

Projectstartarchitectuur "Registratie eerste verblijfsadres"

| | |
|------------------|--------------------|
| Auteur(s) | ICTU |
| Status | Definitief |
| Versie | 0.4 |
| Datum | |
| Omvang | 39 pagina's |

Inhoudsopgave

| | | |
|---------------------|---|----|
| 1 | Leeswijzer | 3 |
| 2 | REVA | 4 |
| 2.1 | Oorsprong en doel | 4 |
| | Pilot om wél Nederlands verblijfsadres te registreren | 4 |
| 2.2 | Processen rondom REVA | 4 |
| | Registratieproces | 4 |
| | Raadpleegproces | 5 |
| | Aanmelding nieuwe gemeente | 5 |
| | Beheren van REVA Gebruikers | 5 |
| | Functioneel beheer REVA | 5 |
| | Technisch beheer REVA | 5 |
| | Gebruikersrollen in REVA | 5 |
| 2.3 | REVA status | 5 |
| 2.4 | Genomen besluiten | 6 |
| 3 | Technische realisatie | 7 |
| 3.1 | Applicatiestructuur | 7 |
| 3.2 | Applicatieschema | 8 |
| 3.3 | Doelstelling van REVA | 9 |
| 3.4 | Stakeholders | 9 |
| 3.5 | Relevante ontwikkelingen | 9 |
| 3.6 | Backlog | 9 |
| 4 | Kaders voor REVA | 11 |
| 4.1 | Toegepaste wet- en regelgeving | 11 |
| 5 | Referenties | 12 |
| 6 | Appendix: Principes NORA 3.0 | 13 |
| 6.1 | Inleiding | 13 |
| 6.2 | Dienstenaanbod | 13 |
| 6.3 | Standaard oplossingen | 16 |
| 6.4 | Kanalen | 17 |
| 6.5 | Informatie | 19 |
| 6.6 | Vraaggerichtheid | 22 |
| 6.7 | Betrouwbaarheid, continuïteit, vertrouwelijkheid en onweerlegbaarheid | 32 |

1 Leeswijzer

Idealiter wordt een Project Start Architectuur (PSA) voorafgaand aan de realisatie van een applicatie opgeleverd. REVA is echter als pilot (met experimenteel karakter) gestart. Dit heeft ertoe geleid dat deze PSA na de inproductiename van REVA is opgesteld. Naast beschrijving van de huidige situatie wordt ook aandacht aan eventuele doorontwikkeling van REVA besteedt.

Dit document beschrijft de huidige situatie (juli 2015) met de gemaakte keuzen. In de Appendix worden ook aanbevelingen voor eventuele doorontwikkeling gedaan.

De projectopdracht was:

Realiseren en toetsen van de REVA-functionaliteit op basis van het Digmelding 2.0-protocol bij een viertal koploper-gemeenten voor 1 juli 2013 zodat RNI met de geïntegreerde REVA-functionaliteit van start kan gaan als de politieke besluitvorming gereed is. Dus indien gewenst vanaf 1 juli 2013.

Dit document bevat de volgende onderdelen:

- Doel en oorsprong REVA
- Processen rondom REVA
- Genomen besluiten
- Technische realisatie
- Appendix: NORA 3.0 principes

2 REVA

1.1 Oorsprong en doel

Vanaf 6 januari 2014 is de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI) landelijk ingevoerd. In de RNI wordt een beperkte set persoonsgegevens vastgelegd. Zo wordt er van een niet-ingezetene wel een buitenlands verblijfsadres geregistreerd, maar geen verblijfsadres in Nederland. Deze groep bestaat voornamelijk uit EU-arbeidsmigranten die werk zoeken in Nederland en daarbij veelvuldig van verblijfplaats wisselen. Om die reden is het praktisch niet haalbaar om het verblijfsadres in Nederland actueel te houden.

Pilot om wél Nederlands verblijfsadres te registreren

Een aantal gemeenten, waaronder Westland, Rotterdam en Den Haag, heeft in de aanloop naar invoering van de RNI voorgesteld om het eerste contactmoment tussen EU-arbeidsmigranten en de Nederlandse overheid, bij inschrijving in de RNI, te gebruiken om het eerste verblijfsadres in Nederland te registreren. Het gaat hierbij nadrukkelijk om het eerste verblijfsadres, omdat de adresgegevens van niet-ingezetenen door gemeenten niet worden geactualiseerd. Hiermee was het idee voor de Registratie Eerste Verblijfsadres (REVA) geboren. Feitelijk wordt hiermee de situatie zoals die bestond vóór de invoering van de RNI gecontinueerd. Tot de invoering van de RNI registreerden niet-ingezetenen zich bij de Belastingdienst. Bij de aanmelding bij de Belastingdienst werden zij verzocht om hun eerste verblijfsadres in Nederland op te geven. De Belastingdienst gaf de adresgegevens vervolgens door aan gemeenten of gemeentelijke organisaties die hier behoefte aan hadden voor bijvoorbeeld controle op overbewoning of voor gemeentelijke belastingen.

Bron van deze tekst: Website gemeente Amsterdam

2.1 Processen rondom REVA

Het operationeel proces rondom REVA heeft een relatie met RNI maar geen systeemkoppeling. Het proces voor REVA start feitelijk gelijktijdig met het loket proces van RNI. Voor de registratie in REVA zijn gegevens uit RNI nodig. Dit zijn het BSN of het dossiernummer zolang een BSN nog niet beschikbaar is.

De processen binnen een gemeente zijn onbekend. Er is geen integrale systeemkoppeling tussen REVA en gemeentesystemen. Ook een koppeling met gemeentelijke zakensystemen zijn onbekend en - als die er al zijn – niet geautomatiseerd.

Functioneel kan REVA het volgende:

- Registreren van een Nederlands adres op basis van een identificerend gegeven. Dat gegeven is een BSN of een dossiernummer. Dossiernummers zijn binnen RNI uniek en hebben geen relatie met gemeentelijke zaaknummers;
- Controle op voorkomen van een adres in BAG. De controle bestaat uit het vaststellen of een opgegeven adres bestaat en of het adres een woonbestemming heeft. Deze controle is optioneel en als zodanig niet blokkerend voor registratie. De BAG gegevens worden uitsluitend als referentie gebruikt;
- Raadplegen opgeslagen gegevens;
- Downloaden van de ingevoerde gegevens.

Registratieproces

Vrijwel gelijktijdig met de inschrijving in de RNI wordt ook de REVA registratie uitgevoerd. De niet-ingezetene wordt gevraagd om zijn Nederlandse verblijfplaats op te geven. Via een BAG controle wordt gecontroleerd of dit een bestaand adres is. Ook als een adres niet bestaat of geen woonfunctie heeft wordt de registratie afgerond.

Raadpleegproces

Via een zoekfunctie kan een selectie gemaakt worden.

- Er kan op een enkel adres gezocht worden via een BSN of dossiernummer;
- Er kan gezocht worden naar adressen die in een bepaalde periode zijn ingevoerd;
- Er kan gezocht worden naar een (deel van) een adres;
- Er kan gezocht worden op een combinatie van periode en adres.

De resultaten van de zoekfunctie kunnen vanuit REVA gedownload worden.

Aanmelding nieuwe gemeente

Als een nieuwe gemeente gebruik wil gaan maken van REVA moet die dat kenbaar maken bij de product owner van REVA. In principe kan iedere gemeente toegang tot REVA aanvragen maar kunnen alleen gemeenten met een RNI loket gegevens invoeren.

Het aansluitproces bestaat vervolgens uit het aanwijzen van een coördinator binnen de gemeente en het opgeven van een IP-adres. De coördinator fungeert als 'beheerder' voor wat betreft gebruikers en is contactpersoon voor ICTU.

Beheren van REVA Gebruikers

Binnen de gemeente is de coördinator hiervoor verantwoordelijk. Een nieuwe gebruiker wordt aangemeld en krijgt van ICTU credentials. Tevens wordt iedere gebruiker gekoppeld aan een gemeente. Het toegepaste authenticatie en autorisatie mechanisme wordt intern bij ICTU beheerd.

Functioneel beheer REVA

Het FB wordt door ICTU uitgevoerd onder de noemer 'Tijdelijk beheer'. FB heeft een beheer functie en heeft contact met de coördinatoren bij de gemeenten. FB produceert periodieke een overzicht met de nieuwe registraties bij een gemeente en de totalen. Dit overzicht wordt gebruikt als management tool.

Technisch beheer REVA

Ook het TB wordt door ICTU uitgevoerd. Het bestaat uit het toegangsbeheer in de vorm van gebruikersbeheer en beheer IP-nummers. TB installeert ook nieuwe versies van de applicatie.

