



**NORA 3.0**  
katern strategie

## **tien basisprincipes**

**NORA bevat tien basisprincipes die betrekking hebben op dienstverlening. het begrip 'dienst' omvat hier alle activiteiten waarmee dienstverleners publieke taken uitvoeren. het uitgangspunt is dat de afnemers (burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties) in de dienstverleningsrelatie centraal staan.**

**burgers, bedrijven en overheidsorganisaties (afnemers):**

**... krijgen de dienstverlening waar ze behoefte aan hebben.**

**... kunnen de dienst eenvoudig vinden.**

**... hebben eenvoudig toegang tot de dienst.**

**... ervaren uniformiteit in de dienstverlening door het gebruik van standaardoplossingen.**

**... krijgen gerelateerde diensten gebundeld aangeboden.**

**... hebben inzage in voor hen relevante informatie.**

**... worden niet geconfronteerd met overbodige vragen.**

**... kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt.**

**... kunnen erop vertrouwen dat de dienstverlener zich aan afspraken houdt.**

**... kunnen input leveren over de dienstverlening.**

# inhoudsopgave

Inleiding	4
1. NORA in het kort	7
2. Sturen met architectuur	12
3. Begrippenkader	17
4. Basisprincipes	24
5. Bouwstenen	42
Bijlage I: Participanten	52
Bijlage II: Bronnen	54

## inleiding

**NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) is een beschrijving van uitgangspunten voor het inrichten van de informatiehuishouding van de Nederlandse overheid. Het NORA-katern Strategie vormt daar de basis van.**

## doelgroep en doel

Het NORA-katern Strategie is primair geschreven voor bestuurders van organisaties die publieke taken uitvoeren, in het bijzonder voor de portefeuillehouders informatiebeleid. Secundair is het katern van belang voor iedereen die betrokken is bij het informatiebeleid van de overheid, zoals informatiemanagers, stuurgroepleden, programmamanagers, projectleiders, architecten, auditors, beleidsmedewerkers en adviseurs. Het doel van het katern Strategie is om toe te lichten wat NORA is, waarom NORA van belang is, hoe NORA wordt gebruikt en wat (op hoofdlijnen) de uitgangspunten zijn die NORA hanteert. Op basis daarvan kunt u zelf bepalen hoe NORA te gebruiken binnen de eigen organisatie. Het katern Strategie vormt de basis van NORA. Het wordt verder uitgewerkt in detaildocumenten die zich richten op specialisten.

## inhoud

Het katern Strategie bevat de volgende hoofdstukken:

1. NORA in het kort: het hoe en waarom van NORA.  
Dit hoofdstuk kan zelfstandig worden gelezen als u op hoofdlijnen wilt worden geïnformeerd.
2. Sturen met architectuur: hoe NORA kan worden gebruikt als sturingsinstrument.
3. Begrippenkader: beschrijving van de kernbegrippen waarvan NORA gebruik maakt; in het bijzonder wordt het begrip 'interoperabiliteit' hier nader toegelicht.
4. Basisprincipes: de tien uitgangspunten die NORA hanteert voor het realiseren van interoperabiliteit.

Deze principes kunt u gebruiken als globaal toetsingskader binnen uw organisatie.

5. Bouwstenen: beschrijving van de belangrijkste standaardbouwstenen die beschikbaar zijn voor de realisatie van interoperabiliteit.

## ontwikkeling van NORA

Het katern Strategie is ontwikkeld door het ICTU-programma RENOIR [1] in samenwerking met het Bureau Forum Standaardisatie, onder inhoudelijke supervisie van een expertgroep van deskundigen. Het katern is na een openbare consultatie vastgesteld door de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, op advies van het College Standaardisatie.

NORA 1.0 (2006) en NORA 2.0 (2007) zijn verschenen als eenvoudige documenten. Vanaf NORA 3.0 is NORA opgebouwd uit een aantal losse documenten. Het katern Strategie is een van die documenten. Het vervangt de hoofdstukken 1 tot en met 3 van NORA 2.0. Inhoudelijk sluit het katern aan bij NORA 2.0. De tekst is echter herschreven om tegemoet te komen aan de wens van een compacte NORA, voor een meer bestuurlijk georiënteerde doelgroep. In een aparte verantwoording worden de in het katern gemaakte keuzes, de werkwijze en de wijzigingen ten opzichte van NORA 2.0 in detail besproken. De basisprincipes uit het katern Strategie worden in een aantal andere katernen verder uitgewerkt. Zolang deze katernen nog niet zijn verschenen, gelden de afgeleide principes uit NORA 2.0 nog als invulling van de basisprincipes van NORA 3.0.

De inzichten waarop NORA is gebaseerd, zijn constant in ontwikkeling. Hetzelfde geldt voor de veranderende eisen die burgers en bedrijven stellen aan de overheid door maatschappelijke en technische ontwikkelingen. Ook binnen de overheid zelf zijn veel zaken nog onderwerp van onderzoek, debat en besluitvorming. NORA is een katalysator van dit proces, waarvan de uitkomsten weer in de speciale NORA-documenten worden verwerkt. Kortom: NORA is een dynamisch product dat nooit 'af' zal zijn.



Het proces voor de ontwikkeling van NORA is beschreven in het NORA-charter. Wie op de hoogte wil blijven van de ontwikkelingen rond NORA of daaraan zelf een bijdrage wil leveren, is welkom op de website [www.noraforum.nl](http://www.noraforum.nl). Hier is NORA ook online beschikbaar. Voor de ontwikkelaars van de specialistische NORA-documenten bepaalt het kader Strategie het kader waarbinnen zij werken.

# 1. NORA in het kort

Burgers en bedrijven verwachten een goed functionerende, diensverlenende overheid. Samenwerking tussen overheidsorganisaties is hiervoor een belangrijke voorwaarde. Daarbij stemmen zij processen af en maken gebruik van elkaars informatie. NORA, de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur, helpt de samenwerking te realiseren.

## status van NORA

Het kabinet heeft NORA vastgesteld als norm voor de gehele overheid [2][3]. Deze status komt onder meer tot uitdrukking in het akkoord over het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP), dat door diverse bestuurslagen is bekrachtigd [4], en in de van NORA afgeleide Model Architectuur Rijksdienst (MARIJ), die geldt als referentiearchitectuur voor ICT-projecten binnen de Rijksdienst [3].

## goed functionerende overheid

Burgers en bedrijven verwachten een goed functionerende overheid. Zij willen een overheid [5]:

- waar je met je vragen terecht kunt: een overheid die een state-of-the-art service biedt aan burgers en bedrijven, en waar je zeven dagen per week, 24 uur per dag kunt aankloppen;
- die niet naar de bekende weg vraagt: een overheid die de administratieve lasten waarmee zij burgers en bedrijven confronteert, tot een onvermijdelijk minimum beperkt;
- die je niet voor de gek kunt houden: een overheid waarvan vaststaat dat ze slagvaardig optreedt bij fraude en bij de handhaving van wet- en regelgeving, vergunningen en dergelijke;
- die weet waarover ze het heeft: een overheid waarvan duidelijk is dat haar beleidsontwikkeling en -uitvoering stoelt op een gedegen kennis en toegang tot informatie;
- waarop je kunt vertrouwen: een overheid die zorg draagt voor rechtszekerheid en rechtsgelijkheid;
- die niet meer kost dan nodig is: een overheid die laat zien dat ze, door een goede organisatie en met inzet van moderne hulpmiddelen, haar taken efficiënt vervult.

## Bestuurlijke uitdagingen

Veel maatschappelijke kwesties vragen om intensieve samenwerking tussen overheidsorganisaties. Denk aan het gecombineerd afhandelen van vergunningaanvragen of de gecoördineerde aanpak van probleemjongeren door school, maatschappelijk werk en politie. Een dergelijke intensieve samenwerking is alleen goed mogelijk wanneer overheidsorganisaties interoperabel zijn. Dit wil zeggen dat zij in staat zijn om effectief en efficiënt informatie te delen met elkaar, en met burgers en bedrijven.

Volgens het kabinet vergroot interoperabiliteit de effectiviteit en flexibiliteit van het openbaar bestuur. Daarmee vormt dit begrip een 'essentiële randvoorwaarde voor een toekomstvastе ontwikkeling van diensten en toepassingen die door en met ICT in brede zin mogelijk worden gemaakt' [6].

Als individuele organisaties gaan samenwerken, krijgen zij niet alleen te maken met elkaars systemen en processen, maar ook met begripsverwarring, cultuurverschillen en belangentegenstellingen. Dit wordt opgelost door afspraken te maken over de definitie van begrippen, de manier waarop gegevens worden verwerkt, de te gebruiken infrastructuur, etc. Wanneer hierbij een groot aantal partijen is betrokken, neemt de complexiteit van het maken van bilaterale afspraken zo sterk toe, dat dit praktisch ondoenlijk wordt.

### definitie interoperabiliteit

Interoperabiliteit is het vermogen van organisaties (en hun processen en systemen) om effectief en efficiënt informatie te delen met hun omgeving. In de context van NORA betreft interoperabiliteit de informatiedeling tussen een overheidsorganisatie enerzijds en burgers, bedrijven of andere overheidsorganisaties anderzijds. Ongeacht het soort informatie en de manier waarop deze wordt gedeeld. Interoperabiliteit gaat over informatieverwerking, maar raakt evengoed aan de bedrijfsprocessen en de technische voorzieningen.



## werken met NORA

NORA biedt een raamwerk dat het maken van afspraken tussen organisaties vereenvoudigt of in sommige gevallen zelfs overbodig maakt. NORA is een checklist van algemeen geaccepteerde principes (uitgangspunten) voor de inrichting van processen en systemen met het oog op interoperabiliteit. Organisaties die met NORA werken, kiezen voor aansluiting bij een aantal breed gedeelde uitgangspunten en bijbehorend begrippenkader. Hierdoor wordt het gemakkelijker om afspraken te maken met organisaties die dezelfde uitgangspunten hanteren.

Het zal in de praktijk moeilijk zijn om in één keer volledig aan deze principes te voldoen. Dat is ook niet nodig. Waar het om gaat, is dat overheidsorganisaties het streven naar samenwerking onderschrijven, zich aan de principes committeren en actief sturen op het voldoen aan de principes waar dat mogelijk is. Overheidsorganisaties gaan daarmee een groeipad op, waarbij NORA de richting aangeeft.

### **de praktijk: omgevingsvergunning**

Wie een huis wil bouwen, krijgt te maken met verschillende vergunningen en voorschriften. Het gaat om regelingen voor wonen, ruimte en milieu met elk hun eigen criteria en procedures. De vergunningen worden verstrekt door verschillende overheidsinstanties. Dit is voor burgers, bedrijven én de overheid onoverzichtelijk, tijdrovend en kostbaar. Het kan bovendien leiden tot tegenstrijdige beslissingen. Om in deze situatie verbetering te brengen, regelt de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) de bundeling van verschillende vergunningen tot één omgevingsvergunning. Gemeenten fungeren hiervoor als loket. Achter dit loket worden de (deel)aspecten nog steeds beoordeeld door verschillende overheidsorganisaties, maar zij stemmen hun activiteiten af om tot één besluit te komen.

