

Uitwerkingen van de opdrachten bij  
Functioneel beheer volgens BiSL

Peter Janssen

Pearson Education Benelux

ISBN 978-90-430-1463-2

## **Inhoudsopgave:**

<b>Toelichting op de antwoorden.....</b>	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 1    Managen van de informatievoorziening.....</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 2    Ontwikkelen van informatiesystemen .....</b>	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 3    Beheren van informatiesystemen.....</b>	<b>10</b>
<b>Hoofdstuk 4    Functioneel beheer .....</b>	<b>12</b>
<b>Hoofdstuk 5    Gebruiksbeheer .....</b>	<b>14</b>
<b>Hoofdstuk 6    Wijzigingenbeheer en transitie .....</b>	<b>16</b>
<b>Hoofdstuk 7    Functionaliteitenbeheer .....</b>	<b>18</b>
<b>Hoofdstuk 8    Het maken van een functioneel ontwerp.....</b>	<b>20</b>
<b>Hoofdstuk 9    De sturende processen.....</b>	<b>22</b>
<b>Hoofdstuk 10    Opstellen Informatiestrategie.....</b>	<b>25</b>
<b>Hoofdstuk 11    Opstellen IV-organisatiestrategie .....</b>	<b>28</b>
<b>Hoofdstuk 12    Informatiecoördinatie .....</b>	<b>30</b>
<b>Proefexamen 1 .....</b>	<b>32</b>
<b>Proefexamen 2 .....</b>	<b>33</b>

## **Toelichting op de antwoorden**

Dit document bevat de antwoorden die horen bij de opgaven uit het boek Functioneel Beheer volgens BiSL, ISBN 978-90-430-1463-2, uitgegeven door Pearson Education Benelux. Per hoofdstuk uit het boek wordt achtereenvolgens een antwoordindicatie gegeven van de vragen en opdrachten bij de casus, de open vragen, de waar/niet waar vragen en de meerkeuzeopgaven. Ook worden de antwoorden van de beide modeexamens gegeven. Bij de antwoorden op de vragen bij de casussen hoort de kanttekening dat de casussen vooral bedoeld zijn voor discussie in de les of in een groep. De verstrekte antwoorden moeten dan ook slechts worden gezien als een richtlijn. Naast de gegeven antwoorden zijn ook andere antwoorden mogelijk, dit ter beoordeling van de docent of de groep waarin de casussen worden besproken.

Naast de beide modeexamens achterin het boek kunnen tegen betaling andere modeexamens worden aangevraagd bij de stichting EXIN, de organisatie die in Nederland de BiSL-examens afneemt. De modeexamens kunnen telefonisch (030-2344811) of via de website van EXIN ([www.exin.nl](http://www.exin.nl)) worden aangevraagd. Deze antwoordindicatie en het boek zijn met de grootste zorg samengesteld. Het is echter onvermijdelijk dat er zowel in het boek als in de antwoordindicatie fouten staan. Docenten en studenten worden verzocht deze fouten te melden bij de auteur, liefst via email: [pjsjans@hotmail.com](mailto:pjsjans@hotmail.com), zodat deze bij een herdruk kunnen worden verbeterd en andere docenten en studenten nóg prettiger met het boek zullen werken.

Amsterdam, 6 mei 2008

Peter Janssen

## Hoofdstuk 1 Managen van de informatievoorziening

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. Enkele onderdelen van de informatievoorziening van ZMN zijn:
  - het informatieplan;
  - richten, inrichten en uitvoeren van informatievoorzieningsfunctie;
  - goede afspraken maken met de betrokkenen partijen.
2. De behoefte aan informatie bij de bedrijfsprocessen van ZMN.
3. Na de fusie heeft ZMN te maken met apparatuur, programmatuur, gegevensverzamelingen, procedures en personen die deel uitmaken van de informatiesystemen van ZMN.
4. Invoeren van een nieuwe patiënt en vervolgens een rapport uitdraaien van patiënten met een bepaalde ziekte.
5. De nieuwe CIO vervult namens de directie van ZMN de rol van opdrachtgever voor de informatievoorziening en de IT-afdeling vervult de rol van leverancier.
6. Hij is verantwoordelijk voor het management van de Informatievoorziening.
7. De eisen en wensen van de organisatie zijn het uitgangspunt bij het opnieuw inrichten van informatievoorzieningsfunctie en het maken van goede afspraken met de leveranciers.
8. Transformatie door technologie, waarbij de bedrijfsstrategie wordt vertaald naar een IT-strategie.
9. Directie van ZMN (opdrachtgever), CIO (informatiemanagement) en IT-afdeling (leverancier).
10. Juistheid, volledigheid en integriteit.

