

COURSEWARE

Certified NORA (CNORA)

Foundation Courseware

Richtinggevend voor
(digitale) dienstverlening

Pieter Hoekstra

**CNORA Professional
Courseware**

Colofon

Titel:	CNORA Professional Courseware
Auteur:	Pieter Hoekstra
Uitgever:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
ISBN Hard Copy:	978 94 018 1465 2
Druk:	First edition, September, 2026
Vormgeving:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Copyright:	© Van Haren Publishing 2026

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net

De content van NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) valt onder een Creative Commons-licentie (CC BY-ND 3.0): Auteursrecht behoort feitelijk toe aan de Staat der Nederlanden.

https://www.noraonline.nl/wiki/NORA_licentie

Geen enkel deel van deze publicatie mag worden gereproduceerd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of verzonden in welke vorm of op welke wijze dan ook elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of anderszins zonder voorafgaande toestemming van de auteursrechthebbenden.

Specifiek geldt dat, zonder dergelijke schriftelijke toestemming, het gebruik of de opname van deze publicatie, geheel of gedeeltelijk, niet is toegestaan voor het trainen of ontwikkelen van Large Language Models (LLM) of andere generatieve kunstmatige-intelligentiesystemen. Evenmin is het toegestaan deze publicatie te gebruiken in, of in verband met, dergelijke technologieën, hulpmiddelen of modellen om gegevens of inhoud te genereren en/of deze te synthetiseren of te combineren met andere gegevens of inhoud

Uitgever over de courseware

De courseware is ontwikkeld door experts uit de praktijk, die als auteur(s) van deze publicatie hebben gefungeerd. De inhoud is gebaseerd op bestaande publicaties en op de ervaring en expertise van de auteur(s). Trainers die zelf met het materiaal werken, hebben het herzien. Daarbij is ook nauwkeurig gekeken naar de belangrijkste leerpunten, zodat duidelijk is wat de cursist moet beheersen.

Het doel van de courseware is de trainer en de cursist tijdens de training zo goed mogelijk te ondersteunen. Het materiaal is modulair opgebouwd. Volgens de auteur(s) geeft het de grootste kans op succes als de cursist ervoor kiest examen te doen. Daarom is de courseware, waar van toepassing, ook geaccrediteerd.

Voor accreditatie moet het materiaal aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. De opbouw, het gebruik van bepaalde termen, diagrammen en verwijzingen maken allemaal deel uit van deze accreditatie. Voor volledige accreditatie moet het materiaal bovendien aan elke cursist ter beschikking worden gesteld. Om de trainer en de deelnemer zo goed mogelijk te ondersteunen, worden bij het materiaal opdrachten, oefenexamens en de uitwerkingen daarvan meegeleverd.

Op de slides wordt ook regelmatig direct verwezen naar aanbevolen literatuur. Zo kunnen cursisten meer informatie over een bepaald onderwerp vinden. Er is bewust gekozen om geen notitiepagina's in de courseware op te nemen. Zo worden cursisten aangemoedigd om door het hele materiaal heen aantekeningen te maken. De courseware is volledig, maar het kan gebeuren dat de trainer afwijkt van de opbouw van de sheets of niet alle sheets of opdrachten behandelt. De cursist kan deze onderwerpen dan altijd zelf, in eigen tijd, doornemen. Voor de beste examenvorbereiding raden we aan de opbouw van de courseware en de publicaties te volgen.

De courseware en de aanbevolen literatuur vormen samen de ideale combinatie om de theorie te leren en te begrijpen.

— Van Haren Publishing

Andere uitgaven bij Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven over best practices, methodes, frameworks en standaarden op het gebied van de volgende domeinen:

- IT-management;
- Enterprise-architectuur;
- Projectmanagement;
- Businessmanagement.

Deze uitgaven zijn beschikbaar in meerdere talen en maken deel uit van toonaangevende series, zoals Best Practice series en The Open Group series.

Van Haren Publishing is de uitgever voor toonaangevende instellingen en bedrijven, waaronder Agile Consortium, World Commerce and Contracting, IAOP, IPMA World, KNVI, PMI-NL, NLAIC en The Open Group.

Van Haren Publishing maakt deel uit van de Van Haren Group, die naast publicaties ook trainingsmaterialen en e-learning aanbiedt via Van Haren Learning Solutions, evenals professionele certificering via examens onder Van Haren Certify.

Onderwerpen per domein zijn:

IT-Management	IT-servicemanagement	FitSM, ISM®, ISO/IEC20000, IT4IT®, ITIL®, VerISM®, SAF, TRIM, XLA®
	Datamanagement	Data literacy, Data visualization, DMBOK
	IT-assetmanagement	HAM, ITAM, SAM
	IT-securitymanagement	BIO, ISO/IEC27001, NIS2
	Testmanagement	CTAP
	Applicatiemanagement	ASL
	Overig	eCF, IT-CMF, Scrum
Projectmanagement	Projectmanagement	Half Double, ICB, ISO/IEC21500, P3.express, PM2, PMBOK Guide, Praxis, PRINCE2
	Agile	Agile, Agile PM
	Overig	PMO
Businessmanagement	Operationsmanagement	Lean, Lean Six Sigma, OBM, OMC, RASCI
	Contractmanagement	CATS CM, CATS RVM,
	IACCM World	BiSL, DID
	Business informatiemanagement	BiSL, DID
	Artificial intelligence	AI, Generative AI
Enterprise-architectuur	Enterprise-architectuur	BIAN, TOGAF
	Modeling	ArchiMate, BPMN
	Softwarearchitectuur	ISAQB
	Overig	Open Agile Architecture

Voor een compleet overzicht van alle uitgaven, ga naar onze website: www.vanharen.net

Inhoudsopgave

	-- Slidenummer	-- Paginanummer
Zelfreflectie		6
Syllabus		8
Introductie	(7)	18
Deel 1: De referentie architectuur van de Nederlandse Overheid	(12)	29
Deel 2: Dienstverlening	(25)	70
Deel 3: Toepassen van NORA	(41)	102
Deel 4: de NORA Familie en initiatieven	(98)	220
Deel 5: De extra 7 instrumenten en 7 stappen	(120)	263

Diagram Zelfreflectie op begrip

Met dit diagram kun je je kennis en begrip van het materiaal evalueren. Vul hem in om te kijken hoe je ervoor staat. Om voor het examen te slagen zou je ernaar moeten streven om in het bovenste gedeelte van niveau 3 uit te komen. Wil je echt een pro worden? Richt je pijlen dan op niveau 4. Je algemene niveau van begrip zal natuurlijk de leercurve volgen. Daarom is het belangrijk dat je op ieder moment van de training weet waar je zit in het diagram en dat je aandacht besteedt aan de knelpunten. Op basis van je positie in het diagram Zelfreflectie op begrip, kun je de voortgang van je eigen training evalueren.

Niveau van begrip	Voor de training (voorkennis)	Training Deel 1 (1ste helft)	Training Deel 2 (2de helft)	Nadat je het boek hebt doorgenomen en hebt gestudeerd	Nadat je de oefeningen en het proefexamen gemaakt hebt
Niveau 4 <i>Ik kan de inhoud begrijpen en toepassen.</i>					
Niveau 3 <i>Ik snap het! Ik zit op de goede weg</i>				/	Klaar voor het examen
Niveau 2 <i>Ik begrijp het bijna. Ik zou nog wat oefening kunnen gebruiken.</i>				/	
Niveau 1 <i>Ik leer, maar begrijp het nog niet echt.</i>	/				

(Diagram Zelfreflectie op begrip)

Noteer welke knelpunten je nog tegenkomt zodat je ze zelf of met je trainer kunt oplossen.
Evalueer daarna met behulp van het diagram of je beter begrijpt waar je staat op de leercurve.