## kosten en baten

Samenwerking vraagt om een investering in tijd en geld. Daarbij komen de lasten vaak voor de baten. Lasten die bovendien niet altijd evenredig over alle overheidsorganisaties zijn verdeeld en baten die niet altijd in geld zijn uit te drukken. Toch zijn de voordelen aanzienlijk (voor individuele organisaties en de overheid als geheel):

- besparingen door gebruik te maken van generieke oplossingen en dubbel werk te voorkomen;
- kwaliteitswinst door bijvoorbeeld gebruik te maken van eenduidige, betrouwbare gegevens;
- waarborging van de samenhang tussen ontwikkelingen binnen en buiten de eigen organisatie;
- standaardisatie. Hierdoor neemt de flexibiliteit toe, omdat de organisatie makkelijker kan samenwerken met andere organisaties, burgers en bedrijven.

Het gebruik van NORA verhoogt de effectiviteit van investeringen door de inspanningen van verschillende organisaties op elkaar af te stemmen. Hoewel werken met NORA initieel een extra investering vergt (in de opbouw van kennis en de toetsing van plannen), zijn deze kosten laag in verhouding tot de kosten voor het uitvoeren van de plannen zelf. De inzichten die uit de toetsing voortkomen, kunnen aanzienlijke besparingen opleveren. Tijdig bijsturen voorkomt namelijk kostbare herstelwerkzaamheden in een later stadium en helpt bij het beheersen van risico's.

## waarop is NORA gebaseerd?

NORA is gebaseerd op bestaand overheidsbeleid (nationaal en Europees) en op de instrumenten die in het kader van dat beleid zijn ontwikkeld, zoals wetten, regels, Kamerstukken, bestuursakkoorden en de resultaten van overheidsprogramma's. NORA ontsluit deze bronnen in onderlinge samenhang en plaatst ze in de context van interoperabiliteit. De beleidsuitgangspunten zijn daarvoor niet altijd direct toepasbaar. In dat geval maakt NORA een vertaalslag. Daarbij baseert NORA zich op de gedeelde inzichten onder professionals die uitvoering geven aan het beleid.

### **tien basisprincipes**

- NORA bevat tien basisprincipes die betrekking hebben op dienstverlening.
- Het begrip 'dienst' omvat hier alle activiteiten waarmee dienstverleners publieke taken uitvoeren. Het uitgangspunt is dat de afnemers (burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties) in de dienstverleningsrelatie centraal staan.
- Burgers, bedrijven en overheidsorganisaties (afnemers)
  - ...krijgen de dienstverlening waar ze behoefte aan hebben.
  - ...kunnen de dienst eenvoudig vinden.
  - ...hebben eenvoudig toegang tot de dienst.
  - ...ervaren uniformiteit in de dienstverlening door het gebruik van standaardoplossingen.
  - ...krijgen gerelateerde diensten gebundeld aangeboden.
  - ...hebben inzage in voor hen relevante informatie.
  - ...worden niet geconfronteerd met overbodige vragen.
  - ...kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt.
  - ...kunnen erop vertrouwen dat de dienstverlener zich aan afspraken houdt.
  - ...kunnen input leveren over de dienstverlening.

## 2.sturen met architectuur

NORA is een sturingsinstrument. Het is aan de bestuurders om beleid te formuleren hoe dit instrument te gebruiken. Dit hoofdstuk gaat in op het gebruik van NORA.

### sturingsinstrument

Bestuurders kunnen NORA gebruiken als een checklist van uitgangspunten om plannen voor veranderingen te toetsen. In die plannen speelt het delen van informatie met burgers, bedrijven en/of overheidsorganisaties een belangrijke rol. De verandering kan gaan om het ontwikkelen of aanpassen van processen en systemen, het opstellen van wet- en regelgeving, herijking van een takenpakket, een fusie van organisaties, etc. NORA kan worden geraadpleegd vanaf het eerste moment dat wordt overwogen om een verandering te starten, via het formuleren van de opdracht en de concrete eisen die aan het resultaat worden gesteld tot aan de aanbesteding, de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van het resultaat.

Over de inrichting van het sturingsproces doet NORA geen uitspraken. Zo is het mogelijk NORA te gebruiken in combinatie met diverse sturingsvormen en managementmethoden. De enige aanname is dat het proces de bekende 'plan-do-check-act'-cyclus [7] volgt. Hierbinnen grijpt NORA in op het punt van 'plan', waar de geplande resultaten worden getoetst. Het sturingsproces zorgt er vervolgens voor dat de getoetste plannen ook daadwerkelijk worden gerealiseerd.

### richtinggevend

NORA is geen blauwdruk die één op één kan worden overgenomen. Eerder is zij een checklist met kwaliteitskenmerken. Voor elke specifieke situatie worden deze kwaliteitskenmerken (in de vorm van ontwerpprincipes) vertaald naar kwaliteitsnormen (in de vorm van ontwerpbeslissingen).

Door het hanteren van de checklist worden belangrijke keuzes op het juiste moment en de juiste plaats aan de orde gesteld. NORA presenteert ook best practices om te helpen bij het maken van die keuzes. Deze worden voortdurend aangevuld met nieuwe ervaringen.

## scope

NORA is relevant voor de uitvoering van alle publieke taken door publieke en private organisaties. NORA beperkt zich daarbij tot het aspect 'informatie' en respecteert het subsidiariteitsbeginsel. Dat wil zeggen dat alleen zaken aan de orde komen die noodzakelijkerwijs overheidsbreed moeten worden afgesproken om een goed functionerende, gedeelde informatiehuishouding te bereiken. Dit valt in NORA onder het begrip 'interoperabiliteit' (zie de definitie op pagina 8). NORA wordt daarom ook wel het Nederlandse interoperabiliteitsraamwerk genoemd.

## status

Een deel van de uitgangspunten van NORA steunt op bestaande wettelijke uitspraken. In alle andere gevallen staat het al dan niet opvolgen van de principes juridisch gezien open. Wetgeving voor de naleving van alle principes past niet bij de bestuurlijke verhoudingen en bij de autonomie van organisaties. NORA is een instrument om de samenwerking tussen organisaties te verbeteren. Samenwerking veronderstelt dat de deelnemers zelf de verantwoordelijkheid nemen om tot onderlinge afspraken te komen. Het bestuur van elke individuele organisatie bepaalt hoe het NORA gebruikt, middelen beschikbaar stelt en de uitvoering bewaakt. Kiezen voor NORA betekent dat een organisatie de principes onderschrijft en zich committeert aan actieve sturing op het realiseren van de principes.



## rollen

In het gebruik en de verdere ontwikkeling van NORA wordt een aantal rollen onderscheiden:

### *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is eigenaar/opdrachtgever van NORA. Hanteert in die rol NORA als richtinggevend bij de zorg voor een goed functionerend openbaar bestuur [2]. Omdat dit de gehele overheid betreft, krijgen organisaties, via het beleid van BZK, steeds nadrukkelijker te maken met NORA.

### **kabinetsbeleid**

Het kabinet heeft besloten dat NORA en de van NORA afgeleide architectuur voor de Rijksoverheid (MARIJ) de referentiearchitectuur vormen voor projecten van Rijksdiensten [3]. In het bestuursakkoord Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) hebben Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen afgesproken dat projecten in lijn dienen te zijn met NORA [4].

### *Vertegenwoordigend bestuurder*

De vertegenwoordigend bestuurder is de bruggenbouwer tussen organisaties. Hij of zij is werkzaam binnen diverse samenwerkingsverbanden voor advies, overleg, coördinatie of besturing. Maakt onderlinge afspraken om NORA als richtinggevend te gebruiken en adviseert anderen dat ook te doen. Neemt waar nodig het initiatief tot het ontwikkelen van een domeinarchitectuur (waarin de informatiehuishouding van een specifiek deel van de overheid wordt beschreven) en draagt zorg voor een sturingsstructuur met voldoende mandaat voor het sturen van organisatieoverstijgende projecten.

## college standaardisatie

Een belangrijk adviesorgaan voor de regering is het College Standaardisatie (medeontwikkelaar van dit NORA-katern Strategie). Het College bestaat uit topambtenaren van verschillende overheidsorganisaties die betrokken zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Het College wordt bijgestaan door het Forum Standaardisatie, waarin vertegenwoordigers zitten van de overheid, het bedrijfsleven en de wetenschap. Het College Standaardisatie hanteert NORA als het interoperabiliteitsraamwerk voor de Nederlandse overheid en heeft het gebruik van NORA aanbevolen.

### *Bestuurder*

De bestuurder van een individuele organisatie vervult de rol van sponsor. Committeert zich aan NORA-principes en hanteert deze als vertrekpunt voor zijn of haar organisatie.

Zet de grote lijnen uit en zorgt er ook voor dat hier voor langere tijd aan wordt vastgehouden. Ondersteunt de toepassing van het NORA-gedachtegoed en stelt de middelen daarvoor beschikbaar. Besluit, indien nodig, tot de ontwikkeling van een organisatiespecifieke architectuur. En maakt ten slotte keuzes die naar voren komen door het gebruik van NORA.

### *Manager*

De manager zorgt voor voldoende kennis van en vaardigheden voor het toepassen van NORA. Dit betreft primair de architecten, maar ook medewerkers die zijdelings met NORA te maken krijgen, zoals managers, projectleiders en auditors. De manager actualiseert de werkwijze en de processen, zodat betrokkenen weten wie waarover beslist en hoe wordt samengewerkt met andere organisaties. Hij of zij zorgt ervoor dat plannen worden getoetst aan NORA en ziet erop toe dat de veranderingen ook daadwerkelijk volgens plan worden gerealiseerd. Waar nodig, legt de manager keuzes tijdig voor aan de verantwoordelijke bestuurders.

### *Architect*

De architect is adviseur en ontwerper. Hij of zij is in detail op de hoogte van NORA. Geeft uitvoering aan het gedachtegoed en vertaalt dit naar de specifieke situatie. Actualiseert de architecturen van de organisatie op basis van de relevante

elementen uit NORA. Toetst plannen aan NORA-principes. Legt, waar nodig, keuzes tijdig voor aan het verantwoordelijke management. Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van NORA en domeinarchitecturen.





### 3. begrippenkader

Een van de functies van NORA is het ontwikkelen van een gezamenlijk begrippenkader. Dit hoofdstuk behandelt enkele van deze basisbegrippen. Overeenstemming over de betekenis van deze begrippen is van belang, omdat zij de betekenis en reikwijdte van NORA bepalen.

NORA hanteert brede definities voor de sleutelbegrippen 'interoperabiliteit', 'informatie' en 'dienst'. De implicaties van de basisprincipes zijn daardoor verstrekkend. De brede definities laten daarbij nog ruimte voor interpretatie. Deze ruimte past bij het richtinggevende karakter van de basisprincipes.

#### INTEROPERABILITEIT

Interoperabiliteit is het vermogen van organisaties (en hun processen en systemen) om effectief en efficiënt informatie te delen met hun omgeving.