Gebruikersrollen in REVA

| | Rol | Functie |
|---|-----------------|--------------------------|
| 1 | Baliemedewerker | Invoer adresgegevens |
| 2 | GBA medewerker | Raadplegen adresgegevens |

| | | |
|---|-------------|--|
| 3 | Handhaver | Raadplegen adresgegevens , kan geen BSN zien |
| 4 | Coördinator | Kan gegevens verwijderen |
| 5 | Beheerder | Alle bovenstaande functies |

2.2 REVA status

Op dit moment heeft REVA productiestatus. Het wordt actief gebruik door oa. de gemeenten Eindhoven, Rotterdam en Den Haag. Deze gemeenten kunnen ook voor niet-loketgemeenten invoeren. Er is beperkt beheer en ondersteuning ingericht. Beide worden uitgevoerd door ICTU. Het beheer bestaat hoofdzakelijk uit technisch beheer en dan specifiek het aansluiten van gebruikers bij gemeenten op de REVA applicatie. De ondersteuning bestaat uit een meldpunt die de mogelijkheid heeft om op verzoek correcties uit te voeren op opgeslagen REVA gegevens.

2.3 Genomen besluiten

REVA is in zijn huidige vorm ontstaan op basis van besluiten die tijdens de pilot-fase zijn genomen. Onderstaande tabel noemt de belangrijkste besluiten en hun argumenten. Daar waar van toepassing wordt aangegeven welk afgeleid principe (AP) uit NORA door het besluit ingevuld worden.

| | Besluit | Argument |
|----|---|---|
| B1 | REVA wordt een aparte applicatie die niet wordt geïntegreerd in RNI AP: 3 en 4 | De RNI is een uitvoerings systeem van de wet BRP. Binnen die wet is er geen grondslag om de behoefte van REVA in RNI op te nemen |
| B2 | Identificatie van een adres is op BSN of dossiernummer AP: 16 | Tijdens de RNI loketregistratie is het dossiernummer het eerst beschikbaar. Het BSN wordt pas op een later moment toegekend. Een aantal gemeenten hanteren aanvullende regels voor registratie van een persoon. Hierdoor kan een BSN niet altijd geregistreerd worden. |
| B3 | REVA is gebaseerd op DigiMelding AP: 7 | Tijdens de pilot fase is gekeken naar de technologie van DigiMelding. DigiMelding maakte destijds gebruik van annotaties. REVA heeft die techniek overgenomen. Inmiddels maakt DigiMelding geen gebruik meer van annotaties. REVA is echter doorgegaan op de oorspronkelijke technologie van DigiMelding. |
| B4 | REVA maakt gebruik van een TripleStore data structuur AP: 17 | Op het moment dat REVA is ontwikkeld was er nog geen inzicht in de benodigde gegevens structuur. Op dat moment is voor TripleStore gekozen omdat die technologie geen gegevens structuur op voorhand vereist. |
| B5 | REVA maakt gebruik van BAG AP: 7 en 13 | REVA controleert of een opgegeven adres bestaat en of het een woonbestemming heeft. Hiervoor wordt BAG-compact gebruikt. Dit bestand wordt periodiek ververst. |
| B6 | REVA maakt voor de toegangsregistratie | Via een LDAP structuur worden gebruiker |

gebruik van een directory service.
AP: 37

accounts en rollen geadministreerd. Een gebruiker kan slechts één rol per sessie aannemen. Een gebruiker authenticceerd zich met een naam en wachtwoord. De LDAP administratie is centraal en wordt door functioneel beheer onderhouden.

B7 REVA is benaderbaar via het publieke internet met een IP restrictie
AP: 9

Verbindingen lopen via het publieke internet met als restrictie een TLS/SSL verbinding en een bekend IP nummer.

3 Technische realisatie

Applicatiestructuur

REVA is een client-server applicatie. De client is een webbrowser en de server bestaat uit een centrale applicatie en een centrale data store. De gebruikte programmeertaal is Java echter met specifieke op OSGI gebaseerde bibliotheken en gereedschappen. REVA heeft als applicatie geen koppeling met andere systemen.

Client

REVA is een web applicatie en wordt ontsloten met een standaard browser. Er zijn geen eisen voor wat betreft merk of versie van de browser. REVA maakt geen gebruik van browser plugins of extensies.

Server

De applicatie logica op de server is geprogrammeerd in Java en is afhankelijk van verschillende componenten. Dit zijn:

- REVA Component, bevat de bedrijfslogica;
- Apache Karaf, dit is een OSGI container.

Opslag

TripleStore, Astore. Gegevens zijn benaderbaar via SparQL

Er is, vanwege het experimentele karakter voor gekozen TripleStore, SparQL, omdat dit geen gestructureerd relationeel datamodel nodig heeft. Temeer is hier voor gekozen omdat bij ICTU deze kennis aanwezig was. Echter, in de huidige situatie waarbij uitgegaan wordt van REVA als onderdeel van het RNI proces, lijkt deze keuze een aantal bezwaren te hebben:

- De gekozen technische inrichting biedt een overkill aan functionaliteit. Gezien het beperkt aantal gegevens wat de REVA registratie toevoegt aan het RNI proces, is het de vraag of dergelijke overkill gewenst is
- Schaarre kennis: de gekozen inrichting vraagt om kennis van SparQL, TripleAStore etc. Hoewel die bij ICTU aanwezig is, is deze kennis schaars, want nog relatief nieuw. Zeker is dat deze kennis nog onvoldoende aanwezig in de huidige beoogde productieorganisatie (RNI).

Dit vraagt om een antwoord op de vragen of de gekozen technische inrichting voldoende stabiel en toekomstvast zal zijn en als dat zo is, of er dan voldoende kennis bij de uiteindelijke productieomgeving zal zijn. Dit vraagt mogelijk om bij- of omscholing van medewerkers. Om die reden is vanuit ICTU delivery management ISD om deze problemen ondervangen, op aangedrongen om de bestaande opzet om te zetten naar een relationeel datamodel en database. Het is een kosten afweging welke uiteindelijke keuze gemaakt gaat worden.

Deze keuze is mede afhankelijk van ontwikkelingen rondom een initiatief dat 'BRP light' wordt genoemd en uiteraard het succes van REVA.

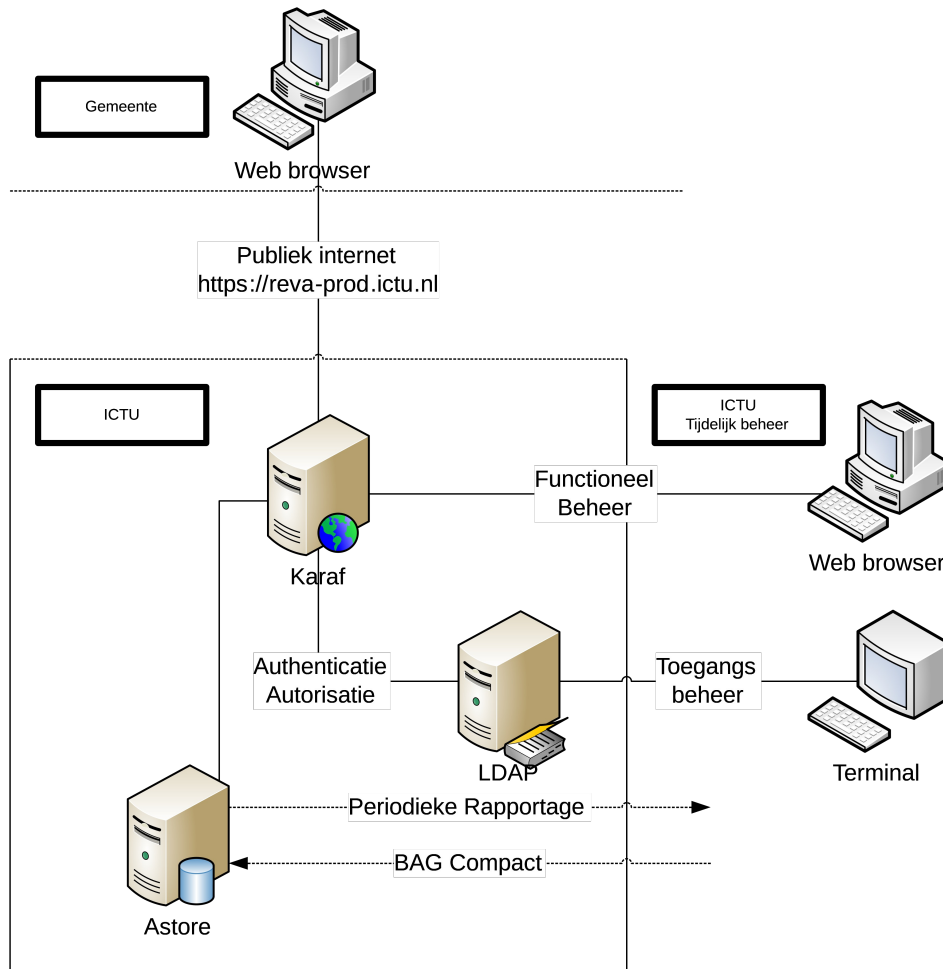
Directory

Hiervoor wordt een LDAP gebruikt met daarin de user accounts en user rollen.

