

BEDRIJFSFUNCTIEMODEL & BEDRIJFSOBJECTMODEL

GEMMA 2



Opgesteld door	KING
Datum	7 juli 2015
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doelstelling en doelgroep	4
1.3	Documentstructuur	5
1.4	Referenties	5
2	Bedrijfsfunctiemodel	6
2.1	Theorie en toepassing bedrijfsfunctiemodel	6
2.2	Bedrijfsfuncties	6
3	Bedrijfsobjectmodel	11
3.1	Theorie en toepassing bedrijfsobjectmodel	11
3.2	Bedrijfsobjecten	11
4	Verbinding	22
4.1	Beheer van bedrijfsobjecten in bedrijfsfuncties	22

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeentelijke informatievoorziening is een complexe omgeving waarmee een breed scala van activiteiten op het gebied van onder andere dienstverlening, besluitvorming, handhaving, communicatie en bedrijfsvoering moet worden ondersteund. Ontwikkelingen en eisen vanuit de veranderende samenleving, wetgeving, landelijke voorzieningen, beveiliging en innovaties maken dat de informatievoorziening van een gemeente niet meer op zichzelf kan (en mag) staan maar steeds meer onderdeel wordt van diverse ketens. De overdracht van taken vanuit het rijk en het aangaan van verschillende samenwerkingsverbanden zorgen voor een nieuwe taakstelling en vragen om de (her)inrichting van organisaties, processen en systemen. Het budget van gemeenten staat onder druk en vraagt om een kritische blik op de kosten en mogelijke verlaging ervan. Hierdoor wordt de noodzaak tot samenwerking met zowel andere gemeenten als publieke- en private organisaties groter.

Dit alles leidt ertoe dat er een behoefte is aan een algehele vernieuwing van de gemeentelijke referentie architectuur (GEMMA), resulterend in een GEMMA 2. Hierin is een integraal beeld van de functies en de gegevens belangrijk. Het zorgt ervoor dat genoemde ontwikkelingen in perspectief kunnen worden geplaatst en de impact ervan beter kan worden ingeschat. Welke functies en gegevens zijn bijvoorbeeld noodzakelijk om de decentralisaties in het sociale domein te ondersteunen?

1.2 Doelstelling en doelgroep

Dit document beschrijft twee nieuwe modellen die worden toegevoegd aan GEMMA: een bedrijfsfunctiemodel en een bedrijfsobjectmodel. Een bedrijfsfunctiemodel is een beschrijving van de functies die een gemeente uitvoert, onafhankelijk van hoe de processen zijn ingericht. Een bedrijfsobjectmodel is een conceptueel gegevensmodel dat laat zien wat de belangrijkste gegevensverzamelingen van een gemeente zijn. Deze twee modellen beschrijven bedrijfsaspecten die de basis vormen voor het inrichten van informatievoorziening. Bij het ontwerpen van informatievoorziening kunnen deze modellen dan ook als startpunt worden gebruikt en verder worden gedetailleerd. Daarnaast zijn het vooral landkaarten waarop relevante ontwikkelingen kunnen worden geplot en waarmee relevante inzichten kunnen worden gecreëerd. Gemeenten kunnen zelf bepalen of en hoe zij deze modellen willen gebruiken.

De bestaande GEMMA modellen zoals de procesarchitectuur, het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) en het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) zijn expliciet meegenomen bij het opstellen van het bedrijfsfunctiemodel en het bedrijfsobjectenmodel. Het bedrijfsfunctiemodel biedt een ander perspectief dan de procesarchitectuur; het kijkt meer vanuit taakgebieden, kennis en competenties. Het bedrijfsobjectenmodel kijkt breder dan RSGB en RGBZ; het kijkt gemeentebreed. Hierdoor is het een meer abstract model waarin de RSGB en RGBZ objecten te positioneren zijn.

De doelgroep voor deze modellen zijn alle mensen die betrokken zijn bij veranderingen in organisatie, processen en de informatievoorziening van gemeenten. Dat zijn in eerste instantie

bestuurders en directie alsook beleidsmedewerkers, informatie-adviseurs, informatiemanagers, architecten, programmamanagers en projectleiders.

1.3 Documentstructuur

De structuur van dit document is als volgt:

- Hoofdstuk 2 beschrijft het bedrijfsfunctiemodel
- Hoofdstuk 3 beschrijft het bedrijfsobjectmodel
- Hoofdstuk 4 verbindt het bedrijfsfunctiemodel met het bedrijfsobjectmodel

1.4 Referenties

De volgende documenten zijn gebruikt bij het opstellen van dit document:

1. GEMMA Procesarchitectuur 2.0, versie 2.0, KING, 9 mei 2011.
2. Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens, versie 2.01, KING, april 2010.
3. Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0, KING, september 2010.
4. Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens, versie 3.0, KING, in ontwikkeling.
5. Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 2.0, KING, in ontwikkeling.

2 Bedrijfsfunctiemodel

Dit hoofdstuk beschrijft het bedrijfsfunctiemodel. Het geeft eerst een korte toelichting op wat een bedrijfsfunctiemodel is en waarvoor het gebruikt kan worden. Vervolgens worden de functies zelf beschreven.

