

## Criterion 1. Onderscheidend vermogen – uniciteit of ‘uniek profiel’

In 2004 had toenmalig minister, toekomstig vicepresident van de Raad van State, Thom de Graaf een droom: “Over drie jaar moet alle ‘basisinformatie van de democratische rechtsstaat’ op internet raadpleegbaar zijn”. Onder auspiciën van haar Founding Fathers<sup>1</sup> is KOOP in 2004 gestart met de opdracht de publicatie van de wetten, de officiële publicaties en parlementaire stukken weer in overheidshanden te krijgen<sup>2</sup> en deze kosteloos benaderbaar te maken op internet. Inmiddels zijn we veel verder dan De Graaf voor ogen had. KOOP heeft ca. 30 producten en diensten ontwikkeld die alle fases (van voorbereiding tot handhaving) van de wet- en regelgevingsketen afdekken.

Anno 2018 heeft KOOP zich ontwikkeld van een start-up tot een ruim 110 man sterke dienstverlener. KOOP is nu de formele uitgever van de Officiële Overheidspublicaties. Primair gericht op de modernisering en digitalisering van de wet- en regelgevingsketen, overige officiële overheidsinformatie en bijbehorende publicatieprocessen. We voorzien alle juridische beroepsgroepen en alle 1600+ overheidsorganisaties op de verschillende bestuurslagen dagelijks van cruciale juridische bronnen, officiële informatie en slimme voorzieningen in de rechtsketen. Noodzakelijk voor hun primaire werkproces. En helpen burgers bij het zoeken binnen en attenderen op overheidsinformatie. Cruciaal voor de goede werking van onze rechtsstaat.

Onze bekendste diensten zijn natuurlijk wetten.nl en de Staatscourant, het Staatsblad, lokale bladen op overheid.nl. Maandelijks worden deze collecties 2,5 miljoen keer geraadpleegd! En alleen al met de Staatscourant besparen we de overheid 10 miljoen per jaar. Andere voorzieningen zijn onder meer een wetgevingsvoortgangssysteem voor alle departementen, het regelgeving- en bekendmakingssysteem voor de regelgeving en bekendmakingen van alle lokale overheden, het Publicatieplatform voor uitvoeringscontent voor Uitvoeringsdiensten en internetconsultatie voor burgers en belangengroepen.



KOOP gelooft in het ‘schoenmaker houdt je bij je leest’ principe. KOOP blijft zeer bewust bij haar core business, de digitalisering van de wet- en regelgevingsketen. Wij zijn in staat zijn gebleken om met een platte organisatie, met specifiek op de wet- en regelgeving gerichte inhoudelijk managers, juridische informatici en experts, binnen tijd en geld complexe en cruciale diensten te ontwikkelen en beheren. Bij KOOP staat hergebruik en standaardisatie van generieke diensten hoog in het vaandel. Vaak worden diensten ontwikkeld voor meerdere opdrachtgevers tegelijkertijd waardoor kosten worden bespaard.

De wijze van samenwerking met de markt zo georganiseerd, dat KOOP voor haar opdrachtgevers de ICT-projecten het meest succesvol en kostenefficiënt kan uitvoeren. Wij hebben onze preferred suppliers welbewust in de niche van elektronische publicatie en wet- en regelgeving gezocht, zodat wij experts op dit gebied kunnen inhuren waar nodig. KOOP blijft altijd in de drivers seat. Dit blijkt ook uit het feit dat KOOP – op basis van haar kennis van de keten – ook zelf voorstellen initieert voor nieuwe (generieke) diensten om de keten beter te laten functioneren. Hiermee compenseert KOOP de afwezigheid van een top down ketenregisseur. Gevolg is bijvoorbeeld dat KOOP participeert in het Digitaal Stelsel Omgevingswet en meewerkt aan het Programma Open Overheid.

<sup>1</sup> De founding fathers van KOOP zijn de leden van de Stuurgroep Samenwerkende Elektronische Publicaties: de SG van BZK, de griffiers van Eerste en Tweede Kamer, de directeuren Wetgeving van V&J en BZ, de directeur Rijksbegroting van FIN.