Probleemoplossing

<i>Knelpunt:</i>	<i>Onderwerp:</i>
Deel 1	
Deel 2	
Nadat je het	
boek hebt	
doorgenomen	
en hebt	
gestudeerd	
Nadat je	
oefeningen	
en het	
proefexamen	
hebt gemaakt	

Syllabus
Certified NORA (CNORA) Foundation
Versie 1.0



Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, gedistribueerd, opgeslagen in een gegevensverwerkingssysteem of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Dit materiaal bevat diagrammen en teksten gebaseerd op:

Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA), noraonline.nl, beheerd door ICTU

Alle namen van merken, bedrijven en producten worden uitsluitend gebruikt voor identificatiedoeleinden.

Het kunnen handelsmerken zijn die het exclusieve eigendom zijn van hun respectieve eigenaars.

Inhoudsopgave

Beschrijving	11
Samenvatting.....	11
Belangrijke voordelen van certificering.....	11
Doelgroep.....	11
Over NORA en CNORA Foundation certificering	11
Achtergrond NORA.....	11
CNORA-F-Certificering.....	12
Certificeringseisen.....	12
Training en praktijkopdracht	12
Studie inspanning (ECTS).....	12
Leerdoel classificatie	12
Examen.....	12
Literatuur.....	13
Regelgeving en beleid.....	13
Leerdoelen Certified NORA (CNORA) Foundation	13
Exameneisen en -specificatie	15

Beschrijving

Deze syllabus beschrijft de examinering voor Certified NORA (CNORA) Foundation. Dit betreft de certificering voor de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA). De NORA beschrijft hoe overheidsorganisaties hun dienstverlening onderling en met elkaar op een uniforme wijze organiseren. Met een CNORA-certificering is kennis van de NORA en van het werken onder architectuur binnen de publieke sector aantoonbaar.

Samenvatting

De CNORA Foundation certificering bestaat uit training, een praktijkopdracht en een examen. Door de praktijkopdracht wordt praktische toepasbaarheid van de NORA getest. Met het examen wordt kennis van de NORA getoetst.

Belangrijke voordelen van certificering

- Aantoonbare kennis van begrippen, principes en modellen van de NORA.
- Vertaling van de NORA naar de praktijk in organisatie, keten en project.
- Aantoonbaar gebruik van noraonline.nl als kennis- en communityplatform.

Doelgroep

De CNORA Foundation certificering is voor architecten en collega's uit de publieke sector die de overheidsdienstverlening op een hoger plan willen trekken. De certificering is ook geschikt voor medewerkers van leveranciers aan de publieke sector die met de NORA moeten werken, en voor wie meer inzicht wil krijgen in de NORA zonder daarin een directe functie te hebben.

Functies waarvoor de CNORA-certificering in ieder geval geschikt is:

- Architecten in de publieke sector
- Informatiemanagers en functioneel beheerders
- Proces- en projectleiders
- Beleidsadviseurs
- CIO's en CDO's
- Medewerkers bij leveranciers die kennis van de NORA nodig hebben

Over NORA en CNORA Foundation certificering

De NORA is de referentiearchitectuur voor de Nederlandse overheid. Zij bevat de gezamenlijke afspraken, principes en modellen waarmee overheidsorganisaties hun dienstverlening inrichten en op elkaar aansluiten. De NORA is daarmee het verbindende kader tussen beleid, wetgeving en de concrete inrichting van processen, gegevens en voorzieningen.

Achtergrond NORA

De NORA is een referentiearchitectuur, gebaseerd op de praktijk, die dient als voorbeeld voor het opstellen van specifieke architecturen binnen sectoren, ketens en organisaties. De NORA wordt beheerd door ICTU en wordt doorontwikkeld met de architectuurcommunity van de publieke sector, onder meer via de NORA Gebruikersraad en de expertgroepen.

Zie meer over de NORA op: <https://www.noraonline.nl>

CNORA-F-Certificering

De NORA is dus de gezamenlijke referentiearchitectuur van de Nederlandse overheid. Professionals die Certified CNORA (Foundation) zijn, kennen dit gedachtegoed, weten de inhoud van de NORA te vinden en te duiden, en zijn in staat hier in de praktijk invulling aan te geven.

Certificeringseisen

Certificering bestaat uit drie vereiste onderdelen:

- 8 uur training (inclusief praktijkopdracht)
- Maken van de praktijkopdracht
- Behalen van het Multiple-choice examen

Training en praktijkopdracht

Training is een verplicht onderdeel voor CNORA Foundation certificering. Tijdens de training wordt invulling gegeven aan de praktijkopdracht, waarin de deelnemer de NORA toepast op een vraagstuk uit de eigen organisatie of keten. CNORA-certificering kan alleen door training te volgen bij erkende CNORA-trainingsaanbieders.

Studie inspanning (ECTS)

De verwachte te leveren studie inspanning bedraagt 14 uur. Het aantal contacturen voor de CNORA Foundation cursus bedraagt 8 uur en daarnaast 6 uur benodigde zelfstudie. Er wordt niet verwacht dat de cursist diepgaande kennis heeft betreffende architectuurmethoden of modelleertalen. Echter moet er wel een basisniveau zijn betreffende de werking van de overheid en de belangrijkste begrippen van digitale dienstverlening.

Leerdoel classificatie

De CNORA Foundation certificering volgt de Bloom levels 1 en 2.

Volgens de Bloom Taxonomie houdt dat het volgende in:

1. Onthouden: De cursist wordt getest op de volgende vaardigheden: het herkennen en onthouden van feiten, termen, basale concepten of antwoorden op vragen zonder het precies te begrijpen.
2. Begrijpen: De cursist wordt getest op de volgende vaardigheden: het laten zien van begrip van feiten en ideeën, door te organiseren, te vergelijken of uitleg te geven.

Het toepassen van de NORA (Bloom level 3) wordt getoetst via de praktijkopdracht en niet via het examen.

Examen

Aantal multiple choice vragen:	40
Duur (minuten) van het examen:	60 min.
Minimaal te behalen score voor slagen:	65% => 26 vragen van de 40 juist
Open/Gesloten boek:	Gesloten
Taal:	Nederlands
Fysiek exemplaar & online beschikbaarheid:	Alleen online beschikbaar
Zijn negatieve vragen onderdeel van het examen: (welke van de volgende is NIET juist)	Ja, leesvaardigheid wordt ook getest
Zijn er vragen waarbij meerdere antwoorden worden gevraagd.	Ja, dit maakt een detail geïntereerd examen mogelijk

Literatuur

Van Haren Publishing is leverancier van de officiële CNORA-literatuur.

