

# norm

NEN 7502

Medische informatica - Berichtenverkeer  
in de zorg - Ontwikkeling en beheer van  
zorginhoudelijke berichtnormen

Publicatie uitsluitend voor commentaar

Health Informatics - Messages in healthcare - Development and  
management of healthcare messages

oktober 2003  
ICS 11.020; 35.240.80

Commentaar vóór 1 februari 2004

Dit document mag slechts op een stand-alone PC worden geïnstalleerd. Gebruik op een netwerk is alleen toestaan als een aanvullende licentieovereenkomst voor netwerkgebruik met NEN is afgesloten. This document may only be used on a stand-alone PC. Use in a network is only permitted when a supplementary license agreement for us in a network with NEN has been concluded.

Normcommissie 303 002 "Berichtenverkeer in de zorg"

Apart from exceptions provided by the law, nothing from this publication may be duplicated and/or published by means of photocopy, microfilm, storage in computer files or otherwise, which also applies to full or partial processing, without the written consent of the Netherlands Standardization Institute.

The Netherlands Standardization Institute shall, with the exclusion of any other beneficiary, collect payments owed by third parties for duplication and/or act in and out of law, where this authority is not transferred or falls by right to the Reproduction Rights Foundation.

Auteursrecht voorbehouden. Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van het Nederlands Normalisatie-instituut niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

Het Nederlands Normalisatie-instituut is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor veeleenvoudiging te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden, voor zover deze bevoegdheid niet is overgedragen c.q. rechtens toekomt aan de Stichting Reprecht.

Although the utmost care has been taken with this publication, errors and omissions cannot be entirely excluded. The Netherlands Standardization Institute and/or the members of the committees therefore accept no liability, not even for direct or indirect damage, occurring due to or in relation with the application of publications issued by the Netherlands Standardization Institute.

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het Nederlands Normalisatie-instituut en/of de leden van de commissies aanvaarden derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade, ontstaan door of verband houdend met toepassing van door het Nederlands Normalisatie-instituut gepubliceerde uitgaven.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Onderwerp en toepassingsgebied</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Normatieve verwijzingen</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Termen en definities</b> .....	<b>6</b>
3.1 Termen en definities .....	6
3.2 Symbolen en afkortingen .....	12
<b>4 Conformiteit</b> .....	<b>12</b>
4.1 Bepaling van het type normdocument .....	12
4.2 Conformiteit van een richtnorm aan deze norm .....	13
<b>5 Eisen aan ontwikkeling en beheer</b> .....	<b>14</b>
5.1 Algemeen .....	14
5.2 Ontwikkeling .....	14
5.3 Beheer .....	14
<b>6 Eisen aan richtnorm</b> .....	<b>15</b>
6.1 Eisen aan onderwerp en toepassingsgebied .....	15
6.2 Eisen aan normatieve verwijzing .....	15
6.3 Eisen aan definities .....	15
6.4 Eisen aan conformiteit .....	16
6.5 Eisen aan toepassingsdomein .....	17
6.6 Eisen aan functionele model .....	17
6.7 Eisen aan het interactiemodel .....	17
6.8 Eisen aan domeininformatiemodel .....	18
6.9 Eisen aan terminologiedomein .....	20
6.10 Eisen aan het berichtinformatiemodel .....	21
6.11 Eisen aan gemeenschappelijke berichtcomponenten .....	22
6.12 Eisen aan de hiërarchische berichtomschrijving .....	23
6.13 Eisen aan berichtelementen .....	23
6.14 Eisen aan implementeerbare technische specificatie .....	24
<b>Bijlage A (normatief) Beveiliging van berichten</b> .....	<b>26</b>
<b>Bijlage B (normatief) Wettelijke eisen</b> .....	<b>27</b>
<b>Bijlage C (informatief) Toelichting op berichtontwikkelmethodiek</b> .....	<b>28</b>

## Voorwoord

Deze norm geeft regels voor het ontwikkelen, beheren en toepassen van normen met betrekking tot zorginhoudelijke elektronische berichten in de Nederlandse gezondheidszorg. Deze norm stelt eisen aan die normen met betrekking tot het vaststellen van de conformiteit van implementaties van die richtnormen. Deze norm is ook van toepassing op voornormen, technische afspraken en praktijkrichtlijnen, zij het dat daarvoor niet alle eisen van toepassing zijn.

