

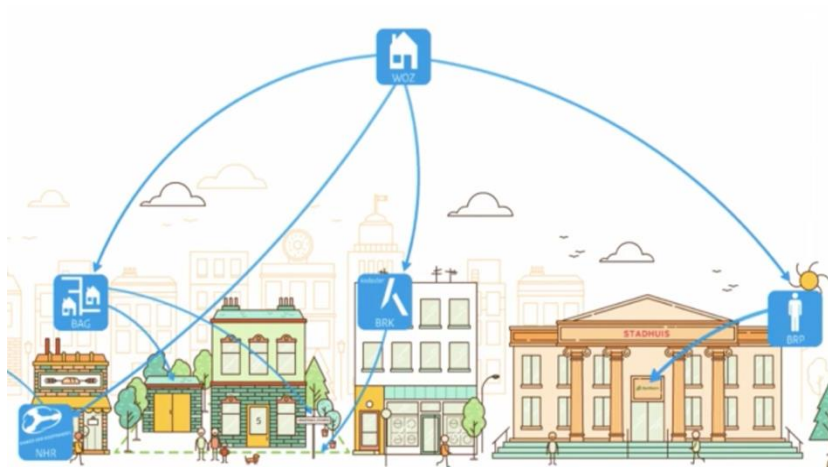


Ministerie van Financiën



WAARDERINGSKAMER

VERSIE: 2018.1.0
DIENST NIVEAU-OVEREENKOMST LV WOZ
PERIODE 2019-2021



DIENSTNIVEAU OVEREENKOMST LV WOZ PERIODE 2019-2021

Versie: 2018.1.0

Versiehistorie

In de periode 2017-2018 is gestart met de Doorontwikkeling van de LV WOZ waarbij de werking en onderhoudbaarheid van de applicatie (dienst) centraal staat. Ook werd in 2018 de laatste gemeente (bronhouder) aangesloten op de LV WOZ.

Er is door partijen ervaring opgedaan bij het eerste serieus gebruik van de LV WOZ. Deze ervaring en het voortschrijdend inzicht rond de doorontwikkeling zijn reden een update van de DNO-afspraken te maken en revisie van dit "levende" document uit te brengen. Belangrijkste verschil met de voorgaande DNO is dat deze DNO de rollen van de drie partijen (Ministerie van Financiën, Kadaster en Waarderingskamer) beschrijft en dat de beschrijving van te behalen eisen (KPI's) scherp is vastgesteld.

De voorliggende versie 2018.1.0, vervangt versie 2.0.1 uit 2016.

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
1.0	7 januari 2013	Anja Smorenborg	Versie 0.99 is in de vergadering van de WK van 22-11-2012 vastgesteld, waarna de versie is omgezet in 1.0
1.1	20 juni 2013	Ruud Kathmann	Versie met tekstuele correctie te publiceren na vergadering Waarderingskamer van 20 juni 2013.
1.9	27 april 2016	Anja Smorenborg, Janette Storm	Herziening i.v.m. definitieve inrichting beheerfase
2.0	21 september 2016	Anja Smorenborg Janette Storm	Toevoeging alinea 7.23, n.a.v. verzoek CGU Waarderingskamer en gereed making voor ondertekening Aanvulling teksten n.a.v. vergadering Waarderingskamer
2018.0.10 concept	22 mei 2019	Pieter Eshuis	Update en vereenvoudiging met input van Jan Gieskes en Ruud Kathmann (Waarderingskamer) en Peter van den Heuij (Ministerie van Financiën).
2018.0.11 concept	16 oktober 2018	Arjen van den Hoek	Opmerkingen en wijzigingen van Jan Gieskes en Taco Braber verwerkt
2018.0.12	24 oktober 2018	Pieter Eshuis	Opmerkingen Jan Gieskes, Peter van den Heuij verwerkt.
2018.1.0	11 december 2018	Pieter Eshuis	Akkoord bevonden in dienstoverleg van 11 november 2018 (ministerie van Financiën, Waarderingskamer, Kadaster)



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
3 van 32

Inhoudsopgave

1	OVER DEZE DNO.....	5
1.1	INLEIDING.....	5
1.2	DE LV WOZ IS ONDERDEEL VAN HET STELSEL VAN BASISREGISTRATIES.....	7
1.3	DOELGROEPEN LV WOZ.....	7
1.4	DOELSTELLING DIENST NIVEAU-OVEREENKOMST.....	8
1.5	BESTURING EN GOVERNANCE.....	8
1.6	LOOPTIJD OVEREENKOMST.....	10
1.7	VERANTWOORDING/RAPPORTAGES.....	12
2	EISEN AAN DE LV WOZ.....	13
2.1	SCOPE LV WOZ.....	13
2.2	BEHEERASPECTEN.....	13
2.3	FUNCTIONELE EISEN AAN DE LV WOZ PER JANUARI 2019.....	15
2.4	LV WOZ PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	15
2.5	NIET FUNCTIONELE EISEN AAN DE LV WOZ.....	16
3	DIENSTEN VAN HET KADASTER IN HET KADER VAN DE LV WOZ.....	18
3.1	DIENSTVERLENING.....	18
3.2	CONTINUOUS DELIVERY (RELEASES).....	19
3.3	ONTWIKKELING EN FUNCTIONELE VERANDERINGEN (CHANGES).....	19
3.4	FOCUS PERIODE 2019-2021.....	20
3.5	INVULLING DIENSTEN EN PRODUCTEN.....	21
3.6	COMMUNICATIE/CONNECTIVITEIT MET DE LV WOZ (KOPPELVLAK).....	21
3.7	DATA INTEGRITEIT.....	22
3.8	SECURITY.....	23
3.9	SERVICE NIVEAU IT DIENSTEN VAN DE LV WOZ.....	24
3.10	GENERIEKE SERVICE NIVEAUS EN OPSTELLING.....	25
4	KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S).....	28
4.1	DIENSTVERLENING.....	28
4.2	BESCHIKBAARHEID VAN DE IT DIENSTEN.....	29
4.3	PERFORMANCE VAN DE IT DIENSTEN.....	29
5	ONDERTEKENING.....	31
6	BIJLAGEN.....	32
6.1	KORTE OMSCHRIJVING VAN DE PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	32
6.2	BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	33

1 Over deze DNO

1.1 Inleiding

Op 31 juli 2018 is na een aansluitproces van vier jaar de laatste gemeente aangesloten op de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ). Vanaf 5 augustus 2018 bevat het loket voor openbare WOZ-waarden (www.wozwaardeloket.nl) de WOZ-waarden en andere gegevens van alle woningen. In juni 2018 heeft de Waarderingskamer met het Kadaster afspraken gemaakt over het continueren van de levering van Stuf-WOZ bestanden tot in 2020. Dat betekent dat het nu een goed moment is om de laatste versie van de Dienst Niveau Overeenkomst (DNO), die dateert uit 2016, die het ministerie van Financiën als eigenaar met het Kadaster als opdrachtnemer heeft gesloten. Dit is ook een kans om het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) dat geldt tussen Kadaster en Waarderingskamer op te nemen in deze DNO. De laatste versie van dit document is ook uit 2016. Aangezien de drie partijen samen verantwoordelijk zijn voor veel zaken rond de LV WOZ en het waardeloket is het logischer om alle afspraken bijeen te brengen in één document dat in elk geval moet gelden tot het einde van de levering van de Stuf-WOZ bestanden.

Het doel van de onderhavige DNO LV WOZ is dus vooral het vastleggen van afspraken tussen opdrachtgever (Ministerie van Financiën), gebruikersorganisaties, de beheerorganisatie (het Kadaster) en de Waarderingskamer.

Daarnaast heeft de DNO tot doel om, met name bronhouders en afnemers (en hun toeleveranciers), meer duidelijkheid te geven over wat zij wel en niet van de beheerder van de LV WOZ kunnen verwachten.

Complexiteit van het stelsel van basisregistraties

Bij de start van de bouw van de LV WOZ is complexiteit van deze basisvoorziening onderkend. Daarom is er aanvankelijk gekozen voor een projectmatige aanpak met Ministerie van Financiën als opdrachtgever, Waarderingskamer als adviseur van het ministerie, Gouw IT als bouwer en Kadaster als Exploitatie Beheerder. Na oplevering van de LV WOZ is de complexiteit toegenomen vanwege uitbreiding van functionaliteit (o.a. toevoeging van WOZ waardeloket), een toenemend aantal aangesloten gemeenten en daarmee van bevragingen van de LV WOZ.

Niet alleen het WOZ-domein is complex. De LV WOZ als onderdeel van het stelsel van basisregistraties is eveneens complex en kent veel dynamiek. Een dynamiek die te maken heeft met technische ontwikkelingen zoals de toepassing en aanpassingen van de generieke voorzieningen, het doorgroeien van het stelsel naar de beoogde einddoelstelling, de veranderende opvattingen over de rijksbrede governance van het stelsel en de financiering ervan én de veranderende eisen op het gebied van open data en privacy.

Ervaringen leiden tot bijstelling van de DNO-overeenkomst

De afgelopen jaren zijn die ontwikkelingen beheerst door naast de bestaande verantwoordelijkheidsverdeling tussen Ministerie van Financiën, Waarderingskamer en Kadaster te werken met een projectmatige aanpak. Nu we meer in een structurele situatie terecht komen, is dat de aanleiding om de DNO-overeenkomst opnieuw tegen het licht te houden. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de inmiddels jarenlange ervaring met de LV WOZ in de praktijk. De uitdagingen rond deze voorziening blijken constant en het consequent gebruik van de afgesproken standaarden en overheidsvoorzieningen is ook een structurele activiteit.

Onderhoud is blijvend investeren

Een van die ervaringen was dat, wil de LV WOZ goed kunnen werken, de gehele keten van informatie-uitwisseling op orde moet zijn (incl. technologie componenten). Een andere ervaring is dat er regie nodig is om de keten te laten functioneren. Die noodzaak neemt toe naarmate de omgeving dynamisch is.

Een fundamentele ervaring is dat de wat meer klassieke benadering van het ontwikkelen van een geautomatiseerd systeem om dat vervolgens in productie te brengen en over te dragen aan beheer bij de LV niet goed in de huidige tijd past. Zoals geschetst is de LV WOZ onderdeel van het stelsel van basisregistraties én is er sprake van een keten en dat maakt dat er een noodzaak bestaat continu te investeren in doorontwikkeling. Juist die combinatie van investeren en beheren maakt dat de DNO van de LV WOZ een bredere reikwijdte moet hebben dan uitsluitend het stellen van eisen aan de exploitatie. De noodzaak tot continu investeren, die in de DNO tot uitdrukking komt, vloeit ook voort uit de volgende ontwikkelingen die we op ons af zien komen:

- doorontwikkeling stelsel
- doorontwikkeling standaarden en generieke overheidsvoorzieningen
- optimaliseren LV WOZ
- technische ontwikkelingen
- beleidsmatige wijzigingen (open-data versus privacy)

LV WOZ zal moeten worden aangepast als generieke voorzieningen veranderen. Wanneer het stelsel meer functionaliteit biedt, kan mogelijk een deel van de huidige functionaliteit van de LV WOZ worden overgeheveld/ afgebouwd.