Certified NORA (CNORA)
Foundation Courseware

Certified NORA (CNORA) Foundation
Courseware, Nederlands: ISBN 9789401814652

Aanvullende documentatie:

NORA online, kennis- en communityplatform

<https://www.noraonline.nl>

NORA Begrippenkader

<https://begrippen.noraonline.nl>

Basisconcept van Dienstverlening

https://www.noraonline.nl/wiki/Basisconcept_van_Dienstverlening

NORA Familie en Architectuur Digitale Overheid

https://www.noraonline.nl/wiki/NORA_Familie

Standaarden

<https://www.noraonline.nl/wiki/Standaarden>

Regelgeving en beleid

Certified NORA (CNORA) Foundation is een term en een begrip die kwaliteit en een hoge mate van kennis en kunde aantoont. Fraude wordt in geen enkele situatie toegestaan. Als fraude wordt gedetecteerd via het CertN platform (smart examen platform), dan zal de cursist direct zakken voor het examen en geen certificaat ontvangen. De gemaakte kosten voor het examen en/of de cursus worden niet vergoed.

Wanneer iemand niet slaagt voor het examen, omdat er niet genoeg goede antwoorden zijn gegeven en er niet voldaan wordt aan het minimale aantal om te slagen (65%), dan zal die persoon ook niet slagen in het behalen van de certificering. Een cursist kan eenmaal het examen afnemen per keer dat het examen besteld is. Wanneer de persoon niet slaagt voor het examen, moet er een nieuw examen worden besteld en succesvol worden afgenomen om alsnog gecertificeerd te raken.

Leerdoelen Certified NORA (CNORA) Foundation

De leerdoelen geven weer wat deelnemers moeten kennen om Certified NORA (CNORA) Foundation te worden. Deelnemers moeten de NORA begrijpen en toe kunnen passen in de praktijk. Het certificaat dat deelnemers na het slagen voor het examen krijgen dient als bewijs dat de deelnemer onderstaande onderdelen begrijpt en weet toe te passen. Na afloop van de training kan de deelnemer:

- Het begrip architectuur in een organisatorische en dienstverlenende context uitleggen en duiden hoe de NORA hierin past;
- Het kennis- en communityplatform noraonline.nl vinden en gebruiken:
 - Een account met profiel aanmaken, inclusief het volgen van pagina's;
 - Gebruik maken van navigatie en structuur om informatie te vinden;
 - Afzender, status en bruikbaarheid van informatie duiden met het Informatiepaneel onderaan elke pagina;
 - Reageren op wat je leest via SmartComments of in direct contact met de contactpersoon van een pagina;
 - Actief kennis delen als gebruiker van noraonline;
- De rol van de NORA als referentiearchitectuur in Nederland begrijpen en de belangrijkste onderdelen benoemen en toepassen:
 - De vier niveaus van Verbindende Architectuurafspraken beschrijven;

- De NORA Kernwaarden van Dienstverlening en de NORA Kwaliteitsdoelen koppelen aan beleidsdoelstellingen;
- De bijbehorende Architectuurprincipes inclusief hun implicaties vinden;
- Het NORA Vijflaagsmodel en de vijf architectuurlagen toepassen op eigen vraagstukken in ketens of projecten;
- Relevante Standaarden vinden via Architectuurinhoud en uitleggen wat de rol van standaarden is binnen de referentiearchitectuur NORA;
- De rol van de NORA Familie van architecturen in de publieke sector begrijpen en de voor hen relevante architecturen en kennisbronnen vinden:
 - De relatie beschrijven tussen de NORA en de verwante architecturen binnen de NORA Familie op landelijk en internationaal niveau;
 - De juiste architecturen identificeren die relevant zijn voor het eigen werk, vanuit inhoudelijk domein, keten, bestuurslaag en organisatie;
 - De rol van de community van architecten en de NORA Gebruikersraad begrijpen in relatie tot de referentiearchitectuur, de kennisdeling over inhoudelijke architectuuronderwerpen, de gereedschappen van de architect en het vak van overheidsarchitect;
 - Begrijpen welke rol architecturen, groepen, gebruikers en organisaties binnen de NORA Familie kunnen spelen in co-creatie en co-beheer van kennis;
- Motiveren waarom architectuurprincipes alleen effectief zijn als ze onderdeel zijn van bestuurlijke besluitvorming:
 - Beleidsdoelstellingen en wetgeving (Beleidskaders) vertalen naar architectuurkeuzes, met de NORA als verbindend kader;
 - Uitleggen hoe wettelijke eisen en beleidsambities worden vertaald naar NORA Kernwaarden, Kwaliteitsdoelen, Architectuurprincipes en Implicaties;
 - Deze vertaling gebruiken om implementatie- en ontwerpbeslissingen beter te begrijpen en te beoordelen;
 - Toelichten hoe architectuurprincipes worden opgenomen in governancekaders voor besluitvorming en prioritering;
- Dienstverlening analyseren als een systeem van interacties, of een keten van systemen van interacties, regels en ondersteunende voorzieningen;
- Reflecteren op de eigen rol in het versterken van de samenwerking tussen overheden.

Exameneisen en -specificatie

Om de leerdoelen af te dekken is de certificering opgedeeld in exameneisen. Deze exameneisen bestaan weer uit gespecificeerde examenspecificaties. Onderstaande tabel beschrijft de verschillende modules (exameneisen) en subonderwerpen (examenspecificaties). Daarnaast geeft het ook de weging aan, die de verhoudingen van de vragen die in het examen worden gesteld laat zien.

Nr	Specificatie	Gewicht
0.0	Introductie	Niet getoetst
0.1	Inhoudsopgave van de training	
0.2	Waarom NORA Architectuur training?	
0.3	De doelstellingen van deze training	
0.4	Examen	
1.0	DEEL 1: de referentie architectuur van de Nederlandse Overheid	30%
1.1	Referentiearchitectuur	
1.2	Wat is NORA?	
1.3	Referentie architectuur – definities	
1.4	Hoe draagt NORA bij aan de maatschappij?	
1.5	De besturing van Architectuur Digitale Overheid	
1.6	4 domeinen van de Generieke Digitale Infrastructuur	
1.7	NDS, Nederlandse Digitaliseringsstrategie	
1.8	NORA tijdslijn	
1.9	Verbindende Architectuur afspraken	
1.10	NORA Gebruikersraad	
1.11	Opdracht	
2.0	DEEL 2: Dienstverlening	20%
2.1	Overheidsdienstverlening	
2.2	Interactiemodel burger – overheid	
2.3	Basisconcept van Dienstverlening	
2.4	De dienst als essentiële uniforme schakel	
2.5	Dienstverlening en Diensten	
2.6	De dienstverlener	
2.7	De werkwijzen	
2.8	Het procesmodel	
2.9	De 5 generieke processen	
2.10	De 8 werkstromen of workflows	
2.11	Het basisconcept van Dienstverlening in de praktijk	
3.0	DEEL 3: Toepassen van NORA	30%
3.1	NORAonline.nl gebruikt Semantic MediaWiki met structuur door elementen	
3.2	Navigatie menubalk boven en Footer onderin, kennismodel	
3.3	Oefening: zoek werkbalk	