Informatiesystemen maken geautomatiseerde gegevensverwerking mogelijk; het toepassen van informatiesystemen heeft verbeteringen in de gezondheidszorg mogelijk gemaakt. Datacommunicatie maakt het uitwisselen van gegevens tussen informatiesystemen mogelijk. Door het gebruik van datacommunicatie tussen systemen in de zorg kan het geheel van gezondheidszorgvoorzieningen beter op elkaar worden afgestemd. Het uitwisselen van elektronische berichten met gestructureerde en automatisch verwerkbaar informatie tussen partijen in de zorg is één van de methoden om deze verbetering te effectueren. Zo wordt het bijvoorbeeld mogelijk medische gegevens slechts één keer in te brengen, en deze gegevens, waar en wanneer nodig, aan andere zorgverleners ter beschikking te stellen. Hierbij behoren de betrouwbaarheid van de gegevens en de privacy van de patiënt te zijn gewaarborgd.

Uitwisseling van gestructureerde informatie tussen informatiesystemen vooronderstelt het bestaan van afspraken over begrippen en coderingen. Deze norm stelt daarom eisen aan het bestaan en de inrichting van een referentie informatiemodel (RIM) en een domeininformatiemodel (DIM) en van terminologiedomeinen.

Om de processen in de zorg goed te ondersteunen is een grote verscheidenheid aan berichten nodig. Bij het vastleggen van deze berichten is het van belang de daarvoor geëigende normen te ontwikkelen volgens een vaste, herkenbare en transparante procedure.

Dit normontwerp neemt in hoofdlijnen ISO/DIS 17113 als uitgangspunt voor procedure en methodologie. Nieuwe ontwikkelingen bij CEN en HL7 als neergelegd in de prEN14288-reeks zijn uitgangspunt voor inhoudelijke eisen.

In verschillende bijlagen wordt ingegaan op de mogelijke technieken en methoden voor het gestructureerd ontwikkelen van berichten.

Dit normontwerp is vastgesteld door normcommissie Berichtenverkeer in de Gezondheidszorg (303002) in juli 2003.

# Informatievoorziening in de zorg – Ontwikkeling en beheer van zorginhoudelijke berichtnormen

## 1 Onderwerp en toepassingsgebied

Deze norm geeft regels voor het ontwikkelen, beheren en toepassen van normen met betrekking tot zorginhoudelijke elektronische berichten in de Nederlandse gezondheidszorg. Deze norm stelt eisen aan die normen met betrekking tot het vaststellen van de conformiteit van implementaties van die berichtnormen. Deze norm is ook van toepassing op voornormen, technische afspraken en praktijkrichtlijnen, zij het dat daarvoor niet alle eisen van toepassing zijn.

Dit normontwerp geeft eisen voor het hanteren van een berichtontwikkelmethodiek en de daarbij behorende beschrijvingen en modellen.

Dit normontwerp geeft eisen voor de herleidbaarheid en de samenhang van berichtcomponenten, het gebruik van gemeenschappelijk berichtcomponenten en de specificatie van nieuwe componenten bij het specificeren van zorginhoudelijke berichtnormen. Daarbij wordt het bestaan en beheer van een 'nationale datadictionary' voor de gezondheidszorg verondersteld.

Dit normontwerp geeft definities voor een groot aantal begrippen die van belang zijn bij het beschrijven van zorginhoudelijke berichten in de Nederlandse gezondheidszorg.

Dit normontwerp is bedoeld om te worden toegepast door organisaties die normen en standaarden ontwikkelen ten behoeve van elektronische communicatie in de Nederlandse gezondheidszorg. Daaronder wordt begrepen elke vorm van informatie-uitwisseling tussen systemen in een zorginhoudelijke context. Waar van toepassing kan worden beschreven welke acties een systeem kan uitvoeren in reactie op het ontvangen van een bericht.