2.1 Theorie en toepassing bedrijfsfunctiemodel

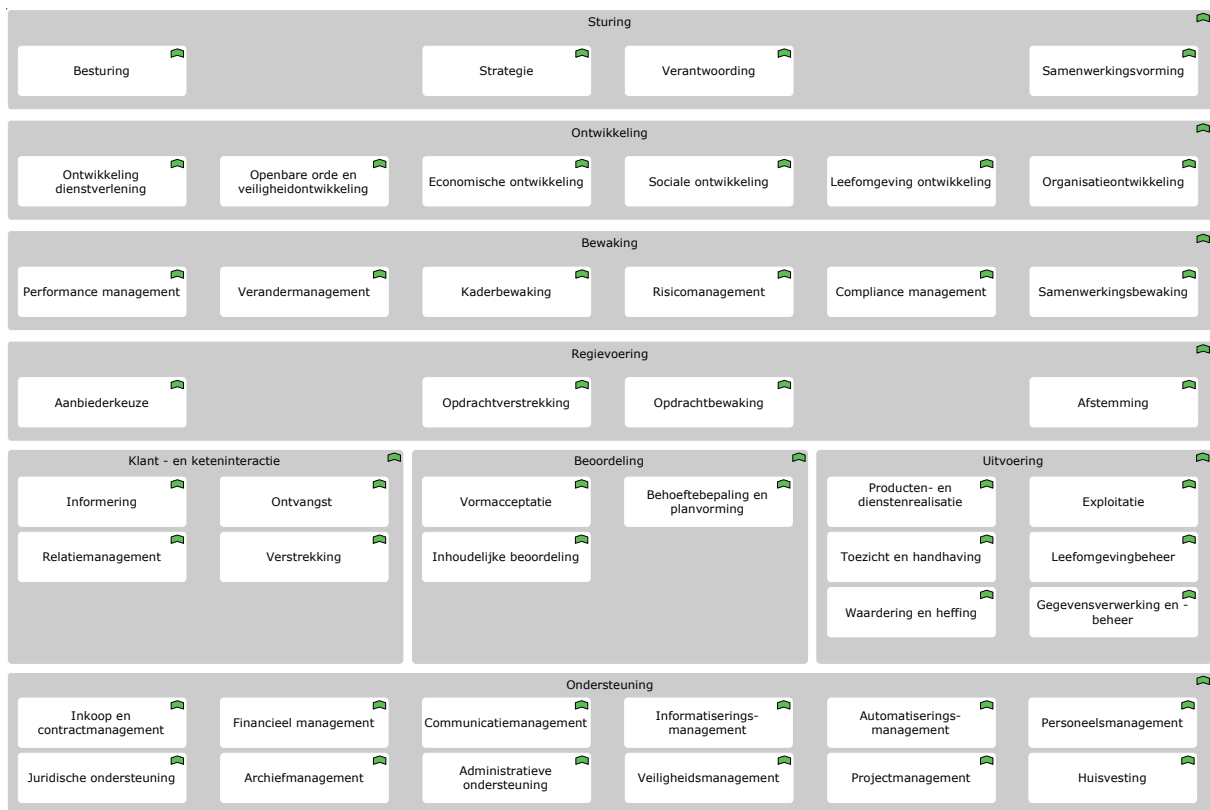
Een bedrijfsfunctiemodel is een model van de bedrijfsfuncties van een organisatie. Het beschrijft wat een organisatie doet onafhankelijk van hoe het wordt uitgevoerd. Het kijkt naar een organisatie als een verzameling van activiteiten die worden uitgevoerd en clustert deze tot logische eenheden die soortgelijke kennis en competenties vragen. Het model vormt een neutraal referentiekader waarin nog geen organisatie-specifieke keuzen staan. Aangezien organisaties in tijd meestal dezelfde activiteiten blijven uitvoeren is het model daardoor stabiel van aard.

Veranderingen vinden vooral plaats op het niveau van bedrijfsprocessen, waarin bedrijfsfuncties op een specifieke manier worden ingevuld en met elkaar gecombineerd tot een stroom van activiteiten. Dit maakt het bedrijfsfunctiemodel structureel anders dan een procesmodel. Een procesmodel legt de nadruk op het afhandelen van gebeurtenissen door een specifieke volgorde van activiteiten aan de hand van specifieke bedrijfsregels.

De toepassingsmogelijkheden van een bedrijfsfunctiemodel zijn breed. Vanwege de stabiliteit van het model is het erg geschikt om gebruikt te worden als algemeen ankerpunt om andere modellen aan te relateren waarbij in eerste instantie nog niet gesproken wordt over organisatie- en IT-inrichting. Dit zou bijvoorbeeld een strategische discussie kunnen zijn over wat onderscheidende en niet-onderscheidende kerncompetenties zijn van organisaties om zo inzicht te geven in kansen voor uitbesteding. Daarnaast kunnen kosten, baten, risico's en knelpunten worden geplotted op dit model waardoor inzicht ontstaat waar prioriteiten voor verandering liggen. Gegeven de prioriteiten is het dan bijvoorbeeld mogelijk om de impact op de bedrijfsprocessen en de informatievoorziening te bepalen. Hiervoor is het nodig dat die modellen zijn gekoppeld aan het bedrijfsfunctiemodel. Het bedrijfsfunctiemodel vormt daarmee ook een instrument voor impactanalyses. Een bedrijfsfunctie geeft tevens aan waar logische eenheden en grenzen bestaan in de organisatie, processen en informatievoorziening. Het model biedt een lijst van functies die allemaal in één of meer afdelingen moeten zijn belegd. Daarmee biedt het een hulpmiddel bij het uitvoeren van reorganisaties. Een bedrijfsfunctiemodel kan ook programma- en projectportfoliomanagement ondersteunen; door (mogelijke) programma's en projecten te plotten op het bedrijfsfunctiemodel ontstaat inzicht in waar de veranderingen zitten (en waar dus ook niet), hoe ze geclusterd kunnen worden en of ze beslag leggen op dezelfde verandercapaciteit.

2.2 Bedrijfsfuncties

Deze paragraaf beschrijft de bedrijfsfuncties zelf. Figuur 1 geeft een overzicht van de bedrijfsfuncties. Op het hoogste niveau zijn er een aantal domeinen weergegeven waarbinnen de functies zijn gegroepeerd. Deze domeinen kunnen daarmee zelf ook als een bedrijfsfunctie worden gezien.



Figuur 1 Bedrijfsfuncties

Sturing heeft betrekking op het richting geven aan de organisatie door het bepalen van de gewenste strategie en de kaders waarbinnen de daarin voorgestelde veranderingen moeten plaatsvinden, het vormen van samenwerkingsverbanden om hierin vulling aan te geven en het verantwoorden of doelstellingen ook behaald zijn. De sturing kan zowel in de politieke laag als in de ambtelijke organisatie worden onderscheiden. Binnen de vastgestelde kaders geeft **Ontwikkeling** verdere invulling aan de gewenste verandering. Ontwikkeling heeft betrekking op de inhoudelijke beleidsterreinen van de gemeente. Het behelst het opstellen van de gewenste portfolio van producten en diensten alsook het verder uitwerken van deze producten en diensten voor de verschillende beleidsterreinen van de gemeente. Ook het doorvoeren van de gewenste (organisatie)veranderingen maakt deze uit van deze functie. Zowel vanuit de voorgaande als vanuit de volgende bedrijfsfuncties controleert **Bewaking** of aan de gewenste doelstellingen en randvoorwaarden wordt voldaan. Indien nodig worden van de juiste corrigerende maatregelen genomen.