<sup>2</sup> In de jaren 80 was de uitgever van de overheid geprivatiseerd en in 2006-2009 is besloten deze formeel wettelijke taak weer bij de overheid zelf onder te brengen.

De innovatiekracht van KOOP uit zich in het hanteren van de nieuwste technieken bij het ontwikkelen van betere toegankelijkheid van overheidsinformatie. Enkele voorbeelden:

- Beschikbaarheid van alle geconsolideerde wet- en regelgeving van alle bestuurslagen op één plek. Uniek in de wereld.
- De spiegelpagina's op wetten.nl bij elk artikel van de wet, met gerelateerde juridische uitspraken en commentaren (op basis van linked data).
- De duizenden wettenpockets, die voor publiek gebruik bundels van wet- en regelgeving bieden op specifieke juridische deelterreinen.
- Publicatie van bijna 11.000 datasets van overheden op het dataportaal data.overheid.nl. Deze open data is de basis voor diverse toepassingen binnen en buiten de overheid.
- De 'Over uw buurt' app voor alle burgers met attenderingen van kennisgevingen uit hun buurt, waaronder aangevraagde bouwvergunningen, heeft inmiddels honderdduizenden abonnees.
- De volautomatische linkextractie van (op vele manieren omschreven) verwijzingen naar juridische bronnen via zelf ontwikkelde AI software, de LinkeXtractor. Deze zorgt voor het in één klik samenstellen van een relevant dossier jurisprudentie en relevante juridische bronnen vanuit één wetsartikel. Iets dat handmatig vele uren zoekwerk kost.

Uiteraard doet KOOP dit niet alleen. Bij de uitvoering van haar taken brengt zij de inspanning van alle overheden van Nederland samen om hun regelgeving te publiceren. Zij leveren immers de content en KOOP zorgt voor de publicatiesystemen. KOOP heeft een bijzonder goede reputatie bij iedereen die ooit met ons te maken heeft gehad. Overheden maken graag gebruik van onze diensten. Gebruikers weten onze producten goed te vinden en te waarderen. Als 'het best bewaarde geheim van Den Haag' zijn wij trots op deze stille revolutie van de wet- en regelgevingsketen!

## Criterion 2. Missiegedrevenheid

De missie van KOOP: 'Wij zijn de drijvende kracht achter de grootste internetportalen met officiële overheidsinformatie: [overheid.nl](https://overheid.nl), [wetten.nl](https://wetten.nl) en [officiëlebekendmakingen.nl](https://officiëlebekendmakingen.nl). KOOP ondersteunt alle overheidsorganisaties om dagelijks de wettelijk verplichte bekendmakingen en beschikbaarheidsstelling van wet- en regelgeving, parlementaire stukken, vergunningen en internationale verdragen te publiceren. En wij helpen de overheid om alle fases van de wet- en regelgevingsketen te moderniseren ten behoeve van alle overheden, juridische professionals, uitvoerders en burgers.'

Deze missie van KOOP staat voor de rechtsgeldige dagelijkse publicatie, beschikbaarstelling en signalering van alle overheidsinformatie ten bate van de Nederlandse rechtstaat. De beschikbaarheidsstelling van officiële overheidsdocumenten, van de bekendmakingen in de Staatscourant tot aan alle geldende wet- en regelgeving, internationale verdragen, officiële Kamerstukken en lokale regelgeving: dat kun je niet halfbakken doen. Zonder de formele digitale bekendmakingen van KOOP treedt geen wet in werking. Uiteraard doet KOOP dit in nauwe samenwerking met de bestuursorganen die de wetten maken. Zij zorgen immers voor de wetten en wij voor de systemen om bekend te maken. Juridische professionals kunnen altijd de relevante geldende én historische wet- en regelgeving vinden. Burgers hebben razendsnel de beschikking over bekendmakingen die relevant zijn voor hen. Uitvoerders kunnen met wettenpockets en uitvoeringscontent in de hand hun werk doen.

