

Informatie- en kwaliteitsbeleid

Strategische visie en beleid op informatie

Doelgericht met data, grip op informatie

Versie: 0.1.1 (2023)

Zaaknummer: 1976324

Rol	Naam	Functie
Auteurs	[REDACTED]	Informatiemanager
	[REDACTED]	Informatie adviseur
Review	[REDACTED]	Afdelingshoofd Informatie
	[REDACTED]	Programmamanager Digitale Transitie
	[REDACTED]	DIV Expert
	[REDACTED]	Informatiespecialist/ Recordmanager
Status		Datum
Goedgekeurd V 0.8	DT	07-02-2022
Vastgesteld V 1.1	BW	

INHOUD

ZAAKNUMMER: 1976324	0
1. INLEIDING	3
2. DOELGERICHT MET DATA, GRIP OP INFORMATIE	4
3. DOEL VAN HET BELEID, DE DOELENBOOM	6
VISIE VAN HET INFORMATIE- EN KWALITEITSBELEID: DIGITAAL SAMEN	7
MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN.....	7
DOELEN EN RESULTATEN: WE HEBBEN GRIP OP DE INFORMATIEHUISHOUDING EN INFORMATIEARCHITECTUUR, WE ZIJN IN CONTROL.	8
ACTIVITEITEN	10
4. DE KADERS	10
5. PRINCIPES	11
BIJLAGE: KERNWAARDEN VAN DIENSTVERLENING	17
BIJLAGE: ARCHITECTUURPRINCIPES NORA	18
BIJLAGE: IMPLICATIES VAN ARCHITECTUURPRINCIPES NORA	20

1. Inleiding

De focus in het vorige informatiebeleidsplan van de periode 2016-2020 was hoofdzakelijk gericht op een goede infrastructuur voor onze informatie en het inrichten van de I-Organisatie. De basis op orde middels informatiearchitectuur waarbij informatiebeleid, applicatie-architectuur en zaakgericht werken in de organisatie zijn geïntroduceerd. Een intuïtief zaaksysteem is in co-creatie met de leverancier gefaseerd uitgerold en met zaaktypen ingericht. Ook zijn noodzakelijke koppelingen met de backoffice applicaties en veilige verbindingen voor een betrouwbare dienstverlening geïmplementeerd. In 2019 is de afdeling Informatie opgericht waarmee invulling werd gegeven aan de professionalisering van de I-Organisatie. Nu de basisinfrastructuur nagenoeg op orde is, is het tijd om de focus de komende jaren te verleggen naar de datakwaliteit.

Het informatie- en kwaliteitsbeleid

Gezien de trends en ontwikkelingen in zowel techniek als maatschappij zal én moet de data en daarmee de informatiekwaliteit het speerpunt van informatie- en kwaliteitsbeleid vormen. Met deze constatering als uitgangspunt kunnen we aan de hand van een doelenboom de activiteiten, resultaten, doelen en maatschappelijke effecten een plaats geven. We kiezen er bewust voor om geen apart informatiebeleid én een kwaliteitsbeleid vast te laten stellen vanuit de nauwe relatie die bestaat in het beleid.

Digitaal werken is de norm binnen de lokale overheid. De hoeveelheid digitale data groeit explosief met als gevolg dat het informatiebeheer voor een steeds grotere uitdaging staat. Met de groei aan digitale data, koppelingen, bronnen en documenten ontstaat steeds meer het besef dat er zicht moet komen op het geheel. Hoe lopen de informatiestromen en hoe zorgen we er voor dat de digitale informatie duurzaam opgeslagen wordt. Hoe gedragen wij ons met onze data, behandelen we de data zoals we met elkaar afgesproken hebben? Als we hier geen aandacht voor hebben wordt de informatie onbetrouwbaar met allerlei vervelende gevolgen voor de dienstverlening.

Het op orde hebben van de informatiehuishouding is een randvoorwaarde voor een open en transparante overheid. Grip houden op de informatiehuishouding is tevens van belang voor de informatieveiligheid en privacy en draagt bij aan een correcte en efficiënte dienstverlening. Tevens is de kwaliteit en beschikbaarheid van belang bij innovatie en data gedreven werken.

Om richting te geven aan de keuzes op het gebied van onze informatievoorziening, geldt dit document als een leidraad voor de periode 2023-2026. Doel van het beleid is om richting te geven aan het functioneren van de organisatie waarbij een samenhangend geheel van principes de besluitvorming rondom informatievraagstukken ondersteunt.

2. Doelgericht met data, grip op informatie

Lokale ontwikkelingen en ambities

Om de ambities van de gemeente Weert zoals verwoord in het coalitie programma, de strategische visie Weert 2030, de uitgangspunten dienstverlening, de interne afdelingsplannen en niet te vergeten de wettelijke verplichtingen te faciliteren, hebben we altijd behoefte aan richting. De strategische keuzes van de gemeente Weert kunnen alleen maar gerealiseerd worden als de informatie waarop de keuze gebaseerd is correct is, vindbaar is en volledig is. De richting waarin we de keuzes met een informatiecomponent kunnen afleiden en toetsen, wordt beschreven in het informatie- en kwaliteitsbeleid. Het beleid geeft dus richting aan informatiebeheer- en management voor een maximale ondersteuning van de bedrijfsvoering.

Het strategische doel van het informatie- en kwaliteitsbeleid is de gemeente in staat te stellen informatie te verwerken en te reproduceren die betrouwbaar is, en voldoet aan eisen van authenticiteit zodat deze bruikbaar is:

- voor de (bedrijfs)processen, projecten en andere activiteiten van de gemeente;
- voor verantwoording, en;
- als bron voor hergebruik en (later) onderzoek.

Daarnaast is het streven de gemeentelijke informatie verder in control te krijgen en het volwassenheidsniveau van het informatiebeheer binnen de gemeente verder te verhogen.

In de trends en ontwikkelingen die we benoemen zien we een steeds duidelijker belang van data. Dat is geen nieuwe constatering maar het daadwerkelijk willen gebruiken van data wordt steeds belangrijker bij het nemen van beslissingen. Door digitalisering en data gestuurde beslissingen bereiken we meer efficiency. Met data-analyses kunnen we beoordelen of de effecten die we nastreven voor onze klanten (intern én extern) gehaald worden.

De gemeentelijke organisatie produceert volop data, maar hoe zit het met de kwaliteit van die data? Is de datakwaliteit aantoonbaar voldoende, betrouwbaar, compleet en vindbaar om te spreken van goede informatie? Klopt de informatie die we verstrekken als er vragen gesteld worden? Maken we analyses en nemen we besluiten op basis van goede data? En is goede data goede dienstverlening?

De ambitie voor deze beleidsperiode kan als volgt geformuleerd worden:

Samen werken aan geautomatiseerd digitaal, toegankelijk, betrouwbaar en duurzaam informatiebeheer.