3.4	NORAonline rondleiding	
3.5	Voorbeeld van een pagina, de voorkant, het bewerken en de elementen	
3.6	Help, leer de help te gebruiken	
3.7	Landingspagina	
3.8	Gebruikersaccount en oefening account aanmaken en volgljst	
3.9	Hoe deel ik kennis, Nieuwe pagina aanmaken, Reageren en Wat is de Sandbox?	
3.10	NORA Vijflaagsmodel	
3.11	Architectuur Inhoud – Kernwaarden, Kwaliteitsdoelen, Architectuurprincipes, Implicaties	
3.12	Standaarden – Bouwstenen – Generieke functies	
3.13	Opdracht: wat is een PSA en waar staat het op NORAonline?	
4.0	DEEL 4: De NORA familie en initiatieven	20%
4.1	NORA Familie	
4.2	NORA en RORA	
4.3	4 onderdelen van deze Nederlandse boom	
4.4	DNA NORA Familie verbindt en samenhang van alle architecturen	
4.5	Meerwaarde samenspel	
4.6	Visie op dochters	
4.7	Domein, thema of onderwerp => Domein en keten architectuur	
4.8	Architectuur Iterationaal	
4.9	De European Interoperability Reference Architecture (EIRA) en EIF	
4.10	Initiatieven en organisaties	
4.11	NORA Vijflaagsmodel & TOGAF	
4.12	ArchiMate & NORA	
5.0	DEEL 5: De extra 7 instrumenten en 7 stappen	Niet getoetst
5.1	Benoem de huidige aanpak, WDMW (Pieter Hoekstra)	
5.2	Dynamisch oordeelsvormingsmodel (Froukje Wirtz)	
5.3	4 niveaus van ontkenning (Mellor en Sigmond)	
5.4	Polarisatie kaart 1: Eerste verkenning (Bart Brandsma)	
5.5	Polarisatie kaart 2: Rollen en posities (Bart Brandsma)	
5.6	Leefwereld versus Regiewereld (GebruikerCentraal en NORA)	
5.7	Intern op Orde, kaartenspel (NORA Expertgroep Dienstverlening)	
5.8	Tot slot de 7 stappen om tot gedragsverandering te komen	

CNORA Nederlandse Overheid Referentie Architectuur Training

NORA Architectuur training



The graphic features a blue header with the title 'NORA Architectuur training'. Below it, on the left, is a purple box labeled 'Nederlandse Overheid' and 'Referentie Architectuur' containing an illustration of an architectural model and people working at desks. To the right, a light blue box contains the year '2026' and the text 'NORA Familie is de community van architecten & architecturen', accompanied by an illustration of a group of stylized cats. At the bottom right, it says 'Auteur trainingsmateriaal : Pieter Hoekstra'. The footer includes a copyright notice for Van Haren Publishing BV and the CNORA logo.

Nederlandse Overheid

2026

NORA Familie is de community van architecten & architecturen

Referentie Architectuur

Auteur trainingsmateriaal : Pieter Hoekstra

©2026 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

CNORA

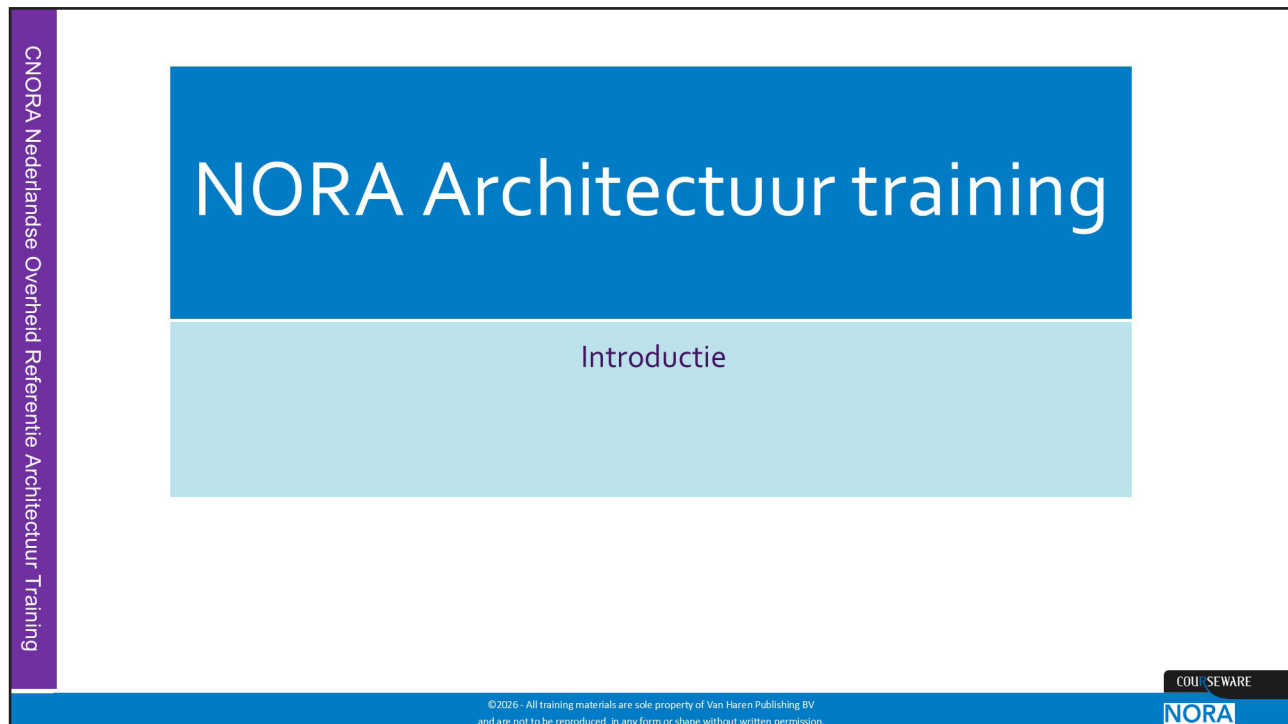
Versie 1.91

NORA licentie

Het auteursrecht van NORA behoort toe aan de Staat der Nederlanden.

Hergebruik van alle onderdelen van NORA is aan iedereen gelicenseerd en wordt aangemoedigd. Dit geldt ook voor commerciële doelen, zoals opleidingen en drukwerk. Bronvermelding en het in stand houden van de bedoeling is wel nodig, zoals uitgelegd in de standaard overeenkomst van: [Creative Commons 3.0 'Naamsvermelding, Geen Afgeleide Werken'](#) die op NORA rust.

In plaats van naamsvermelding van de Staat der Nederlanden, volstaat het noemen van "NORA", met verwijzing naar noraonline.nl.



Met dank aan:

Rudi de Keizer: (Referentie) Architectuur, sectoren en ketens, Standaarden, Brainstorm partner van het Mural bord bij de aanvang van het ontwerp van deze training

Robert van Wessel: Kernwaarden, Kwaliteitsdoelen, Architectuur Principes en Implicaties

Gerben Wulff: NORA als community platform Marieke Vos: Leerdoelstellingen

Eric Brouwer: Structuur, opzet en sparringspartner in de ontwikkeling van de Expertgroep Dienstverlening

Kees Keulemans: Verbinding met sleutelpersonen in de Publieke Dienstverlening Stichting SURVUZ:

Interactie model en grondslag onder het Basisconcept van Dienstverlening

Jan van Bon: Auteur van de USM-methode en sparringspartner in de ontwikkelingen van principes en practices in dienstverlening

NORA Expertgroep Dienstverlening: Klankbordgroep Nora: [Basisconcept van Dienstverlening - NORA Online](#)

Over de auteur:

Pieter Hoekstra is Projectleider en samensteller van de NORA Architectuur Training. Hij is sinds 2023 betrokken bij NORA als trekker van de NORA Expertgroep Dienstverlening. Al enkele jaren terug was er binnen NORA al eens gesproken om een training op te zetten, zodat NORA toegankelijker zou worden voor een grotere groep. En bij nader onderzoek bleek in de begin jaren van NORA een koffer te zijn ontwikkeld met trainingsslide en trainingsmateriaal. Maar die inhoud van de koffer bleef stilstaan, terwijl NORA online een bruisende ontwikkeling doormaakte. En het idee van een training is weer opgepakt, waarbij het idee ook goed aansloot bij de doelstelling van de Expertgroep Dienstverlening. Zie: https://www.noraonline.nl/wiki/Expertgroep_Dienstverlening

Wil je meer weten over de geschiedenis van het Basisconcept van Dienstverlening, kijk hier: https://www.noraonline.nl/wiki/Ontstaansgeschiedenis_Basisconcept_van_Dienstverlening

Lees op deze pagina over de NORA Architectuur training: https://www.noraonline.nl/wiki/NORA_Architectuur_Training

De rode draad in zijn werk is de brug maken tussen business en IT. Wat erachter zit, is vooral de brug maken tussen groepen en hun relatie onderling, de processen, technologie en hun werkwijze. Waarbij hij een unieke mix heeft gevonden van trainen, workshops, implementeren en verbeteren van de dienstverlening van organisaties.

Zijn loopbaan begon als trainer en IT-consultant bij Pink Elephant bij haar klant Shell. Vervolgens heeft hij ruim 10 jaar voor KLM gewerkt voor IT, Marketing en HR. In samenwerking met McKinsey heeft hij strategische projecten mogen doen, en intens ervaren hoe advieswerk werkt. Aansluitend de overstap gemaakt naar organisatieadviesbureau Quint Wellington Redwood (Quint, heet nu Eraneos), in rollen als trainer, projectleider en country manager België en Luxemburg.

Gefascineerd door het (dis)functioneren van groepen, een intensieve opleiding in groepsdynamica gevolgd (IPDP bij ProDev) met o.a. prof L. Vansina en S. Schruijer.

Vanuit deze combinatie van opleiding en ervaring heeft hij vanuit Begrip.be gewerkt voor klanten als KPMG (Norway), Vandemoortele, SAPI, ILIAS Solutions, One Logistics, KLM Royal Dutch Airlines, Thermo King, Colruyt, Heidelberg Cement, Somfy, Allianz, Creative Software (Sri Lanka), CMV Solutions, Rogers Corporation, 2steden-EZ (hospital), Jones Day, Exact, Philips, Gemeente Nuenen, Gemeente Bergen op Zoom, Unica, Gemeente Utrechtse Heuvelrug, Gemeente Amsterdam, Veiligheidsregio Friesland, Veiligheidsregio

Utrecht, Kuipers, Spotify en Revo

Motivatie

Mensen verder helpen en nieuwe inzichten aanreiken op vlak van groepsdynamica en dienstverlening op basis van hun knelpunten, is mijn drijfveer. Ik haal veel voldoening om vanuit de praktijk te handelen met bewezen methodes, en daarmee de situatie bij de klant als startpunt te nemen in de rol van trainer of coach.

Mijn persoonlijke blik

Terugkijkend op afgelopen NORA jaren, is dit wel de top 3 van mijn vragen geweest: Wat is precies een dienst? Heeft u een methode voor uw dienstverlening en wat betekent dat voor u als dienstverlener?

Hoe gemakkelijk organisaties weinig stilstaan bij wat nu precies een dienst is, hebben we vanuit de NORA Expertgroep Dienstverlening uitgelegd in dit filmpje (<https://vimeo.com/1037763809?share=copy#t=0>). Vaak is de term producteigenaar nog sterk ingeburgerd, terwijl ook een product een aantal handelingen nodig heeft, voordat die echt als een onderdeel van een dienst aangeboden kan worden. En hoe zit het met de ondersteuning?

Dienstverlening is een interactie tussen klant en leverancier, maar ook tussen bijvoorbeeld een burger en haar gemeente. En dat er nog partijen achter een gemeente zitten, betekent dat we bewust worden van een keten, die met goede afspraken gemanaged wordt.

Voor u als dienstverlener, is het de grootste uitdaging om meerdere diensten (of services) volgens afspraak te laten verlopen. En dat is niet alleen tussen klant en leverancier in de vorm van een SLA of een dienstverleningsovereenkomst. Er zijn daarbij intern ook afspraken die de standaardisatie bevorderen, zodat je beter op elkaar ingespeeld raakt, je resultaat voorspelbaarder wordt en de werkelijkheid eenduidig kan vastleggen in een registratie. En dat betekent ook dat je een service eigenaar nodig hebt, die bij de inrichting van de uitvoering samen met de procesmanagers aangeeft, wie doet wat. En ook dat is een afspraak.

Maar wat blijkt nu? We laten veel vrijheden toe bij het inrichten van de uitvoering van een service.

Gebruik je het basisconcept van Dienstverlening of WDMW (We Doen Maar Wat)? Ook bij triggers van een afnemer, zie je nog veel E-mail verkeer de standaardisatie omzeilen. Met een E-mail, heb je geen idee wat de status is, wie er mee bezig is en of we tijdig gereageerd hebben. Dat is anders als je er een case van maakt, met een oplosgroep en een status.

Voor duurzame oplossingen die kunnen worden geïntegreerd, hebben we afspraken nodig om onze services als geheel te beheren. Services vormen het zenuwstelsel van deze onderling afhankelijke samenleving. Als we ze niet integreren en beheren, raakt het systeem, net zoals in de natuur, in overflow of uit balans.

Een procesmodel met 5 processen en 8 workflows lijkt een mooie oplossing. Maar het aanreiken van deze bouwstenen is niet voldoende. Het gaat om gedragsverandering en daar heb je draagvlak, overtuiging en gemeenschappelijk inzicht voor nodig. En dat betekent stap voor stap met elkaar ook afspreken wat we precies bedoelen met welke woorden. Dus de betekenis van een service is belangrijk om af te spreken, maar ook de betekenis van een proces, procedure en werk-instructie. Hoe beter je dit met elkaar afspreekt, hoe professioneler een organisatie verloopt. Na deze training weet je ook de schatkamer te vinden, NORA Begrippenkader: https://www.noraonline.nl/wiki/NORA_Begrippenkader

En daarmee ga je samen de organisatie zien als een management systeem, waarbij je gestructureerde combinaties vastlegt van mensen, processen en hulpmiddelen, die routinematig de overeengekomen service leveren.

Service Integratie is wat we allemaal proberen te realiseren, en dat bereik je via een gedeelde architectuur. Het zorgt ervoor dat elke leverancier, elk proces en elke bron die betrokken is bij het leveren van een gedeeld resultaat, opereert binnen één uniforme beheerarchitectuur. Met het basisconcept van Dienstverlening realiseer je één set processen, één gedeelde logica, één hartslag. Het is een systeem van systemen, als een schakel in een ketting.

Stel dat we onze dienstverlening volgens afspraak laten verlopen, met een methodisch fundament, wat voor maatschappij zullen we dan worden? Dat bepaal jij, als jij ook enerzijds de gebruiker centraal zet, en anderzijds standaardiseert. Na deze training weet je dat we het dan over NAP01 en NAP08 hebben.