Cruciaal zijn een professionele werkhouding en uitstekende resultaten als het gaat om het ontwikkelen, doorontwikkelen en beheren van onze voorzieningen en de publicatie van de schat aan content. Cruciaal voor onze Nederlandse rechtstaat. Cruciaal voor de betrouwbaarheid van overheidsinformatie. We leven in tijden van 'fake news' en doelbewuste pogingen tot beïnvloeding en het zaaien van verwarring. Des te belangrijker is het dan ook dat we de transparantie en vindbaarheid van officiële overheidsinformatie vooropstellen. Elke medewerker binnen KOOP is doordrongen van dit maatschappelijk belang.

Omdat het digitale domein af en toe wat ongrijpbaar lijkt, hebben we ter inspiratie in onze gang een vitrine staan waar de eerste Staatscourant uit 1814-1815 in ligt en ook het eerste Staatsblad met de proclamatie van Willem I als soeverein vorst van het Koninkrijk uit 1815. Dit geeft ook de historische waarde aan van onze diensten aan.



KOOP heeft een platte organisatie. Met voornamelijk vakspecialisten. Gepromoveerden, informatici, juristen en (vooral) combinaties van deze twee vakgebieden. Onze medewerkers concentreren zich op de wet- en regelgevingsketen. Onze organisatie is georganiseerd in productteams. Voor de productteams zijn de diensten hun 'kindje' waar ze letterlijk dag en nacht voor klaar staan. Het toevoegen van nieuwe functies of herstelwerkzaamheden worden vaak buiten kantooruren uitgevoerd.

KOOP is in tien jaar uitgegroeid van een klein juridisch team tot een organisatie van meer dan 110 medewerkers. Onze groei is bereikt doordat opdrachtgevers ons aanpalende opdrachten binnen de wet- en regelgevingsketen toevertrouwen. Elke dag weer wordt de uitdaging gevoeld om alle publicaties tijdig gepubliceerd, beschikbaar gesteld en gesignaleerd te krijgen. In elke gang bij KOOP hangen grote monitoren met het verloop van onze dienstverlening. Bij elk rood signaal treedt meteen het verantwoordelijke team in actie. Dat er sinds juli 2009 nog nooit een publicatie is misgegaan, is geen toeval. En als er vanuit de toeleverende partij iets mis is gegaan met de inhoud van een aangeleverde publicatie, wordt dit direct gecorrigeerd.

Nieuwe medewerkers, zowel intern als extern, worden bij binnenkomst ondergedompeld in de kennisintensieve cultuur van KOOP en direct betrokken bij alle interne professionele en sociale bijeenkomsten. Zoals de maandelijkse organisatiebrede KOOP NU bijeenkomsten (waarin productteams elkaar op de hoogte houden), kleine voorlichtingsbijeenkomsten en trainingen. KOOP heeft bewust niche marktpartijen met verstand van digitalisering van publicatieprocessen om zich heen verzameld. KOOP neemt deze marktpartijen mee in actuele en toekomstige ontwikkelingen. Nieuwe medewerkers worden doelbewust gezocht op harde competenties, zoals de ervaring en certificering die ze bezitten op het gebied van speciale tooling t.b.v. development, testen, scrum, etc. Daarnaast is ervaring in de wereld van elektronische publicaties en/of wet- en regelgeving belangrijk. Ook de zachte competenties zijn belangrijk. KOOP werft mensen die een natuurlijke aversie hebben tegen bureaucratie, beschikken een onbevangen, 'voeten in de klei', no nonsense en resultaatgerichte houding. De meeste geworven medewerkers zijn teamspelers, een enkele solist kan bij ons ook floreren als hij of zij over specifieke vakkennis beschikt. De maandelijkse KOOP themaborrels bij ons in huis zijn berucht. De jaarlijkse teamuitjes, met veelal een technische 'fun' component, zijn zeer populair. Binding, succesjes vieren, ook dat is bij KOOP goed georganiseerd.