In de context van NORA betreft interoperabiliteit de informatie-delings tussen een overheidsorganisatie enerzijds en burgers, bedrijven of andere overheidsorganisaties anderzijds. Ongeacht het soort informatie en de manier waarop deze wordt gedeeld.

#### soorten informatie

Er zijn veel verschillende soorten informatie die de overheid deelt. Een aantal voorbeelden (niet limitatief):

- informatie over personen, organisaties en objecten (gebouwen, voertuigen, etc.);
- informatie als onderdeel van een processtap, zoals een ingevulde vergunningaanvraag, een bestelling of een klacht;
- informatie die de overheid produceert als uitvloeisel van processen, zoals beleidsstukken, wetgeving, onderzoeken en vergunningen;
- informatie over het functioneren van de overheid, zoals dienstbeschrijvingen, leveringsvoorwaarden en rapportages.

## communicatiekanalen en -vormen

Er zijn veel verschillende kanalen waarlangs informatie wordt gedeeld. Voorbeelden zijn internet, post, telefonie, persoonlijk contact en televisie. Elk kanaal kent verschillende vormen waarin informatie kan worden gedeeld. Een aantal voorbeelden (niet limitatief): website, e-mail, elektronisch bericht, brief, formulier, mailing, gesprek met callcenter, baliebezoek, huisbezoek en voorlichtingsfilm.

### *Aspecten van interoperabiliteit*

Interoperabiliteit gaat over informatieverwerking, maar raakt evengoed aan de bedrijfsprocessen en de technische voorzieningen.

- Bedrijfsprocessen: de productie en het gebruik van informatie. Welke informatie is er beschikbaar? Wat wordt ermee gedaan? Welke diensten worden er geleverd? Welke organisatieonderdelen zijn erbij betrokken? Wie is er verantwoordelijk? Hoe worden afspraken gemaakt? Hoe snel wordt er gereageerd? Welke werkprocessen spelen een rol? Etc.
- Informatieverwerking: de informatie zelf. Betreft betekenis (semantiek), kwaliteit, vorm (papier, elektronisch, etc.), beschikbaarheid, duurzaamheid, berichtenverkeer, kanaalkeuze, beheer, bronnen, stromen, etc.
- Technische voorzieningen: de hulpmiddelen. Welke systemen worden er gebruikt? Hoe wordt informatie opgeslagen? Welke netwerkvoorzieningen zijn er nodig? Hoe verloopt het technisch beheer? Etc.

Voor een uitgebreide analyse van het begrip 'interoperabiliteit' en de rol daarvan binnen de Nederlandse overheid raadpleegt u [5].

### **de praktijk: inlichtingenbureau als spin in het web**

Alleen burgers die écht geen inkomsten hebben, kunnen aanspraak maken op een bijstandsuitkering. De gemeentelijke sociale diensten moeten daarom de rechtmatigheid van de uitkering controleren. Het Inlichtingenbureau ondersteunt ze daarbij door de opgegeven informatie te vergelijken met gegevens uit tal van overheidsregistraties. Zo wordt via UWV, Belastingdienst en IB-Groep de inkomens- en arbeidssituatie in kaart gebracht en bij de Dienst Justitiële Inrichtingen wordt bekeken of de aanvrager wellicht gedetineerd is geweest. Het Inlichtingenbureau wisselt dus gegevens uit met overheidsorganisaties. De aanvrager hoeft daardoor niet meer alle informatie zelf te overleggen en de sociale diensten hoeven niet meer apart bij alle betrokken overheidsorganisaties langs te gaan.

## **DIENST**

Een dienst is een afgebakende prestatie van een persoon of organisatie (de dienstverlener), die voorziet in een behoefte van haar omgeving (de afnemers).

Binnen de overheid wordt het begrip ‘dienst’ vaak gebruikt voor een bepaald type prestatie, zoals de verstrekking van een paspoort. In NORA wordt het begrip breder opgevat: een dienst betreft alles wat een overheidsorganisatie doet voor een afnemer. Waarbij de afnemer een burger, bedrijf of andere overheidsorganisatie kan zijn.

### **voorbeelden van diensten zijn:**

- verstrekken van een uitkering (burger is afnemer);
- inzamelen van grofvuil (burger is afnemer);
- ontwikkelen van wetgeving (burger is afnemer);
- verstrekken van een bouwvergunning (bedrijf is afnemer);
- arresteren van een verdachte (Openbaar Ministerie is afnemer);
- afhandelen van beroep tegen arrestatie (verdachte is afnemer);
- elektronisch aanleveren van persoonsgegevens (het Inlichtingenbureau is afnemer);
- verifiëren van elektronische identiteit door DigiD (de Belastingdienst is afnemer).

Het begrip ‘dienst’ staat in NORA centraal omdat informatiedeling meestal een uitvloeisel is van het verrichten van een dienst. Diensten vormen voor de omgeving de herkenbare onderdelen van de overheid (in tegenstelling tot de interne organisatie, processen en systemen). Maar ook van binnenuit staan diensten vaak centraal bij het uitvoeren van de publieke taken. Dit alles maakt het begrip ‘dienst’ ideaal als aangrijpingspunt voor het formuleren van de eisen die interoperabiliteit stelt aan overheidsorganisaties. Deze eisen zijn neergelegd in NORA-principes.

## NORA-PRINCIPE

**Een NORA-principe is een kenmerk waaraan een dienst (geleverd door de overheid) geacht wordt te voldoen, om de interoperabiliteit van die dienst te vergroten.**

Principes beperken de ontwerpruimte voor diensten (en hun onderliggende processen en systemen). Ze geven daarmee richting aan de ontwikkeling van diensten. Uitzonderingen daargelaten, is een principe van toepassing ongeacht de aard van de dienst, voor elke dienstverlener, voor elke afnemer, voor alle vormen van informatie en alle manieren om informatie te delen.

Alhoewel de implicaties van een principe diep in een organisatie kunnen doordringen, zal de motivatie altijd uitgaan van het vermogen om informatie te delen met anderen. Waarbij ook altijd het subsidiariteitsbeginsel wordt gerespecteerd.

De NORA-principes zijn primair van belang voor diensten die over organisatiegrenzen heen worden afgenomen. Maar ook bij diensten die alleen intern worden afgenomen (zoals de personeelsadministratie), wordt aangeraden de principes te hanteren. Hierdoor worden de interne bedrijfsprocessen versterkt en daarmee indirect ook de dienstverlening aan derden.

### **de praktijk: snellere afhandeling van zeevracht in de haven**

Een containerschip met groenten en fruit nadert de haven van Rotterdam. In de huidige situatie moet de vervoerder wachten op de aankomst van het schip voordat hij de papieren kan afhandelen. Daarvoor moet de vervoerder afzonderlijk en via verschillende systemen informatie versturen naar onder andere de douane, de Voedsel- en Warenautoriteit, de Plantenziektkundige dienst en het ministerie van Economische Zaken. Dit is omslachtig en kost veel tijd.

In de toekomst verstuurt de vervoerder nog vóór aankomst van het schip informatie over schip en lading naar de Portbase van de haven. Dit systeem verstuurt vervolgens één bericht met alle benodigde informatie naar de betrokken overheden. De vervoerder heeft daardoor nog maar met één overheidsorganisatie te maken. De afhandeling van vracht wordt gestroomlijnd en overheidsorganisaties krijgen precies de informatie die ze nodig hebben. Dit vraagt wel van alle betrokkenen dat zij aansluiten bij het internationale douane-datamodel.

## **NORA-CONFORMITEIT**

**NORA-conformiteit duidt de mate aan waarin een (geplande) dienst (inclusief de onderliggende processen en systemen) aantoonbaar voldoet (of gaat voldoen) aan de NORA-principes.**

NORA-conformiteit is ook van toepassing op organisaties, afdelingen, ketens, etc. In dat geval betreft het alle diensten die daaronder vallen. NORA-conformiteit wordt getoetst door middel van een NORA-toets. Het doel van een NORA-toets is om binnen een bepaalde context knelpunten ten aanzien van interoperabiliteit tijdig te signaleren.

## NORA-toets

Een NORA-toets bestaat uit de volgende onderdelen:

- beschrijving van de getoetste dienst (of proces, systeem, organisatie, keten, etc.);
- beschrijving van de context van de toets;
- beschrijving van de manier waarop de toets is uitgevoerd;
- selectie van principes die van toepassing zijn en relevant voor de context;
- per geselecteerd principe: beoordeling of aan het principe wordt voldaan. Waar mogelijk is dit oordeel objectief controleerbaar. In een aantal gevallen bieden principes echter ruimte voor interpretatie. In deze gevallen is een subjectieve beoordeling onvermijdelijk;
- indien niet (volledig) aan een geselecteerd principe wordt voldaan: waarom acht de dienstverlener dit acceptabel? Overwegingen kunnen bijvoorbeeld verband houden met wettelijke, technische of financiële beperkingen;
- opsomming van de (potentiële) knelpunten die door de toets naar voren zijn gekomen.

## ARCHITECTUUR

**Een architectuur is een beschrijving van een complex geheel, en van de principes die van toepassing zijn op de ontwikkeling van het geheel en zijn onderdelen.**

Het samengestelde geheel kan een organisatie of keten zijn, maar ook een enkel informatiesysteem, een netwerk, etc. Een architectuur wordt gebruikt als sturingsinstrument wanneer het onvoldoende is om alleen op de losse onderdelen te sturen. Een uitgebreide beschrijving van de rol van architectuur als sturingsinstrument is te vinden in [8].

Wanneer het grotere geheel zeer complex is (zoals 'de overheid'), volstaat één enkele architectuur niet, maar is een set van samenhangende architecturen nodig, elk op een ander niveau.

Zo is NORA meestal niet rechtstreeks toe te passen bij de ontwikkeling van een dienst in een specifieke context, bijvoorbeeld binnen een gemeente. In die gevallen beschrijft een domeinarchitectuur de architectuur van een bepaald deel van de overheid. Voorbeelden van zulke domeinen zijn sectoren (zoals werk & inkomen, strafrecht en jeugdzorg) en bestuurslagen (zoals de gemeenten en de provincies). Domeinarchitecturen geven verdere invulling aan de NORA-principes, maar maken er geen deel van uit. Ook voor projecten van enige omvang is het gebruikelijk om een architectuur op te stellen die het projectresultaat beschrijft. Aan het begin van een project wordt dan een zogenoemde ‘project-start-architectuur’ opgesteld [9]. Dit is een vertaling van de architectuur op het bovenliggende niveau naar projectspecifieke richtlijnen.

**GEMMA**

De GEMEentelijk Model Architectuur (GEMMA). GEMMA is de gemeenschappelijke referentiearchitectuur voor gemeenten en bestaat uit architectuurmodellen, principes en een samenhangende set van oplossingen, kennisdocumenten en standaarden. Hiermee helpt GEMMA zowel conceptueel als ‘hands on’ bij de inrichting van de processen, de informatievoorziening en gegevensuitwisseling van gemeenten. Gemeenten en gemeentelijke leveranciers hebben deze standaarden nodig om processen en gegevens bij ketensamenwerking en dienstverlening op elkaar te laten aansluiten [10].

