

Begrippenkader

(referentie architectuur VGN, versie 1.0, 14 februari 2011)

	Bedrijfsfuncties	Werkprocessen
Besturende functies	Beheer & Ontwikkeling	Portfoliomanagement
		Procesmanagement
		Informatiemanagement
		Kennismanagement
		Productmanagement
	Besturing & Beleid	Besturing
		Beleid
		Belangenbehartiging
	Control & Rapportage	Analyse en control
		Externe verantwoording
		Treasury
	Kwaliteitsmanagement	Kwaliteitsmanagement
Primaire bedrijfsfuncties	Zorgloket	Verkoop zorg
		Marketing en marktonderzoek
		Werven
	Loket ondersteunende diensten	Meldingmanagement
	Primair proces	Instroom
		Zorg, ondersteuning en behandeling
		Uitstroom
		Capaciteitsplanning
Ondersteunende bedrijfsfuncties	Communicatie	Fondsenwerving
		Informatieuitwisseling
		Relatiebeheer
	Automatisering	ICT-ontwerp
		ICT-implementatie
		ICT-beheer
	Personeel	Instroom personeel
		Doorstroom personeel
		Uitstroom personeel
		Planning en roostering
		Opleiden personeel
		Ondersteunende P&O processen
	Vastgoed beheer	Vastgoed en grondbeheer
	Facilitaire zaken & inkoop	Onderhoud en huishouding
		Inkoop
		Vervoer
	Financiën	Financiële administratie

Definitie/uitleg van de in de architectuurmodellen gebruikte bedrijfsfuncties, processen en informatieobjecten.

Bedrijfsfuncties

In onderstaande tabel zijn de werkprocessen uit Referentie architectuur VGN, versie 1.0, 14 februari 2011 beschreven.

Bedrijfsfunctie	Definitie
Besturende functies	
Beheer & Ontwikkeling	Binnen de functie <u>beheer & ontwikkeling</u> zijn processen onderkend die een meer uniforme werkwijze binnen de instelling ondersteunen. Doel is producten, informatie, projecten en kennis op een eenduidige wijze te ontwikkelen, te implementeren, uit te voeren en/of te ondersteunen. Processen die in deze bedrijfsfunctie onderkend worden zijn productmanagement, projectportfoliomanagement, proces- en informatiemanagement en wetenschappelijk onderzoek/kennismanagement.
Besturing & Beleid	<u>Beleid</u> is kaderstellend voor het management en wordt jaarlijks vastgesteld. In het kader van de <u>besturing</u> worden het <u>jaarplan</u> en de <u>begroting</u> gemonitord.
Control & Rapportage	De bedrijfsfunctie <u>control & rapportage</u> ondersteunt de organisatie bij het meten en monitoren van de bedrijfsresultaten. Belangrijk onderdeel in deze functie vormt de verantwoording die moet worden afgelegd aan de zorgkantoren, de inspectie, andere instanties en binnen een afzienbare termijn ook aan de cliënt.
Kwaliteitsmanagement	De functie <u>kwaliteitsmanagement</u> richt zich op een goed functionerend en gecertificeerd kwaliteitssysteem met bijbehorende processen en verslaglegging. Een goed werkend kwaliteitssysteem is een vereiste in het kader van de AWBZ bekostiging van zorg.
Primaire bedrijfsfuncties	
Zorgloket	Het <u>zorgloket</u> is de functie die zorg draagt voor de verwerving (verkoop), marketing en marktonderzoek en verkoop/onderhandeling aan/met de zorgkantoren. In deze functie wordt ook de intake van cliënten ondersteunt (onderdeel van instroom). Analyse van markt- en klantinformatie zal steeds belangrijker worden bij het vaststellen van de productportfolio en het benaderen van de markt (cliënten).
Loket ondersteunende diensten	Het <u>loket ondersteunende diensten</u> is de functie die zorg draagt voor een centrale ingang en terugkoppeling van informatieverzoeken, klachten, wensen en storingen van medewerkers en cliënten.
Primair proces	De functie <u>primair proces</u> , ook bekend als het zorgproces, vormt de kern van de dienstverlening van de instelling. Binnen deze bedrijfsfunctie worden alle zorgverlenende processen uitgevoerd, startend met de <u>instroom</u> van cliënten waarbij op basis van de hulpvraag een passend aanbod van zorg aan de cliënt wordt aangeboden. Onder de noemer <u>zorg, ondersteuning en behandeling</u> (doorstroom) worden alle