### criterium 3. Effectiviteit

Alle wet- en regelgeving digitaal beschikbaar krijgen tegen niet al te hoge kosten. Het startpunt van KOOP. In 2009 moest je nog langs alle losse overheden om een compleet zicht te krijgen op alle wet- en regelgeving van het Rijk, de Provincies, Gemeentes etc. Het is KOOP gelukt om in een paar jaar tijd, in samenwerking met alle overheden, alle regelgeving beschikbaar te maken op één plek. Iets wat ons in de voorgaande 200 papieren jaren niet was gelukt. Waar voorheen rechtbanken, advocaten en juristen steeds papieren wetboeken moesten hebben of contact zoeken met de gemeente om de regelingen te kunnen inzien, kunnen ze deze nu kosteloos inzien en doorzoeken via internet. Toentertijd al een gamechanger voor juristen, maar tegenwoordig is de informatie nog beter en in onderlinge samenhang beschikbaar, vindbaar en doorzoekbaar.

Om zuinig om te gaan met belastinggeld en vanwege de daaruit voortvloeiende beperkte beschikbaarheid van budgetten bij haar opdrachtgevers heeft KOOP van meet af aan een effectieve opzet van de ontwikkel-, beheer- en exploitatieactiviteiten nagestreefd. Daarnaast worden grote maatschappelijke ef-

fecten bereikt met de voorzieningen van KOOP. KOOP initieert – op basis van haar kennis van de genoemde keten – vaak ook zelf voorstellen voor nieuwe (generieke) diensten om de keten beter te laten functioneren. Hiermee compenseert KOOP de afwezigheid van een top down ketenregisseur (vanwege de vele onafhankelijke machten en organisaties).

Allereerst is er Europese erkenning van de kwaliteit van onze dienstverlening. Vergeleken met alle Europese Official Journals heeft Nederland zich in de afgelopen 10 jaar bijna vanuit het niets tot ‘frontrunner’ ontwikkeld. In 2015 heeft de EU ons het projectmanagement van het prestigieuze BO ECLI project toegekend. Tijdens dit project is de, door medewerkers van KOOP ontwikkelde, ECLI standaard voor Europese gerechtelijke uitspraken binnen heel Europa verder uitgerold. Met als groot maatschappelijk belang dat de publicatie van jurisprudentie in Europees verband grotendeels geharmoniseerd is en Europese jurisprudentie vindbaar is.

Natuurlijk is het goed doorzoekbaar en in samenhang kunnen inzien van historische en actuele wet- en regelgeving en andere officiële overheidsinformatie van een groot maatschappelijk belang. In deze tijden van ‘fake news’, ‘burger self service’, digitalisering in het recht is het van groot belang dat de overheid voorop loopt en de officiële informatie innovatief beschikbaar stelt.

Door wensen van opdrachtgevers te combineren en te ontwikkelen op basis van gestandaardiseerde generieke componenten, is KOOP vaak in staat om voor relatief lage kosten aan de wensen van haar opdrachtgevers te voldoen. Daarbij worden op basis van solide business cases (met een ROI < 3 jaar) de opdrachtgevers gemotiveerd mee te doen aan gezamenlijke ontwikkelingen.

Ontstaan uit de wens van de founding fathers heeft KOOP inmiddels vele opdrachtgevers verbonden in gemeenschappelijke oplossingen, vaak overheidsbreed:

- Één publicatiesite voor alle officiële publicaties (waaronder de centrale en lokale wet- en regelgeving) van de Rijksoverheid, De Staten-Generaal, Provincies, Gemeentes, Waterschappen en Gemeenschappelijke regelingen.
- Een generiek wetgevingsvoortgangssysteem, waar alle departementen vrijwillig betalend aan meedoen.
- Een generiek automatische publicatieproces waar 400 decentrale overheden op individuele basis vrijwillig betalend aan zijn gaan meedoen.
- Een generiek Publicatie Uitvoerings Content systeem waar vele uitvoeringsorganisaties vrijwillig betalend aan meedoen.
- Hierbij profileert KOOP actief haar kennis en mogelijkheden om toegevoegde waarde voor haar opdrachtgevers te bieden, zoals bijv. bij de ambities om een centraal overheidsregister te ontwikkelen of om de informatiehuishouding van de overheid in reactie op de Wet Open Overheid nader vorm te geven. Daarnaast de co-creatie van het DSO: KOOP is een van de drie ontwikkelpartners voor de Omgevingswet.



