|  |
| --- |
| **NAP01 Verplaats je in de gebruiker** |

|  |
| --- |
| STELLING  Ontwerp, realiseer en verbeter de dienst vanuit het perspectief van de afnemer.  RATIONALE  Om een kwalitatief goede dienst met ondersteunende systemen te leveren is het nodig om niet alleen het perspectief van de overheidsdienstverlener, maar óók het perspectief, de beweegredenen, verwachtingen en context van de afnemer mee te nemen. |

|  |
| --- |
| **NAP02 Geef inzicht in de afhandeling van de dienst** |

|  |
| --- |
| STELLING  Informeer de afnemer over de dienst, zowel procesmatig als inhoudelijk.  RATIONALE  Afnemers willen graag inzicht hebben in de voortgang en (deel)beslissingen van de dienstverlening. Dit is onder andere van belang wanneer de afnemer het resultaat nodig heeft voor vervolgactiviteiten. De overheidsdienstverlener neemt onzekerheid weg door deze transparantie te bieden: is mijn verzoek überhaupt aangekomen, krijg ik de uitslag op tijd? Verder geeft het inzagerecht invulling aan het streven naar een betrouwbare en transparante overheid. Door deze informatie duurzaam toegangkelijk te houden wordt de traceerbaarheid van beslissingen gegarandeerd. |

|  |
| --- |
| **NAP03 Lever een kanaal-onafhankelijk resultaat** |

|  |
| --- |
| STELLING  Lever een gelijkwaardige uitkomst, ongeacht het gebruikte kanaal. Bied de dienst aan via internet, fysiek (off-line) en eventueel via andere passende kanalen waar de afnemer gebruik van kan maken.  RATIONALE  Afnemers verwachten een gelijkwaardig resultaat, dat niet beïnvloed wordt door hun kanaalkeuze. Het mag dus voor het resultaat van de dienst geen verschil uitmaken of deze bijvoorbeeld via internet of fysiek is aangevraagd. De geleverde informatie is in alle gevallen hetzelfde, ongeacht de plaats of medewerker die deze informatie levert. |

|  |
| --- |
| **NAP04 Bundel diensten** |

|  |
| --- |
| STELLING  Bundel de dienst met andere voor de afnemer relevante diensten binnen de keten, zodat die in één keer afgenomen kunnen worden.  RATIONALE  Door bundeling van diensten nemen gebruiksgemak en meerwaarde voor afnemers toe: waar voorheen meerdere aanvragen nodig waren, kan nu met één aanvraag worden volstaan. Tevens kunnen overheidsdienstverleners zo efficiënter samenwerken. |

|  |
| --- |
| **NAP05 Bied de dienst proactief aan** |

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

|  |
| --- |
| **NAP06 Hergebruik voor kopen, voor maken** |

|  |
| --- |
| STELLING  Ga uit van overheidsbreed hergebruik van diensten, of onderdelen daarvan voordat je overgaat tot het kopen of het laten maken.  RATIONALE  Hergebruik van diensten of onderdelen daarvan is duurzaam en kostenefficiënt, en bovendien leidt dit tot standaardisering van dienstverlening en informatievoorzieningen. Als hergebruik niet mogelijk is, dan nagaan of aanpassing op het bestaande mogelijk is. Daarna komt het alternatief om iets te kopen of te (laten) maken. |

|  |
| --- |
| **NAP07 Bouw diensten modulair op** |

|  |
| --- |
| STELLING  Maak bij de ontwikkeling van diensten gebruik van een modulaire indeling met een maximale interne samenhang en minimale externe koppelingen.  RATIONALE  Door diensten modulair op te bouwen en te ontkoppelen wordt de flexibiliteit vergroot, wat leidt tot meer wendbaarheid, meer hergebruik en duurzaamheid. |

|  |
| --- |
| **NAP08 Standaardiseer waar mogelijk** |

|  |
| --- |
| STELLING  Standaardiseer waar het kan, maak specifiek waar het moet.  RATIONALE  Standaardisatie reduceert variëteit en kosten, en zorgt voor een betere interoperabiliteit en beveiliging. Hiermee komt bovendien een grotere wendbaarheid tot stand. Door te kiezen voor open standaarden wordt vendor lock-in voorkomen. |

|  |
| --- |
| **NAP09 Beschrijf de dienst nauwkeurig** |

|  |
| --- |
| STELLING  Beschrijf de dienst nauwkeurig en positioneer deze helder binnen het dienstenaanbod.  RATIONALE  Een heldere beschrijving van het wat, het doel en wettelijk kader inclusief interactiemomenten en positionering draagt bij aan het gebruik van de dienst. Het maakt diensten gemakkelijker vindbaar voor afnemers. Het draagt bij aan het begrip bij afnemers van wat de dienst wel en niet te bieden heeft, ten opzichte van andere verwante diensten. |