Externe gegevens

Gegevens van de BAG worden periodiek ingelezen vanuit 'BAG Compact'. De vorige gegevens worden daarmee overschreven.

1.2 Applicatieschema



Figuur 1 REVA componenten

Het opbouwen van een applicatie sessie gebeurt als volgt (happy flow):

- De gebruiker vult de REVA url in de webbrowser in: <https://reva-xxx.ictu.nl> (xxx wijst naar een omgeving zoals prod, demo of acc)
- REVA controleert of het verzoek afkomstig is van een bekend IP-adres
- REVA Home pagina wordt getoond met de optie 'Inloggen'
- De gebruiker kiest de optie 'Inloggen'
- Het systeem vraagt om de gebruikersnaam en wachtwoord van de gebruiker
- De gebruiker vult de gevraagde gegevens in
- Het systeem authenticceert de gebruiker en past de rol en gemeente toe die in de LDAP staat geregistreerd
- De gebruiker heeft nu een sessie met de opties die bij de rol horen
- De sessie blijft actief tot de optie 'Uitloggen' wordt gekozen'

1.

Doelstelling van REVA

REVA heeft twee hoofdfuncties:

1. Registreren van een Nederlands verblijfsadres op het moment dat een niet-ingezetene wordt ingeschreven in de RNI;
2. Raadplegen van de geregistreerde Nederlandse adressen in het kader van handhaving en fraudebestrijding.

3.1 Stakeholders

REVA kent de volgende stakeholders:

- MinBzk: Opdrachtgever, budgethouder
- Loketgemeenten: Registreren/raadplegen Nederlandse adressen bij arbeidsmigranten
- Niet-loket Gemeenten: Raadplegen REVA voor handhaving
- ICTU: Realisatie REVA, (tijdelijk) technisch en functioneel beheer, ondersteuning en coördinatie

3.2 Relevante ontwikkelingen

Voor delivery heeft ICTU de zogenaamde ISD ingericht. De ISD kan gezien worden als een 'Software fabriek'. Kenmerk van de ISD is dat er zoveel mogelijk wordt gewerkt met uniforme processen, technieken en technologieën. Op die manier kunnen projecten efficiënter uitgevoerd worden. De REVA pilot is gestart vóór het ontstaan van de ISD.

3.3 Backlog

Op dit moment is er in het kader van Agile/SCRUM een backlog aanwezig met daarin nog niet uitgevoerd maar wel benoemde issues. De volgende lijst noemt de voor dit document relevante items.

| JIRA # | Omschrijving | Relevantie |
|---------|--|---|
| REVA-26 | <p>Logging vastleggen (Protocolering)</p> <p>Als beheerder van REVA Wil ik inzage in opvragen en verwerking van de opgevoerde gegevens Zodat ik op verzoek van een instantie (gemeente, ministerie e.v.) deze gegevens kan leveren</p> <p>Criteria: -Het gaat om de gegevens van één specifieke persoon. -Bewaartermijn van 1 jaar. -Vanuit de beheeromgeving vergelijkbaar aan de GBA-V</p> | <p>Dit issue kan een invulling gaan geven aan het architectuur principe 'Over de gegevens die het systeem levert kan verantwoording afgelegd worden'</p> <p>Vraag is wel of de gestelde criteria hiervoor voldoende zijn.</p> |

| JIRA # | Omschrijving | Relevantie |
|---------|---|--|
| REVA-25 | Eigen sessie expiratie pagina gebruiken | Indien dit issue bedoeld is als beperking van een inactieve sessie kan dit een bijdrage aan de verhoging van de beveiliging. |
| REVA-23 | Security - pentest | Indien dit issue bedoeld is om een penetratie test uit te voeren en als zodanig de kwetsbaarheden van het systeem in kaart te brengen kan dit de betrouwbaarheid en veiligheid verhogen. |
| REVA-22 | Performance metingen plan | Indien dit issue bedoeld is om tekortkomingen in de prestaties zichtbaar te maken kan dit de continuïteit en beschikbaarheid verhogen. |

4 Kaders voor REVA

1.3 Toegepaste wet- en regelgeving

Voor REVA is geen specifieke wet- en regelgeving. Het is ontstaan uit een aanvullende behoefte van gemeenten. REVA is officieel nog een 'experiment'. Voor de registratie en verstrekking is de Wbp van toepassing.

5 Referenties

- [1] Nederlandse Overheid Referentie Architectuur, versie 3.0
http://www.noraonline.nl/wiki/NORA_online
- [2] Enterprise Architectuur Rijksdienst
http://www.earonline.nl/index.php/Welkom_op_de_kennisbank_van_de_Enterprise_Architectuur_Rijksdienst

6 Appendix: Principes NORA 3.0

1.4 Inleiding

NORA kent een 40-tal “afgeleide principes” die voor het ontwerp van diensten van de overheid van toepassing zijn. Deze zijn afgeleid van de 10 basisprincipes en geven een meer concrete invulling aan die basisprincipes. In deze bijlage is aangegeven hoe REVA omgaat met de 40 afgeleide principes. Per principe wordt aangegeven of er op dit moment aan wordt voldaan. Vervolgens worden suggesties gedaan om aan een principe te voldoen. Indien wordt besloten om over te gaan tot doorontwikkeling van REVA dan kan hier in een opvolgend PSA aandacht besteed worden.

1.5 Dienstenaanbod

{1} De dienst is zodanig opgezet, dat andere organisaties deze in hun eigen diensten kunnen hergebruiken

REVA dient een specifiek doel en is niet herbruikbaar in andere overheidsdiensten.

REVA kan bij uitstek een generieke dienst leveren voor álle overheidsorganisaties die het 1^e verblijfsadres nodig hebben voor hun taken als handhavers.

Daartoe is het nodig aan onderstaande implicaties te voldoen:

| | |
|--------------------|---|
| ID | AP01 |
| Stelling | De dienst is zodanig opgezet, dat andere organisaties deze in eigen diensten kunnen hergebruiken |
| | De dienst: |
| | <ul style="list-style-type: none"> • is zó beschreven dat de resultaten en voorwaarden ook in een andere context begrepen kunnen worden |
| Implicaties | <ul style="list-style-type: none"> • maakt maximaal gebruik gemaakt van (open) standaarden om zo min mogelijk drempels op te werpen voor gebruik • kent een minimum aan gebruiksvoorwaarden • is aangemeld bij een landelijk serviceregister |

Gezien wat NORA in dit principe stelt, voldoet REVA nog niet aan dit principe, terwijl vanuit REVA wel al uitgegaan wordt van: ‘aanmelding nieuwe (gebruikers-) gemeente. Bij een doorstart zou dit als principe verder uitgewerkt moeten worden zodat REVA voor alle gemeenten beschikbaar wordt maar ook voor ‘onvoorziene afnemers en gebruikers’. Immers de verwachting is dat er een grotere doelgroep is die mogelijk geïnteresseerd is in REVA. Dehalve zou bij een doorontwikkeling van REVA de implicatie (nog nader uit te werken) zijn:

Op basis van een stakeholder analyse zou het potentieel gebruik van REVA inzichtelijk gemaakt moeten worden. Aanbeveling is om een dergelijke stakeholderanalyse uit te voeren.

{2} De stappen uit het dienstverleningsproces zijn ontsloten als dienst

Binnen het REVA-proces zijn geen stappen onderkend die als zelfstandige dienst ingezet kunnen worden.

ID AP02

Stelling De stappen uit het dienstverleningsproces zijn ontsloten als dienst.

Implicaties

- De dienstverlener heeft afgewogen welke ondersteunende processtappen, handelingen en informatie-objecten uit het dienstverleningsproces meerwaarde hebben voor andere organisaties
- Deze handelingen en objecten zijn beschreven en ontsloten als afzonderlijke en herbruikbare diensten
- De resulterende diensten zijn zó beschreven dat de resultaten en voorwaarden ook in een andere context begrepen kunnen worden
- De diensten zijn gepubliceerd in een landelijk serviceregister of dienstencatalogus.

Gezien wat NORA in dit principe stelt, voldoet REVA nog niet aan dit principe. Bij doorontwikkeling van REVA zou dit principe in een nieuwe PSA dan ook uitgewerkt moeten worden met als implicaties:
Nadere analyse van met name de informatie objecten die mogelijke meerwaarde hebben voor andere afnemers. Inpassing en positionering van de REVA informatie objecten in bestaande informatiemodellen zoals gegevensmodel van het Stelsel en RSGB
Eenduidige beschrijving van de REVA dienst voor opname in een landelijke dienstencatalogus.