Vriendelijke groet,

Pieter Hoekstra

Inhoudsopgave van de training

Introductie

- Inhoudsopgave van de training
- Waarom NORA Architectuur training?
- De doelstellingen van deze training
- Examen

DEEL 1: De referentie architectuur van de Nederlandse Overheid

DEEL 2: Dienstverlening

DEEL 3: Toepassen van NORA

DEEL 4: De NORA familie en initiatieven

DEEL 5: De extra 7 instrumenten en 7 stappen



Introductie

- Inhoudsopgave van de training
- Waarom NORA Architectuur training?
- De doelstellingen van deze training
- Examen

DEEL 1: De referentie architectuur van de Nederlandse Overheid

- Referentiearchitectuur
- Wat is NORA?
- Referentie architectuur- definities
- Hoe draagt NORA bij aan de maatschappij?
- De besturing van Architectuur Digitale Overheid
- 4 domeinen van de Generieke Digitale Infrastructuur
- NDS, Nederlandse Digitaliseringsstrategie
- NORA tijdslijn
- Verbindende Architectuur afspraken
- NORA Gebruikersraad
- Opdracht

DEEL 2: Dienstverlening

- Overheidsdienstverlening
- Interactiemodel burger - overheid
- Basisconcept van Dienstverlening
- De dienst als essentiële uniforme schakel
- Dienstverlening en Diensten
- De dienstverlener
- De werkwijzen
- Het procesmodel
- De 5 generieke processen
- De 8 werkstromen of workflows
- Het basisconcept van Dienstverlening in de praktijk

DEEL 3: Toepassen van NORA

- NORAonline.nl gebruikt Semantic MediaWiki met structuur door elementen
- Navigatie menubalk boven en Footer onderin, kennismodel
- Oefening: zoek werkbalk
- NORAonline rondleiding
- Voorbeeld van een pagina, de voorkant, het bewerken en de elementen
- Help, leer de help te gebruiken
- Landingspagina
- Gebruikersaccount en oefening account aanmaken en volgijs
- Hoe deel ik kennis, Nieuwe pagina aanmaken, Reageren en Wat is de Sandbox?
- NORA Vijflaagsmodel
- Architectuur Inhoud- Kernwaarden, Kwaliteitsdoelen, Architectuurprincipes, Implicaties
- Standaarden- Bouwstenen- Generieke functies
- Opdracht: wat is een PSA en waar staat het op NORAonline?

Deel 4: De NORA familie en initiatieven

- NORA Familie
- NORA en RORA
- 4 onderdelen van deze Nederlandse boom
- DNA NORA Familie verbindt en samenhang van alle architecturen
- Meerwaarde samenspel
- Visie op dochters
- Domein, thema of onderwerp=> Domein en keten architectuur
- Architectuur Digitale Overheid (ADO)
- Architectuur internationaal
- De European Interoperability Reference Architecture (EIRA) en EIF
- Initiatieven en organisaties
- NORA Vijflaagsmodel & TOGAF
- ArchiMate & NORA

DEEL 5: De extra 7 instrumenten en 7 stappen

1. Benoem de huidige aanpak, WDMW (Pieter Hoekstra)
 2. Dynamisch oordeelsvormingsmodel (Froukje Wirtz)
 3. 4 niveaus van ontkenning (Mellor en Sigmond)
 4. Polarisatie kaart 1: Eerste verkenning (Bart Brandsma)
 5. Polarisatie kaart 2: Rollen en posities (Bart Brandsma)
 6. Leefwereld versus Regiewereld (GebruikerCentraal en NORA)
 7. Intern op Orde, kaartenspel (NORA Expertgroep Dienstverlening)
- Tot slot de 7 stappen om tot gedragsverandering te komen

Waarom NORA Architectuur training?

Deze architectuurtraining is bedoeld om NORA niet alleen te begrijpen, maar vooral ook **toe te passen** in projecten en samenwerking rond digitale overheidsdienstverlening. De training helpt je om ontwerpkeuzes beter te onderbouwen, diensten over organisatiegrenzen heen op elkaar af te stemmen en architectuurprincipes te vertalen naar governance en uitvoering.



Doel

Het uitdragen van het gedachtegoed van de NORA en het leren gebruiken van de NORA online website, middels een NORA Architectuur Training, waarmee inzicht wordt aangeboden in publieke dienstverlening en hoe tussen en binnen overheidsorganisaties diensten op een uniforme wijze georganiseerd zijn, ten behoeve van een verbeterde samenwerking tussen alle betrokken actoren en een doelmatige en doeltreffende uitvoering.

Ter aanvulling:

- Kennis delen
- Zorgen dat NORA bekender wordt
- Meer mensen bij NORA betrekken

Beschrijving

Het idee was al eerder gelanceerd door Van Haren Publishing om samen met NORA, een boek uit te brengen. Dit idee is opnieuw opgepakt en in overleg met diverse partijen uitgekomen op een training, een NORA Architectuur Training. Ook Capgemini Academy is van de partij, zij hebben momenteel het contract met de overheid om een training ook daadwerkelijk aan te kunnen bieden. De [Expertgroep Dienstverlening](#) houdt zich bezig met het toepassen, doorontwikkelen en uitdragen van het [Basisconcept van Dienstverlening](#).

Vanuit de Expertgroep Dienstverlening is één van doelstellingen om het Basisconcept van Dienstverlening en de NORA bekender te maken middels een training. Deze elementen hebben samen er toe geleid om een start te maken met de ontwikkeling en aanbieden van deze training. Wil je meer weten over deze training of wil je betrokken zijn bij de totstandkoming, neem contact op met [Pieter Hoekstra](#).

Verantwoordelijkheden

De NORA is hiermee niet verantwoordelijk voor deze training. De uitvoering van de training gebeurt door Education Partners van Van Haren Group, zoals Capgemini. Zij staat garant voor de selectie van de trainers en de kwaliteitsbewaking van de uitvoering. De inhoud van de training heeft wel een duidelijke relatie met de NORA. De projectleider is verantwoordelijk voor het uitwerken van de leerdoelstellingen in trainingsmateriaal waarbij de content in lijn is met de NORA online website. Ook zal er periodiek een update plaatsvinden zodat de training in lijn blijft met de NORA online website.

Doelgroep

De doelgroep van deze training betreft architecten en collega's uit de publieke sector die de overheidsdienstverlening op een hoger plan willen trekken. De doelgroep bestaat uit deze functies in de publieke sector of leveranciers aan de publieke sector:

Architecten in de publieke sector- werkzaam binnen gemeenten, uitvoeringsorganisaties, of ministeries;
Informatiemanagers en functioneel beheerders - die verantwoordelijk zijn voor inrichting en samenhang van gegevens en processen;

Proces- en projectleiders - betrokken bij digitale dienstverlening of ketensamenwerking;

Beleidsadviseurs die architectuur gebruiken als instrument voor bestuurlijke besluitvorming;

CIO's en CDO's- de positie en rol van architectuur en specifiek de NORA, en de standaarden op datagebied.

En wat zijn de doelstellingen van deze training?