|  |
| --- |
| **NAP10 Neem gegevens als fundament** |

|  |
| --- |
| STELLING  Gebruik gegevens als fundament voor het ontwerp, realisatie en doorontwikkeling van de dienst en richt het beheer hiervan goed in.  RATIONALE  De kwaliteit en toegankelijkheid van gegevens bepaalt de waarde van de dienst. De onderliggende gegevens kennen meestal een veel langere levenscyclus dan de systemen waarin deze verwerkt wordt. Als gegevens op duurzame wijze toegankelijk zijn gemaakt voor mens én machine kunnen deze gegevens dienen als fundering voor verschillende diensten in verschillende toepassingen, door de tijd en over de hele keten heen. Daarom is het essentieel dat het beheer van gegevens in de keten op orde is, vanaf het ontstaan ervan tot en met de vernietiging (conform bewaartermijnen). |

|  |
| --- |
| **NAP11 Pas doelbinding toe** |

|  |
| --- |
| STELLING  Geef burgers en bedrijven de zekerheid dat informatie over hen alleen wordt gebruikt voor de doelen waarvoor deze oorspronkelijk is verzameld.  RATIONALE  Afspraken over het gebruik van informatie zijn nodig voor een vertrouwen in de dienstverlening. Door informatie niet te gebruiken voor andere processen of diensten binnen de overheid, wordt zekerheid naar burgers en bedrijven geboden. |

|  |
| --- |
| **NAP12 Informeer bij de bron** |

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

|  |
| --- |
| **NAP13 Beheers risico's voortdurend** |

|  |
| --- |
| STELLING  Maak in alle stappen van ontwerp en doorontwikkeling van de dienst de risico's inzichtelijk en stuur op een afgewogen beheersing ervan.  RATIONALE  Wanneer helder in beeld is welke gevaren en bedreigingen van toepassing zijn voor de dienst kunnen gepaste beheersmaatregelen worden genomen. De manieren waarop componenten kunnen falen of hoe er misbruik van kan worden gemaakt zijn onderdeel van de risicoanalyse. Telkens kan dan de afweging worden gemaakt in welke mate de kosten en inspanningen van verdere mitigatie in verhouding staan tot de gevolgen als een risico zich voordoet. De bereidheid van de overheidsdienstverlener om restrisico's te accepteren maakt onderdeel uit van de afweging. Door risico's tijdig te onderkennen zijn beheersmaatregelen effectiever en efficiënter te implementeren. |

|  |
| --- |
| **NAP14 Verifieer altijd** |

|  |
| --- |
| STELLING  Verifieer doorlopend de juiste werking van de componenten en beheersmaatregelen van de dienst.  RATIONALE  Vertrouwen in het service-niveau van een overheidsdienstverlener, in de beschikbaarheid van een dienst, in de betrouwbaarheid van informatie, in de werking van een component, of de adequaatheid van beheersmaatregelen, is alleen gerechtvaardigd als de componenten en beheersmaatregelen van de dienst doorlopend wordt geverifieerd. |

|  |
| --- |
| **NAP15 Maak diensten schaalbaar** |

|  |
| --- |
| STELLING  Bereid de dienst voor op veranderende werklast of reikwijdte.  RATIONALE  Een schaalbare dienst kan omgaan met zowel verwachte als onverwachte intensivering of extensivering. Dit waarborgt de beschikbaarheid van de dienst en hiermee ook de wendbaarheid. Het voorkomt het ad hoc en onder hoge tijdsdruk realiseren van het opschalen van de dienst. |

|  |
| --- |
| **NAP16 Voorkom onnodige complexiteit** |

|  |
| --- |
| STELLING  Voorkom onnodige complexiteit door activiteiten en middelen die geen waarde toevoegen, weg te laten.  RATIONALE  Meer complexiteit verhoogt de kosten, verhult kwetsbaarheden en reduceert het overzicht en belemmert veranderingen. |

|  |
| --- |
| **NAP17 Stuur cyclisch op kwaliteit** |

|  |
| --- |
| STELLING  Maak cyclische sturing op de kwaliteit van de dienst mogelijk.  RATIONALE  Afnemers vragen overheidsorganisaties om transparantie ten aanzien van de geleverde kwaliteit van de dienst en de sturing daarop. De overheidsdienstverlener legt over deze sturing verantwoording af en geeft aan of zij 'in control' is. Voor alle diensten gelden leveringsvoorwaarden en kwaliteitscriteria (Quality of Service). Afspraken hierover zorgen ervoor dat overheidsdienstverlener en afnemer weten waar zij aan toe zijn en elkaar kunnen vertrouwen. Voor afnemers is het van belang om snel inzicht te kunnen krijgen in een pakket van maatregelen voor de borging van de kwaliteit. Dit is ook in het kader van samenwerking tussen organisaties van belang. Op basis van inzicht in deze maatregelen ontstaat vertrouwen en het vermogen om snel samenwerking te realiseren. De overheidsdienstverlener werkt daarom op methodische wijze aan de kwaliteit van de dienst. Dit veronderstelt een cyclische terugkoppeling of Plan-Do-Check-Act-cyclus (Deming-cirkel) op de kwaliteit van de dienst. |