Bij de aansluiting van gemeenten bleek dat de klassieke rol van uitsluitend operationeel beheer van het Kadaster te beperkt is om in (alle) gevallen adequaat te kunnen optreden. Deze rol is dan ook verbreed. Verschillende marktpartijen ondersteunen gemeenten. Als er zich problemen voordoen ontstaan die in de driehoek LV WOZ, applicaties van marktpartijen en operationele systemen bij de desbetreffende gemeente. In de praktijk is dit veel meer dan een "driehoek". Door (ICT) samenwerkingsorganisaties, clouddiensten voor beveiligd berichtenverkeer en het feit dat diverse dienstverleners actief zijn wordt overleg en operationeel beheer steeds complexer. Het Kadaster heeft in het overleg met al deze betrokken partijen een eigen verantwoordelijkheid en de kaders voor de verantwoordelijkheid volgen uit de wettelijke taak. Gebleken is dat het belangrijk is de gehele WOZ keten in de beschouwing te betrekken, immers de zwakste schakel bepaalt het al dan niet werken van de dienst.

Ontwikkelingen op automatiseringsgebied gaan in een hoog tempo. Met de toename van zware en complexe systemen is het gangbaar geworden in de systeemarchitectuur gelaagdheid aan te brengen en een onderscheid te maken in input, verwerking en opvraging. Tegelijkertijd is er ook een aantal belangrijke bouwprincipes te weten modulair bouwen in combinatie met de te onderscheiden elementen. Het voorgaande moet leiden tot goed onderhoudbare flexibele systemen. De LV WOZ is ook volgens deze principes ontworpen en gebouwd.

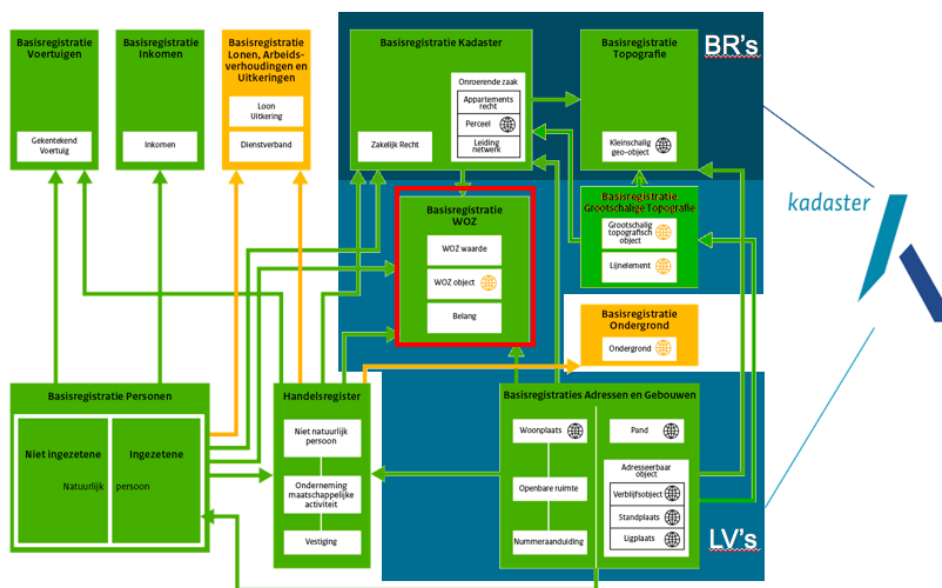
De gebruikte platformen, operating systemen, databasemanagementsystemen en vooral ook beveiligingsvoorzieningen moeten steeds afgestemd zijn op de actuele stand van de techniek om te blijven voldoen aan bijvoorbeeld de gestelde eisen op het terrein van informatieveiligheid. Het in verband hiermee

continu actueel houden van de ICT-infrastructuur heeft ook gevolgen voor het gebouwde systeem, omdat dit ook aangepast moet worden aan de eisen en beschikbare voorzieningen binnen de ICT-infrastructuur.

Beleidsmatige ontwikkelingen zijn doorlopend aan de orde. In het kader van het WOZ-domein is met name de discussie over doorwerking open-data en big data belangrijk alsmede de wijze waarop met privacybescherming moet worden omgegaan.

1.2 De LV WOZ is onderdeel van het Stelsel van Basisregistraties

Het kabinet heeft een aantal basisregistraties aangewezen die vitale overheidsgegevens bevatten. Het betreft de gegevens die intensief worden gebruikt in meerdere beleids-, uitvoerings- en handhavingketens door een groot aantal organisaties. De gegevens in deze registraties moeten kwalitatief beter en toegankelijker worden. De basisregistraties zijn in een samenhangend stelsel samengebracht. Het ministerie van Financiën is binnen dit stelsel verantwoordelijk voor de Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken (Basisregistratie WOZ) en daarmee voor de Landelijke Voorziening Waarde Onroerende Zaken (LV WOZ).



De LV WOZ is een systeem, waarin een kopie van de WOZ-gegevens van de bronhouders, de gemeenten, op een centrale plek worden opgeslagen. Hiermee worden de WOZ-gegevens ontsloten voor geautoriseerde afnemers. De bronhouders zijn verantwoordelijk voor de opname van de gegevens in de LV WOZ en voor de kwaliteit daarvan.

1.3 Doelgroepen LV WOZ

De doelgroep van deze DNO bestaat uit het Ministerie van Financiën, de Waarderingskamer, het Kadaster (als beheerder van de LV WOZ), de bronhouders (gemeenten), afnemers die betrokken zijn bij de uitvoering van de WOZ en overige partijen binnen het stelsel van basisregistraties, zoals VNG Realisatie, als hoeder van de kwaliteit en binnengemeentelijke processen en Logius als beheerder van de digivoorzieningen en standaarden.

Bij het besturen, inrichten en gebruiken van de WOZ zijn de volgende partijen van belang:

- De Minister van Financiën en medewerkers van het ministerie van Financiën.

- De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en medewerkers van het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.
- De Waarderingskamer.
- Het Kadaster.
- Bronhouders (gemeenten).
- Afnemers (Primaire, Secundaire en Tertiaire afnemers).
- Softwareleveranciers (van WOZ-applicaties).
- Logius (als beheerder van de gebruikte digivoorzieningen en MijnOverheid.nl).
- VNG Realisatie (als beheerder van de StUF standaard)

1.4 Doelstelling Dienst Niveau-Overeenkomst

De ontwikkeling en het operationeel beheer alsmede de hosting van de LV WOZ ligt bij het Kadaster. In dit document worden de verantwoordelijkheden rond de (LV WOZ) beschreven en wordt waar relevant ingegaan op de ketenprocessen, die zich vooral tussen partijen afspelen. Deze beschrijving is gebaseerd op de functionele eisen die worden gesteld aan de LV WOZ in de Catalogus WOZ-gegevens voor afnemers en het Sectormodel WOZ (gebaseerd op de StUF standaard).

Processen die voornamelijk of geheel bij één partij worden uitgevoerd en onder verantwoordelijkheid van die partij vallen, worden hier verder niet beschreven. Er wordt in dat geval verwezen naar reeds bestaande of specifiek te maken documentatie.

Ook beschrijft deze DNO eisen (in de vorm van KPI's, kritieke prestatie indicatoren) die gesteld worden aan de functionaliteit en bijbehorende dienstverlening LV WOZ. Het document is kader stellend voor de beheerorganisatie en voor de gebruikersorganisaties die gebruik willen maken van de LV WOZ.

1.5 Besturing en governance

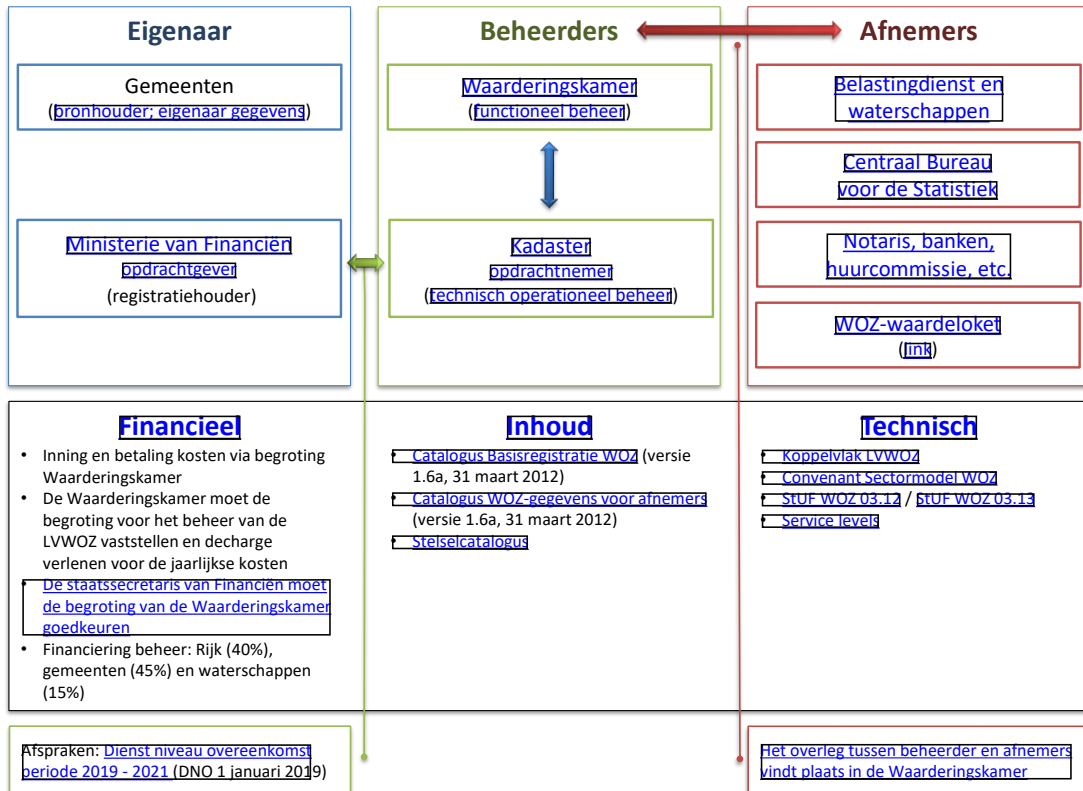
1.5.1 Rollen

Eigenaar/Opdrachtgever: het ministerie van Financiën

Het ministerie van Financiën is voor de LV WOZ de eigenaar en opdrachtgever voor het Kadaster. Voor de feitelijke besturing van de aspecten rond de LV WOZ opereert ze voornamelijk op afstand en gaat er van uit dat partijen via de Waarderingskamer een evenwichtige vorm van zelfregulering realiseren met de gelijkwaardigheid van partijen als uitgangspunt (met inachtneming van ieders wettelijke bevoegdheden en verantwoordelijkheden).

NB: Voor de data (inhoud) geldt dat de Gemeenten eigenaar zijn.

Governance structuur Landelijke voorziening WOZ



Opdrachtnemer: het Kadaster

Het Kadaster is opdrachtnemer voor het beheer en de exploitatie van de LV WOZ alsmede voor de ontwikkeling van software. Deze taak is ook in de wet vastgelegd.

Toezichthouder en functioneel beheerder: de Waarderingskamer

De Waarderingskamer is primair toezichthouder. Het toezicht omvat ook de Basisregistratie WOZ en daarmee (de gegevens in) de LV WOZ. Vanuit die rol en betrokkenheid met het beleidsveld is het functioneel beheer van de LV WOZ (specificatie van functionaliteit, waaronder het koppelvlak) belegd bij de Waarderingskamer. Binnen de Waarderingskamer zijn tevens alle spelers rond de LV WOZ vertegenwoordigd en dus ook diegenen die op basis van een verdeelsleutel de kosten van de LV WOZ voor hun rekening nemen.

Voor het uitvoeren van de wettelijke taak en werkzaamheden heeft de Waarderingskamer toegang tot de diensten van de LV WOZ.