### Open vragen:

1. Het vastleggen van gegevens en het verwerken hiervan tot informatie door een al of niet geautomatiseerd informatiesysteem.
2. Een *geautomatiseerd informatiesysteem* (IS) bestaat uit vijf onderdelen:
  - apparatuur
  - programmatuur
  - gegevensverzamelingen
  - procedures
  - personen
3. De manier waarop binnen een organisatie gegevens worden vastgelegd en verwerkt tot informatie en vervolgens worden verspreid naar de bedrijfsprocessen die de informatie nodig hebben voor het nemen van beslissingen.
4. Er zijn drie soorten infrastructuur:
  - IT-infrastructuur
  - Technische infrastructuur
  - gevestinfrastructuur
5. Levenscyclus van een informatiesysteem bestaat uit zes fases:
  - informatieplanning
  - ontwikkeling
  - acceptatie en invoering
  - gebruik
  - wijziging
  - archivering
6. Het Strategic Alignment Model van Henderson en Venkatraman beschrijft hoe business en IT beter op elkaar kunnen worden afgestemd (uitgelijnd). Door de samenwerking

- tussen business en IT goed in te richten, kunnen de doelen van de business beter, sneller en goedkoper ten gunste van de klanten gehaald worden.
7. Informatiemanagement houdt zich bezig met het richten (strategie), inrichten (sturen) en verrichten (uitvoeren) van de informatievoorziening en de relatie tussen organisatie en informatietechnologie. Informatiemanagement is er voor verantwoordelijk dat de informatiebehoefte van de business wordt vertaald naar de technische middelen die nodig zijn om in die behoefte te voorzien.
  8. Intern en externe belanghebbenden.
  9. De zes kwaliteiteisen van informatie zijn:
    - juistheid (correcte weergave)
    - volledigheid (geen informatie ontbreekt)
    - actualiteit (het moment dat informatie beschikbaar komt)
    - controleerbaarheid (gemak in reconstrueren van de gegevens)
    - nauwkeurigheid (mate van detail van de informatiebehoefte van de gebruikers)
    - integriteit (de mate dat de bron van informatie de juiste afspiegeling van de werkelijkheid is)
  10. Taken van CIO zijn:
    - Stelt het informatiebeleid op
    - Stelt het informatieplan op
    - Stelt het plan voor de interne controle op
    - Stelt projectplannen op
    - Stelt de gewenste situatie voor de informatievoorziening vast
    - Beoordeelt opdrachten, verzoeken, e.d.
    - Bakent onderzoeksgebied af
    - Stelt normen, criteria, randvoorwaarden op
    - Organiseert de informatievoorzieningsfunctie
    - Wijst taken toe aan medewerkers
    - Formuleert eisen aan de IT-dienstverlening
    - Bepaalt investeringen en kosten
    - Beheert bedrijfswaarde van componenten

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar, dat is de definitie van 'gegeven'.
2. Waar
3. Waar, beheerders vallen onder de component 'personen'.
4. Waar
5. Niet waar, dit wordt in het informatieplan vastgelegd.
6. Niet waar, het beschrijft niet alleen de relatie tussen bedrijfsstrategie en IT-strategie maar ook de (onderlinge) relatie tussen bedrijfsstructuur en IT-structuur.
7. Niet waar
8. Waar
9. Niet waar, informatievoorziening staat centraal.
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. B
2. C
3. A
4. C

5. B
6. B
7. C (ipv IV Manager moet dit Manager IV zijn)
8. B
9. C
10. B

## Hoofdstuk 2 Ontwikkelen van informatiesystemen

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. Als belangrijkste prioriteit is het verminderen van het aantal applicaties van ZMN.
2. De drie redenen zijn:
  - is er een applicatie die voldoet aan de informatiebehoefte van het ziekenhuis,
  - moet er een nieuw informatiesysteem worden aangeschaft,
  - is er een standaardapplicatie of zal er een applicatie ontwikkeld worden.
3. Ja, eerst de huidige situatie in kaart brengen → ontwerp van het nieuwe Informatiesysteem maken → het nieuwe Informatiesysteem realiseren → acceptatietest uitvoeren.
4. Omdat het nieuwe informatiesysteem moet voldoen aan de behoeften van de gebruikers van ZMN.
5. Om de acceptatie van het nieuwe systeem te bevorderen zijn de gebruikers betrokken bij het opstellen van de specificatie ervan.
6. Ja, door de betrokkenheid van de gebruikers bij functionele specificatie, verdelen van prioriteiten, in nauw overleg met gebruikers maken van functionele ontwerp, bijstellen van de wensen door prototype, module ontwikkelen, testen en implementeren.
7. Bij DSDM worden de functionele eisen van een systeem ingedeeld naar prioriteit: uitgangspunt hierbij is MoSCoW.
8. In het Functioneel Ontwerp wordt beschreven wat het nieuwe informatiesysteem moet gaan doen.
9. Aan de hand van prototypes wordt iteratief en in nauw overleg met de gebruikers op iteratieve wijze het systeem gebouwd, een werkend model van (een deel van) een informatiesysteem. Hierdoor krijgen de gebruikers een beter beeld van de wensen die eventueel aangepast kunnen worden.
10. In deze fase wordt het gerealiseerde increment overgedragen aan de gebruikers. Hierbij hoort ook het geven van voorlichting en training aan de gebruikers. Ook de gebruikershandleiding wordt in deze fase opgeleverd.