{3} De dienst vult andere diensten aan en overlapt deze niet

REVA is specifiek bedoeld als nevenregistratie naast een eerste inschrijving in de RNI. De gegevens die REVA registreert, overlappen echter niet met RNI.

ID AP03

Stelling De dienst vult andere diensten aan en overlapt deze niet

De dienst:

- is beschreven

Implicaties

- de opzet is afgestemd met dienstverleners van verwante diensten om overlap en dubbel werk te voorkomen
- sluit aan op de verwante diensten.

In dat opzicht is REVA compliant met dit NORA principe. Bij doorontwikkeling zal ook nader uitgewerkt moeten worden hoe de REVA dienst zich verhoudt tot aanpalende diensten zoals bv die van RNI.

{4} De dienst is helder gepositioneerd in het (overheids)dienstenaanbod

REVA is niet als overheidsdienst beschikbaar vanwege het specifieke karakter. De dienst wordt op basis van behoefte aangeboden.

ID AP04

Stelling De dienst is helder gepositioneerd in het dienstenaanbod.

De dienst wordt in de context van de bredere overheidsdienstverlening beschreven, gecommuniceerd en ontsloten:

- de relevante groep diensten is bepaald (op basis van life event, doelgroep etc.)
 - er is onderzocht hoe deze diensten, voor welke doelgroepen ontsloten wordt: via welke organisaties, loketten, websites, formulieren etc.
 - de dienst is beschreven in relatie tot de andere diensten in dit domein
 - de dienst wordt aangeboden via de in dit domein gebruikelijke contactfuncties.
- Implicaties**

Gezien wat NORA in dit principe beschrijft, is REVA niet compliant met dit principe. Vandaar dat bij een mogelijke doorontwikkeling dit principe in een nieuwe PSA verder uitgewerkt moet worden. Dat impliceert ondermeer een duidelijke keuze voor de wijze waarop REVA als dienst bv via RNI of anderszins aangeboden en beheerd gaat worden. Beschrijving hoe de REVA dienst te vinden is en via welk kanaal de dienst te ontsluiten is.

{5} De dienst is nauwkeurig beschreven

Nee, vanwege het experimentele karakter van REVA is onvoldoende aandacht aan documentatie besteed.

De dienst is beschreven in de volgende documenten:

- deze PSA (achteraf opgesteld)
- onvolledig SAD
- Zeer beperkte ontwerp en beheer documentatie
- Gebruikershandleiding
- Installatie handleiding

ID AP05

Stelling De dienst is nauwkeurig beschreven.

Zorg voor een adequate beschrijving van de dienst. Deze beschrijft o.a.

- begrippenkader of semantisch model
- resultaat van de dienst voor afnemers
- verantwoordelijke organisatie. Zie AP 26
- wettelijke basis
- prijs en leveringsvoorwaarden
- wijze van ontsluiting
 - website, Klantcontactcentrum, formulieren
 - vereiste authenticatie

Implicaties

- dialoog. De dienst kan alleen geleverd worden na afronding van een dialoog tussen afnemer en dienstverlener. Denk aan: de aanvraag van de dienst door de afnemer, de wedervraag van de dienstverlener om meer informatie en het antwoord daarop. Deze dialoog stelt voorwaarden aan de afnemer. De afnemer moet de beschrijving van deze dialoog begrijpen, wil hij aan de voorwaarden kunnen voldoen.
- Kwaliteitsindicatoren voor aspecten als toegankelijkheid, vindbaarheid, beschikbaarheid, uitwisselbaarheid, betrouwbaarheid, authenticiteit en volledigheid. Deze indicatoren maken sturing op kwaliteit mogelijk. Op basis daarvan kan de dienstverlener verantwoording afleggen aan opdrachtgevers, afnemers en derde partijen (b.v. toezichthouders). Zie AP 29 en 30
- De kwaliteit van de dienst is vastgelegd in algemene leveringsvoorwaarden. Afspraken met afnemers worden vastgelegd in bijvoorbeeld Service Level Agreements (SLA's). De leveringsvoorwaarden en SLA's leggen zowel eisen op aan de leverende partij als aan de afnemer (randvoorwaardelijk voor de levering).

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA inderdaad niet compliant. Bij een mogelijke doorstart dient in een nieuwe PSA als implicatie uitgewerkt te worden: Een dienstbeschrijving die uitgaat van een gedegen omschrijving waardoor het potentieel aan afnemers weten wat de REVA dienst inhoud en onder welke voorwaarden er gebruikt gemaakt van kan worden. Opname van deze dienstbeschrijving in een dienstencatalogus.

1.6 Standaard oplossingen

{6} De dienst maakt gebruik van standaard oplossingen

Ja, REVA gebruikt BAG voor adresgegevens

ID AP06

Stelling De dienst maakt gebruik van standaard oplossingen

- De voor de dienst relevante standaardoplossingen zijn geïnventariseerd voor gebieden zoals:
 - o identificatie
 - o authenticatie
 - o autorisatie
 - o onweerlegbaarheid
 - o encryptie
 - o semantiek
 - o toegankelijkheid
 - o presentatie en vormgeving
- Oplossingen zijn op geschiktheid beoordeeld. Bij geschiktheid zijn ze opgenomen in de opzet van de dienst

Implicaties

Binnen de huidige opzet van REVA is voor een niet standaard oplossing gekozen voor de opslag: TripleStore en SparQL. Dit zijn momenteel nog niet gangbare voorzieningen en standaarden, echter deze sluiten wel aan bij recente ontwikkelingen als Linked Data.

Dit heeft de volgende implicatie:

In geval van doorontwikkeling moet in een nieuw op te stellen PSA de keuze voor (nog niet) gangbare voorzieningen en standaarden beargumenteerd (explain) worden.

{7} De dienst maakt gebruik van de landelijke bouwstenen van de e-Overheid

Deels, REVA gebruikt BAG echter niet van andere voor de hand liggende bouwstenen zoals eHerkenning.

ID AP07

Stelling De dienst maakt gebruik van de landelijke bouwstenen e-overheid

- Implicaties**
- De voor de dienst relevante bouwstenen zijn geïnventariseerd en op geschiktheid beoordeeld;
 - Bij geschiktheid zijn ze opgenomen in de opzet van de dienst.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant. Implicatie is dat er bij doorontwikkeling een volledige check op mogelijk herbruikbare landelijke bouwstenen uitgevoerd zal moeten worden.

{8} De dienst maakt gebruik van open standaarden

REVA maakt wel gebruik van open standaarden, dit zijn echter geen standaarden die binnen de overheid algemeen toegepast worden.

ID AP08

Stelling De dienst maakt gebruik van open standaarden

- Met afnemers zijn afspraken gemaakt over de te gebruiken open standaarden. Hierbij wordt tijdig geanticipeerd op de ontwikkeling van de open standaarden
- Volgens (open) standaarden zijn beschreven:
 - o de interactieprocessen
 - o het berichtenverkeer
 - o Applicatieportfolio

Implicaties

- Organisaties werken volgens een open standaard voor procesmodellering die door alle samenwerkende partijen op uniforme wijze wordt toegepast. De gekozen open standaard is bepalend voor de keuze van modellersystemen die deze standaard ondersteunen.

Een overzicht van vastgestelde open standaarden waarvoor het 'pas toe - of leg uit' - regime geldt, is te vinden op <http://www.open-standaarden.nl/>

Gezien hetgeen NORA stelt in dit principe is REVA compliant 'avant-la-lettre': dat wil zeggen: er zijn, mogelijk als experiment keuzes gemaakt voor gebruik van mogelijke open standaarden die op termijn wellicht als standaard gaan gelden. Dit heeft tot gevolg als implicatie: Bij een mogelijke doorontwikkeling moet een check gedaan worden op het mogelijk al opgenomen zijn van deze standaarden. In de PSA dienen deze keuzes toegelicht te worden (explain)

1.7 Kanalen

(Afgeleide principes 9 t/m 11)

REVA is uitsluitend digitaal af te nemen.

ID AP09

Stelling De dienst kan via internet worden aangevraagd

Implicaties De organisatie is in staat om communicatie met de afnemer via internet en de andere gekozen kanalen af te wikkelen.

ID AP10

Stelling De dienst kan, behalve via internet, via minimaal één ander kanaal. Elk kanaal kent verschillende vormen waarin informatie kan worden gedeeld. voor persoonlijk contact worden aangevraagd.

Implicaties De organisatie is in staat om communicatie met de afnemer. via meerdere kanalen af te wikkelen

Voorbeelden De belastingdienst bevordert de digitale aangifte via internet. Voor vragen over de aangifte met een specifieke en/of persoonlijke aard, blijft de belastingtelefoon echter beschikbaar.

ID AP11

Stelling Het resultaat van de dienst is gelijkwaardig, ongeacht het kanaal. Elk kanaal kent verschillende vormen waarin informatie kan worden gedeeld. waarlangs de dienst wordt aangevraagd of geleverd.