Het wetsvoorstel Wet digitale overheid (WDO) legt de basis voor de digitalisering van de overheid

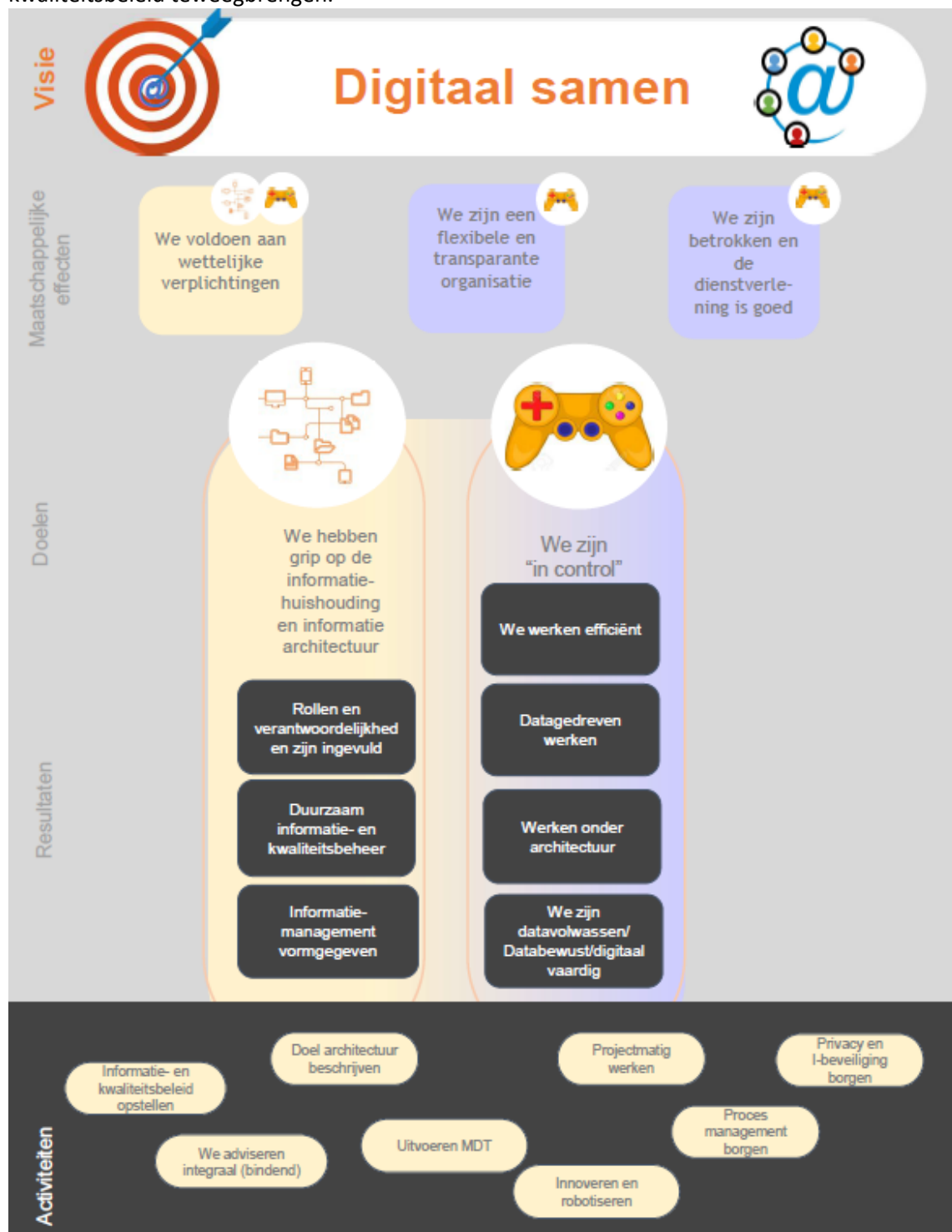
Er zijn steeds meer digitale transacties en de overheid moet hierin mee bewegen. Het is belangrijk om te zorgen dat veilig en overzichtelijk samengewerkt kan worden. Daarom komen er regels aan over veiligheid, wordt de controle hierop geregeld en wordt er zoveel mogelijk met standaarden gewerkt. Het wetsvoorstel Wet digitale overheid is een zogeheten kaderwet, de wet regelt algemene principes, verantwoordelijkheden en procedures, maar geen gedetailleerde regels. De uitwerking zal plaatsvinden in de lagere regelgeving, zoals in algemene maatregelen van bestuur (AMvB's) en ministeriële regelingen (MR's). De wet zorgt er zo voor dat met de ontwikkelingen kan worden mee bewogen, maar dat belangrijke waarden en zekerheden voor burgers, zoals

gebruikersvriendelijkheid, betrouwbaarheid, veiligheid, privacy en digitale inclusie altijd geborgd zijn.

De implementatie is stapsgewijs in tranches. De wet verankert taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot de voorzieningen voor de generieke digitale infrastructuur (GDI), verplichtingen voor bestuursorganen en aanspraken van burgers en bedrijven. Gewerkt wordt in tranches; de eerste tranche regelt onder meer de toegang tot digitale dienstverlening van de overheid middels elektronische identificatie/authenticatie, informatieveiligheid en standaarden. Met deze wet als achtergrond wordt het informatie- en kwaliteitsbeleid vormgegeven.

3. Doel van het beleid, de doelenboom

Het gebruik van een doelenboom is een methode om te helpen bij het goed formuleren én communiceren over het beleid wat we maken. Voor het opstellen van de doelenboom voor dit informatie- en kwaliteitsbeleid hebben we de focus op “informatie” gelegd. Zonder goede en betrouwbare data kunnen wij de inwoners, bedrijven en instellingen van Weert geen goede dienstverlening bieden. Correcte en vindbare data waar we op een veilige manier mee omgaan is het zuurstof van de gemeente en randvoorwaardelijk voor een gezonde en goed functionerende organisatie. In de doelenboom is weergegeven met welke activiteiten we de resultaten gaan halen om ons doel te bereiken. Welke (maatschappelijke) effecten willen we met ons informatie- en kwaliteitsbeleid teweegbrengen.



Visie van het informatie- en kwaliteitsbeleid:

Digitaal samen

Deze visie vormt de paraplu voor alle activiteiten die vanuit of met betrokkenheid van de afdeling informatie in of voor de gemeente Weert en/of ketenpartners uitgevoerd wordt. Door een goed gebruik van digitale informatie en systemen biedt de gemeente Weert betrouwbare dienstverlening voor iedereen.

We vertalen de Strategische visie steeds meer naar concrete doelen en meetbare resultaten. Zo wordt het maatschappelijk effect van ingezet beleid beter zichtbaar. Dit is een groeiproces waar we vooral vanuit 'Sturen op effecten' steeds beter invulling aan gaan geven. (Bron: Begroting 2022) Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gevolgen en effecten van het gevoerde beleid zijn betrouwbare data een randvoorwaarde.