Het totale proces van beleidsvorming, besluitvorming, uitvoering en handhaving wordt met de informatieproducten en groeiende automatisering van processen sterk verbeterd. Daarmee wordt ook veel geld bespaard. Onder meer:

- Voor de centrale overheidspublicaties vanaf 2009 meer dan 10 miljoen per jaar.
- Elektronisch publiceren door decentrale overheden reduceert honderden miljoenen aan administratieve lasten voor burgers en ondernemers.
- Elektronisch vergaderen Eerste Kamer. In 2011 heeft KOOP de app gebouwd waar de Eerste Kamer het eerste parlement ter wereld werd dat overstapte op digitaal vergaderen. Dit werkt efficiënter en bespaart 140.000 per jaar.
- De goede beschikbaarheid van overheidsinformatie leidt tot besparing op de inkoop van vakliteratuur en abonnementen door de overheid uit de markt.

## criterium 4. De basis aantoonbaar op orde

KOOP heeft de basis, de door ons ontwikkelde en beheerde voorzieningen in de wet- en regelgevingsketen, en over de bedrijfsvoering die hieronder ligt, op orde. Enkele cijfers:

- Het gebruik van de KOOP voorzieningen is enorm. Drie voorbeelden: wetten.nl 1,1 miljoen bezoeken per maand, Staatscourant en overige bladen 1,4 miljoen bezoeken per maand, decentrale regelgeving 350.000 bezoeken per maand.
- Zoekvragen op overheid.nl in 2018 ca. 40 miljoen per maand.
- De beschikbaarheid van de KOOP voorzieningen was 99,95% in Q1 2018 (conform trend).
- De klanttevredenheid van de KOOP voorzieningen was een 8 in Q1 2018 (conform trend).
- Sinds 1 juli 2009 is geen enkele van de 300.000 jaarlijkse officiële publicaties niet gepubliceerd op de beoogde datum.

De meer dan 110 werknemers (zowel intern als extern) zijn het kenniskapitaal en de succesfactor van KOOP. De producten zijn hun 'kindje' waar ze letterlijk dag en nacht voor klaar staan. Wij werven de beste juridische informatici, die graag bij het gespecialiseerde en ondernemende KOOP als



overheidsorganisatie willen werken. Interne en externe medewerkers werken samen en worden inhoudelijk geïnformeerd tijdens de maandelijkse 'KOOP NU' informatiebijeenkomsten. KOOP kent een zeer laag verloop en trekt veel jonge medewerkers met een 'work hard, play hard' mentaliteit. Medewerkers organiseren uit eigen beweging de maandelijkse themaborrel en passende teamuitjes. Bijvoorbeeld het maandenlang knutselen aan zelfgebouwde radiografisch bestuurbare auto's, waarmee we tijdens het teamuitje een wedstrijd houden (techneuten maak je niet blij met een workshop schilderen).

Het management van KOOP bestaat uit meewerkende voormannen en -vrouwen die ook zelf een inhoudelijke bijdrage leveren aan de projecten. Af en toe lijkt het functioneel leiderschap op gespannen voet te staan met onze agile werkmethode, maar het werkt bij KOOP wel degelijk. Managers weten waar ze het over hebben en nemen hun verantwoordelijkheid. Agile werken betekent vertrouwen van het management in de experts. Zij gaan een inhoudelijke discussie niet uit de weg. De inhoudelijkheid van zowel management als medewerkers en het inhuren van de op ons vlak gespecialiseerde marktpartijen geeft een sterke binding. We spreken dezelfde taal. De overhead is dan ook zeer laag: 6% van ons personeel. Publieke middelen kunnen dus grotendeels direct aangewend worden voor de inhoudelijke projecten.