Dit normontwerp is ook bedoeld voor gebruik door domeinexperten bij het opstellen van beschrijvingen ten behoeve van de berichtontwikkelmethodiek, zoals domeinformatiemodellen en terminologiedomeinen.

Doel van dit normontwerp is dat berichtnormen die op basis van dit normontwerp ontwikkeld zijn, leiden tot berichten die:

- gebruik maken van dezelfde termen en concepten;
- verwijzen naar dezelfde terminologiedomeinen;
- implementaties ervan toetsbaar maken op conformiteit aan die berichtnormen;
- continuïteit bieden bij nieuwe versies van berichtnormen;
- technisch uitwisselbaar zijn.

Doel van dit normontwerp is uitdrukkelijk niet:

- het stroomlijnen van overlappende activiteiten van organisaties die standaarden ontwikkelen (SOO's);
- het bieden van een handleiding voor berichtontwikkelaars.

## 2 Normatieve verwijzingen

De volgende publicaties bevatten bepalingen die, doordat ernaar wordt verwezen, tevens bepalingen van deze norm zijn. Op het ogenblik van publicatie van de onderhavige norm waren de vermelde versies van kracht. Alle normatieve documenten kunnen worden herzien; partijen die overeenkomsten sluiten op basis van deze norm wordt daarom aanbevolen na te gaan of het mogelijk is, de meest recente druk van de onderstaande normatieve documenten toe te passen.

NEN 1888:2002	<i>Algemene persoonsgegevens – Definities, tekensets en uitwisselingsformats</i>
NEN-EN-ISO 3166-1:1997	<i>Codes voor de weergave van landnamen en hun onderverdelingen – Deel 1: Landencodes</i>
NEN-ISO 5218:1981	<i>Automatische gegevensverwerking – Weergeven van de menselijke geslachten</i>
NEN 5825:2002	<i>Adressen – Definities, tekensets, uitwisselingsformats en fysieke presentatie</i>
NEN 7510:2002 Ontw.	<i>Medische informatica – Informatiebeveiliging in de zorg – Algemeen</i>
NEN-ISO 8601:1994	<i>Data-elementen en uitwisselingsformat – Gegevensuitwisseling – Weergave van datum en tijd</i>
NEN-ISO/IEC 8824-1:2000	<i>Information technology – Abstract Syntax Notation One (ASN.1) – Specification of basic notation</i>
NEN-ISO/IEC 6937:2002	<i>Informatietechnologie – Gecodeerde grafische tekenverzamelingen voor tekstcommunicatie – Latijnse alfabet</i>
NVN-ENV 13606-4:2000	<i>Medische informatica – Elektronische communicatie in de gezondheidszorg – Deel 4: Berichten voor de uitwisseling van informatie</i>
NVN-ENV 13607:2000	<i>Medische informatica – Berichten voor de uitwisseling van informatie over recepten voor geneesmiddelen</i>
NPR-CR 12587	<i>Medische informatica – Methodiek voor de ontwikkeling van berichten in de gezondheidszorg</i>
ISO/IEC 9834; series	<i>Information technology – Open Systems Interconnection – Procedures for the operation of OSI registration Authorities</i> <a href="http://www.nen.nl/nl/pro/like/index.htm">http://www.nen.nl/nl/pro/like/index.htm</a>
ISO 1000:1993	<i>SI units and recommendations for the use of their multiples and of certain other units</i>
ISO/IEC DIS 7826-2	<i>Information technology – general structure for the interchange of data item code values – Part 2: registration of coding schemes for data elements (types)</i>
ISO/IEC 8859-1	<i>Information processing – 8-bit single-byte coded graphic character sets – Part 1: latin alphabet No. 1</i>
ISO/IEC 8859-9	<i>Information processing – 8-bit single-byte coded graphic character sets – Part 9: latin alphabet No. 5</i>
ISO/IEC 10646-1	<i>Information technology – Universal Multiple-Octet Coded Character Set (UCS) – Part 1: Architecture and Basic Multilingual Plane</i>
ISO/IEC/DIS 19501-1	<i>Information Technology – Unified Modeling Language (UML) – Part 1: Specification</i>
ISO/DIS 17113:2002	<i>Health Informatics – Exchange of information between healthcare information systems – Development of messages</i>
SPE 30:2000	<i>Nederlandse Regels voor het opstellen van normen</i>