Het uitdragen van het gedachtegoed van de NORA en het leren gebruiken van de NORA online website. Inzichten aanbieden in de publieke dienstverlening zowel tussen als binnen overheidsorganisaties. Leren onderscheid te maken in diensten, dienstverlening en dienstverlener, zodat alle diensten op een uniforme wijze georganiseerd zijn. Wat we vandaag doen:

- Kennis delen, waardoor je sneller en beter kan dienstverlenen
- Zorgen dat NORA bekender wordt
- Meer mensen bij NORA betrekken



Leerdoelen

Hieronder staan de leerdoelen verwoord. Na afloop van de training kan de deelnemer... het begrip architectuur in een organisatorische dienstverlenende context uitleggen en duiden hoe de NORA hierin past.

het kennis- & community-platform noraonline.nl vinden en gebruiken:

Het aanmaken van een account met profiel, inclusief het volgen van pagina's gebruik maken van navigatie en structuur om informatie te vinden duiden van afzender, status en bruikbaarheid van informatie met het [Informatiepaneel](#) onderaan elke pagina reageren op wat je leest via [SmartComments](#) of in direct contact met de contactpersoon van een pagina actief kennis delen als [gebruiker](#) van noraonline

de rol van NORA als [referentiearchitectuur](#) in Nederland begrijpen en de belangrijkste onderdelen benoemen en toepassen:

de vier niveaus van [Verbindende Architectuurafspraken](#) beschrijven.

de NORA [Kernwaarden van Dienstverlening](#) en de NORA [Kwaliteitsdoelen](#) koppelen aan beleidsdoelstellingen.

de bijbehorende [Architectuurprincipes](#) inclusief hun [implicaties](#) vinden.

het [NORA Vijflaagsmodel](#) en haar vijf architectuurlagen toepassen op eigen vraagstukken in ketens of projecten.

relevante [Standaarden](#) vinden via [Architectuurinhoud](#) en uitleggen wat de rol van standaarden is binnen de referentiearchitectuur NORA.

de rol van de [NORA Familie](#) van architecturen in de publieke sector begrijpen en de voor hen relevante architecturen en kennisbronnen vinden:

de relatie beschrijven tussen de NORA en de verwante architecturen binnen de [NORA Familie](#) op landelijk en internationaal niveau.

de juiste architecturen identificeren die relevant zijn voor het eigen werk, vanuit inhoudelijk domein, keten, bestuurslaag en organisatie

de rol van de community van architecten en de [NORA Gebruikersraad](#) begrijpen in relatie tot de referentiearchitectuur, de kennisdeling over [Inhoudelijke architectuuronderwerpen](#), [gereedenschappen van de architect](#) en [het vak van overheidsarchitect](#)

begrijpen welke rol architecturen, groepen, gebruikers en organisaties binnen de NORA Familie kunnen spelen in co-creatie en co-beheer van kennis.

motiveren waarom architectuurprincipes alleen effectief zijn als ze onderdeel zijn van bestuurlijke besluitvorming:

- beleidsdoelstellingen en wetgeving ([Beleidskaders](#)) vertalen naar architectuurkeuzes, met de NORA als verbindend kader.
- uitleggen hoe wettelijke eisen en beleidsambities worden vertaald naar NORA Kernwaarden, Kwaliteitsdoelen, Architectuurprincipes en Implicaties.

deze vertaling gebruiken om implementatie- en ontwerpbeslissingen beter te begrijpen en te beoordelen.

architectuurprincipes vertalen naar governance- en implementatiebeslissingen.

toelichten hoe architectuurprincipes worden opgenomen in governance-kaders voor besluitvorming en prioritering.

[Dienstverlening](#) analyseren als een systeem van interacties (of keten van systemen van interacties), regels en ondersteunende voorzieningen.

reflecteren op de eigen rol in het versterken van samenwerking tussen overheden.

Examen NORA Foundation

- Aantal vragen: 40 meerkeuze vragen, zonder giscorrectie
- Slagingscore: minimaal 26 van de 40 vragen goed
- Soort examen: Gesloten boek
- Deelname aan NORA Architectuur training plus het doornemen van de lesstof is vereist.
- Geslaagd, mag de Certified NORA Foundation batch delen.



Zie ook de syllabus. De batch kan online gedeeld worden op bijvoorbeeld LinkedIn voor de deelnemers die na de training ook succesvol het examen doorlopen hebben.

De referentie architectuur van de Nederlandse Overheid

Deel 1

©2026 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

COURSEWARE
NORA

Inhoudsopgave van de training

DEEL 1: De referentie architectuur van de Nederlandse Overheid

- Referentiearchitectuur
- Wat is NORA?
- Referentie architectuur – definities
- Hoe draagt NORA bij aan de maatschappij?
- De besturing van Architectuur Digitale Overheid
- 4 domeinen van de Generieke Digitale Infrastructuur
- NDS, Nederlandse Digitaliseringsstrategie
- NORA tijdslijn
- Verbindende Architectuur afspraken
- NORA Gebruikersraad
- Opdracht



Introductie

- Inhoudsopgave van de training
- Waarom NORA Architectuur training?
- De doelstellingen van deze training
- Examen

DEEL 1: De referentie architectuur van de Nederlandse Overheid

- Referentiearchitectuur
- Wat is NORA?
- Referentie architectuur- definities
- Hoe draagt NORA bij aan de maatschappij?
- De besturing van Architectuur Digitale Overheid
- 4 domeinen van de Generieke Digitale Infrastructuur
- NDS, Nederlandse Digitaliseringsstrategie
- NORA tijdslijn
- Verbindende Architectuur afspraken
- NORA Gebruikersraad
- Opdracht

DEEL 2: Dienstverlening

- Overheidsdienstverlening
- Interactiemodel burger - overheid
- Basisconcept van Dienstverlening
- De dienst als essentiële uniforme schakel
- Dienstverlening en Diensten
- De dienstverlener
- De werkwijzen
- Het procesmodel
- De 5 generieke processen
- De 8 werkstromen of workflows
- Het basisconcept van Dienstverlening in de praktijk

DEEL 3: Toepassen van NORA

- NORAonline.nl gebruikt Semantic MediaWiki met structuur door elementen
- Navigatie menubalk boven en Footer onderin, kennismodel
- Oefening: zoek werkbalk
- NORAonline rondleiding
- Voorbeeld van een pagina, de voorkant, het bewerken en de elementen
- Help, leer de help te gebruiken
- Landingspagina
- Gebruikersaccount en oefening account aanmaken en volglijst
- Hoe deel ik kennis, Nieuwe pagina aanmaken, Reageren en Wat is de Sandbox?
- NORA Vijflaagsmodel
- Architectuur Inhoud- Kernwaarden, Kwaliteitsdoelen, Architectuurprincipes, Implicaties
- Standaarden- Bouwstenen- Generieke functies
- Opdracht: wat is een PSA en waar staat het op NORAonline?