1.5.2 Financiële verantwoordelijkheid

Voor exploitatie en beheer van de LV WOZ zijn de volgende financiële afspraken gemaakt tussen het Kadaster en het ministerie van Financiën:

- De kosten voor exploitatie en beheer worden gedragen door de gemeenten, waterschappen en Belastingdienst op basis van dezelfde verdeelsleutel die geldt voor de verdeling van de kosten van de WOZ-werkzaamheden door gemeenten.

- De begroting voor de taken van het Kadaster vindt plaats op basis van een meerjarenbegroting. Doelstelling is om zo voor de betalende stakeholders binnen de Waarderingskamer tot een zoveel mogelijk voorspelbare reservering in hun begroting te kunnen komen.
- De Waarderingskamer draagt zorg voor de feitelijke inning van de bijdragen en voor de betaling aan het Kadaster.

1.5.3 Meerjarenbegroting

In 2017 is gestart met het proces van de meerjarenbegroting gericht op zo stabiel mogelijke bedragen per jaar. Hierbij werd op een termijn van vijf jaar ingeschat welke budgetten noodzakelijk zijn voor beheer, onderhoud en (door)ontwikkeling. De gemaakte afspraken betreffen de periode 2018 tot en met 2022. De meerjarenafpraak voorziet in reguliere doorontwikkeling gericht op aansluiting op de omgeving en veranderende eisen, maar niet in grote veranderingen/ projecten.

1.5.4 Jaarlijkse (financiële) cyclus

Het Kadaster volgt in het kader van planning en verantwoording van de LV WOZ de vergadercyclus van de Waarderingskamer:

1. oktober - De Waarderingskamer en het Kadaster stemmen jaarlijks uiterlijk in oktober van enig kalenderjaar af over de inhoud en prognose van het meerjarenplan LV WOZ (op basis van de roadmap).
2. november - In de novembervergadering van de Waarderingskamer van enig kalenderjaar doet het Kadaster een voorstel voor de meerjarenplanning voor de LV WOZ waarbij vijf jaar vooruit wordt gekeken. Deze meerjarenplanning wordt in deze vergadering besproken en vastgesteld. De meerjarenbeleidsplannen worden jaarlijks bijgesteld, in de vorm van een vijfjarig voortschrijdend plan, waaruit de jaarplannen worden afgeleid. Hierbij geldt de bijgestelde meerjarenplanning voor het daaropvolgende kalenderjaar als leidend voor het op te stellen jaarplan van dat kalenderjaar.
3. februari - In februari van enig kalenderjaar vindt de jaarrapportage plaats over LV WOZ over het direct voorgaande jaar. Deze wordt in de voorjaarsvergadering van de Waarderingskamer behandeld en vastgesteld.
4. februari / maart - Het jaarplan en de begroting voor de LV WOZ voor het volgende kalenderjaar wordt jaarlijks in de voorjaarsvergadering van de Waarderingskamer behandeld en voor 31 maart van enig kalenderjaar vastgesteld.
5. De jaarlijkse opdracht en financiering aan het Kadaster vindt plaats op basis van dit door de Waarderingskamer vastgestelde jaarplan en begroting. De Waarderingskamer zorgt vervolgens voor een opdrachtbrief aan het Kadaster.
6. Betaling door Waarderingskamer aan Kadaster. Er wordt vooruit, aan het begin van ieder kwartaal betaald (25% van het in de opdrachtbrief overeengekomen bedrag voor dat jaar).

1.6 Looptijd overeenkomst

Deze DNO beschrijft de situatie voor de jaren 2019 t/m 2021.

Voor deze periode is gekozen omdat er naar verwachting na 2020 nieuwe inzichten zullen zijn rond het stelsel van Basisregistraties, waardoor er serieuze veranderingen voor de LV WOZ aan de orde zullen zijn. Ook zijn de afnemers dan verondersteld over te zijn gestapt van de klassieke Stuf-WOZ leveringen naar de XML leveringen van de massale bevragingen en Digilevering. Dit zal betekenen dat de functionaliteit voor het vervaardigen van deze Stuf-WOZ bestanden zal worden beëindigd en tevens enkele gegevens uit de LV WOZ verwijderd zullen worden, die uitsluitend bestemd zijn voor de het vervaardigen van deze bestanden. Deze

veranderingen zullen naar verwachting vanaf 2022 impact hebben op de dienstverlening zoals beschreven in deze DNO.

1.6.1 Overleggen

In deze paragraaf zijn de belangrijkste overleggen rond governance van de LV WOZ benoemd:

Vergadering van de Waarderingskamer

Het Kadaster neemt deel aan de vergaderingen van de Waarderingskamer voor wat betreft de relevante onderwerpen. Dit betreft in ieder geval de vergadering waarin het jaarverslag/jaarrekening en jaarplan/begroting wordt vastgesteld (februari/maart) en de vergadering waarin de meerjarenplan/-begroting wordt vastgesteld (november).

Commissie gegevensuitwisseling Waarderingskamer en Klankbordgroep berichtenverkeer WOZ

Het Kadaster participeert volwaardig in de Commissie gegevensuitwisseling en in de Klankbordgroep Berichtenverkeer WOZ.

Overleg eigenaar-opdrachtnemer

Eén keer paar jaar en eventueel bij exceptie is er op bestuurlijk niveau overleg over LV WOZ in de driehoek ministerie van Financiën, Waarderingskamer en Kadaster.

Dienstoverleg

Periodiek komt de driehoek ministerie van Financiën, Waarderingskamer en Kadaster bij elkaar om te praten over de stand van zaken op het niveau van deze DNO. Het betreft de besturing van de operatie en de vernieuwing. Hier komen de roadmap, de prioriteiten voor de vernieuwing aan de orde. Ook worden de meerjarenbegroting en de financiële verantwoording hier besproken.

Cascade overleg

De taken die het Kadaster en de Waarderingskamer hebben op het terrein van het (functioneel) beheer van de LV WOZ vergen een duidelijke afstemming. Deze afstemming tussen beide organisaties heeft enerzijds betrekking op de taakafbakening met betrekking tot planning en control (waarbij in de vergadering van de Waarderingskamer belangrijke besluiten worden genomen) en anderzijds de afstemming van inhoudelijke veranderwensen en het releasebeleid.

Naast het formele overleg, gekoppeld aan de formele besluitvorming in de vergaderingen van de Waarderingskamer zal er sprake zijn van ten minste maandelijkse afstemming tussen beide organisaties.

Overleg met gebruikers

In de Waarderingskamer zijn gemeenten, waterschappen en Belastingdienst vertegenwoordigd. In dit zelfstandig bestuursorgaan, dat circa vier maal per jaar vergadert, worden besluiten genomen over de inhoud van de LV WOZ (vaststellen Catalogus Basisregistratie WOZ en Catalogus WOZ-gegevens voor afnemers) en over de planning en verantwoordingscyclus van de LV WOZ. De financiële middelen die benodigd zijn voor een goede exploitatie en beheer van de LV WOZ worden immers ook door de genoemde drie partijen gedragen.



Datum

22 mei 2019

Titel

Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie

2018.1.0

Blad

12 van 34

De Klankbordgroep berichtenverkeer WOZ van de Waarderingskamer, waarin naast genoemde partijen ook bijvoorbeeld de leveranciers van software zijn vertegenwoordigd, is het besluitvormend orgaan ten aanzien van de koppelvlakken voor de LV WOZ. Deze taak sluit aan op het met diverse partijen gesloten Convenant Sectormodel WOZ en op het Beheermodel van de StUF standaard.

Het Kadaster organiseert ongeveer twee keer per jaar een gebruikersoverleg. Doelstelling van dit overleg is naast de vrij technische en informatiekundige insteek van de klankbordgroep, ook ervaringen van eindgebruikers mee te nemen bij ontwikkelingen en verbeteringen. Ook kan in deze overleggen worden ingegaan op de datakwaliteit.

Overig

Het Kadaster participeert in diverse overleggen met betrekking tot generieke voorzieningen (waaronder digivoorzieningen) en open standaarden (waaronder StUF).

1.7 Verantwoording/rapportages

Na afloop van ieder kwartaal wordt gerapporteerd over de in deze DNO beschreven product- en dienstenniveaus in dat kwartaal. De Waarderingskamer rapporteert aan de bronhouders en afnemers via de Commissie Gegevensuitwisseling. De rapportage over het vierde kwartaal is tevens de jaarrapportage over het verstreken jaar. Deze bevat tevens de financiële verantwoording.

In de periodieke rapportages meldt het Kadaster eventuele dreigende overschrijding op het (meer)ja(a)r(en)budget aan de hand van gestelde aannames. Het Kadaster doet hierbij een voorstel hoe hiermee om te gaan. De Waarderingskamer is verantwoordelijk voor het tijdig bijstellen van de aanpak of beschikbaar stellen van aanvullend budget. Dit is onderwerp van gesprek in het dienstoverleg.

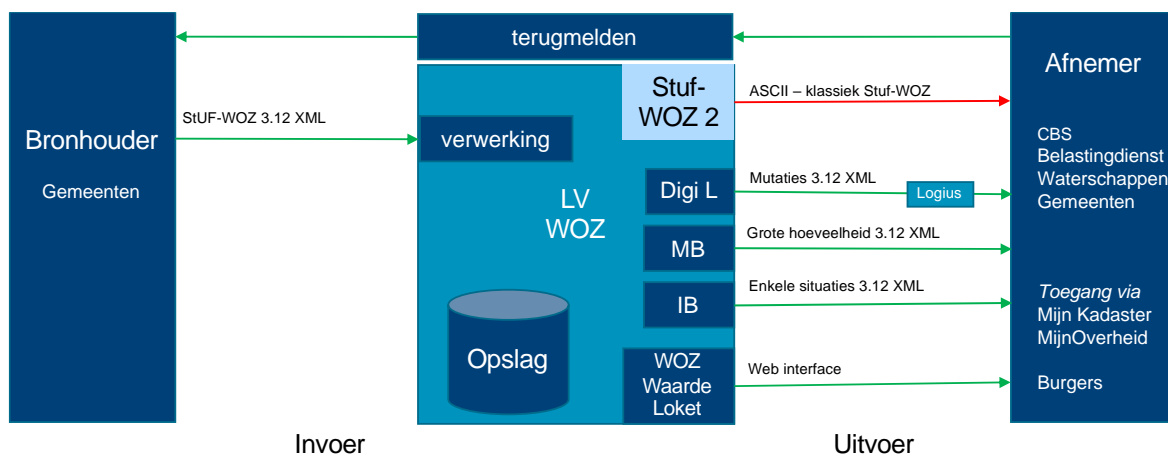
De rapportage wordt gedaan op basis van de in hoofdstuk 4 beschreven Kritische Prestatie-Indicatoren.

2 Eisen aan de LV WOZ

De LV WOZ-diensten zijn ingericht op basis van in de wet belegde eisen en de functionele eisen die aan de LV WOZ worden gesteld vanuit de Waarderingskamer.

2.1 Scope LV WOZ

In de onderstaande afbeelding zijn de globaal de in- en uitvoerdiensten tussen bronhouders en afnemers weergegeven die gefaciliteerd worden door de LV WOZ.



2.2 Beheeraspecten

Exploitatie en beheer van de LV WOZ en het Loket voor openbare WOZ-waarden is een wettelijke taak, die is opgedragen aan het Kadaster. Het Kadaster is echter niet de enige partij die een rol speelt bij het beheer van deze LV WOZ. Ook de Waarderingskamer heeft taken op het terrein van het functioneel beheer van de LV WOZ.