Uniek aan KOOP is dat we werken voor en met alle overheden: de gehele Rijksoverheid, uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, IND en Kadaster en alle lokale overheden. Ook staan onze voorzieningen natuurlijk ten dienste van de juridische professionals, zoals de rechterlijke macht, advocaten, bedrijfsjuristen, onderzoekers en burgers. Overheidsprogramma's als programma Omgevingswet, programma Modernisering Openbaarmaking Overheidsinformatie en programma Open Overheid geven KOOP het vertrouwen om cruciale voorzieningen te ontwikkelen. Omdat wij binnen de core business de wet- en regelgevingsketen blijven kunnen we vaak voorzieningen hergebruiken bij nieuwe klanten.

Kwaliteit in onze dienstverlening is cruciaal voor KOOP. De uitgebreide kwartaal kwaliteitsrapportage aan onze opdrachtgevers rapporteert onder meer over calls, kwaliteit van aanlevering, verwerking, gebruik en de beschikbaarheid van systemen.

KOOP polst periodiek via enquêtes, LinkedIn usergroepen hoe de klanten de dienstverlening ervaren. Bij de halfjaarlijkse gebruikersbijeenkomsten voor de decentrale overheden praten meer dan 100 organisaties enthousiast mee over de verbetering van de dienstverlening. Daarnaast is er elk kwartaal een bijeenkomst open data voor aanbieders en hergebruikers. Ook hebben wij een werkgroep over bulklevering aan grootgebruikers van informatie op wetten.nl. Gebruikers worden door KOOP opgeleid in de voorzieningen die zij gebruiken. De helpdesk van KOOP verwerkt met vijf medewerkers ca. 1.500 verzoeken om informatie en ondersteuning per maand, zowel van burgers als medeoverheden. Productmanagers ontvangen deze wekelijks (of direct) en verwerken deze in hun spoedacties, middellange termijn acties of langere termijn productstrategie.



KOOP heeft een eigen project- en productgebaseerde administratie, waarin de actuele uitputting van alle activiteiten van KOOP nauwkeurig wordt bijgehouden. Met slechts 2 FTE aan bedrijfsvoering weet KOOP al jaren haar financiën binnen minieme afwijkingen (enkele duizenden euro's) van haar jaarbegrotingen te houden. KOOP heeft nooit een tekort op de begroting gehad. Opdrachtgevers hebben nooit hoeven bij te passen om de begroting sluitend te krijgen. Daarnaast is KOOP 'in control' door een uitgebreide forecast systematiek. Voor elke uitgave wordt een behoeftestelling gemaakt die verwerkt wordt in de forecast zodat de totale uitnutting dagelijks kan worden geanalyseerd en waar nodig bijgestuurd.

## criterium 5. Leervermogen

'Éducation permanente' is niet alleen een dwingende noodzaak maar ook een plezierige uitdaging in het vakgebied waar KOOP zich in beweegt. De noodzaak vloeit niet alleen voort uit de groeiende wensen van onze opdrachtgevers of de snel stijgende hoeveelheid automatisch gepubliceerde en doorzoekbaar te maken informatie. KOOP kan alleen de beste professionals werven en in huis houden als de uitdagingen in het werk aanwezig blijven en iedereen zich kan opwerken tot de top in zijn of haar vakgebied. Bij KOOP zijn permanent lappers (leerling arbeidsplaatsen), stagiaires, en rijkstrainees aanwezig, die graag hun eerste werkervaring bij KOOP komen opdoen. Vaak komen die – bij bewezen prestaties en inzet - daarna vast in dienst.

De feedback loop van onze gebruikers is voor wezenlijk. De professionele helpdesk van KOOP, bemand met vijf medewerkers, verwerkt honderden verzoeken om informatie en ondersteuning per maand, zowel van burgers als medeoverheden (uitvoeringsorganisaties, centrale en decentrale overheden). Dit zijn incidenten, vragen, wijzigingen, informatieaanvragen, complimenten en klachten. Deze worden professioneel geregistreerd en opgevolgd. Bij spoed worden de meldingen direct en in andere gevallen wekelijks teruggekoppeld naar onze productmanagers. En maandelijks naar onze opdrachtgevers. De managers verwerken deze in hun spoedacties, middellange termijn acties of langere termijn productstrategie.

