeelden	<p>In het geval van een vergunning- of subsidieaanvraag, willen afnemers graag weten of: de aanvraag in goede orde is ontvangen door hen de juiste informatie is aangeleverd de aanvraag in behandeling is genomen er stappen in de behandeling zijn afgerond een besluit is genomen het formele document is verstuurd.</p> <p>Zaakgericht werken is een manier van werken die zich richt op het goed en transparant afhandelen van 'zaken' (met link naar het thema Zaakgericht Werken op noraonline.nl)</p>

Actie 10: Verbinden paragraaf 4.3.6 → NORA AP01, AP02

Actie 10: aanscherpen van de teksten voor de (afgeleide) principes 01 en 02 in de context van functionele ~~overheidsorganisatie~~ decompositie.

ID	AP01
Stelling	De dienst is zodanig opgezet, dat andere organisaties deze in eigen diensten kunnen hergebruiken
Rationale	De opzet van de dienst anticipeert op onvoorziene afnemers en gebruik. Toepassing van dit principe maakt de dienst interoperabel en bruikbaar voor een zo groot mogelijke groep afnemers. Dit draagt bij aan een hoger rendement van de dienst. Naast het vergroten van het rendement dragen herbruikbare diensten ook bij aan het vergroten van de wendbaarheid van de overheidsorganisaties en aan de verbetering van efficiency en kwaliteit. Taken kunnen gemakkelijker binnen of buiten de overheid worden neergelegd op de plek waar deze het beste voor de burger kunnen worden uitgevoerd. Bijeffect is dat het een bijdrage levert aan de invoering van het gebruik van landelijke bouwstenen.
Implicaties	<p>De dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> is zó beschreven dat de resultaten en voorwaarden ook in een andere context begrepen kunnen worden maakt maximaal gebruik gemaakt van (open) standaarden om zo min mogelijk drempels op te werpen voor gebruik kent een minimum aan gebruiksvoorwaarden is aangemeld bij een landelijk serviceregister Hergebruikt (gemeenschappelijk) ontwikkelde voorzieningen. <p>Het principe betekent ook het ontwikkelen van gemeenschappelijke voorzieningen waarvan de ontkoppeling en samenwerking</p>

	onvoldoende aandacht krijgt.
Voorbeelden	<p>Voorbeelden zijn: Voor het onderwijsveld levert Kennisnet een aantal basisvoorzieningen, zoals een metadata-zoekmachine voor leermateriaal (Edurep) en een federatieve authenticatie-voorziening (Entree). Steeds meer aanbieders van educatieve diensten en onderwijsinstellingen maken voor hun dienstverlening gebruik van deze bouwblokken. Het hergebruik van geo-informatie in gegevensdiensten is al sterk gegroeid door standaardisatie. Bijna alle overheidsorganisaties maken al gebruik van de (grootschalige) topografie</p>

ID	AP02
Stelling	De stappen uit het dienstverleningsproces zijn ontsloten als dienst.
Rationale	<p>Interne processtappen in het dienstverleningsproces kunnen ook voor afnemers grote meerwaarde hebben. Het 'open stellen' van deze processtappen voor gebruik door afnemers, of juist de uitbesteding aan andere dienstverleners, is van groot belang voor het vermogen om samen te werken en de interoperabiliteit. De dienstverlener kan daartoe de processtappen als diensten ontkoppelen en positioneren.</p> <p>Toepassing van dit principe draagt bij aan het rendement van de dienstverlening door méér diensten aan afnemers aan te kunnen bieden. Ook bevordert het uitbesteding en daarmee een concentratie op kerntaken. Dit alles maakt de organisatie doelmatiger en doeltreffender.</p> <p>Het aanbieden van voorheen op eigen processen toegesneden diensten aan externe afnemers, is een logische keuze wanneer de dienst goed aansluit bij de wettelijke taak en expertise van de organisatie. Het herbruikbaar maken van het werk van overheidsorganisaties buiten de oorspronkelijke context, is echter een grote uitdaging. Het vraagt van organisaties dat zij de door hen geleverde meerwaarde beschouwen binnen het grotere geheel van de overheid en de interne- en procesgerichtheid loslaten.</p> <p>Functionele decompositie van het dienstverleningsproces is een geëigende manier om de afzonderlijke processtappen te ontsluiten als dienst. Functionele decompositie is het ontkoppelen van front office, kanalen, ontsluiting van registraties en registraties zodat deze componenten afzonderlijk aan overheden en niet-overheden kunnen worden toegewezen. Overheden zorgen dat de componenten zijn voorzien van koppelvlakken zodat deze componenten kunnen worden vervangen zonder dat dit ten koste gaat van de continuïteit.</p> <p>De flexibiliteit van de overheid neemt hierdoor toe; er kan eenvoudig worden ingespeeld op nieuwe bedrijfsmodellen op het gebied van publiekprivate samenwerking. In de meest ideale situatie wordt bij het opzetten van nieuwe diensten een set van componenten geselecteerd en geassembleerd om de dienst te kunnen leveren. Door de ont koppeling niet te richten op het proces maar op de gebruikte componenten, wordt het mogelijk bij uitbesteding van processen de bestaande componenten te blijven inzetten.</p>
Implicaties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De dienstverlener heeft afgewogen welke ondersteunende processtappen, handelingen en informatie-objecten uit het dienstverleningsproces meerwaarde hebben voor andere organisaties ▪ Deze handelingen en objecten zijn beschreven en ontsloten als afzonderlijke en herbruikbare diensten

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De resulterende diensten zijn zó beschreven dat de resultaten en voorwaarden ook in een andere context begrepen kunnen worden ▪ De diensten zijn gepubliceerd in een landelijk serviceregister of dienstencatalogus.
Voorbeelden	<p>Neem de intake van cliënten door een zorgverlener. De zorgverlener zou deze intake niet langer alleen voor zichzelf, maar ook voor andere organisaties kunnen gaan uitvoeren. Dit is een logische keuze wanneer de dienst goed aansluit bij de wettelijke taak en expertise van de organisatie, bijvoorbeeld wanneer de zorgverlener beschikt over een goed netwerk van loketten en goed geschoolde consultants.</p> <p>Een ander voorbeeld zijn de gegevensdiensten van de basisregistraties. Deze waren oorspronkelijk bedoeld voor een specifieke taak van de eigen organisatie. Inmiddels zijn deze diensten beschikbaar voor alle overheidsorganisaties.</p>