Om de verantwoordelijkheden van het Kadaster en de Waarderingskamer omtrent een goede uitvoering van het beheer helder af te bakenen is het goed om onderscheid te maken tussen drie niveaus van beheer:

- technisch beheer
- applicatiebeheer
- functioneel beheer.

Er is voor gekozen om de verantwoordelijkheid over wat de LV WOZ moet kunnen (functionele eisen) te beleggen bij de Waarderingskamer. Dit is één van de aspecten van het functioneel beheer. Verderop in dit hoofdstuk is nader uitgewerkt hoe de taken van de Waarderingskamer op het terrein van het functioneel beheer zich verhouden tot de wettelijke taak van het Kadaster voor het beheer van de LV WOZ.

Deze keuze voor de taakverdeling tussen het Kadaster als beheerder van de LV WOZ en de Waarderingskamer als bestaand overlegplatform tussen gemeenten, waterschappen en Belastingdienst betekent dat ingeval nieuwe functionaliteit gewenst is, de Waarderingskamer hiertoe besluiten neemt voor benodigde aanpassingen aan de LV WOZ. De Waarderingskamer beslist ook over de financiering van die aanpassingen.

2.2.1 Technisch Beheer

Het technisch beheer is de verzameling van alle beheeractiviteiten die nodig zijn om de technische infrastructuur (zoals hardware, netwerk, opslagmedia, databaseserver) conform de tussen het ministerie van Financiën, de Waarderingskamer en het Kadaster afgesproken eisen operationeel te houden.

Het Kadaster is verantwoordelijk voor het technisch beheer.

2.2.2 Applicatiebeheer

Applicatiebeheer is de verzameling van alle beheeractiviteiten die nodig zijn om de functionele werking van de applicatie in stand te houden. Hierbij kan nog een tweedeling worden gemaakt tussen technisch applicatiebeheer en functioneel applicatiebeheer. Technisch applicatiebeheer betreft dan het uitvoeren van applicatie gerelateerde technische beheertaken. Functioneel applicatiebeheer betreft het aanbrengen van wijzigingen in de applicatie naar aanleiding van geconstateerde fouten in de applicatie of veranderende technische of functionele eisen.

Het Kadaster is verantwoordelijk voor het gehele applicatiebeheer. Dit applicatie beheer omvat ook het actueel houden van adequate documentatie over de systemen etc.

2.2.3 Functioneel beheer

Functioneel beheer bevat alle beheertaken die nodig zijn voor het gebruik en aanpassingen in het gebruik van de LV WOZ. In het kader van exploitatie en beheer van de LV WOZ worden de volgende sporen onderscheiden:

2.2.3.1 Specificatie inhoud en functionaliteit LV WOZ

Deze specificaties liggen enerzijds vast in wet- en regelgeving (verantwoordelijkheid van het ministerie van Financiën), maar verder primair in de Catalogus Basisregistratie WOZ en de Catalogus WOZ-gegevens voor afnemers en het sector model WOZ op basis van de StUF standaard (koppelvlakken). De catalogi zijn vastgesteld door de Waarderingskamer en worden ook beheerd door de Waarderingskamer.

Het Kadaster heeft een adviserende rol bij innovatie en verbeteringen binnen het stelsel van basisregistraties en landelijke voorzieningen. Dit sluit aan op het feit dat bij de LV WOZ zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van generieke voorzieningen en dus ook die bij het Kadaster. De verantwoordelijkheid van het Kadaster spitst zich daarbij toe op de functionaliteit en technische werking van het koppelvlak tussen bronhouders, afnemers en de LV WOZ. Het Kadaster adviseert het ministerie van Financiën en de Waarderingskamer op terrein van gebruik van generieke voorzieningen en open standaarden.

2.2.3.2 Specificatie koppelvlakken LV WOZ

De wijze waarop gemeenten gegevens leveren en waarop gegevens beschikbaar zijn voor afnemers is gedefinieerd in de open standaard StUF en de definities van de generieke voorzieningen die worden gebruikt (Digikoppeling en Digilevering).

De WOZ-specifieke specificaties (Sectormodel WOZ, StUF woz 03.12 en 03.13) worden door de Waarderingskamer beheerd in samenwerking met de partijen die het Convenant Sectormodel WOZ hebben ondertekend.

Aanvullende specificaties (of veranderingen) van het koppelvlak met de LV WOZ en communicatie hierover wordt verzorgd door de Waarderingskamer. Deels wordt hierbij gebruik gemaakt van generieke specificaties van het stelsel van basisregistraties (bijvoorbeeld gebruik Digikoppeling en gebruik StUF standaard).

Het Kadaster levert een actieve bijdrage aan het aandragen van verbeteringen en veranderingen vanuit haar expertise. In het maandelijksse cascade overleg bespreken de Waarderingskamer en het Kadaster de gewenste veranderingen en vertalen deze in wijzigingsvoorstellen/ changes.

In de catalogi voor de LV WOZ staat de huidige functionaliteit van de LV WOZ beschreven. Medio 2018 werd door het Kadaster en de Waarderingskamer een samenvatting gemaakt van de functionele werking van de LV WOZ en haar koppelvlak.

2.2.4 Nieuwe / wijzigingen functionaliteit

Veranderingen van de specificaties van inhoud, functionaliteiten en koppelvlakken leiden tot aanpassingen aan de LV WOZ en de beheeractiviteiten. Deze veranderingen worden geïmplementeerd via releases (er wordt in een agile/scrum proces gewerkt, als dat noodzakelijk is kan dit dagelijks).

Planning en bewaking van deze releases maakt onderdeel uit van de planning en control van het beheer van de LV WOZ. Het Kadaster draagt zorg voor het (doen) uitwerken van releases etc. als onderdeel van de uitwerking van de planning, prioriteiten en begroting van de LV WOZ.

2.2.5 Kwaliteitszorg

Het Kadaster zorgt door geautomatiseerde technische controles onder andere bij de verwerking van gegevens van de bronhouders dat de integriteit van de gegevens en de producten die de LV WOZ levert aan de afnemers gewaarborgd is.

2.2.6 Helpdesk

Gebruikers van de LV WOZ moeten met vragen over de werking van de LV WOZ op een duidelijk herkenbaar punt terecht kunnen. Daarom verzorgt het Kadaster een helpdesk voor bronhouders en afnemers. Complexe vragen worden geregistreerd en overgedragen aan de Waarderingskamer.

Deze helpdesk is bedoeld voor vragen over de LV WOZ, en niet bestemd voor vragen over de WOZ of het WOZ domein. Bijvoorbeeld voor belanghebbenden bij WOZ-objecten zijn de bronhouders (gemeenten) het eerste aanspreekpunt.

De door (helpdesk) Kadaster ontvangen vragen over inhoud van de WOZ/LV WOZ en vragen over functionaliteit van de LV WOZ kunnen, wanneer het geen standaard vragen/antwoorden zijn, door de helpdesk van het Kadaster of de medewerker OIM Kadaster doorgeleid worden aan de Waarderingskamer.

2.3 Functionele eisen aan de LV WOZ per januari 2019

De functionele eisen aan de LV WOZ worden beschreven in de volgende documenten:

- Standaard StUF, versie: 3.01
- StUF-WOZ 3.12 en 3.13
- Doorontwikkeling LV WOZ, functionele samenvatting d.d. juli 2018.

2.4 LV WOZ Producten en Diensten

Deze paragraaf geeft een overzicht van de belangrijkste functionele eisen van de wetgever en opdrachtgever vertaald in de gewenste producten en diensten. Deze producten en diensten worden in paragraaf 6.1 vertaald naar dienstverlening van het Kadaster.

Opsomming van de producten en diensten:

Hieronder staat een opsomming van de belangrijkste diensten van de LV WOZ. Een gedetailleerde beschrijving van de functionele werking staat in het document 'Samenvatting functionaliteiten LV WOZ'.

Primaire producten

1. Mutatieverwerking berichten bronhouders
2. Individuele bevraging
3. MijnKadaster bevraging
4. Massale bevraging
5. WOZ-waardeloket
6. Abonneeservice Digilevering
7. Rapportages
8. Klassiek Stuf-WOZ bestand
9. Afhandelen terugmelding

Primaire product-dienstcombinaties

10. Communicatie/connectiviteit met de LV WOZ (koppelvlak)
11. Conformiteit verlenen aan leveranciers van bronhouders
12. Externe test omgeving

Dienstverlening

13. Afhandelen meldingen en vragen
14. Beheer en onderhoud IT LV WOZ
15. Ontwikkeling van functionaliteit (producten en diensten)
16. Afstemming, communicatie, overleggen, etc.

Secundaire (tijdelijke) dienst/product combinaties:

17. (Tijdelijke) Rapportages ten behoeve van een vergelijking van data van bronhouders in Mijn Kadaster

2.5 Niet functionele eisen aan de LV WOZ

De 'niet functionele eisen' hebben een generiek karakter en hebben in principe betrekking op alle individuele diensten. Het gaat hier om eisen die betrekking hebben op:

- Performance
- Security
- Beschikbaarheid

2.5.1 Datakwaliteit

De gemeenten, als bronhouders van de WOZ, zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de data in de LV WOZ. Berichten van bronhouders worden verwerkt in de LV WOZ, dan wel met een foutbericht beantwoord, en daarbij eventueel een synchronisatieverzoek. De bronhouder draagt zorg voor een goede afhandeling van deze foutberichten en synchronisatieverzoeken. En de bronhouder legt hierover verantwoording af aan de Waarderingskamer zoals beschreven in de Waarderingsinstructie. Ter voorkoming van risico's met betrekking tot data integriteit en vanuit beheersbaarheid van de processen in de LV WOZ informeert de Waarderingskamer het Kadaster hierover.

2.5.2 Performance

De eisen over de snelheid van werken (de performance) van de producten zijn in hoofdstuk 4 specifiek beschreven.

Verwerking

Bij de LV WOZ is het lastig om bijvoorbeeld harde eisen te stellen aan de snelheid van de verwerking van berichten op basis van verschil tussen moment van verwerken en tijdstip van het bericht, omdat wordt gewerkt met de Digistandaard en in het bijzonder ebMS. Deze standaard borgt de aankomst garantie van berichten tussen de zender en de ontvanger. Het protocol voorziet erin dat een partij mogelijk tijdelijk onbeschikbaar is en in dat geval vindt er een herzending plaats na 3 uur. De performance kan dus uitsluitend gemeten worden tussen het moment van daadwerkelijke ontvangst bij de LV WOZ en de volledige verwerking van het bericht.

Uitvoer

Voor het bevragen van de LV WOZ wordt ten dele hetzelfde mechanisme gebruikt. Ook geldt hier dat de snelheid van reageren ten dele gerelateerd is aan de omvang van het gebruik (aantal gebruikers dat parallel verzoekt een massale bevraging uit te voeren).

2.5.3 Security

In een ketensysteem is security van belang voor de hele keten. De zwakste schakel bepaalt hoe secure de keten is. Toegang tot de LV WOZ is zowel voor het aanleveren van gegevens of voor het onttrekken van gegevens uitsluitend mogelijk vanuit een beveiligde verbinding met een bekend certificaat vanuit een bekende geautoriseerde omgeving.

Bij de implementatie van de LV WOZ staan de waarborgen voor beveiliging beschreven in het document Functionele Samenvatting LV WOZ in hoofdstuk 3.9 Capability Security.

De toegang van gebruikers is vastgelegd in de autorisatiematrix die wordt opgesteld door de Waarderingskamer. Dit gebeurt in nauwe samenspraak met het Kadaster die beheerder is van deze tabel en die ook de uitvoering en implementatie daarvan voor haar rekening neemt.