	diensten aan de cliënten verleend variërend van wonen, dagbesteding en behandeling. Bij <u>uitstroom</u> verlaat de cliënt de instelling. De instelling begeleidt cliënten bij de overgang naar een nieuwe situatie.
Ondersteunde bedrijfsfuncties	
Communicatie	De functie <u>communicatie</u> biedt ondersteuning bij uiteenlopende activiteiten op het gebied van interne en externe communicatie. Vanuit de instelling worden veel contacten onderhouden met verschillende instanties. Relatiebeheer en de ondersteuning daarvan zijn van belang en daarom als apart proces binnen deze functies onderkend.
Automatisering	De functie <u>automatisering</u> voert het ontwerpen, ontwikkelen en beheren uit van applicaties en de ICT infrastructuur.
Personeel	Binnen de functie <u>personeel</u> worden alle activiteiten uitgevoerd met betrekking tot het werven, begeleiden, opleiden en beoordelen van medewerkers. Ook capaciteitsplanning van de personele middelen maakt hier onderdeel van uit. Evenals enkele ondersteunde processen, zoals Arbo, verlof en verzuim en advies die bijdragen aan de uitvoering van de personeelsfunctie.
Vastgoed beheer	<u>Vastgoed beheer</u> beheert en draagt zorg voor de exploitatie van het vastgoed dat de instelling in eigendom of in 'bruikleen' heeft. Door Lange Termijn HuisvestingsPlan (LTHP) op te stellen wordt inzichtelijk welke onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Ook werkt Vastgoed mee aan de ontwikkeling van nieuwe concepten en de nieuwbouw. Vastgoed voert deze trajecten projectmatig uit.
Facilitaire zaken & inkoop	<u>Facilitaire en inkoopprocessen</u> zijn van wezenlijk belang voor het primaire proces van de instelling en dragen enerzijds bij aan meer klantgerichte en anderzijds aan een meer uniforme werkwijze. Onderhoud & huishouding draagt direct bij aan de benodigde voorzieningen voor cliënten zoals goed verzorgde woningen, vervoer en voeding. Uitvoering van het Lange Termijn OnderhoudsPlan (LTOP) is een verantwoordelijkheid die facilitaire zaken uitvoert onder regie van vastgoed beheer. Door schaalgrootte kan de organisatie de inkoopfunctie benutten om kosten te besparen ten gunste voor de zorg aan cliënten.
Financiën	De functie <u>financiën</u> wordt vaak uitgeoefend door de financiële administratie. Deze scant, registreert en verwerkt resultaten volgend uit andere processen die financiële consequenties hebben. Bijvoorbeeld een factuur als gevolg van een geleverde bestelling (inkoop), het verwerken van een nieuwe medewerker in de salarisadministratie of het registreren van verkregen subsidies in de boekhouding.

Werkprocessen

In onderstaande tabel zijn de werkprocessen uit Referentie architectuur VGN, versie 1.0, 14 februari 2011 beschreven (blad Procesmodel).

Werkproces	Definitie
Beheer en Ontwikkeling	
Projectportfoliomanagement	Binnen beheer en ontwikkeling is het proces voor projectportfoliomanagement onderscheiden dat onderverdeeld kan worden in: • Portfoliomanagement • Projectmanagement • Programmamanagement Het proces heeft tot doel ervoor te zorgen dat de projecten die binnen de organisatie worden uitgevoerd optimaal bijdragen aan de bedrijfsdoelstellingen en goed op elkaar aansluiten door in projecten keuzen te maken o.b.v. de organisatiedoelstellingen en beschikbare resources. Het proces faciliteert ook de besluitvorming over de borging van de projectbesturing in de organisatie (en de relaties met bestaande projecten en programma's) door middel van een projectmandaat, projectbrief en eventueel een project initiatie document.
Procesmanagement	<u>Procesmanagement</u> is de manier waarop de instelling op een integrale manier haar werkprocessen identificeert, ontwerpt, beheerst, verbetert en vernieuwt om haar doelen te realiseren. Het proces ondersteunt bij de opbouw en het onderhoud van een procesarchitectuur waarin alle werkprocessen in samenhang zijn onderkend en beschreven. Waar de AO/IC is vooral gericht is op betrouwbaarheid en het voldoen aan externe regelgeving besteedt procesmanagement ook aandacht aan aspecten als flexibiliteit, klantgerichtheid en risicobeheersing.
Informatiemanagement	Om de bedrijfsprocessen te kunnen besturen en optimaliseren moet worden bepaald welke informatie er wordt vastgelegd om te kunnen bepalen of een proces conform de beoogde prestatie-indicatoren functioneert. Uniforme registratie van gegevens wordt steeds belangrijker om informatie sneller en goedkoper te kunnen ontsluiten. Gezien de ontwikkeling om op individueel niveau verantwoording af te kunnen leggen zal het proces <u>informatiemanagement</u> goed geborgd moeten worden, om het inrichten en beheren van informatie structureel te kunnen verbeteren.
Kennismanagement	Het proces <u>kennismanagement</u> wordt binnen de eigen organisatie op uniforme wijze ingericht met als doel kennis op uniforme wijze te ontsluiten in de vorm van bijvoorbeeld protocollen en wetenschappelijk onderzoek, en publicaties te stimuleren om de eigen kennispositie zichtbaar te maken. Het beheer van methoden en technieken en interventies valt onder dit proces.