De primaire activiteitenstroom is in de kolommen weergegeven, van klant- en keteninteractie tot uitvoering. **Klant- en keteninteractie** is het aangaan van de interactie met de klant en ketenpartners, het ervoor zorgen dat zij over de juiste gegevens en informatie beschikken en het ontvangen van meldingen, verzoeken en gegevens. **Beoordeling** is het beoordelen van een melding of verzoek, zowel qua vorm als qua inhoud. **Regievoering** is het kiezen en aansturen van partners die werk uitvoeren namens de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan zorgaanbieders. **Uitvoering** is de daadwerkelijke levering van producten en diensten waar een klant om heeft gevraagd of die anderzijds tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoren. **Ondersteuning** is het ervoor zorgen dat de juiste mensen en middelen beschikbaar zijn zodat de overige functies

uitgevoerd kunnen worden. **Error! Reference source not found.** geeft een definitie bij de individuele bedrijfsfuncties.

Bedrijfsfunctie	Definitie
Beoordeling	
Het inhoudelijk beoordelen van een melding of verzoek.	
Behoeftebepaling en planvorming	Het in kaart brengen van de behoeften van een klant en eventuele betrokkenen en het opstellen van een plan voor de ondersteuning van de klant.
Inhoudelijke beoordeling	Het inhoudelijk bestuderen en analyseren van een verzoek of melding en het nemen van een besluit over de verdere afhandeling.
Vormacceptatie	Het bepalen of een verzoek of melding voldoet aan de formele indieningsvereisten.
Bewaking	
Het vanuit allerlei perspectieven controleren of aan de gewenste doelstellingen en randvoorwaarden wordt voldaan en het indien nodig nemen van de juiste corrigerende maatregelen	
Compliance management	Het bewaken of processen worden uitgevoerd in lijn met wet- en regelgeving.
Kaderbewaking	Het bewaken of processen binnen de zelf opgestelde beperkingen worden uitgevoerd.
Performance management	Het bewaken of processen worden uitgevoerd in lijn met de opgestelde doelstellingen (inhoud en proces).
Risicomanagement	Het bepalen en bewaken van de risico's waaraan de organisatie wordt blootgesteld.
Samenwerkingsbewaking	Het bewaken of een samenwerkingsverband verloopt conform verwachtingen en afspraken.
Verandermanagement	Het bepalen en managen van grotere veranderingen zodat maximaal wordt bijgedragen aan de doelstellingen.
Klant- en keteninteractie	
Het aangaan van de interactie met de klant en ketenpartners, het ervoor zorgen dat zij over de juiste gegevens en informatie beschikken en het ontvangen van meldingen, verzoeken en gegevens.	
Informering	Het geven van algemene of persoonlijke informatie of advies.
Ontvangst	Het ontvangen van signalen, gegevens of een verzoek of een melding die aanleiding geeft om een proces te starten of die anderszins bijdraagt aan de uitvoering van het proces.
Relatiemanagement	Het onderhouden van de relatie met klanten en ketenpartners.
Verstrekking	Het verstrekken van gegevens of een ander resultaat van een proces aan een klant of ketenpartner.
Ondersteuning	
Het ervoor zorgen dat de juiste mensen en middelen beschikbaar zijn zodat de overige functies uitgevoerd kunnen worden.	

Bedrijfsfunctie	Definitie
Administratieve ondersteuning	Het bieden van ondersteuning bij administratieve taken.
Archiefmanagement	Het ervoor zorgdragen dat gegevens beschikbaar blijven zodat het handelen van gemeenten publiek verantwoord kan worden.
Automatiseringsmanagement	Het ervoor zorgen dat IT-systemen beschikbaar zijn voor de ondersteuning van de informatievoorziening.
Communicatiemanagement	Het ervoor zorgdragen dat de organisatie zich op de juiste wijze uit naar interne en externe partijen.
Financieel management	Het zorgdragen voor alle inkomende en uitgaande financiële stromen.
Huisvesting	De interne verlening van vastgoeddiensten, parkeerdiensten en nutsdiensten (gas, water en licht) en de planning daarvan en het onderhoud daarop.
Informatiseringsmanagement	Het ervoor zorgen dat informatiebehoefte bekend zijn en zijn vertaald naar gewenste functionaliteiten van de informatievoorziening.
Inkoop en contractmanagement	Het verwerven van middelen en het bewaken van de afspraken hierover met de leverancier.
Juridische ondersteuning	Het bieden van advies en ondersteuning op het gebied van wet- en regelgeving.
Personeelsmanagement	Het ervoor zorgdragen dat er competente medewerkers beschikbaar zijn voor de uitvoering van bedrijfsprocessen.
Projectmanagement	Het ervoor zorgdragen dat projecten beheerst worden uitgevoerd.
Veiligheidsmanagement	Het bewaken dat de organisatie voldoet aan alle aspecten van veiligheid en beveiliging.
Ontwikkeling Verdere invulling geven aan de gewenste verandering. Ontwikkeling heeft betrekking op de inhoudelijke beleidsterreinen van de gemeente. Het behelst het opstellen van de gewenste portfolio van producten en diensten alsook het verder uitwerken van deze producten en diensten voor de verschillende beleidsterreinen van de gemeente. Ook het doorvoeren van de gewenste (organisatie)veranderingen maakt deze uit van deze functie.	
Economische ontwikkeling	Het ontwikkelen van beleid dat betrekking heeft op economische aspecten.
Leefomgeving ontwikkeling	Het ontwikkelen van beleid dat betrekking heeft op de fysieke omgeving.
Ontwikkeling dienstverlening	Het bepalen welke producten en diensten worden geleverd en onder welke voorwaarden dit gebeurt.
Openbare orde en veiligheidontwikkeling	Het ontwikkelen van beleid dat betrekking heeft op openbare orde en veiligheidsaspecten.
Organisatieontwikkeling	Het operationaliseren en implementeren van veranderingen in de organisatie.