Maatschappelijke effecten

De maatschappelijke effecten die gaan bijdragen aan de visie zijn sterk met elkaar verweven. Door te voldoen aan een aantal wettelijke verplichtingen wordt gewerkt aan een flexibele en transparante organisatie die hart heeft voor de zaak en zich inzet voor een goede dienstverlening.

Als zaken goed geregeld zijn en alles op rolletjes loopt zijn de medewerkers tevreden omdat er goed en vlot werk geleverd kan worden en dat heeft uiteraard weer een positieve invloed op de dienstverlening. Inwoners, bedrijven en instellingen in Weert kunnen er zeker van zijn dat we op een "juiste" wijze met hun informatie omgaan en ze op basis van de juiste informatie snel en efficiënt helpen bij hun vragen aan de gemeente.

Als gemeente is het evident dat wij nu en in de toekomst voldoen aan de wettelijke verplichtingen. In hoofdstuk twee is de WDO (Wetsvoorstel Digitale Overheid) benoemd waarin de gemeente, de agenda van de VNG volgend, én afhankelijk van de lokale ambitie gaan voldoen.

Een van die verplichtingen die er voor zorgen dat data transparant en open ter beschikking komt is de Wet Open Overheid (WOO). Wij gaan verder aan de slag om overheidsinformatie te hergebruiken. Met de BRK PB zijn wij duidelijk en transparant in wat er wel en niet mag in het ruimtelijk domein.

Besluit digitale overheid zorgt er voor dat álle inwoners gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening en met e-ID gaan we er voor zorgen dat op eenvoudige en eenduidige wijze de identiteit vastgesteld kunnen worden als een proces daarom vraagt. Last but not least hebben we te maken met de omgevingswet die de komende jaren voor een digitale uitdaging gaat zorgen.

Dienstverlening is van de gehele organisatie met een focus op de frontoffice. Op welke wijze wil de gemeente Weert omgaan met de vragen, behoeften en voorzieningen die de inwoners, bedrijven en instellingen hebben. Een vraag die sterk beïnvloed wordt door de externe, vaak technologisch gedreven, belevingswereld. De uitdaging van dit beleid zit in het overbruggen van de verwachtingen van de klant versus de mogelijkheden die wij als organisatie kunnen bieden. Hierbij streven wij naar een flexibele en transparante organisatie die betrokken is in de dienstverlening voor de collega's en de ketenpartners.

In het fysieke domein schudt de verplichting rond de omgevingswet de dienstverlening rondom initiatieven, participatie en vergunningverlening op. In het sociale domein, sinds 2015 aangevuld met jeugdhulp, WMO en participatie, vinden ook ontwikkelingen plaats die hun invloed op de dienstverlening en daarmee op het informatie- en kwaliteitsbeleid hebben. Voor aanbesteding van zorgaanbieders in de regio is een nieuwe koepelstrategie geschreven en tevens is in de regionale samenwerking een onderzoek gestart op welke wijze de samenwerkingen aansluiten op elkaars

ambitie. (Bron: Uitwerking plan van aanpak samenwerking Samenwerkingsverband Midden Limburg West (MLW)).

Doelen en resultaten:

We hebben grip op de informatiehuishouding en informatiearchitectuur, we zijn in control.

Om de benoemde doelen te bereiken staan er twee soorten resultaten benoemd. Enerzijds resultaten die als concreet en in te regelen, concrete afspraken en vastgelegde procedures te kenmerken zijn. Deze resultaten zijn duidelijk "SMART" te definiëren (Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden). Anderzijds willen we resultaten behalen op het gebied van de gedrags-, kennis- en houdingkant met kenmerken als een kwaliteit of vaardigheid. Deze kant is aanmerkelijk lastiger smart te definiëren maar is randvoorwaardelijk voor het bereiken van het doel. Grip op de informatiehuishouding en informatiearchitectuur is de basis voor de dienstverlening, stuurinformatie en innovatie.

De informatie is betrouwbaar, volledig en vindbaar. Kunnen voldoen aan maatschappelijke en wettelijke verplichtingen is het gevolg van het beschrijven van processen, informatiestromen, rollen en verantwoordelijkheden van de proceseigenaar. Hierbij is nadrukkelijk aandacht voor de kaders van informatiebeveiliging en privacy (AVG). Ook hebben we hier te maken met wet- en regelgeving op het gebied van informatiekwaliteit en openheid. Met de vormgeving van informatiemanagement weten we wat de informatiebehoefte van de organisatie is, op welke plek (in welk systeem of proces) welke informatie ontstaat, de informatie opgeslagen is en wat de kwaliteit van deze informatie is. Met de procesbeschrijving wordt de informatiestroom inzichtelijk met als doel inzicht om er efficiënt mee te kunnen werken.

Met data gedreven werken reageert de organisatie sneller en adequater op de gebeurtenissen in de omgeving, we kunnen flexibeler acteren. Onze acties zijn beter onderbouwd waarmee we aan onze transparantie werken. De kosten worden lager en door de efficiënte en integrale aanpak wordt de doorlooptijd korter.

De trends en ontwikkelingen geven de organisatie inzichten waar op geanticipeerd en gestuurd kan worden. Dit noemen we informatie gestuurd werken¹.

We streven naar een moderne digitale dienstverlening met datavolwassen en databewuste medewerkers die beschikken over 21-eeuwse informatievaardigheden.

Informatievaardigheden omvat het scherp kunnen formuleren en analyseren van informatie uit bronnen, het op basis hiervan kritisch en systematisch zoeken, selecteren, verwerken, gebruiken en verwijzen van relevante informatie en deze op bruikbaarheid en betrouwbaarheid beoordelen en evalueren.

Er is geen algemeen erkende definitie voor het begrip informatie-architectuur. Andere, gerelateerde termen voor het begrip informatie-architectuur zijn digitale architectuur en architectuur van de informatievoorziening van een organisatie. De informatie-architectuur beschrijft de inhoudelijke relaties en samenhang tussen toepassingen en gegevensverzamelingen onderling. Als resultaat

¹ BI: Business Intelligence is het analyseren van cijfers uit het verleden, rapporten, trends. BI is op basis van het verleden data analyseren om beslissingen te ondersteunen.

Data science: Betreft statistische voorspelmodellen, patronen en samenhang ontdekken als een voorspelling van de toekomst.