Implicaties

- Alle relevante (klantcontact)informatie is beschikbaar voor de medewerkers aan het loket.
- De dienstverlener kan altijd beschikken over het klantbeeld en alle relevante contactinformatie met de klant, ongeacht het kanaal Elk kanaal kent verschillende vormen waarin informatie kan worden gedeeld. waarover de communicatie is en /of wordt gevoerd.
- Op alle kanalen is dezelfde informatie beschikbaar, uit één bron.
- Verwerking en intake zijn losgekoppeld: afhandeling van aanvragen kan onafhankelijk van het kanaal Elk kanaal kent verschillende vormen waarin informatie kan worden gedeeld. gebeuren waarlangs het verzoek binnen komt.

- De mogelijke wisselingen tussen de kanalen zijn beschreven, zodat de afnemer . op verschillende contactmomenten verschillende kanalen kan kiezen.
- Informatie over de kanaalkeuze, per contactmoment is als meta-informatie vastgelegd.

Gezien hetgeen NORA in de AP principes 9, 10 en 11 stelt is REVA niet compliant. Echter, gezien het experimentele, vernieuwende karakter, de kleinschaligheid en het sec proces ondersteunende karakter, is dat ook aannemelijk. Het registreren / opvragen van 1^e verblijfsadres is slechts een onderdeel voor onderlinge diensten van overheidsorganisaties t.b.v. uiteindelijk handhaving e.d. en kan dus prima via alleen elektronische wijze.

1.8 Informatie

{12} Afnemers wordt niet naar reeds bekende informatie gevraagd.
Het BSN wordt uit de RNI overgenomen

ID AP12

Stelling Afnemers wordt niet naar reeds bekende informatie gevraagd

Implicaties

- Er is een overzicht van alle voor de levering van de dienst noodzakelijke gegevens
- Van elk van deze gegevens is vastgesteld of het al bij de overheid geregistreerd staat of niet. Voor de gegevens die reeds geregistreerd staan, is vastgesteld wat de bronregistratie is. Ook is vastgesteld welke van deze gegevens authentieke gegevens zijn
- Zijn er voor de dienst authentieke gegevens nodig, dan worden deze betrokken uit de basisregistraties.
- Is er behoefte aan niet-authentieke gegevens, dan wordt nagegaan of deze deze informatie al in eigen huis of bij andere overheidsorganisaties beschikbaar is. Wanneer dat het geval is en de WBP het toestaat, wordt deze informatie hergebruikt. Ook wanneer een andere organisatie de bronhouder is, wordt de informatie daarvan afgenomen.
- Is de informatie al beschikbaar en moet deze enkel gecontroleerd en aangevuld worden? Leg dan de reeds beschikbare informatie ter controle

en aanvulling voor aan de afnemer.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA compliant

{13} Alle gebruikte informatieobjecten zijn afkomstig uit een bronregistratie
Voor adresgegevens wordt BAG gebruikt, voor de overige gegevens is geen bronregistratie beschikbaar.

ID AP13

Stelling Alle gebruikte informatieobjecten zijn afkomstig uit een bronregistratie.

Implicaties

- Alle relevante informatie-objecten zijn geïnventariseerd
- informatie-objecten worden beheerd.
- Per informatie-object is de bron en daarmee de juridische aansprakelijkheid voor de juistheid van het object vastgesteld
- *Authentieke gegevens*, zoals beschreven in de wetgeving op basisregistraties, worden afgenomen van de basisregistraties
- De juistheid van de gebruikte informatie-objecten wordt niet voor gebruik gecontroleerd

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA niet compliant. Om aan dit principe invulling te geven, zou een informatie- of gegevensmodel opgesteld moeten worden. Zeker bij een mogelijke doorontwikkeling moet als implicatie in een nieuw PSA alle relevante informatieobjecten geïnventariseerd zijn, de bron ervan vastgelegd, en de juridische aansprakelijkheid. Er zal dus uitwerking gegeven moeten worden aan een informatie- of gegevensmodel waarin de REVA gegevens in samenhang met bv RNI en BAG gegevens is weergegeven. Inclusief wettelijke kaders voor oa gebruik etc.

{14} Bij gerede twijfel aan de juistheid van informatie, meldt de dienstverlener dit aan de verantwoordelijke bronhouder
Niet van toepassing; het REVA-proces kan geen gerede twijfel aan bronregistraties constateren.

ID AP14

Stelling Bij gerede twijfel meldt de dienstverlener dit aan de verantwoordelijke bronhouder

Implicaties

- Er zijn procedures en middelen om twijfel aan de juistheid te melden.

- Met bronhouders zijn afspraken gemaakt voor de inname en verwerking van de meldingen.
- Van alle in de dienst gebruikte gegevens is vastgelegd welke acties bij gereede twijfel aan deze gegevens moeten worden uitgevoerd.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA niet compliant. Aangezien in de huidige PSA gesteld wordt dat REVA voorkomt uit een behoefte en bijdraagt aan fraudebestrijding en handhaving (hoofdstuk 3.3 doelstelling 2) , zou niet zondermeer zoals nu in de procesbeschrijving beschreven staat: 'Ook als een adres niet bestaat of geen woonfunctie heeft wordt de registratie afgerond'. Immers, er gaat een belangrijk signaal van uit als er inschrijvingen plaatsvinden op een niet bestaand adres of op een adres met geen woonfunctie. Dit zou kunnen duiden op illegale bewoning of fraude met uitkeringen op een niet bestaand adres. De implicatie is dat bij doorontwikkeling er als implicatie uitwerking gegeven moet worden aan het principe van terugmelden met het oog op de signaalfunctie in het kader van fraudebestrijding en handhaving.

{15} Het doel waarvoor informatie wordt (her)gebruikt is verenigbaar met het doel waarvoor deze oorspronkelijk is verzameld
Ja

ID AP15

Stelling

Het doel waarvoor informatie wordt (her)gebruikt is verenigbaar met het doel waarvoor deze oorspronkelijk is verzameld.

Implicaties

- Op basis van de meta-informatie kan worden vastgesteld wat de oorspronkelijke reden is van het verzamelen van de informatie.
- Het doel waarvoor informatie wordt uitgevraagd, is vastgelegd en getoetst door bevoegde instanties.
- In samenwerkingsrelaties is vooraf bepaald wat het gemeenschappelijke doel van de samenwerking is en of alle deelnemers in het kader hiervan informatie mogen delen, bijvoorbeeld over personen.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, lijkt REVA compliant. Echter bij doorontwikkeling zal als implicatie in een nieuw op te stellen PSA uitgezocht en geëxpliciteerd moeten worden of er geen conflict is met de doelbinding van de door REVA hergebruikte RNI en GBA gegevens. Zeker wanneer door combinatie van gegevens er mogelijk informatie kan ontstaan, die privacy gevoelig blijkt te zijn. Aanbevolen wordt dan ook om een totaal overzicht te maken van de informatiekundige relaties die ontstaan door koppeling van gegevens.

{16} Informatieobjecten zijn uniek geïdentificeerd
Onbekend

ID AP16
Stelling Informatieobjecten zijn uniek geïdentificeerd

- Betrokken dienstverleners gebruiken dezelfde identificatiemethode, bijvoorbeeld een Uniforme Resource Indicator ([URI](#))

Implicaties

- informatie-objecten worden beheerd.
- Bij gebundelde diensten maken dienstverleners afspraken over de informatieobjecten die hierin een rol spelen.

Gezien NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant. Als implicatie zal bij doorontwikkeling in een nieuw op te stellen PSA dit principe dus nader uitgewerkt moeten worden bv in een informatie- of gegevensmodel

{17} De aan de dienst gerelateerde informatieobjecten zijn systematisch beschreven
Onbekend

ID AP17
Stelling De aan de dienst gerelateerde informatieobjecten zijn systematisch beschreven en op passende wijze gemodelleerd.

-
1. Alle partijen wijken alleen beargumenteerd af van een gekozen standaard of [deze handreiking](#)
 2. Gegevensbeschrijvingen zijn vindbaar met gebruikelijke termen
 3. De betekenis van gehanteerde begrippen is duidelijk (transparant)

Implicaties

4. De beschrijving is op internet gepubliceerd en voor mensen leesbaar (toegankelijk)
5. De beschrijving is bij voorkeur ook machinaal lees- en interpreteerbaar (toegankelijk)

Om deze implicaties te realiseren, wordt aanbevolen de [handreiking](#) te gebruiken. Daarin wordt ook verwezen naar de in acht te nemen [Standaarden informatieobjecten](#).

Gezien wat NORA in dit principe stelt is REVA, mede door het nog experimentele karakter, nog niet compliant. Implicatie is dat bij doorontwikkeling dit principe nader uitgewerkt moet worden, Hierbij kan gebruikt gemaakt worden van bij in NORA AP17 aangegeven standaarden en handreiking.