Bedrijfsfunctie	Definitie
Sociale ontwikkeling	Het ontwikkelen van beleid dat betrekking heeft op sociale aspecten.
Sturing	
Het richting geven aan de organisatie door het bepalen van de gewenste verandering en de kaders waarbinnen deze verandering moet plaatsvinden, het vormen van samenwerkingsverbanden om hier in vulling aan te geven en het verantwoorden of doelstellingen ook behaald zijn.	
Besturing	Het inrichten en uitvoeren van de besluitvormingsprocessen en -structuren en het nemen van strategische besluiten.
Samenwerkingsvorming	Het vormen van een samenwerkingsverband met andere organisaties en het maken van de daarbij behorende afspraken.
Strategie	Het bepalen welke veranderingen zouden moeten worden doorgevoerd en de doelstellingen die daaraan ten grondslag liggen.
Verantwoording	Het rapporteren naar belanghebbenden binnen en buiten de organisatie over de waarin wordt voldaan aan verplichtingen en afspraken.
Uitvoering	
De daadwerkelijke levering van producten en diensten waar een klant om heeft gevraagd of die anderzijds tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoren.	
Exploitatie	Het conform privaatrechtelijke grondslag exploiteren van de gemeentelijke voorzieningen zoals een zwembad, museum, parkeergarage of sportaccommodatie.
Gegevensverwerking en -beheer	Het geheel van activiteiten om in de gemeente op het juiste moment over de juiste gegevens van de juiste kwaliteit te beschikken
Leefomgevingbeheer	het in stand houden van de gemeentelijke openbare ruimte door het plegen van onderhoud, het inzamelen van zwerfafval en reiniging.
Producten- en dienstenrealisatie	Het uitvoeren van activiteiten om producten en diensten te leveren.
Toezicht en handhaving	Het ervoor zorgen dat vastgestelde regelgeving wordt nageleefd.
Waardering en heffing	Het vaststellen en opleggen van de aanslag voor gemeentelijke belastingen en heffingen.

Tabel 1 Definities van bedrijfsfuncties

3 Bedrijfsobjectmodel

Dit hoofdstuk beschrijft het bedrijfsobjectmodel. Het geeft eerst een korte toelichting op wat een bedrijfsobjectmodel is en waarvoor het gebruikt kan worden. Vervolgens worden de bedrijfsobjecten zelf beschreven.

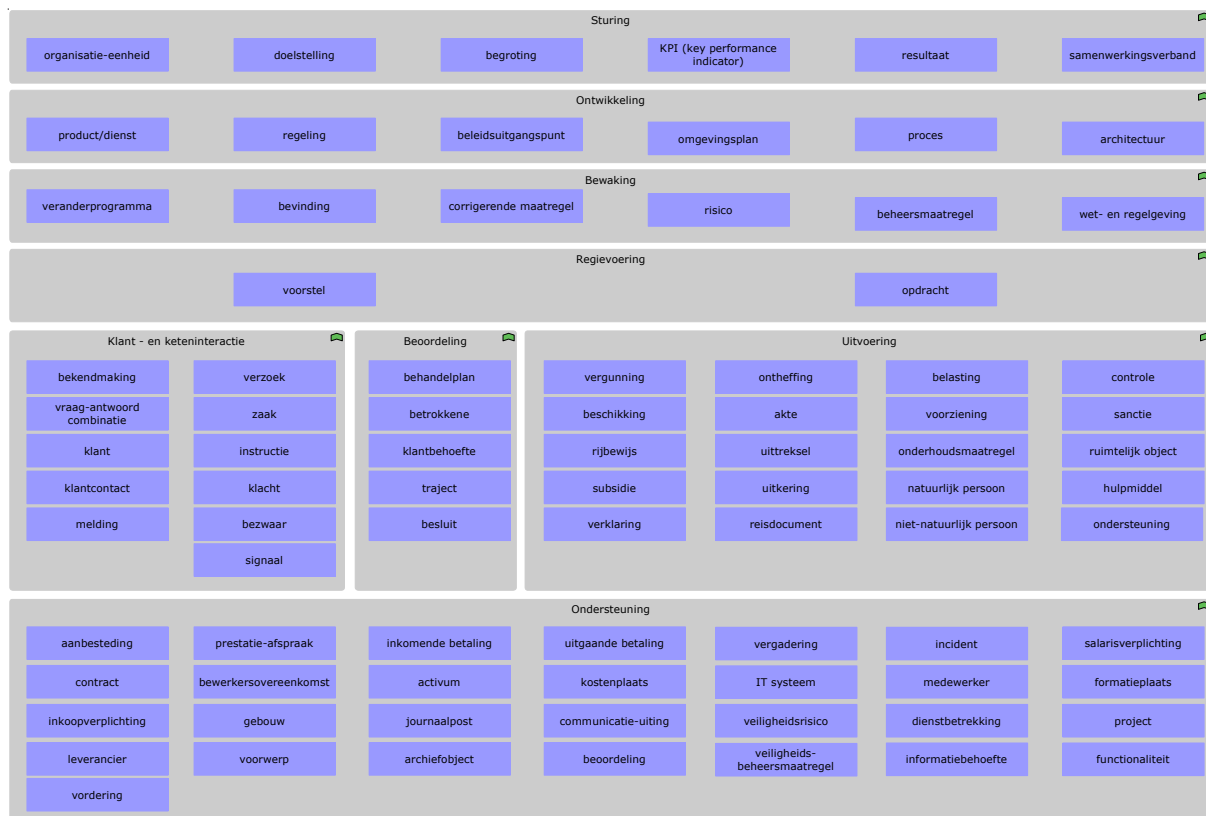
3.1 Theorie en toepassing bedrijfsobjectmodel

Een bedrijfsobjectmodel beschrijft de objecten waarmee organisaties te maken hebben. Het gaat met name over de objecten waarover ook gegevens worden vastgelegd. Het wordt ook wel een conceptueel gegevensmodel genoemd. Het is nadrukkelijk nog geen logisch gegevensmodel. Het model beschrijft de grotere eenheden van gegevens in een taal die breed in de organisatie herkenbaar is en geeft dus nog geen details over de precieze gegevensstructuur. Het legt focus op grotere verzamelingen van gestructureerde gegevens die breed worden gedeeld in de organisatie. Het model lijkt op het bedrijfsfunctiemodel in de zin dat het ook onafhankelijk is van de inrichting van organisatie en IT en daardoor ook een stabiel referentiekader biedt. Nog meer dan het bedrijfsfunctiemodel creëert het een gemeenschappelijke taal voor de meest gebruikte objecten waar instellingen mee werken.