Daarnaast is het zo dat de Kadaster infrastructuur zo is ingericht dat serieuze Security risico's (DDos aanval, hacking, etc.) worden afgevangen.

2.5.4 Beschikbaarheid

We hebben in de eerste vijf jaar waarin de LV WOZ operationeel beschikbaar is, geleerd dat de 24x7 beschikbaarheid op het niveau van een A-dienst goed voldoet. Daarmee zouden we kunnen stellen dat de invulling voor wat betreft de beschikbaarheid, overeenkomstig de wens is. Daartoe geeft de tabel in paragraaf 3.10 een goed inzicht van wat exact wordt geleverd.



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
18 van 34

3 Diensten van het Kadaster in het kader van de LV WOZ

Vanuit het Kadaster worden voor landelijke voorzieningen drie type serviceniveaus onderkend:

1. (Open) Data ontsluiting
2. Basis Landelijke voorziening
3. Managed Landelijke voorziening.

Voor de LV WOZ geldt in principe de typering 2, Basis Landelijke voorziening, omdat de Waarderingskamer een aantal taken voor haar rekening neemt voor wat betreft het functioneel beheer, marktwerking en onderzoek.

3.1 Dienstverlening

De dienstverlening voor de LV WOZ van het Kadaster is opgebouwd uit producten en diensten:

- **Producten:** Omvatten de producten die geautomatiseerd worden aangeboden en waar zonder tussenkomst van medewerkers gebruik van kan worden gemaakt.
- **Diensten:** Omvatten activiteiten die primair door medewerkers worden uitgeleverd (o.a. helpdeskfuncties, etc.)

Binnen het Kadaster wordt het portfolio van de producten en diensten gerealiseerd door een samengaan van generieke diensten (die bijvoorbeeld door meerdere basisregistraties of LV's worden gebruikt) en specifieke producten en diensten die uitsluitend worden gebruikt voor de betreffende productgroep.

Als beheerder van de LV WOZ is het Kadaster verantwoordelijk voor de hosting van de applicatie, het beheer en onderhoud als mede de ontwikkeling van de IT-functies. Binnen het Kadaster worden deze getypeerd in twee categorieën:

- **Beheer en onderhoudsdiensten:** Omvatten onder meer de diensten ter ondersteuning van het draaiend houden van de IT-Diensten en de serviceverlening hierop. Hierbij kan gedacht worden aan de Klantenservice (1^{ste} lijn support), het operationeel beheer (OIM) van de LV WOZ (2^{de} lijn support) en het (technische) applicatiebeheer (als mede 3^{de} lijn support).
- **Ontwikkeling van producten en diensten:** Omvat het verbeteren en uitbreiden van functionaliteit van de LV WOZ. Vanuit deze verantwoordelijkheid heeft het Kadaster, naast de Waarderingskamer, ook mede een adviserende rol bij innovatie en verbeteringen binnen het stelsel van basisregistraties en landelijke voorzieningen. De verantwoordelijkheid van het Kadaster spitst zich daarbij toe op de functionaliteit en technische werking van het koppelvlak tussen bronhouders, afnemers en de LV WOZ.

Productteam

De vorming, invulling en uitvoering van diensten voor de LV WOZ valt onder de verantwoordelijkheid van een productmanager. Deze productmanager is ook de primair contactpersoon op managementniveau in het kader van deze DNO en draagt zorg voor de juiste afvaardiging van medewerkers van het Kadaster in de relevante overleggen.

Het beheer en de ontwikkeling van de LV WOZ wordt uitgevoerd door een specifiek team dat naast de productmanager wordt gevormd door medewerkers van product- en proces beheer, waaronder een product-



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
19 van 34

owner en OIMers en een of meerder (parttime) architecten en/of (sr)adviseurs, die samen een productteam vormen.

Daarnaast is er een LV WOZ DEV-OPS team dat bestaat uit IT-ontwikkelaars (software- en testengineers), informatie-engineers en inzet van Database Administrators. Dit DEV-OPS team geeft volgens de agile/scrum werkwijze invulling aan de ontwikkeling en het beheer en onderhoud. Dit DEV-OPS team wordt via de product-owner (als onderdeel van het productteam) aangestuurd.

Dit DEV-OPS team vult de (technische) applicatie beheerstaken als mede de ontwikkeling van nieuwe functionaliteit in.

3.2 Continuous delivery (releases)

In principe kan er (door het DEV-OPS team) dagelijks gereleased worden. Kleine wijzigingen (vooral t.b.v. technisch onderhoud) kunnen zo snel worden doorgevoerd. Binnen de LV WOZ is de gewoonte ontstaan om wekelijks op donderdagen eventuele grotere fixes of functionele wijzigingen door te voeren. Dit gaat gepaard met communicatie/release notes voor de eindgebruikers.

Bij grote veranderingen kunnen desgewenst een aantal wijzigingen worden 'opgespaard' en op een bepaald moment gezamenlijk worden gereleased.

3.3 Ontwikkeling en functionele veranderingen (changes)

De ontwikkeling van de LV WOZ wordt uitgevoerd door het hierboven beschreven product DEV-OPS team. Hierbij wordt gewerkt conform de agile/scrum werkwijze. Er is een vaste capaciteit van ontwikkelaars die zowel het beheer en onderhoud als de ontwikkeling doen op de LV WOZ systemen.

Het team wordt aangestuurd door een product-owner die, in goede samenspraak met het team, de prioriteit bepaalt van de uit te voeren werkzaamheden.

3.3.1 Roadmap en backlog

Voor de langere termijn wordt een lijst van (grote) wensen gemaakt die op de roadmap worden geplaatst. Het Kadaster actualiseert jaarlijks in mei de roadmap LV WOZ. Deze roadmap beschrijft de grotere (functionele) veranderingen met een horizon van 3 tot 5 jaar en moet in samenhang gezien worden met de meerjarenbegroting conform het in paragraaf 3.3.2 beschreven proces.

Binnen het jaar waarin de wijziging zou moeten plaats vinden, worden wensen van de roadmap op de product backlog gezet. Op basis van de gedane impact analyse wordt gestart met het uitwerken van zogeheten stories voor de betreffende wijziging. Deze stories komen in de story-backlog. De prioriteit die stories krijgen in relatie tot de productiesnelheid van het productteam, bepaalt hoe snel een wijziging kan worden doorgevoerd. Eens per kwartaal kijken de Waarderingskamer en het Kadaster gezamenlijk naar de product backlog en prioriteiten.

3.3.2 Change proces

De Waarderingskamer is verantwoordelijk voor de requirements van de changes/wijzigingsvoorstellen. Deze worden besproken in het Cascade overleg. Indien noodzakelijk organiseert het Kadaster een refinement sessie met de betrokken experts.

Het Kadaster geeft binnen dit proces aan of en hoe dit in het release plan past en of de financiering van wijzigingsverzoeken past binnen de meerjarenbegroting. Gezamenlijk wordt de prioriteit vastgesteld.



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
20 van 34

Het Kadaster voert de realisatie van wijzigingsverzoeken uit en geeft indien van toepassing opdracht aan derden voor het doorvoeren van de wijzigingen. Ook draagt het Kadaster zorg voor de communicatie naar de eindgebruikers.

De Waarderingskamer geeft bij grotere functionele wijzigingen het Kadaster opdracht een impactanalyse en kosteninschatting te maken ten aanzien van de applicatie LV WOZ, WOZ-waardeloket en de eigen generieke voorzieningen.

3.4 Focus periode 2019-2021

In de zomer van 2018 zijn alle bronhouders aangesloten. Nu dit achter de rug is wordt de focus verlegd naar de kwaliteit van de data en het optimaliseren van de communicatie tussen bronhouders, afnemers en de landelijke voorziening.

Ook is voor deze fase gekozen voor een andere wijze van financiering. Via een vast jaarlijks bedrag, dat is afgesproken voor de periode 2018 tot en met 2022, kan invulling worden gegeven aan het meerjarenplan. Hierbij kan het Kadaster investeren binnen de kaders van de meerjarenbegroting en beter de verantwoordelijkheid nemen om het gewenste dienstenniveau te borgen.

Doorontwikkeling en datakwaliteit

De periode 2019-2021 zal gekenmerkt worden door de kwaliteit van gegevens in de basisregistraties en daarmee de LV WOZ. In tweede plateau van het doorontwikkelingstraject wordt een eerste basis gelegd om deze kwaliteitsverbeteringsfase te ondersteunen. Ook worden er functionele optimalisaties doorgevoerd op basis van inzichten die ontstonden bij het eerste serieuze gebruik van de LV in 2017 toen een significant deel van de bronhouders was aangesloten. Tenslotte wordt de LV WOZ volwassen doordat afnemers ook in toenemende mate de actuele StUF woz standaard gaan gebruiken. Hierbij hoort ook definitieve inrichting van stelseldiensten als Digilevering en Digimelding (terugmelden).

Belangrijke thema's waar conform de roadmap invulling aan wordt gegeven:

- Borging van een goede performance van de IT-services (in- en uitvoerfuncties) op piekmomenten
- Hybride ondersteuning van meerdere (StUF woz) communicatieprotocollen in het koppelvlak (o.a. de overgang naar StUF woz 3.13 en terugwaartse compatibiliteit naar het klassieke Stuf-WOZ).
- Validatie op de StUF-WOZ conventie, van door bronhouders geleverde data, door de LV WOZ (dit gebeurde tot najaar 2018 maar beperkt) en terugkoppeling van deze kwaliteitsinformatie aan de bronhouders.
- Compleet maken van levering van Digistelsel diensten als Digilevering en Digimelding samen met Logius.

De inrichting van de bovengenoemde aspecten van de LV WOZ gaat gepaard met een definitieve beschrijving van de eisen en de gewenste inrichting van de landelijke voorziening. Dit is een gecombineerde actie van het Kadaster en de Waarderingskamer.

Ook is hierbij aandacht voor de verbetering van de stelseldiensten. De gebruikte protocollen en standaarden blijken omissies te bevatten en bovenal veel complexiteit te introduceren. Complexiteit die zijn weerslag heeft op de WOZ keten maar ook op de beheerlast van de landelijke voorziening. In samenspraak met de verantwoordelijke binnen het stelsel zal het Kadaster proactief haar bijdrage leveren om deze beheerlast proportioneel te houden.

3.5 Invulling diensten en producten

Een volledige beschrijving van de functionele eisen staat in het document "Samenvatting functionaliteit LV WOZ" waarvan de eerste versie medio 2018 is verschenen.

Daarnaast zijn er kleinere (toegevoegde waarde) diensten die niet met primaire proces te maken hebben maar meer thuishoren in het domein van testen en beheren. Zie hier onder een globale opsomming van deze (niet primaire) diensten:

Aanvullende IT-diensten

- (Tijdelijke) Rapportages voor vergelijking van data van bronhouders in MijnKadaster
- Mutatieverwerking op ETO & CTO
- Directe Bevraging ETO & CTO
- Indirecte Bevraging (alleen ETO)
- BevragingApp (Mijn Kadaster ETO & CTO)
- RapportageApp (Tellingen ETO & CTO en CT-rapportage, laatste alleen op CTO)
- Digilevering Ketentestomgeving via FTO voor Belastingdienst

De ETO en CTO zijn in hoofdlijnen functioneel gelijk ingericht op basis van de LV WOZ productie.

Uitzonderingen hier vormen:

- Op de CTO is geen Indirecte Bevraging beschikbaar.
- De Rapportages op de CTO bevat extra rapportages en deze omgeving heeft een aansluiting op het StUF-testplatform, beide ten behoeve van de conformiteitstoets
- Op de ETO is Indirecte Bevraging beschikbaar, alleen voor conform verklaarde softwareleveranciers of bronhouders die ook mutatieberichten aan kunnen bieden op de ETO, dit omdat eigen ingestuurde gegevens bevroegd worden.