**MARIJ**

De Model Architectuur RIJKsdienst (MARIJ). MARIJ is een set van afspraken over de inrichting van de Rijksdienst en zorgt voor een samenhangend fundament. De architectuur stelt normen en eisen, en geeft daarmee richting bij de totstandkoming van producten en diensten, processen, organisaties, de informatiehuishouding en ICT [11].

## 4. Basisprincipes

De tien basisprincipes van NORA beschrijven de belangrijkste gewenste kenmerken van overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van de afnemer (het wat). De principes doen geen uitspraken over de wijze waarop deze kenmerken moeten worden gerealiseerd (het hoe).

De basisprincipes zijn gebaseerd op een aantal belangrijke bronnen, waaronder: de visie Betere Dienstverlening Overheid [12], het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid [4], de ICT-agenda 2008-2011 [13], het actieplan Nederland Open in Verbinding [6], de BurgerServiceCode [14], het European Interoperability Framework [15], besluiten van het College Standaardisatie [16], het Actieprogramma Andere Overheid [17] en Informatie op Orde [18].

De basisprincipes zijn vooral richtinggevend en bieden ruimte voor interpretatie. In specialistische NORA-documenten worden deze basisprincipes vertaald naar richtlijnen en best practices.

### PROACTIEF

**Afnemers krijgen de dienstverlening waar ze behoefte aan hebben.**

De dienstverlener neemt het initiatief om de afnemer te informeren als hij uit beschikbare informatie kan afleiden dat deze voor de afnemer van belang is. Diensten worden onder de aandacht gebracht op het moment dat de afnemer daar behoefte aan zou kunnen hebben. Wijzigingen in de voortgang van processen en geregistreerde informatie worden gemeld. Zo mogelijk wordt de dienst automatisch verleend. De afnemer behoudt hierbij altijd de controle.

#### *Motivering*

Het gemak van een dienst wordt verhoogd als de afnemer niet zelf in de gaten hoeft te houden wanneer hij moet handelen.



Bovendien worden zo ongewenste situaties door het te laat reageren van afnemers voorkomen.

### *Onderbouwing*

Vraaggerichte en proactieve dienstverlening aan de burger staat centraal in het beleid van het kabinet (actieprogramma Elektronische Overheid, Kabinetsstandpunt op het advies van de Commissie van de ICT en overheid) [19]. Ook de ICT-agenda 2008-2011 stelt de afnemer centraal in de digitale dienstenmaatschappij [13]. De ondertitel van het NUP [4], 'Burger en bedrijf centraal', onderstreept dit principe, evenals de artikelen 4 en 5 van de BurgerServiceCode [14] ('Persoonlijke informatieservice' en 'Gemakkelijke dienstverlening').

### *Implicaties*

Een belangrijke voorwaarde is dat dienstverleners hun afnemers kennen en daarbij informatie van andere organisaties meenemen. Proactiviteit vraagt om het opnieuw doordenken van dienstverleningsprocessen vanuit het perspectief van de afnemer. Het is niet vanzelfsprekend dat dienstverlening altijd start met een aanvraag van een afnemer. Een overheidsorganisatie kan ook zelf het initiatief nemen. Als hiervoor geen input van de afnemer nodig is, kan het proces zelfs eenzijdig worden afgerond.

#### **voorbeelden**

- Veel gemeenten attenderen burgers op het verlopen van hun rijbewijs of paspoort.
- Gezinnen met een minimuminkomen hebben recht op kwijtschelding van de onroerendezaakbelasting (OZB). De gemeente verleent kwijtschelding van de OZB op grond van inkomens- en vermogensgegevens uit één of meer bronnen, zoals de basisregistratie Inkomen van de Belastingdienst.
- Uw kind wordt over twee maanden veertien jaar. De gemeente stuurt u een bericht (nu nog per post, maar na de invoering van de berichtenbox via een kanaal naar keuze) over de identificatieplicht vanaf veertien jaar en de eenmalige gratis verstrekking van een identiteitskaart. Daarbij voegt ze de openingstijden van het gemeentehuis toe. De authenticatie vereist namelijk dat het kind tweemaal persoonlijk op het stadhuis verschijnt, zowel voor de aanvraag (met pasfoto) als een week later voor de uitreiking van het document.

## VINDBAAR

### Afnemers kunnen de dienst eenvoudig vinden.

Als afnemers op zoek zijn naar bepaalde dienstverlening, kunnen ze deze vinden op de plaatsen waar ze die verwachten. Daarvoor is informatie aangemeld bij de voor de afnemer bekende vindplaatsen. Mocht de afnemer bij de verkeerde dienstverlener uitkomen, dan wordt hij of zij toch geholpen ('no wrong door'). Daarbij verwijst de dienstverlener zo nodig door naar andere dienstverleners.

#### *Motivering*

Veel afnemers weten niet waar ze terecht kunnen voor een dienst. Vaak weten ze niet eens dat deze bestaat. Het niet kunnen vinden veroorzaakt ergernis. Diensten die niet vindbaar zijn, worden niet gebruikt. Daarom moeten dienstverleners helpen om de gezochte diensten te vinden.

#### *Onderbouwing*

De Wet openbaarheid van bestuur (Wob) [20] legt bestuursorganen de verplichting op om uit eigen beweging informatie te verschaffen over het beleid, inclusief de voorbereiding en de uitvoering daarvan. In verschillende beleidsnota's is het streven naar vindbaarheid vastgelegd. Bijvoorbeeld in de nota 'Naar toegankelijkheid van overheidsinformatie' [21] en in de nota 'Informatie op Orde. Vindbare en toegankelijke overheidsinformatie' [18]. De BurgerServiceCode [14] onderschrijft dit principe onder het kopje 'Vindbare overheidsproducten'.

#### *Implicaties*

Bekend moet zijn welke informatie afnemers doorgaans zoeken en waar ze deze zoeken. Deze informatie wordt aangemeld op de voor de afnemers bekende vindplaatsen (zoekmachines, portals, catalogi, registers, etc.). Ook de dienst zelf wordt voorzien van de nodige zoekfuncties. Om te kunnen doorverwijzen, moet de dienstverlener op de hoogte zijn van de andere plaatsen waar diensten te vinden zijn en de afnemers hiernaar verwijzen als dat nodig is.

## voorbeelden

De Producten- en dienstencatalogus biedt via alle kanalen overzicht over de dienstverlening van de overheid. Daarnaast staan op Overheid.nl overzichten van wet- en regelgeving, officiële publicaties en bekendmakingen. Bovendien kunnen afnemers gebruikmaken van een zoekmachine.

## TOEGANKELIJK

Afnemers hebben eenvoudig toegang tot de dienst.

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.

### *Motivering*

Een toegankelijke dienst wordt beter benut en sluit geen afnemers uit.

### *Onderbouwing*

In de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Webv) [22] 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 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 Betere Dienstverlening Overheid [12] bepaald dat alle kanalen openstaan. Burgers, bedrijven en instellingen maken zelf uit via welk contactkanaal zij de overheid benaderen. De BurgerServiceCode [14] (artikel 1: 'Keuzevrijheid contactkanaal') wijst op het belang van een vraaggerichte inzet van contactkanalen.

### *Implicaties*

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.

## STANDAARD

### Afnemers ervaren uniformiteit in de dienstverlening door het gebruik van standaardoplossingen.

Overeenkomstige aspecten van dienstverlening krijgen op overeenkomstige wijze vorm door gebruik te maken van generieke oplossingen die breed worden toegepast. Daarbij kan het gaan om gebruik van gedeelde processen en systemen (shared services) of toepassing van open standaarden op eigen processen en systemen. Beiden hebben een standaardiserend effect.

#### *Motivering*

Standaardisatie en de daaruit voortvloeiende uniformering maken afnemers vertrouwd met een uniforme manier van werken. De dienstverlening wordt voor hen daardoor gemakkelijker (en dus goedkoper). Daarnaast levert hergebruik van standaardoplossingen vaak ook kostenvoordeel op voor de dienstverlener.

#### *Onderbouwing*

Voor (semi-)publieke organisaties is het gebruik van open standaarden de norm [6]. Het College Standaardisatie wijst open standaarden aan waarvoor een 'comply-or-explain'-regime geldt [23]. De verschillende bestuurslagen hebben in het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) [4] afspraken gemaakt over het gebruik van de basisinfrastructuur. De Wet algemene bepalingen burgerservicenummer (Wabb) [24] regelt het gebruik van het burgerservicenummer als standaardidentificatienummer. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Webv) [22] bepaalt dat een bestuursorgaan nadere eisen kan stellen aan het gebruik van de elektronische weg.

#### *Implicaties*

Overheidsorganisaties ontwikkelen geen eigen processen, systemen en technieken wanneer deze al beschikbaar zijn.

Ze moeten zich actief op de hoogte stellen van beschikbare en geplande standaardoplossingen, zodat ze daar bij het maken van plannen rekening mee kunnen houden. Het hoofdstuk 'Bouwstenen' bevat een overzicht van de belangrijkste standaardoplossingen waar dienstverleners gebruik van kunnen maken.

Vervolgens zullen de bruikbare elementen moeten worden ingepast in de eigen organisatie. Geen enkele standaardoplossing past altijd voor de volle honderd procent. Daarom zal de bereidheid tot het sluiten van compromissen aanwezig moeten zijn.

Waar nog geen standaardoplossingen beschikbaar zijn, kunnen organisaties hun eigen oplossingen geschikt maken voor gebruik door anderen. Bijvoorbeeld door ze gezamenlijk verder te ontwikkelen en beschikbaar te stellen als open source of open standaarden. Zo ontstaan nieuwe standaardoplossingen.

### voorbeelden

- Dankzij DigiD kan een burger met een gebruikersnaam en wachtwoord bij verschillende overheidsorganisaties terecht.
- Het gebruik van het burgerservicenummer leidt tot efficiënte en betrouwbare uitwisseling van persoonsgegevens.
- Overheidsorganisaties gebruiken onderling de standaarden van de OverheidsServiceBus voor elektronische berichtenuitwisseling.

## GEBUNDELD

Afnemers krijgen gerelateerde diensten gebundeld aangeboden.

Wanneer (deel)diensten vanuit het perspectief van de afnemer nauw aan elkaar zijn verwant, worden deze gebundeld gepresenteerd aan de afnemer. Zo ervaart de afnemer ze als waren ze één dienst. Dienstverleners moeten hiervoor afspraken maken met elkaar. Dit kan betekenen dat de achterliggende processen (gedeeltelijk) zijn geïntegreerd, maar dat hoeft niet.

### *Motivering*

Het spaart de afnemer veel tijd als hij diensten die hij bij elkaar verwacht, op één plaats en in combinatie kan afnemen.

### *Onderbouwing*

Dit principe wordt onder meer onderschreven in het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) [4] en in het artikel 'Persoonlijke informatieservice' in de BurgerServiceCode [14].