De toepassing van het bedrijfsobjectmodel ligt vooral in het ondersteunen van organisatiebrede discussies over verantwoordelijkheden voor het beheren van gegevens. In veel organisaties zijn het bronsysteem en het eigenaarschap van gegevens onvoldoende helder aangewezen. Deze onduidelijkheden veroorzaken een lagere kwaliteit van gegevens waardoor het lastig is een consistent en integraal beeld te krijgen. In het kader van verantwoording is dit onacceptabel. Van elk bedrijfsobject zou duidelijk moeten zijn wie eindverantwoordelijk is en wie de gegevens functioneel beheert. Een andere belangrijke toepassing is het bepalen van de applicatie die kan worden beschouwd als bron voor de bij het bedrijfsobject behorende gegevens (ook wel: "system of record"). Andere applicaties worden voorzien van gegevens uit de bronapplicatie. Het model is ook een hulpmiddel bij het classificeren van gegevens ten behoeve van informatiebeveiliging. Voor elk object zou helder moeten zijn welk niveau van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheden gewenst is.

3.2 Bedrijfsobjecten

Deze paragraaf beschrijft de bedrijfsobjecten zelf. **Figuur 2** geeft een overzicht van de bedrijfsobjecten, geclusterd naar de in het vorige hoofdstuk beschreven domeinen.



Figuur 2 Bedrijfsobjecten

Bedrijfsobject	Beschrijving
Aanbesteding	een inkooptraject om te komen tot een juridisch en commercieel contract met een leverancier
Activum	een bezitting waarvoor het belangrijk is de waarde te administreren
Akte	een ondertekend geschrift bestemd om tot bewijs te dienen
Archiefobject	een verzameling gegevens (ook wel: informatie- of gegevensobject) die conform de archiefwet dient te worden gearchiveerd
Architectuur	principes en modellen voor de inrichting van organisatie, processen, informatievoorziening en technologie
Begroting	een voorspelling van de inkomsten en uitgaven voor een toekomstige periode
Behandelplan	een voorgestelde behandeling van een klantbehoefte die door een leverancier zal worden geleverd
Beheersmaatregel	voorgenomen actie om de impact van een risico preventief dan wel ten tijde van optreden van risico te minimaliseren
Bekendmaking	de officiële publicatie van een regeling of de levering van een vergunning of ontheffing door de gemeente
Belasting	een verplichte betaling aan de overheid door een natuurlijk persoon of niet-natuurlijk persoon waartegenover geen individuele prestatie van die overheid aan dat rechtssubject staat
Beleidsuitgangspunt	een gedragslijn voor de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen

Bedrijfsobject	Beschrijving
Beoordeling	Het inhoudelijk beoordelen van een melding of verzoek.
Beroep/bezwaar	een formele afwijzing van een klant met betrekking tot een voorgenomen levering van een product/dienst
Beschikking	een afschrift van een besluit waarop de klant een beroep/bezwaar kan indienen een officieel en schriftelijk besluit van de gemeente dat bepaalde rechtsgevolgen heeft en waartegen bezwaar en beroep aangetekend kan worden
Besluit	een beslissing over het wel of niet toekennen van product/dienst
Betrokkene	een relatie van een klant die onderdeel is van een traject
Bevinding	een geconstateerde afwijking van een resultaat van een KPI
Bewaking	Het vanuit allerlei perspectieven controleren of aan de gewenste doelstellingen en randvoorwaarden wordt voldaan en het indien nodig nemen van de juiste corrigerende maatregelen
Bewerkersovereenkomst	een overeenkomst tussen de gemeente en een uitvoerende organisatie waarin afspraken zijn gemaakt over het opslaan, bewerken, versturen of gebruiken van persoonsgegevens
Bezwaar	een verzoek tot heroverweging van een bestreden besluit
Communicatie-uiting	een specifieke boodschap die wordt overgebracht aan een specifieke doelgroep
Contract	een bindende afspraak tussen de gemeente en een leverancier rondom het leveren van tastbare goederen of diensten
Controle	een onderzoek op de naleving van een regeling door een natuurlijk persoon of een niet-natuurlijk persoon
Corrigerende maatregel	een voorgenomen actie om de impact van een bevinding te minimaliseren
Dienstbetrekking	een rechtsbetrekking tussen een medewerker en een niet-natuurlijk persoon voor het verrichten van arbeid in ruil voor een salarisverplichting
Doelstelling	een toestand of conditie van de organisatie die tot stand moet worden gebracht
Formatieplaats	een functie binnen een organisatie-eenheid inclusief een beschrijving, te besteden arbeidstijd en functioneringsrichtlijnen
Functionaliteit	functies die worden aangeboden door een IT-systeem.
Gebouw	een onroerend goed dat binnen de organisatie wordt gebruikt voor het uitvoeren van werkzaamheden
Hulpmiddel	een tastbaar goed waarmee een klant een activiteit makkelijker kan uitvoeren
IT systeem	een eenheid van software en/of hardware
Incident	een opgetreden risico m.b.t. veiligheid
Informatiebehoefte	de behoefte van een of meer gebruikers aan specifieke gegevens, informatie of functionaliteit

Bedrijfsobject	Beschrijving
Inkomende betaling	inkomende geldelijke transactie (van crediteur) waar een levering van een product/dienst van de gemeente tegenover staat
Inkoopverplichting	een contractuele afspraak waar een geldbedrag tegenover staat die door de gemeente aan een debiteur moet worden betaald
Instructie	richtlijn voor, of onderwijs in hoe een natuurlijk persoon iets zelf kan doen
Journaalpost	de vastlegging van een financiële gebeurtenis in gestandaardiseerde vorm waarbij wordt aangegeven welke grootboekrekeningen voor welk bedrag debet en welke grootboekrekeningen voor welk bedrag credit geboekt moeten worden.
KPI (key performance indicator)	een vooraf gedefinieerde eenheid van resultaat om de prestaties van een organisatie te analyseren
Klacht	een uiting van onvrede over enige handeling door of namens de gemeente gedaan door een klant of medewerker dan wel door een persoon of organisatie waarmee de gemeente contacten onderhoudt
Klant	een natuurlijk persoon of niet-natuurlijk persoon waar een product/dienst wordt geleverd
Klant - en keteninteractie	Het aangaan van de interactie met de klant en ketenpartners, het ervoor zorgen dat zij over de juiste gegevens en informatie beschikken en het ontvangen van meldingen, verzoeken en gegevens.
Klantbehoefte	de behoefte van een klant aan een product/dienst
Klantcontact	een contactmoment met een klant dat relevant is voor de dienstverlening
Kostenplaats	een afgebakende eenheid waaraan kosten kunnen worden toegerekend
Leverancier	een niet-natuurlijk persoon die een product/dienst levert aan de gemeente
Medewerker	een natuurlijk persoon met een tijdelijk of vaste dienstbetrekking of met een inhuurcontract met de gemeente
Melding	een mededeling aan de gemeente door een natuurlijk persoon of een niet-natuurlijk persoon
Natuurlijk persoon	een mens
Niet-natuurlijk persoon	een rechtspersoon of een samenwerkingsverband
Omgevingsplan	een voorgestelde inrichting van de leefomgeving (bestemmingsplan, streekplan)
Onderhoudsmaatregel	een maatregel voor het aanpassen of instand houden van de leefomgeving
Ondersteuning	Het ervoor zorgen dat de juiste mensen en middelen beschikbaar zijn zodat de overige functies uitgevoerd kunnen worden.
Ondersteuning	een verzameling activiteiten die de klant ondersteunen bij het bereiken van een bepaald doel