## 3 Termen en definities

### 3.1 Termen en definities

Voor de toepassing van deze norm gelden de volgende definities.

#### 3.1.1

##### **actor**

abstractie (gebruiker, systeem) die een wisselwerking heeft met het onderhavige systeem in een specifieke context

[ISO/DIS 17113]

#### 3.1.2

##### **algemene berichtomschrijving**

subgroep van een domeininformatiemodel waarmee de informatie-inhoud en de semantische structuur wordt voorgeschreven van een gezondheidszorgbericht dat wordt gebruikt om te voldoen aan één of meer geïdentificeerde informatie-uitwisselingseisen

OPMERKING Algemene berichtomschrijvingen zijn onafhankelijk van de syntaxis die wordt gebruikt voor het opstellen van een feitelijk bericht. Ze geven een verklaring van de informatie-uitwisselingseisen in een vorm die kan worden geïmplementeerd met behulp van verschillende syntaxis.

[NPR-CR 12587]

#### 3.1.3

##### **associatie**

definitie van een relatie tussen objecten

[ISO/DIS 17113]

OPMERKING 1 De objecten kunnen uitdrukkingen zijn van twee verschillende klassen of van dezelfde klasse (reflexieve associatie).

OPMERKING 2 Definitie van UML: De semantische betrekking tussen twee of meer klasse-aanduidingen die de relatie tussen uitdrukkingen van die klassen vastlegt.

#### 3.1.4

##### **attribuut**

abstractie voor gegevens die een domein van waarden beschrijven die uitdrukkingen van een klasse kunnen aannemen.

[ISO/DIS 17113]

OPMERKING Attributen leggen verscheidene aspecten van een klasse vast en nemen hun waarden onafhankelijk van elkaar aan.

#### 3.1.4

##### **beheer van een norm**

aansturen van en toezicht houden op de ontwikkeling en het onderhoud van een norm

#### 3.1.6

##### **bericht**

combinatie van gespecificeerde syntactische beschrijving en gedefinieerde semantische inhoud die een enkelvoudige informatie-uitwisseling tussen twee of meer informatiesystemen ondersteunt

[ISO/DIS 17113]

#### 3.1.7

##### **berichtelement**

structurelement voor een berichttype

[ISO/DIS 17113]

VOORBEELDEN Klassen, attributen, associaties.

### 3.1.8

#### **berichtinformatiemodel (message information model, MIM)**

deelverzameling van het RIMtoegesneden op de informatie-inhoud van een verzameling berichttypen

[ISO/DIS 17113]

OPMERKING De informatie-inhoud wordt beschreven in een domeininformatiemodel.

### 3.1.9

#### **berichtontwikkelmethodiek (message development framework, MDF)**

verzameling van modellen, methoden en technieken waaruit een methodiek voor de specificatie van berichten is opgebouwd

[ISO/DIS 17113]

### 3.1.10

#### **berichttype**

geordende verzameling van berichtelementen die is beschreven in een hiërarchische berichtomschrijving en een specifiek bedrijfsdoel dient

[ISO/DIS 17113, NVN-ENV 13607]

### 3.1.11

#### **berichtsyntaxis**

systeem van regels en definities die specificaties geven van de elementaire berichtenelementen, hun toepassing, hun onderlinge relaties en hun representatie

### 3.1.12

#### **code**

resultaat van het toepassen van een codeerschema op een codebetekenis

[NVN-ENV 13607]