### *Implicaties*

Allereerst moet worden onderzocht hoe afnemers gebruikmaken van een dienst en hoe zij deze associëren met andere diensten.

Op basis daarvan kunnen dienstverleners gaan samenwerken. Gezamenlijk moeten zij bepalen hoe zij hun diensten willen bundelen. In het geval van verlening van gecombineerde vergunningen moeten bijvoorbeeld dossiervorming en handhaving worden geregeld. Doet de vergunningverlener dit centraal of doen alle achterliggende organisaties dit decentraal? Welke oplossing er ook wordt gekozen: dit vraagt om intensieve samenwerking en afstemming tussen de betrokken organisaties.

Bundeling kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Bijvoorbeeld door het inrichten van portals (webpagina, callcenter, balie, etc. met doorverwijsfunctie) rond belangrijke gebeurtenissen (zogenoemde 'life events', zoals verhuizen, geboorte of een verbouwing), thema's (zoals de status van alle lopende processen bij elkaar), doelgroepen (studenten, 65+) of individuen (persoonlijke webpagina).

Op portals worden afnemers nog steeds doorverwezen naar afzonderlijke diensten. Dit kan worden voorkomen door diensten (gedeeltelijk) te integreren. Bij deze verdergaande vorm van bundeling worden bijvoorbeeld websites en formulieren, maar ook gehele procedures, samengevoegd.

### voorbeelden

Wie een huis wil bouwen, kan te maken krijgen met een groot aantal vergunningen en voorschriften. Het gaat om verschillende regelingen voor wonen, ruimte en milieu met elk hun eigen criteria, procedures, ambtelijke loketten, afhandelingstermijnen, leges en toezichthouders. De vergunningen worden vaak verstrekt door verschillende overheidsorganisaties. Dat is onoverzichtelijk, tijdrovend en kostbaar. Bovendien kan het leiden tot tegenstrijdige beslissingen. Om hier verbetering in aan te brengen, regelt de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) de bundeling van verschillende vergunningen tot één omgevingsvergunning. Gemeenten zijn hiervoor het loket. Achter dit loket beoordelen verschillende overheidsorganisaties de verschillende aspecten (Mogen die bomen wel worden gekapt? Past dit in het bestemmingsplan? Kan die uitrit daar wel?), maar zij stemmen hun activiteiten af om tot één besluit te komen.



## TRANSPARANT

### Afnemers hebben inzage in voor hen relevante informatie.

De dienstverlener geeft afnemers vooraf, tijdens en na het uitvoeren van een dienst informatie over het resultaat, het proces en de gebruikte gegevens. Het gaat om algemene informatie over de dienst en om informatie over de afnemer zelf. In het bijzonder is het van belang om informatie te verschaffen over de betekenis (semantiek) van gebruikte informatie, over de status van het dienstverleningsproces en over de vraag welke informatie van de afnemer wordt bijgehouden.

#### *Motivering*

Afnemers willen weten waar ze aan toe zijn. Daarvoor is het onontbeerlijk om inzage te hebben in het dienstverleningsproces. Transparantie maakt het bovendien gemakkelijker om zaken te doen met overheidsorganisaties en om de dienstverlening tussen overheidsorganisaties af te stemmen.

#### *Onderbouwing*

De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Webv) [22] bepaalt dat het bestuursorgaan kenbaar dient te maken dat voor communicatie de elektronische weg is opengesteld. De Wet openbaarheid van bestuur (Wob) regelt de inzage van bepaalde documenten van de overheid [20]. De Wet algemene bepalingen burgerservicenummer (Wabb) [24] voorziet in een 'landkaart': een website die inzicht geeft in het gebruik van het BSN en een overzicht biedt van de verschillende gebruikers en van de persoonsgegevens die worden vastgelegd en uitgewisseld met andere gebruikers. Het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) [4] bepleit vermindering van administratieve lasten, onder andere door een inzichtelijke (tracking & tracing) afhandeling van transacties. 'Transparante werkwijzen' is een van de kwaliteitseisen van de BurgerServiceCode [14].

### *Implicaties*

Vastgesteld moet worden welke informatie relevant is voor afnemers. Hiervoor wordt betrouwbare informatie vervolgens (duurzaam) beschikbaar gesteld aan degene die inzage wenst.

Het betreft bijvoorbeeld:

- beschrijving van de dienst;
- leveringsvoorwaarden;
- welke informatie wordt gebruikt;
- betekenis van gebruikte informatie;
- wat de werkwijze is;
- voortgang van het dienstverleningsproces;
- hoe resultaten (met name: beslissingen) tot stand zijn gekomen.

#### **voorbeeld**

Eigenaren van vastgoedobjecten kunnen na ontvangst van een WOZ-beschikking bij de WOZ-Infodesk van hun gemeente het taxatieverslag inzien. Zij krijgen toegang tot kadastrale gegevens, plattegronden en foto's. Er kan direct worden gereageerd en aangegeven wat er wel of niet klopt in de gegevens. Het resultaat van deze transparantie is dat er minder bezwaarschriften binnenkomen, die ook nog eens beter zijn onderbouwd.

Een burger wil een uitrit van zijn perceel naar de openbare weg. De dienst informeert de aanvrager over de benodigde vergunningen, de offerte voor de herinrichting van dat deel van de openbare weg en de daarbij te verwachten procedures, doorlooptijd en kosten. Na indiening krijgt de burger bericht over de acceptatie van de aanvraag, de verdere procedure, de termijnen en de wijze waarop het procesverloop kan worden gevolgd.

## NOODZAKELIJK

Afnemers worden niet geconfronteerd met overbodige vragen.

De dienstverlener gebruikt informatie die bekend is (bij zichzelf of bij andere dienstverleners) en stelt informatie beschikbaar aan andere dienstverleners. Procedures en regelgeving zijn eenvoudig, zodat de afnemer zo min mogelijk informatie hoeft te verstrekken.

### *Motivering*

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.

### *Onderbouwing*

Eenmalige gegevensverstrekking is een belangrijk beleidsuitgangspunt van het kabinet [12]. De vorming van het stelsel van basisregistraties is hiervan een belangrijk uitvloeisel [25]. In de intentieverklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid!' [26] 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 uitvraag werk en inkomen (Weu) [27] 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 (Wabo) [28] is het principe van eenmalige gegevensuitvraag verankerd.

### *Implicaties*

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 en documentatiemateriaal worden ontwikkeld en (technische) voorzieningen worden getroffen. Omdat anderen ervan afhankelijk zijn, worden er hoge eisen gesteld aan kwaliteit, beheer en duurzaamheid.

### **voorbeeld**

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.

## VERTROUWELIJK

**Afnemers kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt.**

De dienstverlener garandeert dat informatie alleen toegankelijk is voor bevoegde personen en alleen wordt gebruikt voor het doel waarvoor 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 en informatie over overheidsgebouwen voor terroristen.

### *Motivering*

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.

### *Onderbouwing*

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) [29] verplicht tot geheimhouding van gegevens. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) [30] 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 (Wob) [20] 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.

### *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.

**voorbeeld**

De overheid neemt maatregelen die voorkomen dat een arts zonder toestemming van zijn patiënt gegevens in het elektronisch patiëntendossier (EPD) inziet.

## BETROUWBAAR

Afnemers kunnen erop vertrouwen dat de dienstverlener zich aan afspraken houdt.

De beschikbaarheid en de kwaliteit van diensten voldoen aan vooraf bepaalde normen. Aangeboden informatie dient bijvoorbeeld juist, authentiek, actueel en volledig te zijn. Processen zijn zodanig ingericht dat dit is gegarandeerd en monitoring van het kwaliteitsniveau plaatsvindt.

### *Motivering*

Willen diensten voor de afnemer bruikbaar zijn, dan moeten ze betrouwbaar zijn. Vooral ketendiensten moeten daarop kunnen vertrouwen, omdat de mate van betrouwbaarheid mede de kwaliteit van hun eigen dienstverlening bepaalt. Als normen bij herhaling worden geschonden, raken afnemers geïrriteerd, gaan ze klagen en haken ze uiteindelijk af.

### *Onderbouwing*

Kwaliteitsaspecten van informatie zijn onder meer vastgelegd in de wetgeving betreffende de basisregistraties en in de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Webv) [22]. Het principe vindt bovendien een basis in het artikel 'Verantwoordelijk beheer' van de BurgerServiceCode [14].

### *Implicaties*

Overheidsorganisaties onderzoeken welke kwaliteit voor de afnemers voldoende is. Deze wordt als norm vastgesteld en bekendgemaakt. Vervolgens worden er processen ingericht om de norm te handhaven en wordt er gerapporteerd over de behaalde resultaten. Waar de kwaliteit kan variëren, wordt bij de informatie vermeld wat het actuele kwaliteitsniveau is (bijvoorbeeld wanneer de informatie voor het laatst is gecontroleerd).

#### **voorbeeld**

Voor het verlenen van een bouwvergunning is wettelijk vastgesteld dat de beslissing binnen zes of twaalf weken moet worden genomen, al naargelang de aard van de vergunning. Als aan bepaalde vereisten is voldaan, wordt de vergunning na die periode van rechtswege verleend.

## ONTVANKELIJK

### Afnemers kunnen input leveren over de dienstverlening.

Afnemers kunnen (gevraagd en ongevraagd) correcties, klachten, ideeën, etc. kwijt bij de dienstverlener. Die gebruikt deze input om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Afnemers krijgen zo de kans mee te denken en hun eigen belangen te behartigen.

#### *Motivering*

Afnemers verwachten van een overheid dat deze luistert, openstaat voor kritiek en op basis hiervan handelt. Ontvankelijkheid voor feedback is noodzakelijk om het onderlinge vertrouwen te versterken. Bovendien worden zo participatie en zelfredzaamheid versterkt.

#### *Onderbouwing*

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) [29] regelt de minimumvereisten waaraan de interne behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen. De BurgerServiceCode [14] bepaalt (onder het kopje 'Ontvankelijk bestuur') dat de overheid klachten gebruikt om daarvan te leren. In de visie 'Betere Dienstverlening Overheid' geeft het kabinet aan dat het de waardering van de overheidsdienstverlening regelmatig zal meten [26]. Op basis van deze meting worden knelpunten en verbeteringen geïdentificeerd en aangepakt.

#### *Implicaties*

Input van afnemers wordt systematisch verzameld en geanalyseerd. Goede indicatoren zijn klachten van gebruikers, verzoeken om correctie van gegevens en suggesties voor het verbeteren van de dienstverlening. De dienstverlener kan ook zelf het initiatief nemen om te achterhalen hoe afnemers de dienst ervaren. Als een vorm van (indirecte) input kunnen bijvoorbeeld systeemmeldingen en gebruiksstatistieken worden gebruikt. Er worden procedures ingericht om tijdig en gepast te reageren op afnemers die input leveren. Besturingsprocessen zijn zodanig ingericht dat bij planning en control rekening wordt gehouden met input van afnemers.