{18} De dienst ontsluit ruimtelijke informatie met behulp van kaarten
Niet van toepassing.

ID AP18

Stelling De dienst ontsluit ruimtelijke informatie locatiegewijs.

Implicaties

- Er is vastgesteld of: ****de dienst ruimtelijke informatie bevat die op een interactieve kaart kan worden ontsloten **welke kaartinformatie er in het relevante domein van diensten wordt gebruikt om ruimtelijke informatie in te ontsluiten** *De geïdentificeerde ruimtelijke informatie is ontsloten via de relevante interactieve kaarten.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA door aan te sluiten op BAG adressen compliant. Als Implicatie wordt aanbevolen om aanvullend bij doorontwikkeling uitwerking te geven aan, met het oog op de potentiële signaalfunctie, het via een kaart, risicolocaties en adressen inzichtelijk te maken voor een mogelijk grotere groep afnemers.

1.9 Vraaggerichtheid

Voor REVA zijn niet alle principes relevant. De relevante principes worden genoemd:

{19} De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer
Ja, REVA dient specifiek het doel van de afnemer.

ID AP19

Stelling De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer

De dienstverlener:

- Heeft de vaardigheden, voorkeuren en het (zoek)gedrag van de afnemer. en doelgroep vastgesteld
- geeft op basis hiervan de dienst vorm en past deze zo nodig aan

Implicaties

- heeft bepaald welke (aspecten van) diensten binnen de overheid of daar buiten gelden als benchmark
- zoekt zo nodig naar samenwerking over de keten heen

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Weliswaar is REVA in deze experimentele fase vanuit het perspectief van een zeer beperkte groep afnemers ingericht, zal bij doorontwikkeling dit verder uitgewerkt moeten worden voor de uiteindelijk grotere groep van afnemers.

ID AP20

Stelling De dienst benadert geïdentificeerde afnemers op persoonlijke wijze.

Implicaties

- De dienstverlener slaat klantcontactinformatie op (contactmomenten-, personen, afgenomen diensten en voorkeuren) en bouwt op basis hiervan klantbeelden (zie definitie) op.
- De dienst wordt aangevraagd en geleverd op basis van deze klantbeelden.
- Dit klantbeeld is beschikbaar in alle contactfuncties (zie definitie) wanneer er contact is met de afnemer
- Bij de verzameling van klantcontactinformatie informeert de dienstverlener de betrokkenen over alle verwerkingen.
- De dienstverlener deelt klantcontactinformatie met andere dienstverleners in het kader van persoonsgerichte dienstverlening. Juridische en praktische implicaties hiervan zijn onderzocht.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant. Implicatie is dat bij doorontwikkeling uitgezocht moet worden wie alle afnemers zijn, wat hun voorkeuren zijn en wat de juridische implicaties zijn van de af te nemen en mogelijk gecombineerde REVA gegevens. Dit kan bv in de vorm van SLA of business rules ten aanzien van gebruik.

ID AP21

Stelling De dienst wordt gebundeld met verwante diensten zodat deze samen met één aanvraag afgenomen kunnen worden.

Implicaties

- De aanbod- en vraagzijde van de markt zijn in kaart gebracht:
 - doelgroepen en hun perspectief
 - aanverwante diensten en dienstverleners
- Afstemming is gezocht met de andere relevante (overheids)dienstverleners

- De dienst wordt (vanuit perspectief van de afnemer) gebundeld aangeboden met een of meer diensten van andere organisaties

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant. Bij doorontwikkeling zal uitgewerkt moeten worden wat exact de relatie is met bv de BAB- en RNI diensten. Aanvullend dienen er afspraken gemaakt te worden over het beheer, de inrichting en de leveringsvorm van de REVA dienst. Deze kunnen mogelijk gecombineerd geleverd worden door de organisatie die de BAG danwel RNI organisatie levert.

ID AP22

Stelling Overheidsloketten verwijzen gericht door naar de dienst

- De dienstverlener zorgt voor informatie over de dienst en een passende ontsluiting.
- Er is onderzocht welke contactfuncties het meest gebruikt worden door de doelgroep van de dienst (die dus de meeste afnemers zouden kunnen doorverwijzen). Afspraken met de betreffende organisaties borgen de doorverwijzing.

Implicaties

- Deze contactfuncties en hun medewerkers beschikken over de informatie die nodig is om de vraag van de afnemer zodanig te verhelderen, dat gericht naar de dienst kan worden doorverwezen. Deze medewerkers zijn in staat om te werken met alle relevante zoekinstrumenten.
- De dienst is vindbaar en toegankelijk via alle contactfuncties
- De dienst maakt deel uit van overzichten van overheidsdienstverlening (zoals Samenwerkend Catalogi, thematische webportals)

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant. Bij mogelijke doorontwikkeling van REVA zal als implicatie de dienst nadere uitgewerkt en beschreven moeten worden en deze, al dan niet gebundeld met andere diensten, opgenomen worden in een dienstencatalogus of register

ID AP23

Stelling De dienst wordt na bepaalde signalen automatisch geleverd.

Implicaties Per dienst is bepaald :

- of automatische verstrekking gewenst is

- de invulling van de automatische verstrekking
- welke signalen (ook van andere organisaties) de dienstverlening in gang zetten. De dienstverlener deelt daartoe klantcontactinformatie met andere dienstverleners. Juridische en praktische implicaties hiervan zijn onderzocht.

Gezien hetgeen NORA in dit principes stelt, is REVA nog niet compliant, omdat er geen systeem koppelingen zijn om hier in te voorzien. Als implicatie bij een mogelijke doorontwikkeling dient uitwerking te worden gemaakt van de systeem technische en gebruiksvoorwaarden om geautomatiseerd leveren van de REVA dienst mogelijk te maken.

Stelling AP24
De dienst ondersteunt proactiviteit van dienstverleners binnen en buiten de organisatie

Per dienst is bepaald:

- Implicaties**
- voor welke doelgroepen en in welke situaties een proactief aanbod van de dienst gewenst is
 - welke signalen de dienstverlening in gang zetten
 - welke andere verwante diensten in dit domein worden aangeboden
 - welke dienstverleners in dit domein contact hebben met de doelgroep. Deze dienstverleners krijgen de informatie die nodig is om de relevantie van de dienst voor de doelgroep te kunnen beoordelen.
 - welke klantcontactinformatie voor andere dienstverleners als signaal bruikbaar is en wat de juridische en praktische implicaties van dit hergebruik zijn

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Implicatie is dat bij een mogelijke doorontwikkeling uitgewerkt zal moeten worden wie de afnemers zijn, wat hun behoeften zijn en hun gebruikswensen, proces- en systeemtriggers en de juridische aspecten om proactieve dienstverlening mogelijk te maken in de gewenste eindsituatie.

{25 en 26} Afnemers worden geïnformeerd over de stand van zaken bij de gevraagde dienst. resp De afnemer heeft inzage in de eigen informatie en het gebruik er van
Ja

ID AP25

Stelling Afnemers worden geïnformeerd over de stand van zaken bij de gevraagde dienst.

- De dienstverleningsprocessen zijn geautomatiseerd.
- De afnemer kan online 24/7 per week, of op elk ander afgesproken moment, de status raadplegen.
- Statusovergangen zijn inzichtelijk gemaakt.
- De voor de afnemer relevante voortgangsinformatie in de totstandkoming van diensten is beschreven (zowel als kwaliteitsattribuut in het metamodel van de dienst, als in de leveringsvoorwaarden (SLA)).
- Voor het bepalen van relevante voortgangsinformatie is de behoefte van de afnemer of doelgroep geïnventariseerd.

Implicaties

- De bijbehorende stadia in het uitvoeringsproces zijn eenduidig vastgelegd en gekoppeld aan het klant- en zaaknummer.
- Aan de voortbrenging van de dienst is een casus of zaak gekoppeld die uniek identificeerbaar is en via alle kanalen beschikbaar en toegankelijk (transparant) blijft gedurende de geldigheidstermijn.
- Voortgangsinformatie wordt ontsloten via alle kanalen waarlangs de dienst wordt verleend én via de persoonlijke contactvoorzieningen van voorkeur van de afnemer (ViaMijnBank, MijnOverheid.nl, MijnBerichten, e-mail).
- De afnemer wordt geïnformeerd over statuswijzigingen.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA mogelijk compliant. Nog onvoldoende helder is op welke wijze een afnemer geïnformeerd wordt. Ook is niet helder of REVA ook de kennismigrant als afnemer ziet ie baat heeft bij verbeterde dienstverlening als gevolg van de REVA diensten en of deze afnemer ook inzage heeft in de stand van zaken van de dienst. Implicatie is dat bij doorontwikkeling van REVA uitgewerkt zal moeten worden op welke wijze afnemers geïnformeerd worden over de stand van zaken van de gevraagde dienst en op welke wijze dat voor de kennismigrant het geval is.