Bedrijfsobject	Beschrijving
Ontheffing	een toestemming voor het geoorloofd afwijken van een algemeen geldende regeling
Ontwikkeling	Verdere invulling geven aan de gewenste verandering. Ontwikkeling heeft betrekking op de inhoudelijke beleidsterreinen van de gemeente. Het behelst het opstellen van de gewenste portfolio van producten en diensten alsook het verder uitwerken van deze producten en diensten voor de verschillende beleidsterreinen van de gemeente. Ook het doorvoeren van de gewenste (organisatie)veranderingen maakt deze uit van deze functie.
Opdracht	een akkoord op een ingediend [voorstel] een akkoord op een ingediend voorstel
Organisatie-eenheid	een clustering van medewerkers binnen de lijnorganisatie met een duidelijk gedefinieerde specifieke taakstelling
Prestatie-afspraken	afspraken over de [KPI's] en kwaliteitseisen van door een [leverancier] te leveren diensten en/of goederen
Proces	een set van samenhangende activiteiten om input om te zetten in output, gestart door een duidelijke trigger en eindigend met een duidelijk resultaat
Product/dienst	een tastbaar goed of verzameling activiteiten die door de gemeente geleverd kunnen worden
Project	vooraf omschreven, gezamenlijk te verrichten (eenmalige) werkzaamheden, leidend tot een duidelijk omschreven eindproduct
Regeling	een verbindend voorschrift zoals een verordening
Reisdocument	een document dat men op reis nodig heeft
Resultaat	het resultaat van een uitgevoerde activiteit dat vastgelegd dient te worden om te bepalen of voldaan wordt aan bepaalde KPI (key performance indicator)
Rijbewijs	een rechtsgeldig document waarmee de rijvaardigheid van een natuurlijk persoon wordt onderschreven
Risico	de kans dat een gebeurtenis plaatsvindt, "vermenigvuldigd" met het "gevolg" van die gebeurtenis"
Ruimtelijk object	een object waarvan de geografische locatie relevant is voor de gemeente
Salarisverplichting	een financiële afspraak conform dienstbetrekking voor uitbetaling van loon aan medewerker
Samenwerkingsverband	een verzameling van natuurlijke personen, niet-natuurlijke personen en/of andere samenwerkingsverbanden die afspraken hebben gemaakt over hoe zij met elkaar samenwerken
Sanctie	een straf die kan worden opgelegd aan natuurlijke personen, niet-natuurlijke personen of landen ter bestraffing van geconstateerde overtreding bij controle
Signaal	Een signaal heeft betrekking op een persoon of groep en geeft aan

Bedrijfsobject	Beschrijving
	dat er met deze persoon of groep mogelijk iets aan de hand is.
Sturing	Het richting geven aan de organisatie door het bepalen van de gewenste verandering en de kaders waarbinnen deze verandering moet plaatsvinden, het vormen van samenwerkingsverbanden om hier in vulling aan te geven en het verantwoorden of doelstellingen ook behaald zijn.
Subsidie	een tijdelijke bijdrage ten behoeve van het starten, dan wel een permanente bijdrage voor het uitvoeren van een activiteit om een beoogd maatschappelijk doel te bereiken
Traject	een meervoudig behandelplan
Uitgaande betaling	een uitgaande geldelijke transactie (aan debiteur) waar een levering van een product/dienst aan de gemeente tegenover staat
Uitkering	het recht op het eenmalig of periodiek ontvangen van geld
Uittreksel	een rechtsgeldig afschrift van een bepaalde registratie
Uitvoering	De daadwerkelijke levering van producten en diensten waar een klant om heeft gevraagd of die anderzijds tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoren.
Veiligheidsbeheersmaatregel	voorgenomen actie om de impact van een veiligheidsrisico preventief dan wel ten tijde van optreden van veiligheidsrisico te minimaliseren op het gebied van veiligheid. Dit is een subtype van maatregel
Veiligheidsrisico	de kans dat een gebeurtenis plaatsvindt, "vermenigvuldigd" met het "gevolg" van die gebeurtenis op het gebied van veiligheid. Dit is een subtype van risico."
Veranderprogramma	een vastgesteld plan met projecten en activiteiten om een set van gewenste doelstelling te kunnen bereiken
Vergadering	een bijeenkomst met interne en/of externe natuurlijke personen waarin besluiten worden genomen en waarover verslag wordt vastgelegd
Vergunning	afgegeven toestemming voor het uitvoeren van activiteiten conform een regeling
Verklaring	een formele uitspraak over bepaalde rechten die, anders dan een verdrag, geen bindende werking heeft
Verzoek	een vraag of aanvraag voor een product/dienst door een klant
Voorstel	aanbod van leverancier voor een specifiek behandelplan of verwijzing.
Voorwerp	een roerend goed dat binnen de organisatie wordt gebruikt voor het uitvoeren van werkzaamheden
Voorziening	een ruimtelijk object waar (in opdracht van) de gemeente een dienstverlenende activiteit wordt uitgevoerd
Vordering	een geldbedrag dat door een natuurlijk persoon of niet-natuurlijk persoon aan de gemeente moet worden betaald
Vraag-antwoord combinatie	een veelgestelde vraag en een antwoord daarop

Bedrijfsobject	Beschrijving
Wet- en regelgeving	van toepassing zijnde wet- en regelgeving
Zaak	een samenhangende hoeveelheid werk met gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden

Tabel 2 geeft bij elk bedrijfsobject een definitie.