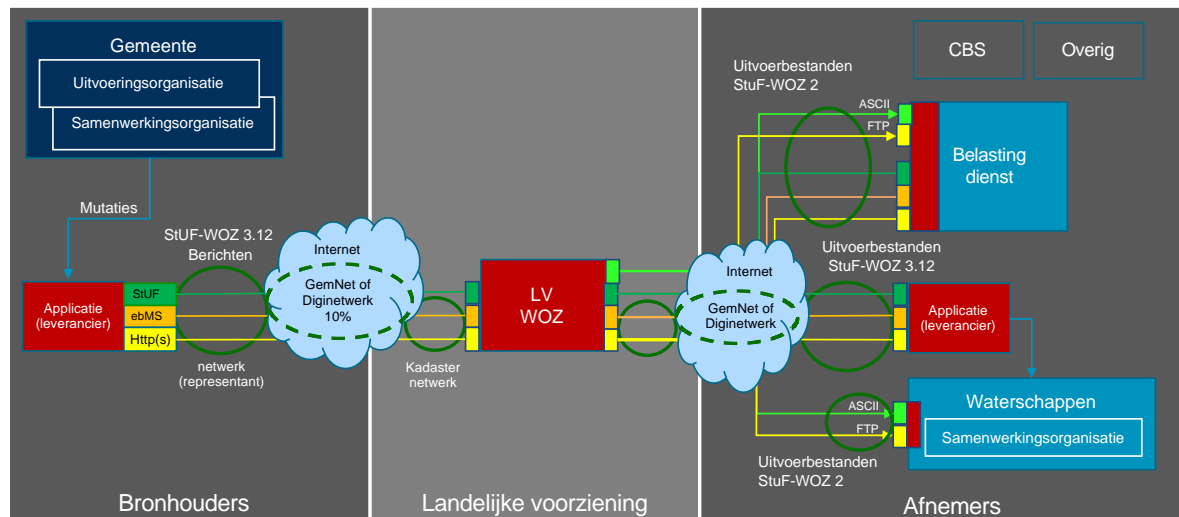
3.6 Communicatie/connectiviteit met de LV WOZ (Koppelvlak)

De communicatie binnen het stelsel van Basisregistraties wordt in beginsel gedaan op basis van de Digikoppeling standaard. Dit geldt ook voor alle communicatie met de LV WOZ. Binnen het Digikoppeling protocol zijn 3 niveaus (van de 7 binnen het OSI model) primair relevant in het kader van technische beherdiensten te weten:

- Inhoud: Berichtenverkeer conform StUF standaard (XML)
- Sessie: Digikoppeling protocol o.a. ebMS (asynchroon) op basis van de ebMS en/of WUS (synchroon)
- Transport: O.a. https-protocol wat op internet niveau (IP) end tot end communicatie mogelijk maakt

Om een goede communicatie met de LV WOZ mogelijk te maken dienen partijen een aantal applicaties in te richten.

Op het netwerkniveau dient een internetverbinding al dan niet via Diginetwerk beschikbaar te zijn. Om de gegevens te transporteren gebruiken partijen een applicatie die we de Digikoppeling adapter noemen. Vervolgens wordt deze gekoppeld aan de applicatie die het inhoudelijke berichtenverkeer creëert op basis van de StUF woz standaard.



Voor de logistieke sessie functie van het berichtenverkeer in het koppelvlak met de LV WOZ wordt thans primair het (asynchrone) ebMS protocol gebruikt. Alleen bevestigingen gebeuren ten dele via het (synchrone) WUS-protocol. Dit komt overeen met de specificaties van de Digikoppelingsstandaard.

Het ontvangstproces draagt zorg voor Autorisatie, Archivering en Schemavalidatie (XSD). Berichten van niet-geautoriseerde partijen worden geweigerd. Alle berichten van geautoriseerde partijen worden gearchiveerd, ook als ze niet voldoen aan het sectormodelschema.

Het Kadaster levert het beheer en onderhoud van deze transportfunctie als impliciete dienst.

3.7 Data integriteit

Het Kadaster zorgt ervoor dat de eigen dienstverlening (verwerken van de door de bronhouders aangeboden informatie) de gewenste integriteit haalt. De bronhouders zijn namelijk inhoudelijk verantwoordelijk voor de gegevens. Het Kadaster is ervoor verantwoordelijk dat de door een gemeente aangeleverde gegevens volledig en juist worden overgenomen.

Gegevensintegriteit kan worden uitgedrukt in:

- Juistheid: De gemeente (bronhouder) is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens. Het Kadaster kan aantonen dat hij de berichten, die hij van een gemeente ontvangen heeft, verwerkt heeft.
- Volledigheid: De gemeente (bronhouder) is verantwoordelijk voor de volledigheid van de gegevens. Het Kadaster kan aantonen dat hij alle informatie die is aangeleverd verwerkt heeft.
- Tijdigheid: De gemeente (bronhouder) is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van berichten. Het Kadaster is ervoor verantwoordelijk dat aangeleverde berichten tijdig (conform gedefinieerde serviceniveau) verwerkt worden in de LV WOZ.
- Geautoriseerd: De gemeente (bronhouder) waarin een onroerende zaak (WOZ-object) is gelegen is inhoudelijk verantwoordelijk. Het Kadaster kan aantonen dat geregistreerde gegevens door

de verantwoordelijke gemeente zijn aangeleverd. Het Kadaster kan verder aantonen dat de geregistreerde gegevens uitsluitend aan de geautoriseerde afnemers verstrekt zijn.

Uitwijk

De LV WOZ productie omgeving en WOZ-waardeloket dienen na een calamiteit binnen 24 uur, nadat tot uitwijk besloten is, weer beschikbaar te zijn. Er treedt hierbij geen gegevensverlies op.

De uitwijk wordt periodiek getest. In de Beheerrapportage wordt vermeld wanneer de uitwijktest is uitgevoerd.

Gegevensherstel na een technische fout

Na het herstellen van een technische fout dienen de gegevens te worden hersteld naar de laatst bekende consistente situatie. De na het moment waarop deze consistente situatie betrekking heeft, aangeleverde gebeurtenissen, worden opnieuw verwerkt, zodat er geen gegevensverlies optreedt.

De gegevens zullen in 95% van de gevallen binnen 24 uur nadat tot het opnieuw verwerken ervan besloten is zijn hersteld.

3.8 Security

Het Kadaster draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om ongeautoriseerde of illegale verwerking van data, persoonlijke data of persoonsgegevens of vernietiging van of schade aan data, persoonlijke data of persoonsgegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze data, persoonlijke data of persoonsgegevens. Dit geldt eveneens voor het verstrekken van data aan partijen die niet bekend zijn en/of niet geautoriseerd zijn voor het verkrijgen van gegevens uit de LV WOZ.

De beveiliging bij het Kadaster is gecertificeerd op basis van de ISO27001-norm voor informatiebeveiliging. Het Kadaster volgt de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) en de Quick Scan BIR van de Rijksoverheid voor het uitvoeren van risicoanalyses. Door middel van interne en externe audits en rapportages wordt periodiek getoetst en in kaart gebracht of de informatiebeveiliging nog op peil is of dat verbeteracties nodig zijn. Jaarlijks vindt er een audit plaats voor het behoud van het ISO 27001 certificaat. Het Kadaster heeft hiervoor het protocol Meldplicht Datalekken ingericht, datalekken worden op basis van dit protocol gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wanneer sprake is van een in dit kader verplichte melding informeert Kadaster de Waarderingskamer daarover.

Beveiligingsmaatregelen worden getroffen om te bereiken dat:

1. De toegang tot de database van de Landelijke Voorziening WOZ afdoende is beveiligd tegen ongeoorloofd gebruik.
2. De toegang tot en het gebruik van de webapplicatie individuele bevraging afdoende is beveiligd tegen ongeoorloofd gebruik onder meer door gebruikersauthenticatie, gebruikersautorisatie en beveiligd berichtenverkeer.
3. De gegevens ongewijzigd en volledig worden verstrekt (gegevens mogen tijdens het beheren en leveren van deze gegevens niet gewijzigd worden).
4. De gegevens alleen worden verstrekt aan partijen die daartoe gerechtigd zijn
5. Het BSN-nummer alleen wordt verstrekt aan partijen die dit op grond van een wettelijke grondslag mogen ontvangen.

6. Groepsverstrekkingen worden alleen gedaan aan partijen die deze op grond van een wettelijke grondslag mogen ontvangen.
7. De LV WOZ en het loket voor openbare WOZ-waarden beschikbaar zijn conform het serviceniveau, zoals in de tabel in paragraaf 3.9 is uitgewerkt.

Voor de authenticatie bij de LV WOZ wordt gebruik gemaakt van Digikoppeling (met PKI-overheid-certificaten) of van MijnKadaster (met username en password).

Zowel voor aanlevering van gegevens door bronhouders als voor raadpleging van gegevens door bronhouders en afnemers geldt dat dit uitsluitend mogelijk is op basis van een geldig aan die bronhouders en afnemers verstrekt certificaat dat bekend is bij het Kadaster als behorend bij de desbetreffende partij. De geldigheidsduur van de PKI-certificaten wordt bewaakt door de leverancier van het certificaat aan de bronhouder, afnemer resp. leverancier. De geldigheidsduur van de PKI-certificaten ligt buiten de invloedssfeer van het Kadaster en van de Waarderingskamer.

Bij gebruik van de webapplicatie wordt gebruik gemaakt van de toegangsbeveiliging die in de generieke voorziening van het Kadaster (MijnKadaster) beschikbaar is.

Het WOZ-waardeloket is openbaar toegankelijk. Dit betekent dat iedereen het WOZ-waardeloket via internet kan benaderen. Het Kadaster heeft technische drempels opgeworpen om te voorkomen dat de database van het WOZ-waardeloket eenvoudig leeg getrokken kan worden.

Zo is een combinatie van technische en juridische maatregelen geïmplementeerd om ongeoorloofde bulk-download van WOZ-waarden te voorkomen:

- Volledig met technische maatregelen voorkomen van bulk-download wordt niet nagestreefd (kosten-baten afweging). De ingebouwde technische drempels dienen bulk-download te voorkomen;
- Via juridische maatregelen (copyright, gebruiksvoorwaarden) wordt tevens het gebruik van eventueel ongeoorloofd verkregen (bulk-)gegevens tegengegaan. Als een partij ongeoorloofd gebruik maakt van WOZ-waarden, kan juridisch opgetreden worden.

Verantwoordelijkheden in het kader van de AVG

Bij de LV WOZ speelt een bijzondere situatie, voor de governance is afgesproken dat de Waarderingskamer functioneel beheer en toezichthouder is. Het Kadaster voert de exploitatie en het operationeel beheer (technisch beheer) uit. Het Kadaster is verwerkingsverantwoordelijk voor het houden en beheren van de persoonsgegevens in de LV WOZ en het verlenen van inzage in die voorziening en het verstrekken van de daarin opgenomen gegevens. Het ministerie van Financiën is als opdrachtgever politiek eindverantwoordelijk. De Waarderingskamer is verantwoordelijk voor het opstellen van de autorisatiematrix met hierin welke afnemer, welke (persoons)gegevens mag ontvangen. Daarnaast is de Waarderingskamer verantwoordelijk voor de koppelvakspecificatie van het WOZ-domein, de toepassing van de WOZ bij gemeenten. Het Kadaster volgt op haar beurt deze matrix en specificaties en voert deze technisch uit.