En er gaat ook wel eens iets niet helemaal zoals beoogd of bedoeld. We zorgen ervoor dat fouten zich niet doorvertalen naar ernstige voor de buitenwacht merkbare effecten. Sinds 1 juli 2009 is dan ook geen enkele officiële publicatie niet gepubliceerd op de beoogde datum.

Nieuwe medewerkers, zowel intern als extern, worden bij binnenkomst ondergedompeld in de kennisintensieve cultuur van KOOP en direct betrokken bij alle interne professionele en sociale bijeenkomsten. Zoals de maandelijks organisatiebrede KOOP NU bijeenkomsten (waarin productteams elkaar op de hoogte houden), kleine voorlichtingsbijeenkomsten en trainingen. Het viertal van successen is een traditie binnen KOOP. Tijdens de jaarlijkse personeelsuitjes en onze maandelijks borrels worden medewerkers, teams en opdrachtgevers in het zonnetje gezet. Doordat deze bijeenkomsten met veel zorg en aandacht voor ieders persoonlijke wensen en met een flinke vleug 'KOOP'-magie worden georganiseerd, zijn deze zeer goed bezocht. Dit zorgt voor veel eenheid en teambinding binnen onze organisatie.

## criterium 6. Veerkracht

Het werken in een procesketen kent altijd de nodige afhankelijkheden. Zowel van de aanleverende overheidspartijen als de leveranciers, waarmee samengewerkt wordt om het inmiddels forse systeemlandenschap van KOOP draaiende te houden. En waar afhankelijkheden zijn, zijn kwetsbaarheden. Want niet alles en iedereen in de buitenwereld van KOOP levert altijd wat was afgesproken of bedoeld. Bovendien kunnen er in de aanlevering of verwerking onvoorspelbare pieken ontstaan, waardoor de reguliere verwerking gaat haperen. Dan is snel en adequaat ingrijpen van essentieel belang. Of er moet met ketenpartners snel naar 'workarounds' of tijdelijke oplossingen voor een probleem worden gezocht.

Uit ervaring weet KOOP dat er permanent zaken anders kunnen lopen dan gepland en dat er ook onverwachte veiligheidsproblemen kunnen ontstaan. Daarom wordt er vaak meer tijd en geld geïnvesteerd in de beheer- en beveiligingsfunctionaliteit dan in de gebruikersfunctionaliteit. In alle gangen bij KOOP hangen grote monitorschermen, waar het verloop van de verwerkingsprocessen permanent op wordt weergegeven. Wie de veerkracht van KOOP wil ervaren moet eens langskomen als een van de monitoren een rood signaal afgeeft. Wel oppassen dat je dan niet onder de voet wordt gelopen door de professionals die dan in beweging komen. Dit helpt ons een gemiddelde systeembeschikbaarheid hoog (trend: 99,95% uptime) te houden.

De meeste systemen van KOOP zijn kennissystemen. Op dat terrein ontwikkelt de technologie zich razendsnel (bijv. blockchain, AI, vernieuwing in dataverwerkende applicaties). En ook de gebruikerswensen en hoeveelheden te verwerken informatie zijn permanent groeiend. Gevolg is dat alle systemen van KOOP in een permanent doorontwikkel- en veranderingsproces verkeren om bij te blijven. Zowel wat betreft veranderende behoeftes als wat betreft nieuwe bedreigingen.

En er gaat ook wel eens iets niet helemaal zoals beoogd of bedoeld. We zorgen ervoor dat fouten zich niet doorvertalen naar ernstige, voor de buitenwacht merkbare effecten. Sinds 1 juli 2009 is dan ook geen enkele van de meer dan 300.000 jaarlijkse officiële publicaties niet gepubliceerd op de beoogde datum.

De diensten van KOOP zijn georganiseerd in productteams. Voor de productteams zijn de diensten hun 'kindje' waar ze letterlijk dag en nacht (24x7) voor klaar staan. Het toevoegen van nieuwe functies of herstelwerkzaamheden worden standaard buiten kantooruren uitgevoerd.