### voorbeelden

Het UWV Klanten Contact Centrum (KCC) heeft 1,3 miljoen klanten en krijgt dagelijks zo'n 25.000 telefoontjes. Het slaagt erin om ruim 90 procent van de telefonische vragen in het eerste telefoongesprek te beantwoorden. Bijna 75 procent van de gebruikers geeft dan ook aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop ze zijn geholpen. Het UWV bereikt dit resultaat dankzij een internationaal besturingsmodel voor KCC's, het Customer Operations Performance Center (COPC). In het COPC worden kwaliteit en prestaties van de centra gemeten en geoptimaliseerd. Een van de eisen voor certificering is bijvoorbeeld dat het KCC binnenkomende telefoontjes analyseert en op basis daarvan in kaart brengt waarmee klanten vaak problemen hebben, om hiervoor vervolgens een structurele oplossing te bieden.

## 5. Bouwstenen

NORA gaat ervan uit dat diensten gebruikmaken van standaardbouwstenen. Dit hoofdstuk beschrijft een aantal belangrijke bouwstenen die bijdragen aan interoperabiliteit.

### onderbouwing

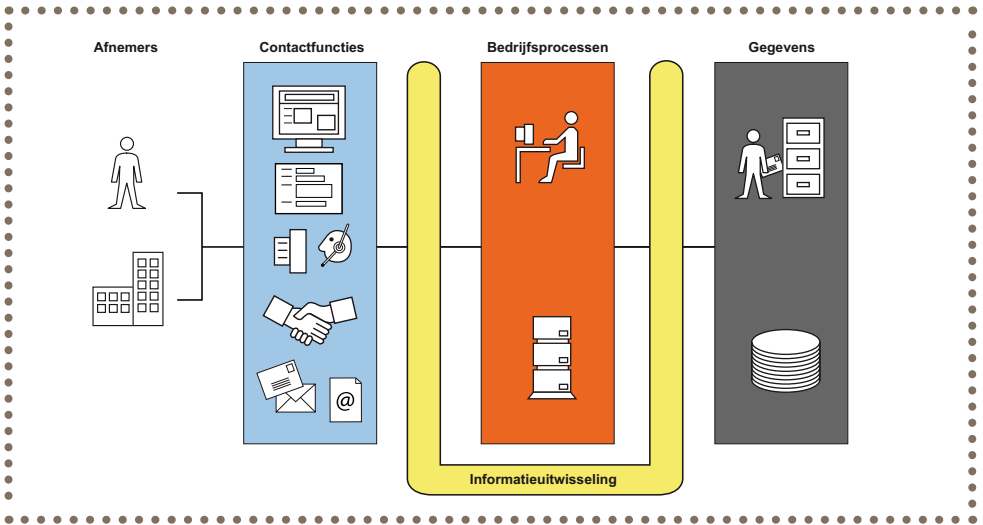
Onderstaande opsomming is gebaseerd op de volgende bronnen:

- Wetgeving. Gebruik hiervan is verplicht; hierbij gaat het met name om de basisregistraties [31].
- Open standaarden. Het gaat hier om de lijst [23] waarvoor 'comply-or-explain' geldt. Deze lijst is opgesteld door het College Standaardisatie in opdracht van het kabinet.
- De basisinfrastructuur e-overheid. Deze is door Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen vastgelegd in het NUP [4].
- Bouwstenen die GBO.Overheid [32] beheert. Zie hiervoor: [www.gbo.overheid.nl/producten](http://www.gbo.overheid.nl/producten).

In dit document worden de bouwstenen kort toegelicht. In specialistische NORA-documenten wordt verder ingegaan op de bouwstenen en de manier waarop ze worden toegepast.

## basisarchitectuur overheidsorganisaties

NORA gaat ervan uit dat de werkprocessen binnen een overheidsorganisatie er in grote lijnen uitzien als in figuur 1.

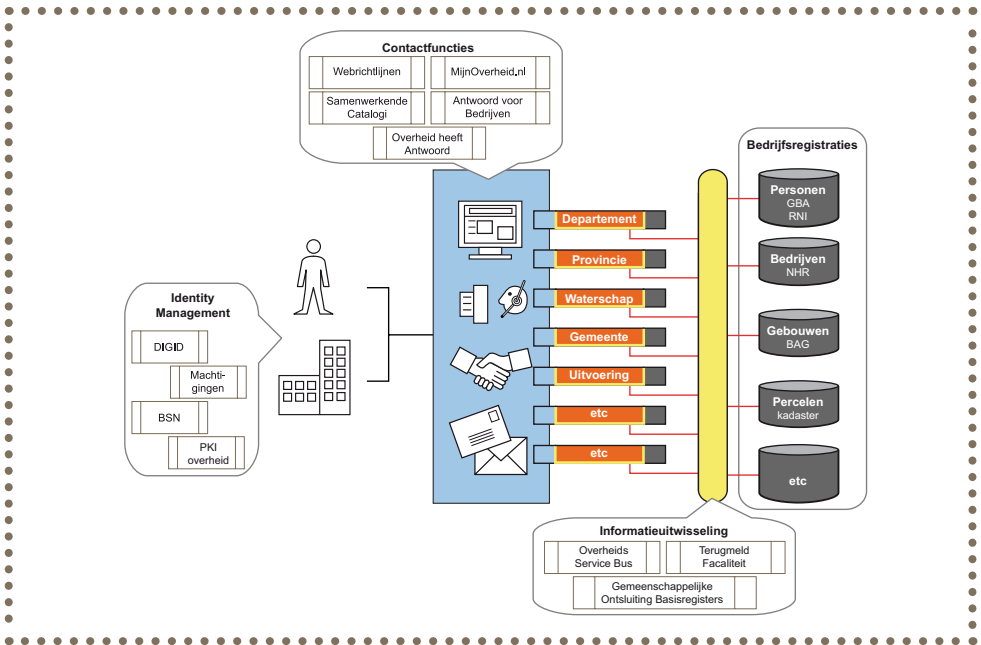


Figuur 1: Basisarchitectuur overheidsorganisatie

Afneemers van diensten komen via één of meer contactfuncties (in blauw weergegeven) in contact met een overheidsorganisatie. De contactfunctie is via voorzieningen voor het uitwisselen van informatie (geel) gekoppeld aan de bedrijfsprocessen (oranje) en de verwerking en het beheer van gegevens (grijs). De hier gebruikte symbolen worden veelvuldig toegepast in figuren van NORA en andere overheidsarchitecturen.

## overzicht standaardbouwstenen

Figuur 2 schetst de bouwstenen van de basisarchitectuur voor individuele overheidsorganisaties. Het zijn deze voorzieningen die ervoor zorgen dat de werkprocessen van organisaties met elkaar zijn verbonden. Hieronder worden de verschillende voorzieningen kort beschreven. Meer informatie is te vinden op de Routeplanner e-overheid [33]. Daarin worden ook andere instrumenten beschreven die een rol kunnen spelen bij interoperabiliteit. De verschillende katernen van NORA gaan in op het gebruik van de bouwstenen.



Figuur 2: Overzicht bouwstenen

## contactfuncties

Bouwstenen die overheidsorganisaties gebruiken ter ondersteuning van hun contacten met burgers, bedrijven of andere overheidsorganisaties.

### *Webrichtlijnen*

In de Webrichtlijnen [34] zijn 25 kwaliteitseisen voor websites bijeengebracht. De Webrichtlijnen zijn gebaseerd op internationaal erkende standaarden en helpen overheden en bedrijven hun websites zo te bouwen dat ze zowel voor mensen als voor browsers en zoekmachines goed toegankelijk zijn. Toepassing van deze standaarden levert beduidend betere websites op.

### *Samenwerkende Catalogi*

In de Samenwerkende Catalogi [35] zijn de productcatalogi van alle overheden gekoppeld, zodat afnemers worden doorverwezen naar de juiste plek in de juiste catalogus. Overheidsorganisaties passen deze standaard toe in hun contentmanagementsysteem (CMS) van bijvoorbeeld de frontoffice.

### *Antwoord voor bedrijven*

Het portal Antwoord voor bedrijven [36] maakt informatie van de overheid voor ondernemers beter toegankelijk. Zo kunnen ondernemers snel zien wat moet, wat mag en wat kan. Denk aan vergunningen en vereisten, wetten en regels, belastingen en subsidies. Antwoord voor bedrijven geeft toegang tot websites en informatiebronnen die door andere overheidsorganisaties worden onderhouden. Deze organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de aangeboden informatie.

### *MijnOverheid.nl*

MijnOverheid.nl [37] is hét digitale loket waarmee iedereen met een burgerservicenummer zijn of haar overheidszaken kan regelen, en persoonlijke gegevens kan inzien op een makkelijke en veilige manier. Dankzij MijnOverheid.nl hebben burgers nu bijvoorbeeld eenvoudig inzicht in hun GBA-gegevens. Voor overheidsorganisaties is dit een extra kanaal om hun doelgroepen te bereiken en hun diensten toegankelijker te maken.

### *Overheid heeft Antwoord*

Overheid heeft Antwoord [38] ontsluit overheidsinformatie via webapplicaties zodat burgers, bedrijven en instellingen rechtstreeks toegang hebben tot deze informatie.

Overheid heeft Antwoord heeft als doelstellingen: het vergroten van de beschikbaarheid, en het verbeteren van de vindbaarheid en toegankelijkheid van overheidsinformatie. Ten slotte stelt het gemeenten in staat vragen te beantwoorden voor andere bestuurslagen.

## identity management

Identity management betreft alle voorzieningen gericht op het administreren van gebruikers en het op basis daarvan toegang verlenen tot (elektronische) diensten.

### *DigiD*

Met DigiD [39] kunnen burgers en bedrijven elektronisch hun identiteit kenbaar maken aan overheidsorganisaties om vervolgens via internet transacties te regelen. Bijvoorbeeld het opvragen van documenten bij gemeenten, het aanvragen van een vergunning of het indienen van een belastingaangifte. Iedereen kan via internet zijn of haar persoonlijke DigiD aanvragen; hij of zij krijgt vervolgens een unieke gebruikersnaam en wachtwoord.

### *Gemeenschappelijke Machtigings- en Vertegenwoordigingsvoorziening (GMV)*

GMV [40] stelt burgers en bedrijven in staat iemand te machtigen om hun zaken te behartigen. Burgers willen zich soms laten vertegenwoordigen door een ander persoon of een zakelijke relatie die namens hen optreedt: een vertegenwoordiger. Datzelfde geldt voor bedrijven en overheidsorganisaties: het is niet altijd de directeur zelf die optreedt richting de overheid, maar soms ook een door hem of haar gemachtigde medewerker.

### *Burgerservicenummer (BSN)*

Het BSN [41] is een uniek persoonsnummer dat wordt gebruikt voor de uitwisseling van informatie. Gebruik van het BSN leidt tot efficiënte en betrouwbare uitwisseling van persoonsgegevens tussen burger en overheid, en tussen overheidsorganisaties onderling. Het BSN is een van de

instrumenten om te komen tot eenmalige verstrekking en stroomlijning van informatie.