Burgers kunnen hun eigen gegevens inzien in het WOZ-waardeloket en in Mijn Overheid. Betrokkenen kunnen geen wijzigingen doorvoeren en verwijderingen zijn niet mogelijk in de LV WOZ. In de Wet WOZ zijn regels opgenomen voor bezwaar en beroep tegen WOZ-beschikkingen.

3.9 Serviceniveau IT Diensten van de LV WOZ

Voor de LV WOZ zijn naast de ontwikkel- en testomgevingen de navolgende omgevingen beschikbaar met het aangegeven serviceniveau:

- De Landelijke Voorziening WOZ en het WOZ-waardeloket: A-diensten.

GEBIED	SERVICE ITEMS	SERVICE LEVELS		
		A-Dienst	B-Dienst	C-Dienst
Openingstijd (1)	Applicaties en web services	7 * 24 uur		
Service tijd		Ma-Vr 07.00 - 18.00		
Beschikbaarheid (2)	Beschikbaarheid (*)	98,50%	95 %	Best effort
	Max. uitval duur	4 uur per maand	11 uur per maand	N.v.t.
	Betrouwbaarheid	2x P1/P2 incidenten per mnd	1x P2 incident per mnd	N.v.t.
	Reactietijd	4 uur (P1)	16 uur (P2)	Best effort
	Oplostijd	4 uur (P1)	7 werkdagen (P2)	Best effort
	Onderhoudsvenster	Conform release kalender		
Uitwijk (3)		24 uur na calamiteit beschikbaar	< 4 weken na calamiteit beschikbaar	< 4 weken na calamiteit beschikbaar
Back-up	Dagelijks	Incrementele back-up Ma-Vr einde dag		
	Wekelijks	full back-up zaterdag		
Restore	Max. gegevensverlies	1 werkdag		
	Max. doorlooptijd	2 werkdagen		
Klantenservice	Service tijd	Ma-Vr 09.00 – 17.00		
	Reactietijd	< 20 sec telefonisch en < 1 uur via mail		
Applicatiebeheer	Releases	Wekelijks (indien noodzakelijk dagelijks)		
	Spoedwijzigingen	Z.s.m. (bijv. virusattack)		
Beveiliging	Beschikbaarheid	Hoog	Basis	Basis
	Integriteit	Hoog/Basis	Hoog/Basis	Basis
	Vertrouwelijkheid	Hoog/Basis	Hoog/Basis	Basis

- De conformiteitstoets: B-dienst.
- De externe testomgeving: C-dienst.

De exacte verschillen per type dienst zijn in paragraaf 3.10 weergegeven in een tabel.

3.10 Generieke service niveaus en opstelling

Alle diensten zijn in principe 7x24 uur beschikbaar en IT-ondersteuning is beschikbaar tussen 7 en 18 uur (IT service-window). Het Kadaster Klant Contact Centrum (KCC) is open op werkdagen van 9 t/m 17 uur.

In bovenstaande tabel staan de dienstniveaus beschreven aan de hand van een aantal parameters:

Ad (1) Openingstijd of Openstellingstijd

De producten en diensten zoals vermeld in hoofdstuk 3 zijn open voor gebruik op elk moment van de dag en het weekend. Het is dus niet zo dat diensten c.q. computers uit worden gezet, met uitzondering van onderhoud en storingen. Problemen met het systeem worden in principe opgelost door het DEV-OPS teams.

- Klein onderhoud (met weinig impact voor klanten/gebruikers) geschiedt tijdens kantooruren of in de avonden wanneer er enig risico is op onbeschikbaarheid van de dienst.
- Groot onderhoud wordt in principe uitgevoerd in de weekenden.

Ad (2) Beschikbaarheid

Een ernstige verstoring beïnvloedt de **beschikbaarheid** van een dienst. Immers beschikbaarheid is gedefinieerd als de periode waarin een dienst daadwerkelijk gebruikt kan worden zonder ernstige verstoring. Beschikbaarheid is weer afhankelijk van het tijdstip en het service niveau.

- Voor A- en B-diensten geldt een beschikbaarheidsgarantie van respectievelijk 98,5% en 95% van de Servicetijd. Concreet betekent dit dat een A-dienst over de 220 uur per maand dat gebruik gegarandeerd wordt er maar maximaal 2 keer 2 uren uit mag liggen, en een B dienst 1 keer 11 uren.
- Buiten de Servicetijd is er geen beschikbaarheidsgarantie, maar kan de dienst dus wel gewoon gebruikt worden. Er kunnen zich echter storingen voordoen, die de beschikbaarheid aantasten, maar die toch niet voorkomen kunnen worden. Denk hierbij aan back-up, batch verwerking, geplande releases, ongeplande releases, uitwijktesten, en acties van externe leveranciers.
- Voor C-diensten is op geen enkel moment een beschikbaarheidsgarantie van toepassing.

Prioriteit code	Situatie	Actie	Reactietijd	Termijn afhandeling	Wijze van levering	Rapportage
Prio 1	De programmatuur is niet te gebruiken; kritische impact op de productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing. Deze bepaling wordt getoetst door Kadaster.	Kadaster onderneemt onmiddellijk na melding alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing en blijft hiermee permanent bezig totdat een aanvaardbare oplossing voorhanden is, dan wel tot blijkt dat nader onderzoek, eventueel met derden, noodzakelijk is.	Binnen 4 werkuren	Binnen 4 uur	Via adhoc instructie, workaround of noodpatch	Telefonisch of e-mail contact door KCC of backoffice
P2 Ernstige verstoring	De programmatuur is operationeel maar onder ernstige beperkingen; een bypass is voorhanden, situatie vereist spoedige oplossing.	Kadaster onderneemt de nodige activiteiten die moeten leiden tot een oplossing.	Binnen 16 werkuren	Binnen 7 werkdagen	Via reguliere geplande patch	Telefonisch of e-mail contact door KCC of backoffice
P3 Storing	De programmatuur is beperkt operationeel.	Kadaster onderneemt de nodige activiteiten die moeten leiden tot een oplossing.	Binnen 16 werkuren	Binnen 7 werkdagen	Via reguliere versie	Telefonisch of e-mail contact door KCC of backoffice

Wanneer met trekking to beschikbaarheid of oplossen van de incidenten afhankelijkheden gelden met contractpartijen, waardoor bovenstaande op onderdelen niet gehaald kan worden, dan worden daar aanvullende afspraken over gemaakt.



Datum

22 mei 2019

Titel

Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie

2018.1.0

Blad

27 van 34

De serviceverlening door diverse partijen is gericht op het herstellen van de beschikbaarheid in het geval van ernstige verstoringen. Die serviceverlening is niet op alle momenten gelijk, maar afhankelijk van het tijdstip en het afgesproken serviceniveau:

- Als tijdens Servicetijd iets gebeurt, geldt 'meteen oplossen' al dan niet met beschikbaarheidsgarantie, afhankelijk van het serviceniveau. Gedurende de Servicetijd zijn alle relevante partijen in staat om storingen direct op te pakken.
- Als het een A-dienst betreft die op werkdagen tussen 18.00 en 01.00 of op zaterdag/zondag tussen 08.00 en 01.00 uitvalt dan zal het Data Center vrijwel meteen de storing oppakken. Hierbij geldt voor het Data Center een inspanningsverplichting om A-diensten meteen weer in de lucht te krijgen. Voor B- en C-diensten wordt niets gedaan.
- Als het een A-dienst betreft die tijdens de overige tijden uitvalt dan zal het DC de storing ook oppakken, hierbij geldt een inspanningsverplichting om A-diensten weer in de lucht te krijgen voor 07:00 uur in de ochtend.

Ad (3) uitwijk

- In een uitwijk situatie zijn de genoemde onbeschikbaarheidstijden van toepassing, die genoemd staan onder 'uitwijk' in de tabel.
- Volgens het document Continuïteitsbeleid is de hersteltijd 24 uur nadat het besluit om uit te wijken is genomen. Dit besluit moet binnen 4 uur na het optreden van de onbeschikbaarheid worden genomen.
- Dataverlies wordt zo veel als mogelijk voorkomen doordat data op 2 verschillende locaties wordt opgeslagen.



4 Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's)

Om te kunnen vaststellen of de uitvoeringsorganisatie Kadaster voldoet aan de eisen die gesteld worden aan de LV WOZ wordt in deze paragraaf een vertaling gemaakt naar Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's). Deze KPI's omvatten de kwaliteit en tijdigheid van de producten en de dienstverlening. KPI's zijn meetbaar en objectiveerbaar en zijn een optelsom van sub-KPI's. Voor de LV WOZ worden de volgende KPI's onderkend:

1. Dienstverlening: (Manuele) diensten van het Kadaster, o.a. aanneme en afhandeling van vragen, serviceverzoeken en andere meldingen)
2. Performance van de IT diensten
3. Beschikbaarheid van de IT diensten

Deze KPI's worden ook gerapporteerd in de kwartaal-rapportage om vast te stellen of het Kadaster voldoet aan het in deze DNO overeengekomen service niveau.

De onderstaande tabellen bevatten een overzicht van de onderliggende sub KPI's per KPI als mede een korte samenvatting van de te behalen norm.

4.1 Dienstverlening

KPI per dienst(element)	Omschrijving
Dienstverlening	
Di-01	<p>Afhandelen meldingen en vragen</p> <p>Meldingen via mail of telefonisch KCC (eventueel ook via OIM) leiden afhankelijk van de aard van de melding tot storingsherstel, tot inhoudelijke ondersteuning in tweede lijn of tot opname op lijst met verzoeken tot wijzigingen. Vragen leiden tot een inhoudelijk correct antwoord.</p> <p>Openingstijd: van 9 tot 17 uur Aantal: Gemiddeld 25-30 meldingen per week. Reactietijd 20 sec telefoon en 1 uur via mail, evt. later nog een vertragingmelding. Oplostijd: In principe binnen 5 werkdagen (bij changes o.b.v. prioriteit back log). Kwaliteit: Antwoorden / oplossingen dienen juist en correct te worden afgehandeld. Meting: Subjectief, te bespreken in cascade- en dienstoverleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> • # Meldingen (t.z.t. incl. doorlooptijd) • # Service requests <p>De capaciteit is ingericht voor een gemiddelde werkbelasting. Tijdens de beschikingsperiode (jan-mrt) wordt er prioriteit gegeven aan meldingen die te maken hebben met de beschikkingen. Hierdoor kunnen responsetijden oplopen.</p>
Di-02	<p>Beheer en onderhoud IT</p> <p>Omvatten o.a. de diensten van ter ondersteuning van het draaiend houden van de IT-Diensten en de serviceverlening hierop. Dit omvat ook het operationeel beheer (OIM) van de LV (2de lijn support) en het (technische) applicatiebeheer (als mede 3de lijn support).</p> <p>Meting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • # 2^{de} en 3^{de} lijnstaken • # bugs /problemen en herstel periode • # Onderhoudsmomenten en incidenten • Security conditie
Di-03	<p>Ontwikkeling van functionaliteit (producten en diensten)</p> <p>Omvat het verbeteren en uitbreiden van functionaliteit van de LV WOZ.</p> <p>Doorlooptijd na smart specificatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kleinere wijzigingen ca. 4 weken (wanneer ruimte in backlog) • Grotere wijziging o.b.v. impact analyse en backlog prioriteit <p>Kwaliteit: Alle gewijzigde software dient te worden getest met een dekkingsgraad van > 80%</p> <p>Meting: Kwantitatieve waarden worden in DNO-rapportage getoond.</p>