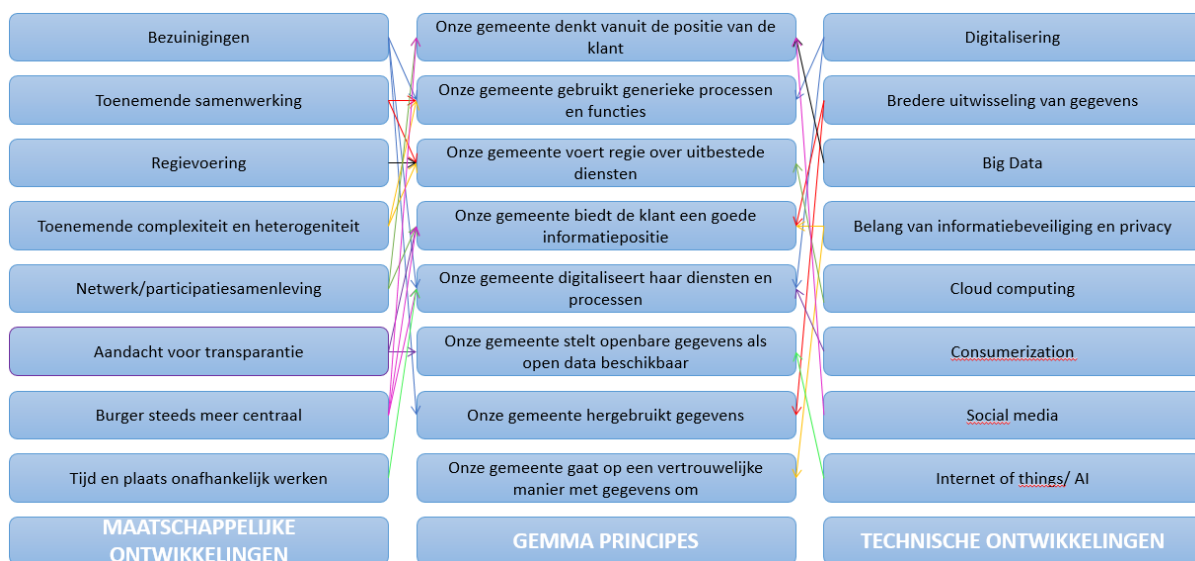
werken onder architectuur toetsen we bij nieuwe ontwikkelingen of de samenhang intact en stabiel blijft en of we de principes waarop de architectuur gebaseerd is niet geschonden worden.

Architectuur kan gezien worden als het navigatiesysteem van een organisatie. Om de organisatie gecontroleerd te bewegen in de afgesproken richting en onderweg niet te veel af te wijken. Hierbij houden we rekening met de complexiteit van ons applicatielandschap en de informatiestromen en bewaken de samenhang binnen de organisatie of keten.

NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) is een beschrijving van uitgangspunten voor het inrichten van de informatiehuishouding van de Nederlandse overheid. Per 1 januari zijn de basisprincipes en afgeleide principes vervangen door vijf kernwaarden van dienstverlening (vertrouwen, veilig, toekomstgericht, doeltreffend en doelmatig), kwaliteitsdoelen (in totaal 20), architectuurprincipes (in totaal 17) en implicaties van architectuurprincipes (in totaal 89). De nieuwe set van afspraken is consistent, actueel en rechtstreeks herleidbaar naar beleidskaders.

GEMMA

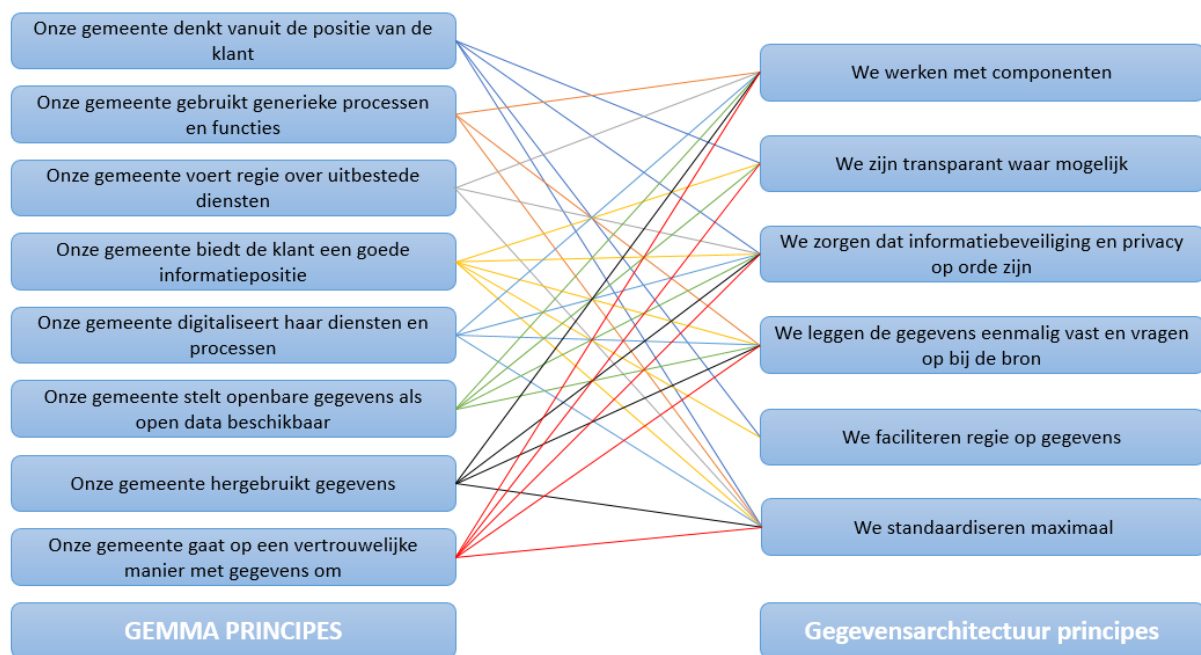
Door de GEMMA-architectuur (VNG) als blauwdruk te hanteren voor beslissingen, afweging tussen kosten, principes, onderhoud en performance kiezen we het pad dat het meest aansprekend is voor business en ICT. Implementatie van nieuwe functionaliteiten op het gebied van informatievoorziening dienen daarbij altijd aan de geldende principes getoetst te worden.



Ontwikkelingen en daaruit voortvloeiende principes

Bron: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_GEMMA_Architectuurprincipes

Om voorbereid op common ground aan te kunnen haken wordt getoetst op informatie-architectuurprincipes. De relatie tussen GEMMA principes en GEMMA informatie-architectuur principes is in onderstaande figuur weergegeven.



Bron: GEMMA Gegevenslandschap- Informatie architectuurprincipes v1.0 (VNG Realisatie)

Component gebaseerd: Afgebakende functionaliteiten en gestandaardiseerde interfaces i.p.v. geïntegreerde (silo)systemen.

Transparant – Open: We geven inzicht wat er met de data gebeurt en hoe processen werken.

Vertrouwd: Privacy & security worden integraal meegenomen in het ontwerp van de applicatie.

Eenmalige vastlegging: Gegevens worden eenmalig vastgelegd en rechtstreeks bij de bron bevroegd.