### *Public Key Infrastructure (PKIoverheid)*

PKIoverheid [42] maakt betrouwbare communicatie mogelijk. Met behulp van certificaten is de informatie die personen en organisaties over het internet sturen, beveiligd op een hoog niveau van betrouwbaarheid. Certificaten worden bijvoorbeeld gebruikt bij het zetten van een rechtsgeldige elektronische handtekening, het beveiligen van websites, het authenticeren op afstand en het versleutelen van berichten.

## **Basisregistraties**

Om haar werk te doen, heeft de overheid gegevens nodig die zijn vastgelegd in 30.000 verschillende systemen. Basisregistraties [43] zorgen ervoor dat deze informatie minder versnipperd en eenvoudiger beschikbaar komt. Steeds alle informatie die bij elkaar hoort, op één plek verzamelen - dat is in essentie een basisregistratie. Uiteindelijk zullen losse basisregistraties gaan functioneren als één logisch, samenhangend geheel: het Stelsel van Basisregistraties. Zo kunnen voor het beantwoorden van een vraag of het oplossen van een probleem direct alle relevante gegevens uit verschillende registraties bij elkaar komen. Basisregistraties zijn bij wet vastgelegd en overheidsorganisaties zijn verplicht ze te gebruiken.

### *Gemeentelijke Basisregistratie Persoonsgegevens (GBA)*

In de GBA [44] staan de persoonsgegevens van elk lid van de Nederlandse bevolking. Gebruikers van de GBA zijn (semi-)overheidsorganisaties die voor de uitoefening van hun publiekrechtelijke taken persoonsgegevens nodig hebben (zoals de Belastingdienst en de gemeenten zelf) en burgers die via het gemeentelijk loket een beroep doen op de GBA. De GBA bestaat sinds 1 oktober 1994.

### *Registratie van Niet-ingezetenen (RNI)*

De RNI [45] legt een aantal basisgegevens van niet-ingezetenen eenduidig vast in één registratie. De RNI zal samen met de GBA

de Basisregistratie Personen gaan vormen. Zo'n 1,8 miljoen mensen hebben wel een relatie met de Nederlandse overheid, maar wonen niet (permanent) in Nederland. Denk aan een Duitse toerist die een huis bezit in Friesland of een Nederlander die aan de Spaanse kust van zijn AOW geniet. Deze mensen hebben te maken met verschillende Nederlandse overheidsorganisaties, die elk hun eigen registraties van deze niet-ingezetenen bijhouden. De RNI bundelt deze informatie.

### *Basisregistratie Nieuw Handelsregister (NHR)*

De Basisregistratie NHR [46] is een administratie van (rechts) personen, maatschappelijke activiteiten en vestigingen. Het NHR zorgt voor een betere dienstverlening aan ondernemers. Zij hoeven hun gegevens nog maar één keer te verstrekken aan de Kamer van Koophandel. Overheidsorganisaties raadplegen het Handelsregister en hoeven ondernemers daardoor niet herhaaldelijk om al verstrekte gegevens te vragen.

### *Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)*

De Basisregistratie Adressen registreert alle woonplaatsen, straatnamen en nummeraanduidingen. De Basisregistratie Gebouwen bevat gegevens over panden, verblijfsobjecten, en (semi-)permanente standplaatsen en ligplaatsen. Beide zijn gemeentelijke registraties [47].

### *Basisregistraties Kadaster en Topografie*

De Basisregistratie Kadaster bestaat uit de kadastrale registratie en de kadastrale kaart [48]. De Basisregistratie Topografie bestaat uit digitale topografische kaarten op verschillende schalen, van 1:5.000 tot 1:25.000, de zogenoemde TOP10NL.

### *Grootschalige Basiskaart Nederland (GBKN)*

De GBKN [49] is een digitale topografische kaart met een vast gedefinieerde minimale inhoud en precisie, waarop de belangrijkste topografie in het terrein staat aangegeven (gebouwen, wegen, waterlopen). Het bruikbare schaalbereik loopt van ongeveer 1:500 tot 1:5.000. De kaart is geschikt voor uiteenlopende toepassingen. Gebruikers kunnen desgewenst zelf informatie toevoegen.



### *Basisregistratie Voertuigen*

In de Basisregistratie Voertuigen [50] worden gegevens vastgelegd over voertuigen en de eigenaren daarvan. Uit de registratie verstrekt de Rijksdienst voor het Wegverkeer informatie aan burgers en bedrijven. De gegevens zijn landelijk beschikbaar voor overheidsinstanties, zoals de politie en de Belastingdienst.

### *Basisregistratie Inkomen (BRI)*

De BRI [51] bevat van circa dertien miljoen burgers het authentieke inkomensgegeven. Dit is het verzamelinkomen, of als dat er niet is, het belastbare jaarloon over het afgelopen kalenderjaar.

### *Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken (WOZ)*

De WOZ [52] bevat gegevens over de waardering van onroerende zaken. Om deze WOZ-waardes te kunnen gebruiken, worden er aanvullende gegevens vastgelegd, zoals de waardepeildatum, de aanduiding van het object en degene die de WOZ-beschikking heeft ontvangen.

### *Basisregistratie Ondergrond (BRON)*

De BRON [53] registreert bodemkundige en geologische informatie, ondergrondse infrastructuur en gebruiksrechten. Doel is alle beschikbare overheidsinformatie over de bodem en ondergrond op eenvoudige wijze ter beschikking te stellen. In een later stadium kunnen nieuwe gegevens aan de BRON worden toegevoegd, bijvoorbeeld archeologische informatie en gegevens over milieukwaliteit.

## elektronische informatie-uitwisseling

Betrouwbare en efficiënte elektronische uitwisseling van informatie tussen overheidsorganisaties vormt een van de belangrijke pijlers van interoperabiliteit. Dit aspect wordt ondersteund door een aantal generieke voorzieningen.

### *OverheidsServiceBus (OSB)*

De OSB [54] zorgt ervoor dat op het gebied van gegevensuitwisseling en berichtenverkeer een eenduidige set afspraken en voorzieningen ontstaat.

In de toekomst kan de OSB worden gebruikt voor bijna alle soorten gegevensuitwisseling binnen de overheid. Veel overheidsinstellingen hebben tot nog toe eigen keuzes gemaakt met betrekking tot het uitwisselen van elektronische berichten. Daardoor kunnen ze niet zonder meer met elkaar berichten uitwisselen. Met de OSB verandert dat. Er komt een veilige en eenduidige set van logistieke afspraken en voorzieningen, die ook is te gebruiken voor veel typen berichtenverkeer.

### *TerugMeldFaciliteit (TMF)*

De TMF [55] maakt het mogelijk om het vermoeden van onjuiste gegevens in een basisregistratie via één centraal punt te melden aan de registratiehouder. Overheidsorganisaties zijn verplicht om gebruik te maken van de basisregistraties. Daarom is het van essentieel belang dat de authentieke gegevens die in deze registraties zijn opgeslagen, van hoge kwaliteit zijn. Via de TMF draagt iedere gebruiker eraan bij dat de gegevens in de basisregistraties een zo hoog mogelijke kwaliteit hebben en houden.

### *Gemeenschappelijke Ontsluiting Basisregistraties (GOB)*

De GOB [56] ondersteunt overheidsorganisaties bij het afnemen van gegevens uit de basisregistraties. De GOB geeft antwoord op de vraag waar benodigde gegevens beschikbaar zijn en kan ook aangeven welke stappen een afnemer moet nemen om gegevens uit de basisregistraties te gebruiken. Verder kan de GOB generieke producten laten ontwikkelen om het afnemen van die gegevens te vereenvoudigen.

### *Overheidstransactiepoort (OTP)*

De OTP [57] is een specifiek communicatiekanaal van de overheid voor bedrijven. Elk bedrijf dat is aangesloten, kan digitaal informatie uitwisselen met de overheid. Dat is handig als een bedrijf regelmatig gegevens moet verstrekken.

De OTP zorgt ervoor dat de informatie bij de juiste overheidsorganisatie terechtkomt en dat informatie die een overheidsorganisatie verstuurt, wordt afgeleverd bij het juiste bedrijf.

### *Koppelnet Publieke Sector (KPS)*

Het KPS [58] koppelt de bedrijfsnetwerken van publieke organisaties, waardoor er één virtueel overheidsnetwerk ontstaat. Daarmee vervalt in veel situaties de noodzaak om voor elke toepassing aparte netwerkvoorzieningen aan te leggen. Bovendien ondersteunt een dergelijk virtueel netwerk de uitwisseling van informatie tussen publieke organisaties op een veilige en effectieve wijze.

## Bijlage I: Participanten

### Leden NORA-expertgroep strategie

Arienne de Man (IPO); Bart van Rietschoten (Forum Standaardisatie); Erik Wijnen (EZ); Hans Nieuwenhuis (ICT~Office); Joop van Lunteren (Forum Standaardisatie); Kees Duyvelaar (VNG); Michiel Schoo (BZK); Sander Zwienink (Forum Standaardisatie).

### Auteurs NORA-katern strategie

Erik Saaman (RENOIR, NORA-hoofdredacteur); Frank van der Vorst (toelis tekst|communicatie, NORA-eindredacteur en tekstadviseur); Hans Goutier (RENOIR); Jasper van Lieshout (RENOIR); Sander Zwienink (Forum Standaardisatie).

### Diverse bijdragen aan NORA-katern strategie

Cees Hoddenbagh (Forum Standaardisatie); Claudia van Oosterhout (toelis tekst|communicatie, tekstverwerking ODT); Cor Franke (Forum Standaardisatie); Daniël Smits (Sogeti, NAF Werkgroep IT Governance); Ferry Carlier (RENOIR); Frank van der Vorst (toelis tekst|communicatie, communicatieadvies); Jan Mens (ministerie van Financiën); Joris Gresnigt (Forum Standaardisatie); Mark Elswijk (e-Inspecties); Matt Poelmans (Burgerlink); Nico Westpalm van Hoorn (Forum Standaardisatie); Nils Borgesius (IPO); Ok van Megchelen; Olf Kinkhorst (Forum Standaardisatie); Pascal Huijbers (EGEM i-teams); Paul Oude Luttighuis (Telematica Instituut); Peter Bergman (RENOIR); Peter Bloemen (Nawwara); Peter Waters (Forum Standaardisatie); Piet van der Krieke (Kadaster); Pieter Wisse (Information Dynamics); Rene Kint (Liquet); Ruud Keller (RENOIR); Tim Berkelaar (RENOIR); Xander van der Linde (Burgerlink); Yvonne van Stek (toelis tekst|communicatie, redactie en controle).

## Leden NORA-redactieraad (adviesorgaan van de NORA-hoofdredactie)

Arienne de Man (IPO); Arnold Reinders (BZK); Kees Buursink (DID); Erik Wijnen (EZ); Karel de Smet (NICTIZ); Maas van de Ruitenbeek (VTSPN); Michael van Wetering (Kennisnet); Michel Bouten (ICTU, voorzitter); Pascal Huijbers (EGEM i-teams); Peter de Leeuw (Waterschapshuis); Sander Zwienink (Bureau Forum Standaardisatie); Cees Jan Visser (IB-Groep, Architectuurraad Manifestgroep); Wim Bakkeren (GBO.Overheid).