## criterium 7. Maatschappelijke betrokkenheid

Uiteraard is binnen KOOP aandacht voor duurzaamheid, social return en gelijke kansen. KOOP is een zelfstandig organisatieonderdeel van Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR). Binnen het MT UBR hebben wij afgesproken dat we onze doelen m.b.t. arbeidsmarktparticipatie, milieu en duurzaamheid centraal organiseren. De fysieke kant van dit domein wordt door het facilitair bedrijf uitgevoerd.

Een prachtige maatregel op het terrein van arbeidsparticipatie is de oprichting van het UBR organisatieonderdeel Binnenwerk. Middels Binnenwerk slaan de organisatieonderdelen van UBR de handen ineen om te zorgen voor goede arbeidsparticipatie van doelgroepen die normaal geen kans krijgen op de arbeidsmarkt. Binnenwerk richt zich op de collectieve instroom en behoud van mensen met een arbeidsbeperking. Deze arbeidsbeperking kan verstandelijk, fysiek of psychisch zijn. Bij KOOP uit zich dat bijvoorbeeld door de inzet van toetsenbordschoonmakers en vloerassistenten via Binnenwerk.



Naast het deelnemen aan bovengenoemde arbeidsparticipatieproject, besteden wij aandacht aan gelijke kansen. De zeer technische bèta-organisatie KOOP zoekt gericht naar geschikte vrouwen voor beschikbare, vaak technische, functies waar wij over het algemeen makkelijker mannelijke collega's vinden. Dit

gericht zoeken heeft als gevolg dat het aantal vrouwen op onze technische functies de afgelopen drie jaar substantieel is toegenomen van 12% naar 20% en we streven naar meer. Naast onze maatschappelijke plicht hiertoe ervaren wij op dagelijkse basis het voordeel van een grotere diversiteit. Zeker in een werkveld dat klassiek gezien nogal een mannenwereld is.

Duurzaamheid uit zich kleinschalig in het structureel scheiden van afval en het papierloos vergaderen. Maar bovenal heeft onze dienstverlening, het elektronisch publiceren van officiële overheidsinformatie, voor een forse afname van papiergebruik gezorgd. Wet- en regelgeving, maar ook wettenpockets, worden veelvuldig digitaal in plaats van op papier gelezen. Elektronisch publiceren heeft geleid tot de besparing van miljoenen pagina's papier, waarbij ook nog eens de maatschappelijk gewenste transparantie van wet- en regelgeving van de overheid werd bevorderd.

Maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijk bewustzijn zijn een natuurlijk onderdeel van de dienstverlening van KOOP. Dat varieert van signalering van privacygevoeligheid bij publicaties (ervoor zorgen dat in een vergunning voor een invalidenparkeerplaats geen persoonsnamen voorkomen) tot snelle herpublicatie als derden per ongeluk persoonsbedreigende informatie in gerechtelijke aankondigingen hebben gezet (zoals de vermelding van een geheim blijf-van-mijn-lijf-huis adres bij een echtscheiding). Het maatschappelijk belang van onze activiteiten komt misschien wel het beste naar voren in de omvang van de publiek beschikbare informatie, de open data, die KOOP via het open data portaal beschikbaar maakt voor publiek. Open data vormen dé basis voor een transparante overheid. Voor burgers en ondernemers is de werking van de overheid vaak weinig inzichtelijk. Dit maakt het ook moeilijk om op het juiste moment en bij de juiste organisatie aan te kloppen met het doel rechten en plichten te achterhalen. Of een situatie in de eigen omgeving aan te zwengelen. De op maat gesneden signalering van onze dienst 'berichten over uw buurt' voorziet in de groeiende maatschappelijke behoefte aan proactieve overheidsinformatie. Iedere burger kan direct op de hoogte worden gesteld van voorgenomen activiteiten in zijn buurt, of dit nu een dakkapel bij de buurman of de bouw van een windmolen-energiecentrale om de hoek is. De 28 miljoen bezoeken op Overheid.nl in 2017 laten zien, dat KOOP in een duidelijke maatschappelijke behoefte voorziet.