### 3.1.13

#### **codebetekenis**

betekenis van een element binnen een gecodeerde set

[NVN-ENV 13607]

### 3.1.14

#### **codeerschema**

verzameling voorschriften om elementen van de ene set toe te voegen aan de elementen van een tweede set

[NVN-ENV 13607]

### 3.1.15

#### **communicatiescenario**

beschrijving van informatie-uitwisseling door een geordende opeenvolging van berichten tussen aangeduide partijen onder aangeduide voorwaarden

### 3.1.16

#### **concept**

semantische eenheid die is verkregen door een verzameling objecten te abstraheren tot een verzameling gemeenschappelijke eigenschappen van die objecten

[ISO 1087]

### 3.1.17

#### **domeininformatiemodel (DIM, domain information model)**

conceptueel model dat algemene concepten en hun associaties beschrijft die nodig zijn om de informatiebehoeften tussen partijen binnen een specifiek domein te ondersteunen

[NPR-CR 12587, aangepast]

### 3.1.18

#### **gemeenschappelijke berichtcomponent (CMC, common message component)**

verzameling van berichtelementen die door verwijzing kunnen worden opgenomen in een hiërarchische berichtomschrijving en die is gedefinieerd in een andere hiërarchische berichtomschrijving

[ISO/DIS 17113]

### 3.1.19

#### **hiërarchische berichtomschrijving (HMD, hierarchical message description)**

berichtomschrijving die is gespecificeerd door een strikt hiërarchische structuur met dezelfde functionaliteit als de overeenkomstige algemene berichtomschrijving als resultaat van de methode die berichttypen van een berichtgroep specificeert

[NPR-CR 12587, ISO/DIS 17113, aangepast]

OPMERKING 1 Een HMD specificeert de berichtelementen, de voorwaarden waaronder de berichtelementen, eventueel herhaald, aanwezig zijn en hun definitie in termen van hun betrekking met de elementen van het referentie informatiemodel.

OPMERKING 2 Hiërarchische berichtomschrijvingen zijn onafhankelijk van de syntaxis die wordt gebruikt voor het opstellen van een feitelijk bericht. Ze geven een verklaring van de informatie-uitwisselingseisen in een vorm die kan worden geïmplementeerd met behulp van verschillende syntaxis.

### 3.1.20

#### **identificatiemiddel**

informatie-element waarmee de uitdrukking van een informatie-element binnen een gegeven domein eenduidig kan worden geïdentificeerd

### 3.1.21

#### **implementeerbare berichtspecificatie**

specificatie van een hiërarchische berichtomschrijving in een bepaalde berichtsyntaxis

[NPR-CR 12587]

### 3.1.22

#### **implementeerbare technische specificatie (ITS)**

coderingsvoorschrift en gehanteerde syntaxis van het bericht op technisch niveau, inclusief infrastructurele specificaties en voorwaarden

### 3.1.23

#### **interactie**

verzameling van aangeduide elementen die nodig zijn om functionele eisen te realiseren als gespecificeerd in het functionele model

[ISO/DIS 17113]

### 3.1.24

#### **interactiemodel**

beschrijving binnen het kader van een domeininformatiemodel waarin de toegelaten volgorden van de uitwisseling van berichten zijn vastgelegd die de functionele eisen ondersteunen

[ISO/DIS 17113]



**3.1.25****klasse**

beschrijving van een verzameling objecten die dezelfde attributen, bewerkingsmogelijkheden en associaties hebben.

[ISO/DIS 17113]

**3.1.26****nationale datadictionary (NDD)**

elektronisch toegankelijke en centraal beheerde verzameling van domeininformatiemodellen, concepten, terminologiedomeinen, codeerschema's en gemeenschappelijke berichtcomponenten op basis van een enkel RIM ten behoeve van de Nederlandse gezondheidszorg

OPMERKING Op het moment van vaststellen van dit normontwerp is de nationale datadictionary nog in ontwikkeling

**3.1.27****Nederlandse technische afspraak (NTA)**

document of andere informatiedrager waarin afspraken zijn vastgelegd die zijn gemaakt over de specificaties van een product, dienst of bedrijfsproces

OPMERKING 1 In Nederland worden Nederlandse technische afspraken opgesteld onder auspiciën en volgens de regels van het Nederlands Normalisatie-instituut (NEN)

OPMERKING 2 Consensus van alle belanghebbenden is niet noodzakelijk.