Productmanagement	Het proces <u>productmanagement</u> heeft tot doel een samenhangende set van diensten en producten aan te bieden aan cliënten, die voldoen aan wensen en eisen in de markt en kostenneutraal aangeboden kunnen worden. Het gebruik van interne gegevens over de klantvraag, klanttevredenheid en kostprijzen van de producten en externe gegevens over de markt zijn essentieel om dit proces goed te kunnen uitvoeren.
Besturing en beleid	
Besturing	Op basis van het ondernemingsplan en de kaderbrief worden jaarplannen opgesteld en een DienstVerleningOvereenkomst (DVO) om de samenwerking met de ondersteunende diensten vorm te kunnen geven. Het jaarplan, de DVO's en de daarvan afgeleide budgetten worden gemonitord om afwijkingen tijdig te signaleren.
Beleid	Het begrotingsproces omvat het opstellen van het ondernemingsplan, het opstellen van de kaderbrief en het opstellen van de (jaar)begroting. De jaarplannen worden in samenhang en als afgeleide van de ondernemingsdoelstellingen opgesteld door alle managers.
Belangenbehartiging	Het proces belangenbehartiging omvat alle activiteiten gericht op het creëren van een optimale externe omgeving waarbinnen de organisatiedoelen kunnen worden bereikt. Belangrijke begrippen hierbij zijn <u>communicatie</u> en <u>beïnvloeding</u> .
Controle & Rapportage	
Analyse & Control	Binnen het proces <u>analyse en control</u> wordt de bedrijfsvoering bewaakt. Hiervoor worden standaard en incidentele rapportages opgesteld: • Het monitoren van de KPI's en of deze al dan niet binnen de afgesproken normen vallen; • Operationele toetsing en analyse van KPI's die buiten de afgesproken normen vallen. Het proces <u>Maandrapportage</u> bestaat uit het opstellen van het format, het opstellen en het valideren van de maandrapportage, het toelichten van informatie en
Externe verantwoording	De zorgtaken die de instelling uitvoert worden grotendeels gefinancierd vanuit de AWBZ. Over de besteding van de cliëntbudgetten legt de instelling verantwoording af aan de zorgkantoren en indien gewenst aan cliënten. Ook over de kwaliteit van de dienstverlening legt de instelling verantwoording af aan betrokken instanties en aan cliënten/familie. Het <u>Externe Verslagleggingproces</u> bestaat uit het proces van het downloaden van het jaardocument sjabloon, het opstellen van de brugstaat en het opstellen, vaststellen, goedkeuren, deponeren en versturen van het jaardocument. Het afstemmen met de externe accountant maakt ook onderdeel uit van het Externe Verslagleggingproces.
Treasury	Het <u>Treasury</u> proces omvat het opstellen van de liquiditeitsprognose, het afstemmen van het lange termijn huisvestingsplan, en het aantrekken van (benodigde) gelden. Daarnaast omvat het Treasury