ID AP26

Stelling De afnemer heeft inzage in de eigen informatie en het gebruik er van

Implicaties

- Tijdens verlening van de dienst wordt de verwerking en verstrekking van

informatie als zodanig vastgelegd.

- Daarbij wordt vastgelegd welke medewerkers de informatie hebben bewerkt en aan welke organisaties deze informatie is verstrekt.
- Deze informatie wordt ontsloten via de contactvoorzieningen die voor het doel van inzage zijn ingericht.
- Bij het verzamelen van persoonsgegevens worden betrokkenen op de hoogte gesteld van het doel of de doeleinden waarvoor de gegevens worden verzameld.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA deels compliant. Het huidige proces en de manier van werken ondervangt deels de implicaties van dit principe. Echter bij doorontwikkeling van REVA zal met name het registratie proces verder beschreven moeten worden en dan vooral op welke wijze in dat proces de afnemer (zijnde de kennismigrant, mens aan het loket) geïnformeerd wordt over de in het kader van REVA over hem vastgelegde gegevens,

{27} Eén organisatie is verantwoordelijk voor de dienst

Nee, er is geen dienstovereenkomst, daarnaast is de ondersteuning van de dienst tijdelijk ingericht zonder dat duidelijk is wanneer verantwoordelijkheden ophouden.

ID AP27

Stelling Eén organisatie is verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de dienst

Implicaties

- In de dienstbeschrijving is duidelijk op welke prestatie de dienst betrekking heeft en welke organisatie hiervoor verantwoordelijk is *In de vormgeving en communicatie van de dienst wordt de verantwoordelijke organisatie duidelijk gepresenteerd*Wanneer de dienst in een bundel wordt aangeboden die in één keer kan worden afgenomen, wordt helder gecommuniceerd dat het hier een bundel betreft, met per dienst de verantwoordelijke organisatie.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant. Dit wordt mede veroorzaakt door het huidige experimentele karakter van REVA. Implicatie is dat bij mogelijke doorontwikkeling van REVA, de taken en verantwoordelijkheden rond de REVA dienstverlening goed uitgewerkt moeten worden. Zeker aangezien REVA in haar uiteindelijke vorm mogelijk gebundeld geleverd gaat worden.

ID AP28

Stelling Dienstverlener en afnemer hebben afspraken vastgelegd over de levering van de dienst

- Implicaties**
- De dienst is nauwkeurig beschreven.
 - Hierbij is bepaald wie de afnemers zijn, wat zij mogen verwachten en wat de voorwaarden voor levering zijn.
 - De dienst wordt verleend nadat de afnemer akkoord is gegaan met de voorwaarden. Wanneer het op praktische bezwaren stuit om met iedere afnemer afzonderlijk afspraken te maken, kan de dienstverlener deze afspraken maken met een vertegenwoordiger van de afnemers.*Bij bedrijfskritische diensten of diensten met een zeer vertrouwelijk karakter wordt het akkoord en de inhoud daarvan schriftelijk vastgelegd.
 - Bij bedrijfskritische diensten of diensten met een zeer vertrouwelijk karakter is het akkoord en de inhoud daarvan schriftelijk vastgelegd. Denk hierbij aan *Service Level Agreements (SLA)* en *Gegevens Levering Overeenkomsten (GLO)*.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant. Dit komt met name door het nog experimentele karakter van REVA. Implicatie bij doorontwikkeling van REVA is dat er uitwerking zal moeten worden gegeven aan de afspraken over levering en afname van de REVA dienst.

ID AP29
Stelling De dienstverlener draagt zelf de consequenties wanneer de dienst afwijkt van afspraken en standaarden.

- Voor de dienst is vastgesteld aan welke normen en standaarden deze moet voldoen.
- Implicaties**
- De opzet van de dienst is in overeenstemming met deze normen en standaarden. Afwijkingen van de norm zijn geïdentificeerd.
 - Voor alle afwijkingen zijn voorzieningen getroffen.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA, mede door het nog experimentele karakter van REVA, nog niet compliant. Implicatie is dat bij doorontwikkeling uitgewerkt zal moeten worden wat de kwaliteitsnormen zijn, hoe daaromheen de dienst is ingericht en wat er is afgesproken in geval er van de gestelde norm, afspraken of standaarden afgeweken wordt.

{30} De wijze waarop een dienst geleverd is, kan worden verantwoord
Er worden periodiek rapportages geproduceerd

ID AP30

Stelling De wijze waarop een dienst geleverd is, kan worden verantwoord

Per dienst is bepaald:

- de informatie-objecten die van belang zijn voor hergebruik, controle en verantwoording van de dienst
- de eisen die aan deze informatie-objecten worden gesteld, (bv. t.a.v. inhoud, structuur, verschijningsvorm (en in bepaalde gevallen ook het gedrag)

Implicaties

- het moment, de wijze van archiveren en de termijn waarop deze informatieobjecten moeten worden bewaard.
- de vragen die de audittrail moet beantwoorden.
- de beheeractiviteiten op de informatie-objecten zijn uitgevoerd
- met welke besturings- of toepassingsprogrammatuur zij worden beheerd

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA mogelijk deels al compliant. Echter bij doorontwikkeling van REVA zal verder uitgewerkt moeten worden op welke wijze er bijgehouden en gerapporteerd gaat worden over de relevante informatie objecten, hoe omgegaan gaat worden met mogelijk audit trails en hoe beheer ingericht is en hoe de toepassing ingericht is.

ID AP31

Stelling De kwaliteit van de dienst wordt bestuurd op basis van cyclische terugkoppeling.

Implicaties

- Voor de start van de ontwikkeling van een nieuwe dienst zijn de vereisten waaraan de dienst moet voldoen schriftelijk vastgelegd.
- monitoring vindt plaats van:
 - naleving prestatie normen
 - gebruiksstatistieken
 - Klanttevredenheid

- feedback door afnemers wordt actief ondersteund met behulp van:
 - o focusgroepen
 - o klachtenprocedures
 - o cliëntenraden
- Een gestructureerd proces voor methodische verwerking van issues en voorstellen voor verandering is ingericht

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Dit komt mede door het nog experimentele karakter van REVA. Implicatie is dat bij doorontwikkeling uitwerking gegeven zal moeten worden hoe rond de REVA dienst de kwaliteit van de dienst cyclisch bewaakt en onderhouden gaat worden teneinde interoperabiliteit te waarborgen.

| | |
|--------------------|--|
| ID | AP32 |
| Stelling | Sturing op de kwaliteit van de dienst is verankerd op het hoogste niveau van de organisatie |
| | De hoogst verantwoordelijke binnen de organisatie is verantwoordelijk voor en legt verantwoording af over: |
| Implicaties | <ul style="list-style-type: none"> • het voor de dienst relevante kwaliteitsbeleid en de wijze van monitoring van de kwaliteit • de geleverde prestaties • naleving van afspraken met afnemers. |

Gezien NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Dit komt mede door het nog experimentele karakter van REVA. Implicatie is dat bij doorontwikkeling er duidelijk uitgewerkt moet worden wie de hoogstverantwoordelijke is voor de REVA dienst, er een kwaliteitsbeleid en monitoring proces beschreven moet zijn en er uitgewerkt is wat de afspraken zijn over de kwaliteit van de dienst en wat de afspraken zijn over de consequenties van (niet-) nakomen van die afspraken.

| | |
|-----------------|--|
| ID | AP33 |
| Stelling | De dienst voldoet aan de baseline kwaliteit. |

- Implicaties**
- De dienstverlener heeft voor zijn gehele pakket van diensten de algemeen geldende kwaliteitscriteria, standaarden en best practices geïdentificeerd.
 - De kwaliteitscriteria, standaarden en best practices zijn vertaald in een bij de organisatie passende baseline.
 - De dienst voldoet aan deze baseline. In aanvulling daarop is bepaald in hoeverre aanvullende kwaliteitsmaatregelen vereist zijn.
 - Deze aanvullende maatregelen zijn genomen.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Implicatie is dat bij doorontwikkeling er uitwerking gegeven zal moeten worden aan een baseline kwaliteit voor de REVA dienst, danwel dat de REVA dienst opgenomen wordt in de baseline van de uiteindelijke aanbieder van de dienst.

ID AP34
Stelling De dienstverlener legt verantwoording af over de mate van control, in overleg met de afnemer.

- In overleg met afnemers is de wijze van verantwoording en vorm van toetsing vastgesteld.
- PDCA-cycli op strategisch en tactisch niveau zijn ingericht.
- De baseline kwaliteit is vastgesteld.

- Implicaties**
- De naleving van de baseline en aanvullende kwaliteitsmaatregelen zijn gecontroleerd.
 - De directie legt verantwoording af.
 - De verantwoording en bijbehorende toetsingsrapportages zijn toegankelijk voor afnemers (voor zover dit geen risico's oplevert voor de informatiebeveiliging).