Regie op gegevens: Rechtmatige partijen kunnen regie voeren op het gebruik van hun gegevens.

Standaard: Voor effectieve, efficiënte en veilige samenwerking tussen gemeenten en marktpartijen.

Activiteiten

De activiteiten in de doelenboom kunnen gezien worden als voorbeelden die bijdragen aan de resultaten en doelen van het informatiebeleid, met een weerslag in de maatschappelijke effecten en een aandeel in de visie van het informatiebeleid.

De activiteiten die benoemd zijn raken de hele organisatie. Het betreft langlopende activiteiten zoals projectmatig werken, activiteiten die enkele jaren geleden gestart zijn, zoals Masterplan digitale transitie en projecten die in 2021 gestart zijn zoals het borgen van privacy en beveiligingsbewustzijn. Omdat projecten en activiteiten zich bijna iedere dag aanbieden, met een grote of kleine impact is deze opsomming limitatief. Alle activiteiten moeten wel bijdragen aan de visie van het informatiebeleid.

4. De kaders

De kaders waarbinnen de data verzameld, verwerkt en gebruikt worden zijn beschreven in het Privacy beleid en het Security beleid. Afspraken over de datakwaliteit, het beleid waaraan de data zelf moet voldoen wordt beschreven in het handboek informatiekwaliteit.

Dit informatie- kwaliteitsbeleid beoogt de kaders te duiden van de keuzes die we maken als het gaat om de kwaliteit van de informatie en de informatie architectuur.

De richtlijnen of kaders voor ons beleid leiden we af uit de geldende architectuurprincipes vanuit de NORA (Nederlandse Overheids Referentie Architectuur) en GEMMA (Gemeentelijke Model Architectuur) als landelijke referentiearchitectuur voor gemeenten. Met GEMMA gebruiken we (ICT-) ontwikkelingen in samenhang.

Ontwikkelen, bouwen, aanschaffen en implementeren onder architectuur zorgt ervoor dat de oplossingen onderling goed samenwerken. Met architectuur waarborgen we grip op de informatievoorziening en helpt het om samenwerken tussen gemeenten, met ketenpartners en aansluiten op landelijke voorzieningen mogelijk te maken.

Wanneer en hoe we data gebruiken blijkt uit de processen, de primaire werkzaamheden die we met zijn allen voor de inwoners van de gemeente Weert uitvoeren. Deze processen zijn inzichtelijk en beschreven. Op basis van de beschreven processen kunnen we de informatiestromen afleiden, gebruiken, stroomlijnen en monitoren.

De processen, procedures en zaakinformatie slaan we op in onze systemen waarbij de afdeling informatie integraal het geheel, de Informatie-architectuur bewaakt.

5. Principes

Principes zijn richtinggevende afspraken of kaders die een overtuiging weergeven over de wijze waarop de gewenste situatie bereikt kan worden. Het doel van de principes is dat ze stabiliteit bieden op terreinen waar regelgeving nu nog ontbreekt.

Het is goed mogelijk dat door gebruikmaking van de architectuurprincipes praktische aanpassingen en aanvullingen zullen plaatsvinden. In deze context geven principes inzicht en richting aan de besluitvorming van het informatiebeleid. Aan de hand van de principes kan een besluit genomen worden over informatie(systemen). Principes geven dus richting bij het registreren, beheren en onderhouden, ontsluiten/beschikbaar stellen van, ontwikkelen, aanschaffen en uitfaseren van informatie(systemen).

In het I-Proces worden de verschillende belangen die meespelen bij een keuze, te weten functionaliteit/gebruiksgemak t.o.v. het proces, informatiebeveiliging/privacy, informatie- en archiefbeheer, en functioneel-/applicatiebeheer meegenomen. Als echter op basis van de afweging van de belangen blijkt dat het beter is om af te wijken van een of meerdere principes, kan hiervoor in overleg en gemotiveerd voor worden gekozen.

Voor het informatiebeleids- en kwaliteitsplan 2023-2026 zijn de volgende principes leidend of richtinggevend. De basis van deze principes vinden hun oorsprong in het informatiebeleidsplan van de periode 2016-2020. Onderstaande principes gelden als aanvullend op de basisprincipes zoals die eerder genoemd zijn in dit document. Dat zijn NORA architectuurprincipes en implicaties van architectuurprincipes (bijlage), GEMMA principes en GEMMA Informatiearchitectuur of Gegevenslandschap principes.

Werken conform vigerende gemeentelijke architecturen

Toegevoegde waarde: Werken conform architecturen zorgt voor verregaande vorm van standaardisering.

Uitleg: Elke afwijking van de architectuur zoals door de VNG beschreven in GEMMA en NORA zorgt voor verhoging van de complexiteit. Door een toenemende complexiteit komt de continuïteit in gevaar en werkt kostenverhogend.

Duidelijk en consistent antwoord op de klantvraag

Toegevoegde waarde: Dezelfde vragen, door diverse klanten op verschillende wijzen (kanalen) ingediend krijgen hetzelfde antwoord van verschillende medewerkers.

Uitleg: Elk afwijkend antwoord op dezelfde vraag kan tot verwarring leiden, frustratie bij medewerkers en klant, is onprofessioneel en kan leiden tot hogere kosten.

We werken zaakgericht

Toegevoegde waarde: Draagt bij aan goede dienstverlening, transparantie, vastlegging en duurzame toegankelijkheid van (zaak)gegevens.

Uitleg: Zaakgericht werken is een manier van werken die zich richt op het goed en transparant afhandelen van 'zaken'. Een zaak is in dit verband een samenhangende hoeveelheid werk, met een duidelijke aanleiding en een duidelijk resultaat. Bij dienstverlening is een (aan-)vraag de aanleiding om een zaak te starten en te behandelen. De zaak eindigt met het leveren van de gevraagde dienst, in de vorm van het resultaat van de zaak. Zaakgericht werken draagt ook bij aan goede vastlegging en duurzame toegankelijkheid van (zaak)gegevens.

Plaats- en tijdonafhankelijk werken

Toegevoegde waarde: De klant (en medewerker) kan altijd en overal producten, diensten en gegevens vragen en indien van toepassing ontvangen.

Uitleg: Veelal is de klant vrij als de gemeente dicht is. Indien de producten, diensten en gegevens altijd en overal besteld of gevraagd kunnen worden werkt dit kostenverlagend.

Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik

Toegevoegde waarde: De klant moet de gegevens maar één keer opgeven aan de gemeente, alle overheidsinstanties maken vervolgens verplicht gebruik van deze gegevens.

Uitleg: De klant hoeft niet aan meerdere overheidsinstanties dezelfde gegevens of wijzigingen door te geven.

Standaard wijze van afhandeling van het proces

Toegevoegde waarde: De klant krijgt altijd op dezelfde wijze identieke informatie over het proces.