	proces ook het beheren van het werkkapitaal, het bepalen van het renteresultaat en het beheren van de financieringsverhouding op de balans; hiervoor worden werkkapitaal-, risico- en solvabiliteitsrapportages opgesteld. Om de activiteiten in goede banen te leiden, wordt jaarlijks een update van het Treasury statuut opgesteld.
Kwaliteitsmanagement	
Kwaliteitsmanagement	Het proces <u>kwaliteitsmanagement</u> bewaakt de kwaliteit van de in- en externe dienstverlening en heeft tot doel dat de instelling een goed werkend kwaliteitssysteem gebruikt dat binnen de daarvoor geldende termijn gecertificeerd wordt. Zorgkantoren stellen certificering als een randvoorwaarde voor het mogen uitvoeren van zorg aan cliënten en daarmee is certificeren van groot belang voor de bedrijfsvoering van de instelling. Het uitvoeren van audits, medewerkers- en cliënttevredenheid-onderzoeken valt onder dit proces. Ook het toetsen van de uitvoering en toepassing van methoden en technieken in de zorg aan cliënten maakt onderdeel uit van dit proces.
Zorgloket	
Verkoop zorg	Het <u>verkoopproces</u> heeft tot doel om jaarlijks met zorgkantoren (en eventuele andere partijen) tot productieafspraken te komen. Daarnaast is het mogelijk dat de instelling ook actief een markt ontwikkelt voor bijvoorbeeld detachering van zorgpersoneel bij collega-instellingen, die "verkocht" moeten worden o.a. op basis van de interne (over)bezetting.
Marketing en Marktonderzoek	Het proces <u>marketing en marktonderzoek</u> heeft tot doel om marktonderzoek uit te voeren op basis van interne en externe informatie en ontwikkelingen, en om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen die aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en hun familie. Marketinginstrumenten worden ingezet om cliënten te attenderen op de dienstverlening van de instelling en voor langere periode als cliënt aan de instelling te verbinden.
Werven	Het proces <u>werven</u> heeft tot doel de instelling onder de aandacht te brengen van potentiële cliënten en deze potentiële cliënten te werven. Doel is te borgen dat de resources (woningen, zorgverleners, dagbestedingsactiviteiten, behandelcapaciteit) van de instelling zo optimaal mogelijk ingezet kunnen worden. De wervingsinspanningen zullen hierop moeten worden afgestemd.
Loket ondersteunende diensten	
Meldingmanagement	In het proces <u>meldingmanagement</u> worden alle informatieverzoeken, klachten, wensen en storingen door medewerkers en cliënten gemeld, geregistreerd en ofwel direct verwerkt of doorgezet naar een klantenteam. Behalve snelheid is ook de kwaliteit van de informatie van groot belang voor de verdere afhandeling. Ook MIM, MIC en BOPZ meldingen worden via het proces meldingmanagement geregistreerd en afgehandeld.
Primair proces	
Instroom	In de <u>instroom</u> fase worden cliënten begeleid bij het intakeproces, het toetsen van de hulpvraag om een passend aanbod te kunnen doen in de vorm van een dienstverleningsaanbod en overeenkomst.

	Resultante van dit proces is een getekende overeenkomst maar ook een eerste versie van het persoonlijk plan waarin de hulpvraag van de cliënt vertaald is naar concrete producten en diensten die de instelling de cliënt aanbiedt, gericht op het behalen van de persoonlijke doelstellingen van de cliënt.
Zorg, ondersteuning en behandeling	In deze fase worden alle zorggerelateerde activiteiten uitgevoerd die vanuit het persoonlijk plan en de overeenkomst aan de cliënt worden aangeboden. Evaluatie en eventueel bijstellen van het persoonlijk plan en de daarbij behorende producten en diensten maakt onderdeel uit van dit proces. Wijzigingen in de indicatie of de locatie van zorgverlening (die leiden tot een wijziging in de zorgovereenkomst) leiden tot een nieuw instroomproces.
Uitstroom	Cliënten die uitbehandeld zijn, die terugkeren naar hun eigen (gezins)situatie of overgaan naar een andere instelling worden door de instelling begeleidt naar hun nieuwe omgeving. Ook betreft het hier het begeleiden van familie van cliënten die komen te overlijden. Cliënten die intern doorstromen naar bijvoorbeeld een andere locatie of regio doorlopen niet het uitstroom proces maar worden via het proces instroom naar een andere locatie begeleid. ¹
Capaciteitsplanning	<u>Capaciteitsplanning</u> is het proces waarin op basis van relevante variabelen (medewerkers, vrijwilligers, leerlingen, locaties, wooneenheden, zorgproducten etc.) planningen en roosters worden samengesteld ten behoeve van het zorgproces.
Communicatie en Marketing	
Fondsenwerving	Het proces <u>fondsenwerving</u> heeft tot doel additionele gelden te werven en te beheren ten gunste van de primaire dienstverlening en zorg aan mensen met een verstandelijke/zintuiglijke/lichamelijke beperking.
Informatieuitwisseling	<u>Informatieuitwisseling</u> ondersteunt bij uiteenlopende activiteiten op het gebied van interne en externe communicatie en stuurt indien gewenst externe leveranciers van communicatiemiddelen aan. Inkoop van niet standaard uitingen loopt via communicatie die haar dienstverlening jaarlijks vastlegt in een DVO.
Relatiebeheer	Vanuit de instelling worden contacten onderhouden met verschillende instanties. Het vastleggen van de relaties, afspraken en de registratie van contactmomenten en afspraken valt onder het proces van <u>relatiebeheer</u> .
Automatisering	
ICT-ontwerp	Op beheerste wijze en op basis van klanteisen diensten ontwikkelen en testen, zodat de klant krijgt waar hij behoefte aan heeft.
ICT-implementatie	Het op beheerste wijze in productie nemen van nieuwe diensten en producten binnen de bestaande ICT omgeving.
ICT-beheer	Het proces om de bestaande ICT voorzieningen voor cliënten en medewerkers goed te laten functioneren. Bijvoorbeeld het Incidentmanagement-proces dat als doel heeft de normale gang van zaken zo snel mogelijk te hervatten, zodat de impact op de bedrijfsprocessen zo minimaal mogelijk is. Het proces heeft