Deel 4: De NORA familie en initiatieven

- NORA Familie
- NORA en RORA
- 4 onderdelen van deze Nederlandse boom
- DNA NORA Familie verbindt en samenhang van alle architecturen
- Meerwaarde samenspel
- Visie op dochters
- Domein, thema of onderwerp=> Domein en keten architectuur
- Architectuur Digitale Overheid (ADO)
- Architectuur Internationaal
- De European Interoperability Reference Architecture (EIRA) en EIF
- Initiatieven en organisaties
- NORA Vijflaagsmodel & TOGAF
- ArchiMate & NORA

DEEL 5: De extra 7 instrumenten en 7 stappen

1. Benoem de huidige aanpak, WDMW (Pieter Hoekstra)
 2. Dynamisch oordeelsvormingsmodel (Froukje Wirtz)
 3. 4 niveaus van ontkenning (Mellor en Sigmond)
 4. Polarisatie kaart 1: Eerste verkenning (Bart Brandsma)
 5. Polarisatie kaart 2: Rollen en posities (Bart Brandsma)
 6. Leefwereld versus Regiewereld (GebruikerCentraal en NORA)
 7. Intern op Orde, kaartenspel (NORA Expertgroep Dienstverlening)
- Tot slot de 7 stappen om tot gedragsverandering te komen

Referentiearchitectuur (NORA)

NORA Referentiearchitectuur

- **Wat is het?** NORA is een **herbruikbare architectuur**, gebaseerd op ervaringen uit de praktijk. Het is een **landelijk afsprakenstelsel** voor de inrichting van publieke digitale dienstverlening.
- **Kenmerken:** Het is **abstract, generiek en niet-verplichtend**, maar wel een **norm**. Het biedt de 'waarom' (principes) en 'wat' (modellen, standaarden, bouwstenen) voor de hele overheid.
- **Doel:** Zorgen voor samenhang, hergebruik van kennis, interoperabiliteit en kwaliteit bij overheidsorganisaties.
- **Voorbeeld:** NORA of dochterarchitecturen zoals GEMMA (gemeenten) of PETRA (provincies).



NORA is de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur, het voorbeeld dat alle overheidsorganisaties kunnen gebruiken bij het vorm geven en inrichten van hun dienstverlening.

De dienstverlening van de overheid kent veel verschillende aspecten. Daarom bestaan er naast de NORA tal van (referentie)architecturen die een uitwerking geven van een deel van die werkelijkheid: een domein, een organisatie, een thema, een systeem enz.

De uitdaging is om de samenhang tussen al die verschillende aspecten en architecturen te zien én te behouden: wat passend is in de eigen context, moet ook blijven aansluiten op de rest van de publieke sector.

Gebruik van het NORA Vijflaagsmodel helpt daarbij: het is een architectuur-uitwerking die de basis vormt voor veel van die (referentie)architecturen. Het biedt overheidsarchitecten een gemeenschappelijke aanpak en taal om praktijkkennis en inzichten in samenhang te structureren en met iedereen te delen. Daarnaast helpt het overheidsarchitecten om de kennis uit hun praktijk en werkterrein in samenhang te presenteren. En het biedt ons, als architecten-community, inzicht in de raakvlakken en overlap tussen architectuurproducten.

In 2004 bestond er nog geen NORA en toen heeft Guido Bayens de noodzaak daarvan aangekaart bij BZK en ICTU. Hij is daarmee een grondlegger van de NORA.

Link

https://www.noraonline.nl/wiki/Advies_van_Guido_Bayens_beschouwd_van_uit_de_NORA_Gebruikersraad

In september 2025 presenteerde Guide Bayens zijn advies bij zijn afscheid als voorzitter van de Architectuurraad GDI/DO, een adviesrapport waarin hij zijn visie gaf op de toekomst van de Architectuur Digitale Overheid. Het advies richt zich op de architectuurfunctie voor de Digitale Overheid. Daarmee is duidelijk dat het niet uitsluitend over de NORA of NORA Gebruikersraad gaat, maar nadrukkelijk ook over de Architectuurraad GDI/DO. Tegelijkertijd blijft onduidelijk of deze architectuurfunctie de gehele Nederlandse Overheid omvat. De relatie met de architectuurfunctie in domeinen als Zorg, Onderwijs en ander domeinen blijft hierbij onderbelicht.

Het rapport legt sterk de nadruk op governance vanuit de Digitale Overheid. Die voorgestelde governance is zwaar aangezet, met een formele Architectuurraad die aanzienlijke bevoegdheden zou krijgen. Onduidelijk blijft echter wat het doel en het mandaat van deze Architectuurraad GDI/DO is: waarop kan deze worden aangesproken door de bestuurders van de verschillende domeinen?

Volgens Kees Keulemans (BZK) is het van belang om het advies in de juiste context te zien. Hij geeft aan dat Guido Bayens de Architectuur Digitale Overheid aanzienlijk verder heeft gebracht. BZK/Bureau Architectuur heeft hem gevraagd zijn inzichten en lessen van de afgelopen jaren te delen.

Mogelijk leggen we nu te veel nadruk op de governance en kijken we te veel vanuit onze persoonlijke voorkeuren. Wellicht zullen we meer naar de inhoud moeten kijken.

Daar zijn velen het mee eens: laten we vooral blijven kijken hoe we de architectuur op inhoud verder kunnen brengen. De ADO en NORA hebben elk apart architecturen ontwikkeld en daar zit nu overlap in die eruit moet.

Vanuit het perspectief van de samenleving is één consistente architectuur voor de overheid(sdienstverlening) wenselijk. Dat kan alleen worden bereikt door samen op te trekken en daar aan te werken. Hoewel dit al enkele jaren wordt onderschreven, komt de samenwerking onvoldoende van de grond. Telkens worden nieuwe onderwerpen bij de ADO opgepakt, zonder structurele afstemming.

Wat is NORA?

Een referentie architectuur om **digitale dienstverlening** en **ketensamenwerking** te verbeteren. Richt zich op de **publieke sector** als geheel en geldt dus voor alle sectoren en bestuurslagen.

Juli 2008 beslist de kamer: Voor de overheid als geheel geldt de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA) als norm.

BZK DO is **eigenaar**, ICTU is **beheerder**.



Vele **NORA communities** zijn in thema's georganiseerd. **NORA 'dochters'** zijn architecturen die aansluiten bij de NORA. Bijvoorbeeld: [GEMMA](#) en [KarWel](#). **NORA gebruikersraad** is inhoudelijk opdrachtgever bij de instandhouding en doorontwikkeling.



NORA Nederlandse Overheid Referentie Architectuur
 BZK DO (**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**, Digitale Overheid)
 ICTU staat voor **ICT-Uitvoeringsorganisatie**
 GEMMA **Gemeentelijke Model Architectuur**
 KarWel (**Ketenarchitectuur Werk en Inkomen**)

- NORA is een stelsel van afspraken en standaarden om de **digitale dienstverlening** en **ketensamenwerking** in de publieke sector te verbeteren. Betere samenwerking leidt tot een betere dienstverlening. NORA heeft momenteel 10 Basisprincipes en 38 Afgeleide Principes (zie [bijlage A](#)).
- De NORA richt zich op de publieke sector in het geheel en geldt dus voor alle domeinen en bestuurslagen.
- De NORA is een interbestuurlijk afsprakenstelsel. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is **eigenaar**. Het gemandateerd opdrachtgeverschap ligt bij de Directie Digitale Overheid (DO).
- De NORA is bindend voorgeschreven bij het (her-)ontwerp van digitale diensten, voor alle overheidslagen en in alle sectoren van de publieke sector. [\(CB\) Kamerstuk 26643, nr. 1281 Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)
- Om die kern heen groeide een **community** waarin de kennis en ervaring van architecten, projectleiders, beleidsadviseurs en specialisten bij elkaar komt. Zo wordt NORA aangepast aan de nieuwste inzichten en ontwikkelingen (uitwerking thema's) en wordt samengewerkt om praktijkproblemen op te lossen waarbij gebruik gemaakt wordt van elkaars expertise.
- BZK DO is eigenaar van NORA en NORA beheer en de doorontwikkeling is sinds 2011 belegd bij ICTU. ICTU is een onafhankelijke advies- en projectenorganisatie binnen de overheid.