Uitleg: Indien het proces niet op een standaard (vastgelegde) wijze wordt uitgevoerd leidt dit tot schade aan het imago van de gemeente, onbegrip bij de klant, frustratie bij medewerker en klant en werkt kostenverhogend.

Zaak direct naar betreffende behandelaar (of behandelende afdeling)

Toegevoegde waarde: De afhandeling van een vraag/zaak is vaak aan deadlines gebonden (servicenorm). Door de vraag direct in de werkvoorraad van de behandelaar te leiden ontstaat tijdswinst.

Uitleg: Indien de vraag niet direct in behandeling genomen wordt kan dit ten koste van de servicenorm of deadline gaan.

Besluitvorming op basis van de businesscase

Toegevoegde waarde: De businesscase geeft een reëel inzicht in de verwachtingen waardoor besloten kan worden al dan niet te starten met een (nieuw) initiatief. Op basis van de verwachtingen vastgelegd in de businesscase worden de resultaten (tussen)tijds geëvalueerd.

Uitleg: Indien geen besluitvorming plaatsvindt op basis van een businesscase kunnen verwachtingen en resultaten uit elkaar lopen met als gevolg frustratie, imagoschade en kostenverhoging.

Be-, en afhandeltermijnen conform vigerende wet-, regelgeving of afspraken

Toegevoegde waarde: Conform wet-, regelgeving en afspraken de betreffende processen te doorlopen schept duidelijkheid voor de klant.

Uitleg: Indien niet conform wet-, regelgeving en afspraken een aanvraag wordt be-, of afgehandeld ontstaat onbegrip en werkt kostenverhogend.

Inzicht in de afhandeltermijnen

Toegevoegde waarde: klanten kunnen aan de hand van de status van de zaak zien hoe het afhandelproces van product, melding of dienst verloopt.

Uitleg: De klant heeft niet alleen behoefte aan de status van de afhandeling van de vraag maar ook aan de termijn waarop het product of de dienst daadwerkelijk geleverd wordt.

Informatie altijd en overal beschikbaar

Toegevoegde waarde: De klant (en medewerker) kan altijd en overal digitaal producten, diensten en gegevens vragen en indien van toepassing ontvangen.

Uitleg: Producten, diensten en gegevens kunnen op digitale wijze altijd en overal besteld of gevraagd worden werkt, dit is efficiënt en kostenverlagend.

Hergebruik van producten of componenten met bewezen meerwaarde

Toegevoegde waarde: Door slim om te gaan met bewezen technieken kunnen we deze in ons voordeel laten werken.

Uitleg: Bij het ontwikkelen van instrumenten of middelen op het gebied van informatiebeheer onderzoeken we hoe we zoveel als mogelijk aansluiten bij, of hergebruik maken van producten die door andere instanties zijn of worden ontwikkeld.

Loggen/registreren van de klantvraag en klantgegevens zijn inzichtelijk

Toegevoegde waarde: De klant heeft inzage in zijn eigen informatie en gebruik daarvan in de gemeentelijke processen (systemen en gebruikers).

Uitleg: Indien gewenst kan de klant inzage krijgen in de systemen die persoonsgegevens verwerken. (Verwerkingenregister).

Verplicht gebruik van gegevens uit basisregistraties

Toegevoegde waarde: Iedere klant (incl. interne klanten) maakt gebruik van dezelfde actuele gegevens.

Uitleg: Indien gegevens op meerdere plekken in de organisatie, onafhankelijk van elkaar, worden geregistreerd en gewijzigd (bv. eigen systeem) ontstaat de kans dat gegevens niet consistent zijn.

Gegevens in basisregistraties alleen invoeren/wijzigen alleen op basis van brondocumenten

Toegevoegde waarde: De authenticiteit van de gegevens is gewaarborgd.

Uitleg: Aan authentieke gegevens ligt altijd een brondocument ten grondslag, de kwaliteit is dus gewaarborgd. Bij het constateren van een fout moet een terugmelding gedaan worden waarna een onderzoek door de bronhouder gestart wordt.

Processen moeten beschreven en centraal vastgelegd worden

Toegevoegde waarde: Voor de klant en medewerker biedt het vastleggen van processtappen eenduidigheid.

Uitleg: Als de werkzaamheden niet volgens een afgesproken proces verloopt leidt dit tot verwarring bij de klant, kunnen medewerkers lastig ondersteuning leveren bij piekbelasting en zijn minder makkelijk te vervangen.

Informatie beschikbaar stellen aan ketenpartners

Toegevoegde waarde: Indien bij de behandeling van een vraag meerdere partners betrokken zijn dient alle informatie met de partners gedeeld te worden.

Uitleg: Indien ketenpartners informatie gaan bijhouden verzameld door de gemeente moet duidelijk zijn wie de bronhouder is, hoe de informatie gebruikt wordt en wat na afloop met de beschikbaar gestelde informatie wordt gedaan. Er moet ook een verwerkersovereenkomst aan ten grondslag liggen.

Alle informatie over zaken betreffende de klant bevinden zich in het (volledige) dossier

Toegevoegde waarde: De informatie over zaken die behandeld of afgehandeld zijn, ook door andere (overheids) organisaties, bevinden zich in het dossier én in het zaakstelsel.

Uitleg: Gesprek voeren op basis van onvolledige informatie is ineffectief en inefficiënt wat leidt tot frustratie aan beide zijden en werkt kostenverhogend.

Single sign on – Twee factor authenticatie

Toegevoegde waarde: Afhankelijk van de privacy gevoeligheid hoeft de klant (incl. interne) zich maar eenmaal te authentifieren bij contact met de gemeente.

Uitleg: Tweevoudige authenticatie kan gevraagd worden bij (privacy) gevoelige communicatie. De inlogprocedure en –gegevens moeten gelogd en raadpleegbaar zijn indien er sprake is van (procedure) fouten.

Gegevens uit de bron zijn leidend

Toegevoegde waarde: Elk systeem bevat of maakt gebruik van de juiste gegevens.

Uitleg: Indien gegevens om technische redenen meerdere malen worden vastgelegd dienen deze zo actueel mogelijk te zijn, bij verwijdering uit de bron dienen deze ook verwijderd te worden uit de andere systemen. Indien dit niet plaatsvindt kunnen de gegevens in de bron en het betreffende systeem verschillen wat leidt tot verkeerde analyses, conclusies, fouten, frustratie en kostenverhoging.

Verplicht hanteren van vigerende standaard semantiek en syntax van gegevens

Toegevoegde waarde: Door gebruik te maken van bv. open standaarden worden gegevens met een identieke definitie op een identieke wijze opgeslagen.

Uitleg: Uitwisseling van gegevens met systemen buiten de gemeente (o.a. andere gemeenten, Provincies en Rijk) leiden niet automatisch tot conversie van gegevens.