¹ Dit wijkt af van de procesbeschrijving primair proces waarin ook de interne overgang onder het uitstroomproces valt.

	betrekking op het computernetwerk, telefonie en/of applicaties die door de afdeling automatisering worden ondersteund.
Personeel	
Instroom Personeel	Dit proces bestaat uit 3 deelprocessen: Het proces <u>werving</u> beschrijft het proces van werven van vast en flex personeel voor de organisatie. Hierbij gaat het om het stellen van vacatures tot en met het benaderen van de arbeidsmarkt. Het <u>selectieproces</u> beschrijft het proces van het voeren van selectierondes (gesprekken, meeloopdagen etc.) tot en met het voeren van het arbeidsvoorwaardengesprek. Het proces <u>indiensttreding</u> beschrijft het proces dat doorlopen wordt om een sollicitant als medewerker op te nemen in de systemen, te voorzien van alle goederen en autorisaties voor de uitoefening van zijn werk en de doorlopen van de proeftijd.
Doorstroom Personeel	In het <u>doorstroom</u>proces wordt op basis van een persoonlijk ontwikkelplan (POP) de ontwikkeling van een medewerker/leerling gemonitord en begeleid. Het proces '<u>Begeleiden BBL/BOL</u>' beschrijft het begeleiden van een leerling of stagiair gedurende het hele leertraject binnen de organisatie.
Uitstroom Personeel	Dit proces heeft tot doel medewerkers te begeleiden bij ontslag, pensionering of uitdiensttreding.
Planning en roostering	Met <u>roostering</u> wordt bedoeld het proces waarbij de inzet van individuele medewerkers op individuele dagen wordt gepland.
Opleiden Personeel	Het <u>opleidings</u> proces heeft tot doel de vaardigheden en kennis van medewerkers op peil te houden en te verbeteren ter ondersteuning of ontwikkeling van hun rol/functie in de organisatie en aansluitend bij de persoonlijke ambities van de medewerker.
Ondersteunde P&O processen	Dit proces beschrijft de verschillende vormen van verlof en verzuim. • Standaard verlof • Zwangerschapsverlof • Kortdurend verzuim • Langdurend verzuim (Poortwachter) Advies bestaat uit het adviseren van het management ten aanzien van de in-, door- en uitstroom van medewerkers evenals het leveren van een inhoudelijke bijdrage aan beleidsonderwerpen
Vastgoed beheer	
Vastgoed en grondbeheer	Het proces van <u>vastgoed en grondbeheer</u> bestaat uit drie deelprocessen: 1. <u>Regie</u> op beheer en onderhoud (technisch beheer, LTOP, opdrachtverstrekking aan facilitair) 2. <u>Exploitatie</u> uitvoeren (administratie contractenbeheer, gebruiks, veiligheidsvergunningen en huurcontracten) 3. <u>Advies</u> opstellen (aanvragen aanpassingen, bijstelling LTOP etc)
Facilitaire zaken & Inkoop	
Onderhoud & huishouding	Bij <u>onderhoud en huishouding</u> zijn de facilitaire processen onderscheiden voor bestellingen, cliëntenvervoer, (ver)huurderonderhoud, verhuizingen, afval, goederenvervoer, catering,