OPMERKING 3 Tenminste twee belanghebbende partijen nemen deel. Binnen de openstellingstermijn voor deelname (6 weken) mogen geen partijen die willen deelnemen worden geweigerd. Een NTA kan ook met deelname uit andere landen worden opgesteld.

OPMERKING 4 Besluiten worden met eenvoudige meerderheid genomen.

OPMERKING 5 Er vindt geen openbare commentaarprocedure plaats.

OPMERKING 6 De geldigheidsduur van een NTA is drie jaar; daarna moet worden beslist of de NTA moet worden gehandhaafd, aangepast, ingetrokken of worden omgezet in een norm.

**3.1.28****Nederlandse praktijkrichtlijn (NPR)**

document of andere informatiedrager van informatieve aard die met een norm of normen verband houdt

OPMERKING 1 In Nederland worden Nederlandse praktijkrichtlijnen opgesteld onder auspiciën en volgens de regels van het Nederlands Normalisatie-instituut (NEN).

OPMERKING 2 Er vindt een openbare commentaarprocedure plaats, tenzij de betrokken normcommissie anders beslist.

**3.1.29****Norm (NEN)**

document of andere informatiedrager waarin afspraken zijn vastgelegd die zijn gemaakt tussen alle belanghebbende partijen over de specificaties van een product, dienst of bedrijfsproces

OPMERKING 1 In Nederland worden normen opgesteld onder auspiciën en volgens de regels van het Nederlands Normalisatie-instituut (NEN).

OPMERKING 2 Er vindt een openbare commentaarprocedure plaats.

**3.1.30****object identificatiemiddel (OID, object identifier)**

schema dat voorziet in de definitie van wereldwijde identificatie

# Bestelformulier

# NEN

## Stuur naar:

NEN Standards Products & Services  
t.a.v. afdeling Klantenservice  
Antwoordnummer 10214  
2600 WB Delft

## NEN Standards Products & Services

Postbus 5059  
2600 GB Delft

Vlinderweg 6  
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390  
F (015) 2 690 271

[www.nen.nl/normshop](http://www.nen.nl/normshop)

## Ja, ik bestel

\_\_ ex. NEN 7502:2003 Ontw. nl Medische informatica - Berichtenverkeer in de zorg - Ontwikkeling en beheer van zorginhoudelijke berichtnormen € 29.64

**Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via [www.nen.nl/normshop](http://www.nen.nl/normshop)**

### Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen, normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze e-mailnieuwsbrieven. [www.nen.nl/nieuwsbrieven](http://www.nen.nl/nieuwsbrieven)

### Retourneren

Fax: (015) 2 690 271  
E-mail: [klantenservice@nen.nl](mailto:klantenservice@nen.nl)  
Post: NEN Standards Products & Services,  
t.a.v. afdeling Klantenservice  
Antwoordnummer 10214,  
2600 WB Delft  
(geen postzegel nodig).

## Gegevens

Bedrijf / Instelling \_\_\_\_\_

T.a.v. \_\_\_\_\_ O M O V

E-mail \_\_\_\_\_

Klantnummer NEN \_\_\_\_\_

Uw ordernummer \_\_\_\_\_ BTW nummer \_\_\_\_\_

Postbus / Adres \_\_\_\_\_

Postcode \_\_\_\_\_ Plaats \_\_\_\_\_

Telefoon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

**Factuuradres** (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres \_\_\_\_\_

Postcode \_\_\_\_\_ Plaats \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Handtekening \_\_\_\_\_

### Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2016, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon (015) 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: [www.nen.nl/leveringsvoorwaarden](http://www.nen.nl/leveringsvoorwaarden).