Verplicht hanteren van vigerende technische standaards voor uitwisseling van gegevens

Toegevoegde waarde: Gegevens hebben een identieke definitie en worden op identieke wijze opgeslagen.

Uitleg: Uitwisseling van gegevens met systemen buiten de gemeente (o.a. andere gemeenten, Provincies en Rijk) leiden niet automatisch tot conversie van gegevens.

Navolging van standaardisering in de volgende prioriteitsvolgorde landelijk, regionaal en lokaal

Toegevoegde waarde: Maakt uitwisseling van gegevens eenvoudig.

Uitleg: Indien uitwisseling plaatsvindt met een landelijk systeem terwijl een gemeentelijke standaard is gehanteerd leidt dit tot aanpassingen in de wijze van uitwisseling en is daarmee kostenverhogend.

Verplicht gekoppeld aan bronsysteem

Toegevoegde waarde: Een zoekvraag komt altijd bij de juiste bron.

Uitleg: Indien een veronderstelde bron binnen de gemeente de gegevens niet blijkt te hebben (BRP of kadastrale informatie) en de systemen zijn niet gekoppeld aan andere mogelijke bronnen dan dient de bron op een andere wijzen benaderd te worden.

Verplicht vullen en gebruiken van procesmanagementtool

Toegevoegde waarde: Het proces hoeft maar op één plaats aangepast te worden.

Uitleg: Indien het proces verandert en het is niet ingericht in het systeem dan dient elke medewerker geïnstrueerd te worden en direct de instructie op te volgen. Deze instructie wordt niet afgedwongen met kans op niet werken conform instructie, een gefrustreerde klant en medewerker.

Gebruik maken van generieke koppelvlakken

Toegevoegde waarde: Generieke koppelvlakken zorgen voor reductie van complexiteit en uiteindelijke reductie van kosten.

Uitleg: Een koppelvlak is een duidelijke gedefinieerde interface met functionaliteit en een (technische) interfacespecificatie. Maatwerkkoppelvlakken dienen zo veel mogelijk vermeden of uitgefaseerd te worden.

Gebruik maken van API's

Toegevoegde waarde: Het gebruik van API's als opvolger van generieke koppelvlakken zorgen voor een snellere en betere informatie-uitwisseling.

Uitleg: API een technische standaard voor een zogenoemde Application Programming Interface (API), die systemen in de informatievoorziening in staat stelt gegevens sneller en beter uit te wisselen. Deze API's, die in alle gemeenten toegepast kunnen worden, spelen een belangrijke rol in het realiseren van de informatiekundige visie Common Ground.

Gebruik maken van ESB bij koppelvlakken met de externe wereld

Toegevoegde waarde: Een ESB (Enterprise Service Bus) zorgt voor enerzijds een veilige verbinding met de buitenwereld en anderzijds voor een vertaling zodat koppelvlakken met elkaar kunnen communiceren.

Uitleg: De toenemende hoeveelheid oplossingen in de buitenwereld die gebruikt worden zorgt er voor dat veiligheid (en kwetsbaarheid) van deze verbindingen steeds belangrijker worden.

Gebruik van SaaS oplossingen heeft voorkeur boven on-premise oplossingen

Toegevoegde waarde: Software as a service heeft als voordeel dat de organisatie flexibel mee kan bewegen op de ontwikkelingen in de markt. Toegankelijkheid is samen met de beheerkosten van de oplossingen een aspect bij deze keuze.

Uitleg: De digitale transitie en de veranderende wijze waarop het applicatielandschap zich in de toekomst gaat ontwikkelen (Common Ground) betekent dat leveranciers mee moeten ontwikkelen in deze verandering. Het heeft dan de voorkeur om het technisch beheer en de technische ontwikkelingen in de cloud (webbased) bij de leverancier te laten.

Informatie adviseurs geven hun advies bij veranderingen in het informatielandschap.

Toegevoegde waarde: Middels het doorlopen van het "I-Proces" komen alle afwegingen aan bod en houden we grip op onze architectuur.

Uitleg: Door het betrekken van de informatieadviseur kan in een vroeg stadium advies gegeven worden over de functionaliteiten, beheeraspecten, financiële afwegingen, etc. We houden grip op de gemeentelijke informatievoorziening.

Bijlage: Kernwaarden van dienstverlening

KWD01	Vertrouwen	De dienstverlening van de overheid maakt het vertrouwen dat burgers en bedrijven daar in stellen waar
KWD02	Veilig	Niemand hoeft bij dienstverlening van de overheid te vrezen voor gevaren en bedreigingen.
KWD03	Toekomstgericht	De dienstverlening van de overheid is op de toekomst voorbereid.
KWD04	Doeltreffend	De dienstverlening van de overheid bereikt de gestelde doelen en voldoet zo aan de verwachtingen van burgers en bedrijven.
KWD05	Doelmatig	De dienstverlening van de overheid is zo ingericht dat met een optimale balans tussen kosten, tijdigheid en kwaliteit het beoogde doel wordt bereikt.

Bijlage: Architectuurprincipes NORA

NAP01	Verplaats je in de gebruiker	Ontwerp, realiseer en verbeter de dienst vanuit het perspectief van de afnemer.
NAP02	Geef inzicht in de afhandeling van de dienst	Informeert de afnemer over de dienst, zowel procesmatig als inhoudelijk.
NAP03	Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat	Lever een gelijkwaardige uitkomst, ongeacht het gebruikte kanaal. Bied de dienst aan via internet, fysiek (off-line) en eventueel via andere passende kanalen waar de afnemer gebruik van kan maken.
NAP04	Bundel diensten	Bundel de dienst met andere voor de afnemer relevante diensten binnen de keten, zodat die in één keer afgenomen kunnen worden.
NAP05	Bied de dienst proactief aan	Bied de dienst aan wanneer dit in het belang is of zou kunnen zijn voor de afnemer.
NAP06	Hergebruik vóór kopen vóór maken	Ga uit van overheidsbreed hergebruik van diensten, of onderdelen daarvan voordat je overgaat tot het kopen of het laten maken.
NAP06.01	Deel open data	
NAP07	Bouw diensten modulair op	Maak bij de ontwikkeling van diensten gebruik van een modulaire indeling met een maximale interne samenhang en minimale externe koppelingen.
NAP07.01	Diensten vullen elkaar aan	
NAP08	Standaardiseer waar mogelijk	Standaardiseer waar het kan, maak specifiek waar het moet.
NAP09	Beschrijf de dienst nauwkeurig	Beschrijf de dienst nauwkeurig en positioneer deze helder binnen het dienstenaanbod.
NAP10	Neem gegevens als fundament	Gebruik gegevens als fundament voor het ontwerp, realisatie en doorontwikkeling van de dienst en richt het beheer hiervan goed in.
NAP11	Pas doelbinding toe	Geef burgers en bedrijven de zekerheid dat informatie over hen alleen wordt gebruikt voor de doelen waarvoor deze oorspronkelijk is verzameld.
NAP12	Informeert bij de bron	Maak bij de dienst gebruik van gegevens die afkomstig zijn uit een bronregistratie.
NAP13	Beheers risico's voortdurend	Maak in alle stappen van ontwerp en doorontwikkeling van de dienst de risico's inzichtelijk en stuur op een afgewogen beheersing ervan.