	maaltijdvoorzieningen
Inkoop	Er wordt onderscheid gemaakt tussen het tactische en operationele inkoopproces waarbij het tactische proces met name inkopen (>50.000 euro) betreft die voor aanbesteding in aanmerking komen.
Vervoer	Vervoer omvat alle activiteiten rond het vervoer van klanten en medewerkers, inclusief het inzetten en onderhouden van voertuigen in lease of eigendom.
Financiën	
Financiële administratie	De bedrijfsfunctie financiën is opgebouwd uit diverse werkprocessen. Het betreft administratieve processen als gevolg van handelingen in andere bedrijfsfuncties of ter ondersteuning van andere bedrijfsfuncties. Het proces <u>beheren cliëntgelden</u>, omvat het verstrekken van bankpassen, het vaststellen van de eigen bijdrage cliënt (cliënt begroting), het verwerken van betaalopdrachten/PIN transacties in de cliënt gelden administratie, het opstellen van de jaarlijkse cliëntgelden rapportage per cliënt, het opstellen van de cliënt gelden facturen en het beheren van groepsrekeningen. Het proces <u>inkoop goederen en diensten</u> heeft tot doel scannen en coderen van facturen, het goedkeuren en het betalen van de inkoopfacturen. Het <u>Materiële Vaste Activa</u> proces omvat het registreren van aanschaf van de MVA. Het uitvoeren van de afschrijving, het opboeken van toevoegingen aan bestaande activa en het afboeken en verwijderen van MVA. In het proces <u>Personeelsadministratie</u> worden de activiteiten beschreven die nodig zijn om een nieuwe medewerker op te nemen in de personeelsadministratie.

Informatieobjecten

In onderstaande tabel zijn de informatieobjecten uit de Referentie architectuur VGN, versie 1.0, 14 februari 2011 beschreven (blad Informatieobjectenmodel).

Informatieobject	Definitie
Beheer en ontwikkeling	
Product/dienst	Gerelateerd aan product management. Dit object bevat de interne en externe producten en diensten die de instelling levert. Dit object omvat dus ook de Producten- en Dienstencatalogus van de ondersteunende diensten.
Project	Gerelateerd aan project/portfolio management. Dit object bevat de gegevens van alles projecten binnen de instelling. Het stelt de instelling in staat om project/portfolio instellingsbreed op uniforme wijze uit te voeren.
Proces	Alle processen die nodig zijn om de werkzaamheden binnen de instelling uit te voeren. Het bevat omschrijvingen van de processen, de startvoorwaarden, de uit te voeren activiteiten, de eindresultaten, de indicatoren, de Administratieve Organisatie en de Interne Controle Maatregelen
Methoden en Technieken	Dit object bevat alle methoden en technieken die binnen de instelling worden toegepast in de zorg richting cliënten. Toepassingsgebieden van de technieken worden hierin opgenomen. Het kan worden gebruikt voor de verdere professionalisering van het vakgebied waaraan de specifieke methode of techniek is gekoppeld.
Besturing en beleid	
Organisatieonderdeel	Alle informatie over organisatieonderdelen. Dit object kent verschillende niveaus en kan verschillend van omvang zijn. Bijvoorbeeld instellingsbreed, RvB, Regio X, Concernbureau, etc.
Dienstverleningovereenkomst (DVO)	De interne overeenkomst die de afspraken vastlegt tussen het organisatieonderdeel die de dienst aanvraagt en de ondersteunende dienst die de dienst levert. De DVO wordt gebruikt in de besturing en aansturing van de ondersteunende diensten.
Budget/Begroting	Een vastlegging van de vastgestelde budgetten op instellingsniveau, per organisatieonderdeel en voor projecten.
Control & Rapportage	
Analyse	Het informatieobject dat van alle rapportages de uitkomsten vastlegt.
Risico	Als gevolg van risico inventarisaties worden de risico's die de instelling loopt vastgelegd.
Kwaliteitsmanagement	
Bevinding	Dit object bevat de resultaten als gevolg van uitgevoerde audits op de processen binnen de instelling. Niet alleen de