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
29 van 34

Di-04	Afstemming, communicatie, overleggen, etc.	<p>Omvat participatie van het Kadaster in relevante overleggen (CGU, Klankbordgroep Berichtenverkeer WOZ, etc.) alsmede de benodigde overleggen rond de governance van de LV WOZ. Het Kadaster draagt zorg voor (actieve) participatie bij relevante overleggen alsmede een goede kwalitatieve bijdrage. Het Kadaster organiseert het gebruikersoverleg LV WOZ. Betreft ook de communicatie via email, website, etc.</p> <p>Meting: Subjectief, te bespreken in cascade- en dienstoverleggen.</p>
-------	--	---

4.2 Beschikbaarheid van de IT diensten

KPI per dienst(element)	Omschrijving
IT beschikbaarheid	
Bes-01 Berichtverwerking	A-Dienst: de dienst is in principe 7x24 uur beschikbaar en IT-ondersteuning is beschikbaar tussen 7 en 18 uur (IT service-window), klein onderhoud (releases) tijdens kantooruren. Groot onderhoud buiten kantooruren. Oplostijd 4 werkuren. Beschikbaarheid beter dan 98,5% binnen het service window overall op maandbasis.
Bes-02 Bevragingen massaal	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-03 Bevragingen leveren GDS	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-04 Bevragingen individueel	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-05 Stuf-WOZ via FTP	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-06 WOZ Waarde Loket	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-07 MijnKadaster bevraging (app)	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-08 MijnKadaster rapportages	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-09 CTO	B-Dienst: de dienst is in principe 7x24 uur beschikbaar en IT-ondersteuning is beschikbaar tussen 7 en 18 uur (IT service-window) Oplostijd: 7 werkdagen.
Bes-10 ETO	C-Dienst, de dienst is in principe 7x24 uur beschikbaar en IT-ondersteuning is beschikbaar tussen 7 en 18 uur (IT service-window) Oplostijd: best effort.
Bes-11 Digilevering	A-Dienst (zie berichtverwerking)
Bes-12 Digikoppeling	A-Dienst (zie berichtverwerking)

4.3 Performance van de IT diensten

KPI per dienst(element)	Omschrijving
IT performance	
Per-01 Berichtverwerking 1	Mutaties in LV WOZ dienen in principe (geaccepteerde berichten) binnen een uur verwerkt worden.
Per-02 Berichtverwerking 2	In piekmaanden (januari en februari) dienen berichten uiterlijk binnen 48 uur na ontvangst van bericht verwerkt te worden.
Per-03 Berichtverwerking 3	Gedurende de piekperiode is de verwerkingscapaciteit circa 500.000 berichten in 24 uur. De circa 8 miljoen beschikingsmutaties kunnen lineair verdeeld over de maand februari verwerkt worden.



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
30 van 34

Per-04	Massale bevraging	Levering bestand meestal binnen 1 uur bij normale omstandigheden (modale gemeente) en wanneer de omvang van het bestand het toe laat, maximaal binnen 24 uur. Bevragingen voor alle gemeenten (heel Nederland) dienen binnen 144 uur te worden afgehandeld.
Per-05	Individuele bevraging (incl. Mijn Overheid en mijn Kadaster)	Capaciteit: tenminste 10 bevragingen per seconde. Antwoord met 1 WOZ-object binnen 1 seconde (voor MijnKadaster 3 sec.). Antwoord tot 25 WOZ-objecten, binnen 5 seconden. (voor MijnKadaster 7 sec.).
Per-06	WOZ-Waardeloket	De capaciteit van het WOZ-waardeloket is zodanig dat de volgende aantallen verwerkbaar zijn binnen de vereiste performance: <ul style="list-style-type: none">• 20% van de mensen doet een opvraging van zijn WOZ-waarde, ofwel 1,5 miljoen bevragingen in de periode medio jan t/m medio maart (8 weken).• Bij gelijke verdeling betreft dit 27.000 bevragingen per dag. Uitgaande van een concentratie van deze bevragingen in 4 uur en dat een gebruiker ook andere objecten bekijkt: 10 bevragingen per seconde.• In normale omstandigheden (90% van de servicetijd) toont het WOZ-waardeloket het resultaat van een opvraging binnen 4 seconden.
Per-07	Digilevering	De LV WOZ stelt mutatieberichten van gemeenten die zijn verwerkt in de LV WOZ, direct (doch uiterlijk binnen vijf minuten) beschikbaar aan Digilevering. De maximale capaciteit is 500.000 inkomende berichten per etmaal (en ca. 1 miljoen uitgaande berichten).
Per-08	Telling rapportage	Rapport kan op afroep worden gegenereerd en is binnen 48 uur beschikbaar.
Per-09	Uitvoer Stuf-WOZ (ASCII)	Uitlevering van bestanden binnen 5 werkdagen na eerste van de maand m.u.v. de initiële levering.
Per-10	CTO	Betreft beperkte data omvang. Performance ervaring overeenkomst de productie situatie.
Per-11	ETO	Prestatie van het systeem in redelijkheid naar omvang en gebruik (best effort).



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
31 van 34

5 Ondertekening

De Dienst Niveau Overeenkomst is met betrokken partijen besproken en vastgesteld op ... december 2018.

Namens het Kadaster

Namens het Ministerie van Financiën

dhr. mr. F.L.V.P.L. Tierolff
Lid Raad van bestuur

dhr. drs. J.H. van Gelder
(plaatsvervangend) Secretaris-generaal

Namens de Waarderingskamer,

dhr. drs. J.M.M. Polman
Voorzitter

6 Bijlagen

6.1 Korte omschrijving van de producten en diensten

Mutatieverwerking berichten bronhouders

De bronhouders leveren alle mutaties in de LV WOZ aan in de vorm van serviceberichten per gebeurtenis. Een gebeurtenis leidt tot mutaties in de LV WOZ. De aangeleverde gebeurtenis is ook de basis voor de abonnementenservice. De aangeleverde gebeurtenis moet voldoen aan de relevante XSD-schema's vastgelegd in de StUF-WOZ berichtenstandaard. De aanlevering wordt gedaan via Digikoppeling.

Individuele bevraging

Deze webservice maakt het voor afnemers mogelijk om gegevens met betrekking tot een beperkt aantal WOZ-objecten van de Landelijke Voorziening WOZ af te nemen en geautomatiseerd in de eigen applicatie te verwerken.

MijnKadaster bevraging

De webapplicatie bevraging via **MijnKadaster** maakt het voor afnemers mogelijk om gegevens van WOZ-objecten in de Landelijke Voorziening WOZ in te zien. Een afnemer kan binnen de webapplicatie het af te nemen product definiëren en krijgt het resultaat op het scherm gepresenteerd.

Massale bevraging

De massale bevraging maakt het voor afnemers mogelijk om "grote" hoeveelheden objectgegevens van de Landelijke Voorziening WOZ af te nemen (in XML formaat conform StUF woz standaard). De aanvraag gebeurt via een webservice en de uitlevering via de generieke download faciliteit (GDS) van het Kadaster, conform de Digikoppeling grote berichten standaard.

WOZ-waardeloket

Het WOZ-waardeloket (ingericht in de huisstijl van de Rijksoverheid) maakt het voor burgers mogelijk om de WOZ-waarde van woningen uit de Landelijke Voorziening WOZ te raadplegen. Een burger kan in het WOZ-waardeloket woningen zoeken via een zoekingang zoals adres of via de kaart en krijgt de WOZ-waarde en enkele BAG-gegevens op het scherm gepresenteerd.

Abonneeservice Digilevering

De abonnementenservice zorgt ervoor dat afnemers automatisch bericht krijgen, wanneer er iets verandert in de registratie van voor hen van belang zijnde WOZ-objecten.

Tellingenrapportage

Rapportages over inhoud LV WOZ onder andere ter beoordeling van eventuele verschillen tussen de basisregistratie en de LV.

Klassiek Stuf-WOZ bestand

De mogelijkheid wordt geboden aan afnemers om in de overgangsfase (tot einde 2020) nog wel Stuf-WOZ bestanden te blijven ontvangen van de gemeenten die zijn aangesloten op de Landelijke Voorziening WOZ.



Datum
22 mei 2019

Titel
Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie
2018.1.0

Blad
33 van 34

Afhandelen terugmelding

Melding via Digimelding – verwacht operationeel in 2019. Ontvangst van terugmelding, doorsturen door de LV WOZ naar betreffende gemeente.

Conformiteitstoets-omgeving

Het Kadaster voorziet in een omgeving waarmee leveranciers op basis van een testspecificatie, door de Waarderingskamer worden beoordeeld of de gebruikte versie van hun applicatie voldoet aan alle specificaties.

Externe testomgeving (ETO)

De Landelijke Voorziening voorziet in een testomgeving waarmee softwareleveranciers van bronhouders en bronhouders de werking van hun applicatie kunnen testen. Deze testomgeving biedt dezelfde functionaliteit als de productieomgeving.

Technisch ondersteunen gebruikers

Zorgen dat (softwareleveranciers van) bronhouders beschikken over alle specificaties om te kunnen aansluiten op de LV WOZ.

6.2 Begrippen en afkortingen

Deze verklarende woordenlijst bevat een uitleg van begrippen en afkortingen gebruikt in de DNO.

Digikoppeling

Digikoppeling bestaat uit, door het College Standaardisatie vastgestelde, koppelvlakstandaarden waaronder ebMS. Die standaarden bevatten logistieke afspraken om berichten juist te adresseren, leesbaar en uitwisselbaar te maken en veilig en betrouwbaar te verzenden.

Digilevering

Digilevering is in beheer bij Logius. Logius schrijft hierover:

Overheidsinstellingen moeten op de hoogte zijn van gebeurtenissen die voor hun taken relevant zijn.

Basisregistraties leveren gegevens over deze gebeurtenissen. Digilevering is de voorziening die ervoor zorgt dat dit op een uniforme, betrouwbare en efficiënte manier gebeurt.

Veranderen gegevens over bijvoorbeeld een bedrijf of een gebouw in de basisregistraties? Dan krijgt u via Digilevering informatie over de verandering toegestuurd. U bepaalt zelf of de verandering voor u relevant is. Op deze manier zijn uw dossiers altijd up-to-date.

Digilevering is een centrale, landelijke voorziening voor de levering van actuele en accurate gegevens uit basisregistraties.

ebMS

ebMS is een ebXML specificatie dat een standaard biedt om berichten op een veilige en betrouwbare manier te verzenden. Binnen Digikoppeling is ebMS één van de specificieerde koppelvlakken. ebMS wordt gebruikt voor kennisgevingen

Koppelvlak

Een interface tussen informatiesystemen. De specificatie van het koppelvlak bevat een functionele beschrijving en een technische beschrijving van de uitwisseling van berichten tussen de informatiesystemen.



Datum

22 mei 2019

Titel

Dienstniveau overeenkomst LV WOZ

Versie

2018.1.0

Blad

34 van 34

Deze specificatie is gebaseerd op standaarden (bijvoorbeeld gebruik Digikoppeling en gebruik StUF standaard). Het aanleverende systeem is verantwoordelijk voor de vertaling van gegevens naar die standaard. Het afnemende systeem zorgt voor omzetting naar haar processen.

StUF

StUF staat voor Standaard Uitwisselings formaat. StUF is één van de open-standaarden, die wordt gebruikt door de overheid en wordt beheerd door VNG Realisatie. De specificaties van de berichten die worden uitgewisseld met de LV WOZ zijn vastgelegd binnen het Sectormodel WOZ als onderdeel van de bredere StUF specificaties.