NAP14	Verifieer altijd	Verifieer doorlopend de juiste werking van de componenten en beheersmaatregelen van de dienst.
NAP15	Maak diensten schaalbaar	Bereid de dienst voor op veranderende werklust of reikwijdte.
NAP16	Voorkom onnodige complexiteit	Voorkom onnodige complexiteit door activiteiten en middelen die geen waarde toevoegen, weg te laten.
NAP17	Stuur cyclisch op kwaliteit	Maak cyclische sturing op de kwaliteit van de dienst mogelijk.

Bijlage: Implicaties van architectuurprincipes NORA

IMP001	Beschrijf informatieobjecten in een model
IMP002	Voorkom verlies van informatie
IMP003	Maak zoveel mogelijk data beschikbaar als open data
IMP004	Minimaliseer het gebruik van gegevens
IMP005	Bied één contactpunt (Single point of contact)
IMP006	Ken je afnemers en stem diensten hierop af
IMP007	Verwijs naar de bron
IMP008	Maak besluiten traceerbaar en controleerbaar
IMP009	Geef de afnemer inzage in rechten en voorwaarden en plichten
IMP010	Bied multi- en omni-channel dienstverlening
IMP011	Sluit aan op het voorkeurskanaal van de gebruiker
IMP012	Maak de dienst toegankelijk voor alle gebruikers
IMP013	Maak de dienst toegankelijk voor anderstaligen
IMP014	Elimineer overbodige processtappen (voor de afnemer)
IMP015	Maak beveiligingsmaatregelen zo gebruiksvriendelijk mogelijk
IMP016	Pas ontwerprichtlijnen toe bij websites en portalen en apps
IMP017	Zorg dat overheidsinformatie eenvoudig te raadplegen is
IMP018	Maak één organisatie verantwoordelijk voor de dienst
IMP019	Maak stelselafspraken over identificatie en authenticatie
IMP020	Definieer de toegangsregels kanaalonafhankelijk
IMP021	Bevorder hergebruik van gegevens
IMP022	Neem oorspronkelijke grondslag mee bij hergebruik diensten
IMP023	Regisseeer hergebruik diensten in de keten
IMP024	Maak heldere afspraken over aanbieden en afnemen van diensten
IMP025	Gebruik standaard oplossingen zonder maatwerk
IMP026	Pas je eigen proces en organisatie aan aan de standaard oplossing
IMP027	Gebruik open source
IMP028	Maak diensten herbruikbaar
IMP029	Scheid proces van data
IMP030	Scheiding van datasets
IMP031	Ontwerp op modulaire wijze
IMP032	Ontwerp diensten met oog voor doelbinding en grondslag
IMP033	Koppel bronsystemen op basis van een passende classificatie
IMP034	Gebruik de standaard met het meest specifieke werkingsgebied
IMP035	Gebruik een actueel register met standaarden
IMP036	Pas open standaarden toe
IMP037	Pleeg onderhoud op de toegepaste standaarden
IMP038	Gebruik gestandaardiseerde referentiedata
IMP039	Zorg voor open specificaties
IMP040	Stel een duidelijke Quality of Service (QoS) vast voor de dienst
IMP041	Leg per dienst vast aan welke standaarden deze voldoet
IMP042	Leg een Service Level Agreement vast bij de dienst
IMP043	Neem diensten op in een producten- en dienstencatalogus (PDC)
IMP044	Hanteer bewaartermijnen voor informatie
IMP045	Leg de doelbinding vast in de metadata van het gegevensobject

IMP046	Stel één verantwoordelijke vast voor ieder gegeven
IMP047	Pas de FAIR dataprincipes toe
IMP048	Leg de context van een informatieobject vast in metadata
IMP049	Draag zorg voor juiste en actuele en volledige informatie
IMP050	Maak gegevens herleidbaar tot de bron (herkomst)
IMP051	Leg auditlogs vast bij de bronregistratie van het gegeven
IMP052	Sla informatie op in een duurzaam toegankelijk bestandsformaat
IMP053	Stel betrokkenen op de hoogte van het doel waarvoor gegevens verzameld worden
IMP054	Leg de grondslag en het doel van de gegevensverwerking vast
IMP055	Gegevens eenmalig uitgevraagd, uniek opgeslagen, meervoudig gebruikt
IMP056	Registreer gegevens bij de bron
IMP057	Weet welke (bron)gegevens in huis zijn
IMP058	Stel voor ieder gegeven de unieke bron vast
IMP059	Geef de voorkeur aan halen i.p.v. brengen van gegevens
IMP060	Bepaal autorisaties met metadata
IMP061	Reduceer rest-risico's
IMP062	Evalueer de risicoanalyse bij veranderingen
IMP063	Bepaal de continuïteitseisen
IMP064	Stel onweerlegbaarheid vast
IMP065	Verifieer de kwaliteit van gegevens van het begin tot het einde van het proces
IMP066	Richt een sterke logging en audit-trail in
IMP067	Verifieer de werking van algoritmes
IMP068	Maak toegang tot applicaties en gegevens afhankelijk van authenticatieniveau
IMP069	Hanteer het zero-trust model
IMP070	Segmenteer het netwerk
IMP071	Bepaal taken en verantwoordelijkheden van de gegevensverwerking
IMP072	Richt data governance in
IMP073	Stel van ieder gegeven de kwaliteit vast
IMP074	Identificeer de voor de dienst relevante standaardoplossingen
IMP075	Gebruik open standaarden voor modellering
IMP076	Maak afspraken over nieuwe (en oude) versies van standaarden
IMP077	Stel de juridische aansprakelijkheid per gegevensobject vast
IMP078	Bewaak de continuïteit en stel een calamiteitenplan op
IMP079	Garandeer de beschikbaarheid van systemen
IMP080	Controleer de verwerking van gegevens
IMP081	Borg de vertrouwelijkheid van gegevens in maatregelen
IMP082	Maak technische schuld inzichtelijk
IMP083	Wissel gegevens tussen (web)applicaties uit met API's
IMP084	Versleutel gegevens in rust en transport
IMP085	Kies bij cloudoplossingen SaaS boven PaaS boven IaaS
IMP086	Zorg dat software up-to-date is
IMP087	Verwerk bericht-interactie persistent
IMP088	Verleen alleen strikt noodzakelijke toegangsrechten
IMP089	Gebruik standaard oplossingen