	bevinding zelf wordt vastgelegd, ook de status en de opvolging worden meegenomen.
Zorgloket	
Markt	Dit object bevat de gegevens van alle markten waarbinnen de instelling actief is en in de toekomst actief wil worden. Het stelt de instelling in staat om marktonderzoek te plegen en aan marktbewerking (Marketing) te doen.
Potentiële cliënt	Dit object geeft inzicht in de mogelijk toekomstige cliënten van de instelling. Het object is gerelateerd aan verwerving maar kan ook gebruikt worden door marketing.
Primair proces	
Wachtlijst	Dit is een samengesteld informatieobject waarbij gegevens van de potentiële cliënt en het organisatieonderdeel samen worden gevoegd. Extra informatie die hieraan toegevoegd wordt zijn aspecten zoals tijd en geplande duur
Hulpvraag	De hulpvraag waarmee de cliënt zich meldt bij de instelling. Tijdens het instroom proces wordt deze hulpvraag verder verduidelijkt.
Zorgovereenkomst	De overeenkomst tussen cliënt en de instelling. Dit is een samengesteld informatieobject waarbij gegevens van Cliënt/Hulpvraag/Product&Dienst/Organisatieonderdeel samen worden gevoegd
Cliënt	Vastlegging van de cliëntgegevens binnen het primaire zorgproces.
Cliënteigendommen	Een vastlegging van de gegevens over cliënteigendommen (veelal cliënt gelden)
Persoonlijk zorgplan	De vastlegging van het persoonlijk zorgplan dat samen met de cliënt wordt opgesteld nadat een zorgovereenkomst is gesloten. Productieregistratie wordt gezien als onderdeel van het zorgplan, evenals de evaluatie.
Capaciteitsplan	Het capaciteitsplan brengt de vraag naar en het aanbod van personeelscapaciteit in kaart. Dat gebeurt op hoofdlijnen.
Zorgproductie	Dit object betreft de vastlegging van de gerealiseerde productie in eenheden x aantal..
Loket ondersteunende diensten	
Storing	Alle meldingen die te herleiden zijn tot een verstoring aan de geleverde producten en/of diensten door de ondersteunende diensten
Wens	Alle meldingen die resulteren in aanvragen voor nieuwe dienstverlening of aanpassingen op de bestaande dienstverlening door de ondersteunende diensten
Informatie	Alle meldingen die te herleiden zijn naar informatievragen over producten en/of diensten door de ondersteunende diensten
Klacht	Alle meldingen die klachten betreffen over geleverde producten en/of diensten van de instelling of over medewerkers van de instelling. Het betreft dus ook de MIM en MIC meldingen.
Communicatie & Marketing	
Overige Relaties	Alle relaties van de instelling die niet zijn vastgelegd als

	(potentiële) cliënt, (potentiële) afnemer of leverancier.
Document	De metadata van documenten die vastgelegd worden in het document management systeem.
Automatisering	
	Automatisering kent geen eigen objecten.
Personeel	
Rooster	In dit samengestelde object worden medewerkers, leerlingen, vrijwilligers ingeroosterd en als zodanig gekoppeld aan een organisatieonderdeel
Functie	Beschrijft de specifieke taken die uitgevoerd worden door een medewerker. Doordat het gekoppeld is aan de benodigde competenties is inzichtelijk welke opleidingen nodig zijn voor de functie
Vacature	De vacature legt vast in welk organisatieonderdeel een specifieke functie opgevuld moet worden.
Sollicitant	Dit object bevat de gegevens van kandidaten voor vacatures binnen de instelling.
Medewerker	Dit object bevat de gegevens van personeelsleden van de instelling, met uitzondering van Leerlingen en vrijwilligers. Medewerkers zijn mensen die een arbeidsovereenkomst hebben afgesloten met de instelling.
Arbeidsovereenkomst	Het samengestelde informatieobject tussen organisatieonderdeel en de medewerker.
Vrijwilliger	Dit object bevat alle gegevens van de vrijwilligers binnen de instelling.
Vrijwilligersovereenkomst	Samengesteld object tussen een vrijwilliger en het organisatieonderdeel waarmee de overeenkomst wordt aangegaan
Leerling	Dit object bevat alle gegevens van leerlingen die binnen de instelling gecombineerd werken en leren.
Leer/Werkovereenkomst	Samengesteld object tussen leerling en het organisatieonderdeel waarmee de overeenkomst wordt aangegaan
Opleiding	Het informatieobject dat alle gegevens rondom opleidingen vastlegt die nodig zijn om aan de gekoppelde competenties te kunnen voldoen.
Competentie	Vastlegging van de expertise, kennis en kunde die noodzakelijk is voor de gekoppelde functies. Op basis hiervan kan aangetoond worden of een medewerker gekwalificeerd is om bepaalde taken uit te voeren en welke medewerker bepaalde opleidingen moet volgen.
Persoonlijk Ontwikkelplan	Het plan waarin de medewerker zijn persoonlijke ontwikkeling vastlegt
Vastgoed Beheer	
Onroerend goed	Een beschrijving van alle onroerende goederen. Het gaat hier bijvoorbeeld om panden, grond en schepen.
Facilitaire zaken en inkoop	
Roerend goed	Dit object legt alle middelen vast die benodigd zijn om de producten en/of diensten van de instelling te kunnen leveren (bijvoorbeeld verpleegmiddelen, meubilair, computers).