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Bij mogelijke doorontwikkeling van REVA zal uitgewerkt moeten worden hoe en door wie en op welke wijze verantwoording voor de REVA dienst afgelegd gaat worden.

ID AP35

Stelling De levering van de dienst is continu gewaarborgd.

Implicaties

- Het niveau van beschikbaarheid is in overleg met afnemers vastgesteld.
- De ondersteunende ICT-voorzieningen voldoen aan het voor de diensten overeengekomen niveau van beschikbaarheid.
- De continuïteit van voorzieningen wordt bewaakt; bij bedreiging van die continuïteit wordt alarm geslagen. Er is voorzien in de aanpak van calamiteiten.
- De toegankelijkheid van openbare informatie en van informatie die relevant is voor vertrouwelijke- en zaakgerelateerde diensten, is gewaarborgd. Wanneer informatie verplaatst is, of niet meer (online) beschikbaar, worden bezoekers doorverwezen naar de plaats waar deze wel te vinden is.
- De afnemer merkt niets van wijzigingen in het beheer van de dienst.
- Wanneer een nieuwe versie van een standaard geïmplementeerd wordt, blijft de aanbieder de oude versie ondersteunen zolang als dat volgens afspraak nodig is .
- De dienstverlener en de afnemers maken afspraken over de periode waarin overgegaan wordt op een nieuwe versie van de standaard.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA nog niet compliant, mede door het nog experimentele karakter van REVA. Implicatie is dat bij doorontwikkeling er uitgewerkt zal moeten worden hoe de REVA dienst in haar uiteindelijke vorm, continuïteit kan waarborgen. Aannemelijk is dat, gezien het beperkte karakter van de dienst en de nauwe relaties met het RNI proces, deze waarborgen deel zullen uitmaken van het RNI waarborgingsproces.

ID AP36

Stelling Wanneer de levering van een dienst mislukt, wordt de uitgangssituatie hersteld

Implicaties

- Voor alle diensten zijn herstellende maatregelen gedefinieerd voor het geval de levering mislukt.
- Voor iedere dienst is bepaald wie verantwoordelijkheid draagt voor

communicatie en herstel richting de afnemer..

- Het volledige proces van voortbrenging van de dienst en de bijdrage van alle partijen daarin, is op elk moment traceerbaar.
- Verwerkingen zijn herstelbaar.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Dit komt mede door het nog experimentele karakter van REVA. Om die rede is enkel een 'happy-flow'beschreven (registratieproces als alles goed en naar wens verloopt). Implicatie is dat bij doorontwikkeling ook uitwerking gegeven zal moeten worden aan hoe bij (systeem-) fouten en technisch falen, daar mee omgegaan wordt en hoe herstel ingericht gaat worden.

| | |
|-----------------|---|
| ID | AP37 |
| Stelling | Dienstverlener en afnemer zijn geauthenticeerd wanneer de dienst een vertrouwelijk karakter heeft |

Implicaties

- Per dienst zijn de mate van vertrouwelijkheid en de bijbehorende identificatie eisen vastgesteld
- Voor een intern systeem, besloten gebouw of ruimte, geldt: “niets mag, tenzij toegestaan”. Daarom wordt de gebruikerIedere persoon, organisatie of functionele eenheid die gebruik maakt van een informatiesysteem voor toegangverlening geauthenticeerd. Voor afnemers van vertrouwelijke diensten geldt hetzelfde. Daardoor zijn deze gebruikers en afnemers uniek herleidbaar tot één natuurlijk persoon, organisatie of ICT-voorziening.
- Bij authenticatie met behulp van wachtwoorden dwingt het systeem toepassing van sterke wachtwoordconventies af.
- De instellingen van het aanmeldproces voorkomen dat een gebruiker werkt onder een andere dan de eigen identiteit.
- Om de mogelijkheden van misbruik te beperken, hebben gebruikers van systemen niet méér rechten dan zij voor hun werk nodig hebben (autorisatie). Daarbij zijn maatregelen getroffen om een onbedoeld gebruik van autorisaties te voorkomen.
- Verleende toegangsrechten zijn inzichtelijk en beheersbaar.

- De identificatie -eis.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is NORA nog niet compliant. Dat komt mede door het nog experimentele karakter van REVA, waardoor voor deze zaken slechts tijdelijk ingericht zijn. Implicatie is dat bij doorontwikkeling naar een uiteindelijke eindsituatie, uitgewerkt zal moeten worden op welke wijze rond REVA, mogelijk als onderdeel van een grotere al staande organisatie en processen, zaken rond identificatie, authenticatie en autorisatie van medewerkers ingericht zijn.

ID AP38

Stelling De betrokken faciliteiten zijn gescheiden in zones.

- De zonering en de daarbij geldende uitgangspunten en eisen per zone zijn vastgesteld.
- De fysieke en technische infrastructuur is opgedeeld in zones.

Implicaties

- Deze zones zijn voorzien van de benodigde vormen van beveiliging (de 'filters').
- Informatieuitwisseling en bewegingen van mensen tussen zones wordt naar vorm en inhoud gecontroleerd en zo nodig geblokkeerd.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet afdoende compliant. Implicatie is dat bij doorontwikkeling, zeker naar een eindsituatie waarin de REVA gegevens mogelijk als gebundeld en gecombineerd aangeboden gaan worden, er mogelijk privacy gevoelige informatie in het geding kan zijn. Er dient dus uitgewerkt te worden hoe de REVA dienst, in een mogelijk grotere organisatie, via zonering en filtering veilig ingericht gaat worden.

ID AP39

Stelling De betrokken systemen controleren informatie-objecten op juistheid, volledigheid en tijdigheid.

Implicaties

- De criteria voor juistheid, volledigheid en tijdigheid zijn vastgesteld
- De bij levering van de dienst betrokken systemen:
 - controleren vanuit een systeemvreemde omgeving ingevoerde

gegevens op juistheid, tijdigheid en volledigheid, voordat verdere verwerking plaatsvindt.

- o controleren te versturen gegevens op juistheid, volledigheid en tijdigheid
- o controleren ter verwerking aangeboden gegevens op juiste, volledig en tijdige verwerking
- o vergelijken periodiek kritieke gegevens die in verschillende gegevensverzamelingen voorkomen met elkaar op consistentie. Dit geldt alleen zolang als de gegevens niet frequent en integraal worden gesynchroniseerd met de brongegevens.
- o analyseren periodieke logbestanden teneinde beveiligingsincidenten of de juiste werking van het systeem vast te stellen.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt, is REVA nog niet compliant. Dit komt mede door het experimentele karakter. Gezien de procesbeschrijving in deze PSA ter review, vindt er wel al enige controle plaats, maar met de bevindingen wordt niets gedaan (bv: registratie op een niet-bestaand adres of adres met een niet- woonfunctie.) Wel maakt REVA al geautomatiseerd gebruik van BAG gegevens. Implicatie bij doorontwikkeling naar een uiteindelijke situatie is dat verder uitgewerkt zal moeten worden op welke (geautomatiseerde) wijze REVA bijdraagt aan kwaliteitsverbetering van het stelsel van overheidsgegevens

ID AP40

Stelling De berichtenuitwisseling is onweerlegbaar

- Er is vastgesteld welke berichten onweerlegbaar moeten zijn.

Implicaties

- Bij deze berichten is geborgd dat het ontvangen bericht afkomstig is van de afzender en dat de inhoud niet door derden is beïnvloed.

Gezien hetgeen NORA in dit principe stelt is REVA niet compliant. Dit komt doordat REVA niet transactie gericht is, maar puur extra ondersteuning biedt aan een administratief proces. Hierin wordt gebruik gemaakt van al bestaande diensten en berichten bv in de uitwisseling met BAG

1.10 Betrouwbaarheid, continuïteit, vertrouwelijkheid en onweerlegbaarheid

Onder betrouwbaarheid worden de principes ten aanzien van continuïteit, vertrouwelijkheid en onweerlegbaarheid begrepen. Er zijn voor REVA geen non-functionals gespecificeerd.

Over de gegevens die de dienst levert kan beperkt verantwoording afgelegd worden, er wordt geen audit informatie bijgehouden.

Gezien hetgeen NORA in meerdere principes hierover stelt, is REVA nog niet compliant. De implicatie is dat bij doorontwikkeling uitwerking zal moeten worden gegeven aan de punten van continuïteit, vertrouwelijkheid en onweerlegbaarheid en het bijhouden van audit informatie. De verwachting is, gezien het kleinschalige karakter, dat dit deel uit zal gaan maken van de inrichting en processen bij de uiteindelijke beheerorganisatie van REVA. Aanbeveling is dan ook om te onderzoeken welke organisatie dit zou kunnen worden en hoe de REVA registratie inpast in die organisatie.