Bedrijfsobject	Beschrijving
Aanbesteding	een inkooptraject om te komen tot een juridisch en commercieel contract met een leverancier
Activum	een bezitting waarvoor het belangrijk is de waarde te administreren
Akte	een ondertekend geschrift bestemd om tot bewijs te dienen
Archiefobject	een verzameling gegevens (ook wel: informatie- of gegevensobject) die conform de archiefwet dient te worden gearchiveerd
Architectuur	principes en modellen voor de inrichting van organisatie, processen, informatievoorziening en technologie
Begroting	een voorspelling van de inkomsten en uitgaven voor een toekomstige periode
Behandelplan	een voorgestelde behandeling van een klantbehoefte die door een leverancier zal worden geleverd
Beheersmaatregel	voorgenomen actie om de impact van een risico preventief dan wel ten tijde van optreden van risico te minimaliseren
Bekendmaking	de officiële publicatie van een regeling of de levering van een vergunning of ontheffing door de gemeente
Belasting	een verplichte betaling aan de overheid door een natuurlijk persoon of niet-natuurlijk persoon waartegenover geen individuele prestatie van die overheid aan dat rechtssubject staat
Beleidsuitgangspunt	een gedragslijn voor de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen
Beoordeling	Het inhoudelijk beoordelen van een melding of verzoek.
Beroep/bezwaar	een formele afwijzing van een klant met betrekking tot een voorgenomen levering van een product/dienst
Beschikking	een afschrift van een besluit waarop de klant een beroep/bezwaar kan indienen een officieel en schriftelijk besluit van de gemeente dat bepaalde rechtsgevolgen heeft en waartegen bezwaar en beroep aangetekend kan worden
Besluit	een beslissing over het wel of niet toekennen van product/dienst
Betrokkene	een relatie van een klant die onderdeel is van een traject
Bevinding	een geconstateerde afwijking van een resultaat van een KPI
Bewaking	Het vanuit allerlei perspectieven controleren of aan de gewenste doelstellingen en randvoorwaarden wordt voldaan en het indien

Bedrijfsobject	Beschrijving
	nodig nemen van de juiste corrigerende maatregelen
Bewerkersovereenkomst	een overeenkomst tussen de gemeente en een uitvoerende organisatie waarin afspraken zijn gemaakt over het opslaan, bewerken, versturen of gebruiken van persoonsgegevens
Bezwaar	een verzoek tot heroverweging van een bestreden besluit
Communicatie-uiting	een specifieke boodschap die wordt overgebracht aan een specifieke doelgroep
Contract	een bindende afspraak tussen de gemeente en een leverancier rondom het leveren van tastbare goederen of diensten
Controle	een onderzoek op de naleving van een regeling door een natuurlijk persoon of een niet-natuurlijk persoon
Corrigerende maatregel	een voorgenomen actie om de impact van een bevinding te minimaliseren
Dienstbetrekking	een rechtsbetrekking tussen een medewerker en een niet-natuurlijk persoon voor het verrichten van arbeid in ruil voor een salarisverplichting
Doelstelling	een toestand of conditie van de organisatie die tot stand moet worden gebracht
Formatieplaats	een functie binnen een organisatie-eenheid inclusief een beschrijving, te besteden arbeidstijd en functioneringsrichtlijnen
Functionaliteit	functies die worden aangeboden door een IT-systeem.
Gebouw	een onroerend goed dat binnen de organisatie wordt gebruikt voor het uitvoeren van werkzaamheden
Hulpmiddel	een tastbaar goed waarmee een klant een activiteit makkelijker kan uitvoeren
IT systeem	een eenheid van software en/of hardware
Incident	een opgetreden risico m.b.t. veiligheid
Informatiebehoefte	de behoefte van een of meer gebruikers aan specifieke gegevens, informatie of functionaliteit
Inkomende betaling	inkomende geldelijke transactie (van crediteur) waar een levering van een product/dienst van de gemeente tegenover staat
Inkoopverplichting	een contractuele afspraak waar een geldbedrag tegenover staat die door de gemeente aan een debiteur moet worden betaald
Instructie	richtlijn voor, of onderwijs in hoe een natuurlijk persoon iets zelf kan doen
Journalpost	de vastlegging van een financiële gebeurtenis in gestandaardiseerde vorm waarbij wordt aangegeven welke grootboekrekeningen voor welk bedrag debet en welke grootboekrekeningen voor welk bedrag credit geboekt moeten worden.
KPI (key performance indicator)	een vooraf gedefinieerde eenheid van resultaat om de prestaties van een organisatie te analyseren

Bedrijfsobject	Beschrijving
Klacht	een uiting van onvrede over enige handeling door of namens de gemeente gedaan door een klant of medewerker dan wel door een persoon of organisatie waarmee de gemeente contacten onderhoudt
Klant	een natuurlijk persoon of niet-natuurlijk persoon waar een product/dienst wordt geleverd
Klant - en keteninteractie	Het aangaan van de interactie met de klant en ketenpartners, het ervoor zorgen dat zij over de juiste gegevens en informatie beschikken en het ontvangen van meldingen, verzoeken en gegevens.
Klantbehoefte	de behoefte van een klant aan een product/dienst
Klantcontact	een contactmoment met een klant dat relevant is voor de dienstverlening
Kostenplaats	een afgebakende eenheid waaraan kosten kunnen worden toegerekend
Leverancier	een niet-natuurlijk persoon die een product/dienst levert aan de gemeente
Medewerker	een natuurlijk persoon met een tijdelijk of vaste dienstbetrekking of met een inhuurcontract met de gemeente
Melding	een mededeling aan de gemeente door een natuurlijk persoon of een niet-natuurlijk persoon
Natuurlijk persoon	een mens
Niet-natuurlijk persoon	een rechtspersoon of een samenwerkingsverband
Omgevingsplan	een voorgestelde inrichting van de leefomgeving (bestemmingsplan, streekplan)
Onderhoudsmaatregel	een maatregel voor het aanpassen of instand houden van de leefomgeving
Ondersteuning	Het ervoor zorgen dat de juiste mensen en middelen beschikbaar zijn zodat de overige functies uitgevoerd kunnen worden.
Ondersteuning	een verzameling activiteiten die de klant ondersteunen bij het bereiken van een bepaald doel
Ontheffing	een toestemming voor het geoorloofd afwijken van een algemeen geldende regeling
Ontwikkeling	Verdere invulling geven aan de gewenste verandering. Ontwikkeling heeft betrekking op de inhoudelijke beleidsterreinen van de gemeente. Het behelst het opstellen van de gewenste portfolio van producten en diensten alsook het verder uitwerken van deze producten en diensten voor de verschillende beleidsterreinen van de gemeente. Ook het doorvoeren van de gewenste (organisatie)veranderingen maakt deze uit van deze functie.
Opdracht	een akkoord op een ingediend [voorstel]een akkoord op een ingediend voorstel
Organisatie-eenheid	een clustering van medewerkers binnen de lijnorganisatie met een