Contract	Dit samengesteld object combineert <u>Onroerende goederen</u> , roerende goederen of diensten met de leverancier daarvan.
Leverancier	Dit object legt de informatie vast van alle leveranciers die producten en/of diensten leveren aan de instelling.
Inkoopfactuur	Alle bestellingen die de instelling doet bij <u>Leveranciers</u> resulteren in inkoopfacturen. Deze zijn gerelateerd aan de crediteurenadministratie
Af te nemen producten/diensten	Dit object beschrijft alle producten/diensten die extern worden ingekocht.
Planning van middelen/diensten	Beschrijving van de inzet van middelen (roerende goederen en ruimtes) en diensten (bv taxivervoer).
Financiën	
Declaratie	De producten en diensten (inclusief zorg) die de instelling levert wordt via declaraties gefactureerd. Dit object bevat de gegevens van de declaratie en is gerelateerd aan de debiteurenadministratie
Inkomende betaling	Declaraties resulteren in inkomende betalingen. Dit object legt deze betalingen vast
Uitgaande betaling	De declaraties resulteren na goedkeuring in uitgaande betalingen. Dit object legt deze betalingen vast.
Kapitaal	Het totale inzicht in de financiële middelen van de instelling. De kapitalen die omgaan binnen de instelling dienen inzichtelijk te zijn zodat <u>Treasury</u> deze op verantwoorde manier kan managen.
Verplichting	Dit object legt alle verplichtingen vast de organisatie aangaat. Het is gerelateerd aan de verplichtingenadministratie en stelt de instelling in staat om verantwoord om te gaan met de financiële positie.
Zorgfinancier	De zorgfinancier betreft de organisatie waar de declaratie wordt ingediend. Dit betreft onder andere het zorgkantoor (AWBZ), de gemeente (WMO), de client (PGB)
Kapitaal	Kapitaal betreft het totaal van de activa op de balans. Concreet bestaat het uit het totaal van de productiemiddelen in de ruimste zin des woords.

Conventies werkprocesmodel

Bij het opstellen van de werkprocesmodellen zijn de volgende conventies gehanteerd:

- Ten behoeve van behoud van overzicht zijn 'clusters' van werkprocessen opgenomen. Binnen het werkproces *Zorg, ondersteuning en behandeling* in het zorgproces zijn uiteraard veel meer processen te onderscheiden, die in dit model niet elk afzonderlijk zichtbaar zijn.
- Er is niet getracht alle onderlinge relaties tussen de (clusters) werkprocessen inzichtelijk te maken. De belangrijkste koppelvlakken zijn zichtbaar gemaakt door middel van pijlen waarbij de primaire werkstromen voor een cliënt en medewerkers met een extra dikke pijl zijn weergegeven.
- Voor processen die veel verbindingen hebben met andere processen zijn niet alle verbindingen weergegeven t.b.v. de leesbaarheid van dit model;
- Een werkproces (of cluster van werkprocessen) wordt met een groen blokje weergegeven;
- Elementen die randvoorwaardelijk zijn voor uniforme processen, zogenaamde standaarden, zijn onderkend en opgenomen. Bijvoorbeeld het kostprijsmodel, de AO/IC. Zij zijn ondergebracht binnen de bedrijfsfunctie Beheer & Ontwikkeling.
- Objecten worden met een grafische afbeelding weergegeven. Het betreft producten of diensten die worden afgenomen t.b.v. een bepaald proces. Als de centrale actor geen rol heeft in de totstandkoming van het product en het nodig heeft om een bepaald proces uit te kunnen voeren wordt het met een afbeelding weergegeven.
- Uitgangspunt is dat administratieve handelingen impliciet verweven zijn in de uitvoerende processen. Bijvoorbeeld de cliëntadministratie, productieadministratie en zorgadministratie en voorraadbeheer (bij Facilitair). De financiële administratie is wel onderkend met de daarbij onderkende processen, omdat deze geen deel uitmaken van andere processen en leiden tot financiële gevolgen.

Architectuurprincipes

- Bij het opstellen van de modellen zijn de volgende architectuurprincipes gehanteerd:
- De dienstverlening is cliëntvolgend en ingericht rondom de vraag van de cliënt.
- Dienstverlening aan de cliënt is integraal. Dat versterkt de verbondenheid van de cliënt met de maatschappij.
- Elk informatieobject kent een eigenaar. Elk blokje valt binnen een verantwoordelijkheidsgebied. Het betreft een verantwoordelijkheid voor inhoud (definitie) en vorm (realisatie).
- Eenmalige gegevensverstrekking (registratie), meervoudig gebruik binnen de organisatie.
- De informatiehuishouding wordt ingericht op een wijze die onafhankelijk is van de organisatiestructuur.
- De organisatie hanteert een eenduidige semantiek.
- De organisatie hanteert een unieke identificatie van cliënten, medewerkers, vrijwilligers, leerlingen en objecten.
- Applicatie functionaliteit in het applicatielandschap van de organisatie is generiek en herbruikbaar.
- Cliëntgegevens zijn integraal en samenhangend te zien.