## Bijlage II: Bronnen

- [1] Website RENOIR. <http://www.e-overheid.nl/sites/renoir>
- [2] Brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Kamerstuk 26 643, nr 136. <http://www.overheid.nl/op/>
- [3] Brief minister BZK over grote ICT-projecten. Kamerstuk 26 643, nr. 128
- [4] Website Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid. <http://www.e-overheid.nl/sites/nup>
- [5] J. Rothenberg, M. Botterman & C. van Oranje-Nassau. Towards a Dutch Interoperability Framework. Recommendations to the Forum Standaardisatie. (2008) [http://www.rand.org/pubs/technical\\_reports/2008/RAND\\_TR552.pdf](http://www.rand.org/pubs/technical_reports/2008/RAND_TR552.pdf)
- [6] Model Architectuur RIJksdienst (MARIJ). (2007) Kamerstuk 26 643, nr. 98. [www.e-overheid.nl/atlas/referentiearchitectuur/marij](http://www.e-overheid.nl/atlas/referentiearchitectuur/marij)
- [7] Deming Cycle. Wikipedia. [wikipedia.org/wiki/Deming\\_Cycle](http://wikipedia.org/wiki/Deming_Cycle)
- [8] D.B.B. Rijsenbrij, H. Hendrickx & J. Schekkerman. Architectuur, besturingsinstrument voor adaptieve organisaties. De rol van architectuur in het besluitvormingsproces en de vormgeving van de informatievoorziening. (2003)
- [9] R. Wagter, M.J.B.K. Van den Berg & J. Luijpers. DYA. Snelheid en samenhang in business- en ICT-architectuur. (2001)
- [10] GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA). Website EGEM i-teams. <http://egem-iteams.nl/gemma>
- [11] Model Architectuur RIJksdienst (MARIJ). <http://www.e-overheid.nl/atlas/referentiearchitectuur/marij>
- [12] Visie Betere dienstverlening overheid. (2008) Kamerstuk 29 362, nr. 137. <http://www.minbzk.nl/113990/programma-betere>
- [13] ICT-agenda 2008-2011. De gebruiker centraal in de digitale dienstenmaatschappij. kamerstuk 26 643, nr. 134
- [14] BurgerServiceCode. Website Burgerlink. <http://www.burgerlink.nl/linkhome/burgerservicecode>

- [15] European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services. Website IDABC. (2004)  
<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319/5644>
- [16] Website Forum Standaardisatie.  
<http://www.forumstandaardisatie.nl>
- [17] Kabinetsvisie Andere Overheid. (2003)  
Kamerstuk 29 362, nr. 1.
- [18] Informatie op Orde. Vindbare en toegankelijke overheidsinformatie. (2005-2006) Kamerstuk 29 362, nr. 101
- [19] Actieprogramma Elektronische Overheid.  
Kamerstuk 26 387, nr. 16.
- [20] Wet openbaarheid van bestuur.  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0005252>
- [21] Nota Naar toegankelijkheid van overheidsinformatie. (1997)  
<http://www.minbzk.nl/actueel/publicaties/7782/nota-naar>
- [22] Wet elektronisch bestuurlijk verkeer.  
[http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/volledig/#Hoofdstuk2\\_Afdeling23](http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/volledig/#Hoofdstuk2_Afdeling23)
- [23] Lijst van standaarden. College Standaardisatie  
[http://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/OVOS/Basislijst\\_OS1.pdf](http://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/OVOS/Basislijst_OS1.pdf)
- [24] Wet algemene bepalingen burgerservicenummer.  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0022428>
- [25] Nota basisregistraties.  
Kamerstukken 29 362 en 2638, nr. 20.
- [26] Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid! (2006)  
<http://www.e-overheid.nl/e-overheid-2.0/live/binaries/e-overheid/e-overheid/verklaringe-overheid18april2006.pdf>
- [27] Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen.  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0023299>
- [28] Wet algemene bepalingen omgevingsrecht.  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0024779>
- [29] Algemene wet bestuursrecht.  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537>
- [30] Wet bescherming persoonsgegevens.  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468>
- [31] Wetgeving. Stelselhandboek.  
<http://www.e-overheid.nl/sites/stelselhandboek/wetgeving/wetgeving.html>

- [32] Website GBO.Overheid. <http://www.gbo.overheid.nl>
- [33] Routeplanner e-overheid.  
<http://www.routeplannere-overheid.nl/>
- [34] Website Webrichtlijnen. <http://www.webrichtlijnen.nl/>
- [35] Website Samenwerkende Catalogi.  
<http://samenwerkendecatalogi.overheid.nl/>
- [36] Website Antwoord voor Bedrijven.  
<http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/>
- [37] MijnOverheid.nl. <http://www.mijnoverheid.nl>
- [38] Website Overheid heeft Antwoord.  
<http://www.overheidheeftantwoord.nl/>
- [39] Website DigiD. <http://www.digid.nl>
- [40] Gemeenschappelijke Machtigings- en Vertegenwoordigingsvoorziening. Website e-overheid.  
<http://www.e-overheid.nl/e-overheid/projecten/gmv>
- [41] Burgerservicenummer. Website BPR.  
<http://www.bprbzk.nl/content.jsp?objectid=4031>
- [42] Website PKI overheid. <http://www.pkioverheid.nl/>
- [43] Basisregistraties. Website e-overheid.  
<http://www.e-overheid.nl/thema/basisvoorzieningen/basisregistraties/>
- [44] Website Gemeentelijke Basisregistratie Persoonsgegevens.  
<http://www.gba.nl>
- [45] Website Registratie van Niet-Ingezetenen.  
<http://www.programmarni.nl/>
- [46] Basisregistratie Nieuw Handelsregister.  
Website e-overheid. <http://www.e-overheid.nl/thema/basisvoorzieningen/basisregistraties/basisregistraties/nhr/>
- [47] Basisregistratie voor Adressen en Gebouwen.  
Website e-overheid. [http://www.e-overheid.nl/sites/stelselbasisregistraties/de\\_basisregistraties/bag/bag.html](http://www.e-overheid.nl/sites/stelselbasisregistraties/de_basisregistraties/bag/bag.html)
- [48] Basisregistratie Kadaster en Topografie.  
Website Kadaster.  
<http://www.kadaster.nl/basisregistraties/>
- [49] Website Grootchalige Basiskaart Nederland.  
<http://www.gbkn.nl/>



- [50] Basisregistratie Voertuigen. Website e-overheid.  
[http://www.e-overheid.nl/sites/stelselbasisregistraties/de\\_basisregistraties/basisregistratievoertuigen/basisregistratievoertuigen.html](http://www.e-overheid.nl/sites/stelselbasisregistraties/de_basisregistraties/basisregistratievoertuigen/basisregistratievoertuigen.html)
- [51] Basisregistratie Inkomen. Website e-overheid.  
<http://www.e-overheid.nl/thema/basisvoorzieningen/basisregistraties/basisregistraties/inkomen/inkomen.html>
- [52] Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken. Routeplanner e-overheid.  
<http://www.routeplannere-overheid.nl/index.php?objectID=228>
- [53] De Basisregistratie Ondergrond. Routeplanner e-overheid.  
<http://www.routeplannere-overheid.nl/index.php?objectID=1417>
- [54] Website Overheidsservicebus.  
<http://www.overheidsservicebus.nl/>
- [55] TerugMeld Faciliteit. Website OverheidsDienstenPlatform.  
<http://www.e-overheid.nl/sites/odp/tmf/tmf.html>
- [56] Gemeenschappelijke ontsluiting van basisregistraties. Website e-overheid.  
<http://www.e-overheid.nl/sites/odp/gob/gob.html>
- [57] Overheidstransactiepoort. Routeplanner e-overheid.  
<http://www.routeplannere-overheid.nl/index.php?objectID=248>
- [58] Koppelnets Publieke Sector.



# colofon

## uitgave

RENOIR, Stichting ICTU

## redactie

toelis tekst|communicatie

## beeld

RENOIR, Stichting ICTU

## fotografie

RENOIR, Stichting ICTU

## grafische vormgeving

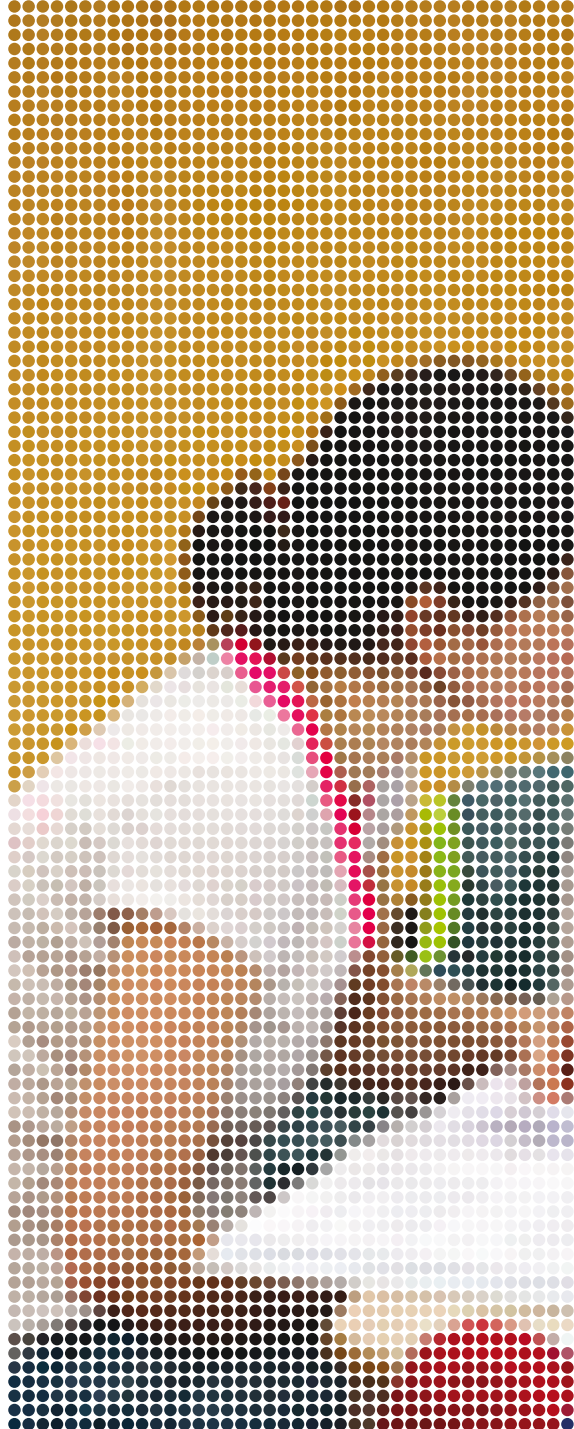
New Case, Den Haag

## druk

Den Haag Offset, Rijswijk

Den Haag, augustus 2009





**e•OVERHEID**

BOUW MEE AAN BETERE DIENSTVERLENING



RENOR is onderdeel van ICTU