Bedrijfsobject	Beschrijving
	duidelijk gedefinieerde specifieke taakstelling
Prestatie-afspraken	afspraken over de [KPI's] en kwaliteitseisen van door een [leverancier] te leveren diensten en/of goederen
Proces	een set van samenhangende activiteiten om input om te zetten in output, gestart door een duidelijke trigger en eindigend met een duidelijk resultaat
Product/dienst	een tastbaar goed of verzameling activiteiten die door de gemeente geleverd kunnen worden
Project	vooraf omschreven, gezamenlijk te verrichten (eenmalige) werkzaamheden, leidend tot een duidelijk omschreven eindproduct
Regeling	een verbindend voorschrift zoals een verordening
Reisdocument	een document dat men op reis nodig heeft
Resultaat	het resultaat van een uitgevoerde activiteit dat vastgelegd dient te worden om te bepalen of voldaan wordt aan bepaalde KPI (key performance indicator)
Rijbewijs	een rechtsgeldig document waarmee de rijvaardigheid van een natuurlijk persoon wordt onderschreven
Risico	de kans dat een gebeurtenis plaatsvindt, "vermenigvuldigd" met het "gevolg" van die gebeurtenis
Ruimtelijk object	een object waarvan de geografische locatie relevant is voor de gemeente
Salarisverplichting	een financiële afspraak conform dienstbetrekking voor uitbetaling van loon aan medewerker
Samenwerkingsverband	een verzameling van natuurlijke personen, niet-natuurlijke personen en/of andere samenwerkingsverbanden die afspraken hebben gemaakt over hoe zij met elkaar samenwerken
Sanctie	een straf die kan worden opgelegd aan natuurlijke personen, niet-natuurlijke personen of landen ter bestraffing van geconstateerde overtreding bij controle
Signaal	Een signaal heeft betrekking op een persoon of groep en geeft aan dat er met deze persoon of groep mogelijk iets aan de hand is.
Sturing	Het richting geven aan de organisatie door het bepalen van de gewenste verandering en de kaders waarbinnen deze verandering moet plaatsvinden, het vormen van samenwerkingsverbanden om hier in vulling aan te geven en het verantwoorden of doelstellingen ook behaald zijn.
Subsidie	een tijdelijke bijdrage ten behoeve van het starten, dan wel een permanente bijdrage voor het uitvoeren van een activiteit om een beoogd maatschappelijk doel te bereiken
Traject	een meervoudig behandelplan
Uitgaande betaling	een uitgaande geldelijke transactie (aan debiteur) waar een levering van een product/dienst aan de gemeente tegenover staat

Bedrijfsobject	Beschrijving
Uitkering	het recht op het eenmalig of periodiek ontvangen van geld
Uittreksel	een rechtsgeldig afschrift van een bepaalde registratie
Uitvoering	De daadwerkelijke levering van producten en diensten waar een klant om heeft gevraagd of die anderzijds tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoren.
Veiligheidsbeheersmaatregel	voorgenomen actie om de impact van een veiligheidsrisico preventief dan wel ten tijde van optreden van veiligheidsrisico te minimaliseren op het gebied van veiligheid. Dit is een subtype van maatregel
Veiligheidsrisico	de kans dat een gebeurtenis plaatsvindt, "vermenigvuldigd" met het "gevolg" van die gebeurtenis op het gebied van veiligheid. Dit is een subtype van risico."
Veranderprogramma	een vastgesteld plan met projecten en activiteiten om een set van gewenste doelstelling te kunnen bereiken
Vergadering	een bijeenkomst met interne en/of externe natuurlijke personen waarin besluiten worden genomen en waarover verslag wordt vastgelegd
Vergunning	afgegeven toestemming voor het uitvoeren van activiteiten conform een regeling
Verklaring	een formele uitspraak over bepaalde rechten die, anders dan een verdrag, geen bindende werking heeft
Verzoek	een vraag of aanvraag voor een product/dienst door een klant
Voorstel	aanbod van leverancier voor een specifiek behandelplan of verwijzing.
Voorwerp	een roerend goed dat binnen de organisatie wordt gebruikt voor het uitvoeren van werkzaamheden
Voorziening	een ruimtelijk object waar (in opdracht van) de gemeente een dienstverlenende activiteit wordt uitgevoerd
Vordering	een geldbedrag dat door een natuurlijk persoon of niet-natuurlijk persoon aan de gemeente moet worden betaald
Vraag-antwoord combinatie	een veelgestelde vraag en een antwoord daarop
Wet- en regelgeving	van toepassing zijnde wet- en regelgeving
Zaak	een samenhangende hoeveelheid werk met gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden

Tabel 2 Definities van bedrijfsobjecten

4 Verbinding

Dit hoofdstuk verbindt het bedrijfsfunctiemodel en het bedrijfsobjectmodel. Het laat in meer detail zien welke gegevens in welke functie worden beheerd.

4.1 Beheer van bedrijfsobjecten in bedrijfsfuncties

Bedrijfsfuncties zijn een clustering van activiteiten. Binnen deze activiteiten worden bepaalde gegevens gecreëerd. Voor een goede informatiehuishouding is het belangrijk dat het eigenaarschap van gegevens is belegd. Het eigenaarschap van bedrijfsfuncties en gegevens is nauw aan elkaar gerelateerd; de eigenaar van een bedrijfsfunctie (voor zover deze is benoemd) is in veel gevallen ook de logische eigenaar van de gegevens die worden gecreëerd in de bedrijfsfunctie. Figuur 3 geeft een overzicht van deze relatie tussen bedrijfsfuncties en bedrijfsobjecten.



Figuur 3 Bedrijfsobjecten per functie



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

**KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**