### Open vragen:

1. De drie globale fase van het systeemontwikkeling zijn:
  - analyse
  - ontwerp
  - realisatie
2. Tijdens de informatieplanning staat het beleid van de organisatie centraal. Het bestaat uit vier stappen:
  - ontwikkelen van een visie,
  - bepalen van de doelen,
  - bepalen van de architectuur van de informatieverzorging,
  - het initiëren van projecten en het opstellen van richtlijnen voor de realisatie
3. Bij een systeemontwikkeltraject volgens SDM worden de onderstaande fasen doorlopen:
  - Informatieplanning: opstellen van een informatieplan met langetermijnvisie.
  - Definitiestudie: beoordelen of de ontwikkeling van een nieuw systeem mogelijk is.
  - Functioneel ontwerp: ontwerpen van de functionaliteit van het informatiesysteem.
  - Technisch ontwerp: ontwerpen van de techniek van het informatiesysteem.
  - Bouw: programmeren en testen van de verschillende onderdelen van het systeem.

- Acceptatie: beoordelen of het systeem voldoet aan de eisen en de oplevering ervan.
  - Invoering: conversie van gegevens en overdracht aan de gebruikers en beheerders.
  - Gebruik en beheer: operationeel houden en eventueel aanpassen van het systeem.
4. De vier fases van RUP zijn:
- Conceptualisatie
  - Elaboratie
  - Constructie
  - Transitie
5. Door gebruik te maken van een CASE-tool zijn de ontwikkelaars in staat om snel een werkend deel van het informatiesysteem op te leveren, zodat de gebruikers een goed beeld krijgen van het systeem.
6. RAD is gebaseerd op onderstaande vier pijlers:
- betrokkenheid van de eindgebruikers
  - het gebruik van prototyping
  - toepassing van CASE-tools
  - Joint Application Design Sessions
7. Met *MoSCoW* wordt bedoeld:
- Must have: deze eisen zijn essentieel voor het systeem, als deze ontbreken is het systeem onbruikbaar en waardeloos.
  - Should have: eisen die ook belangrijk zijn, en die we als de tijd het toelaat graag zouden implementeren, maar die niet noodzakelijk zijn voor het systeem.
  - Could have: eisen die als er te weinig tijd is gemakkelijk weggelaten kunnen worden.
  - Want to have but will not have this time around: waardevolle eisen die ook in een volgend ontwikkeltraject kunnen worden meegenomen
8. DSDM onderscheidt voor een ontwikkeltraject vijf fasen:
- Toepasbaarheidsonderzoek
  - Bedrijfsanalyse
  - Functioneel Model-iteratie
  - Ontwerp & Bouw Iteratie
  - Implementatie
9. Managen productontwikkeling dat het werk van het ontwikkelteam beschrijft.
10. Verschillen tussen systeemontwikkeling en systeembeheer:

<b>Vershil</b>	<b>Systeemontwikkeling</b>	<b>Systeembeheer</b>
Gebuurkte methode	(D)SDM, RUP	ASL, BiSL, ITIL
Omgeving	Ontwikkelomgeving	Productieomgeving
Deadline	Ver weg	Dichtbij
Blikveld	Toekomst	Heden
Uitgangspunt	Nieuwbouw	Bestaand systeem
Startpunt	Organisatiebeleid	Wijzigingsverzoek

**Waar/niet waar:**

1. Waar
2. Waar
3. Waar
4. Niet waar, andersom
5. Niet waar
6. Waar

7. Waar
8. Niet waar, hierin wordt de zakelijke rechtvaardigheid van het project beschreven.
9. Niet waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. B
2. B
3. A
4. C
5. A
6. A
7. A
8. A
9. C
10. B

### **Hoofdstuk 3 Beheren van informatiesystemen**

#### **Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:**

1. Een externe IT-leverancier
2. De instandhouding en vernieuwing van de infrastructuur: het netwerk, de datacommunicatiefaciliteiten, servers, opslagsystemen en de besturingssoftware.
3. Het applicatiebeheer voor sommige oudere systemen wordt nog in eigen huis uitgevoerd. Het applicatiebeheer voor het nieuwe financiële systeem is al bij een externe leverancier belegd.
4. Het functioneel beheer blijft ZMN zelf uitvoeren
5. Voor elk bedrijfsproces wordt een IV-manager benoemd en voor alle applicaties worden functioneel beheerders benoemd.
6. Beter uitvoeren van de sturing over de IT, bewaken van kwaliteit van beheerprocessen, verantwoordelijk voor wijzigingsbeheer, vastleggen van alle afspraken tussen de interne en de externe beheerders in SLA's.
7. Beter invullen van Functioneel beheer, beter sturing over IT, benoemen van functioneel beheer voor alle applicaties, vastleggen van alle interne en externe beheer afspraken in SLA's.
8. Beheersbare IT (efficiënter en effectievere dienstverlening), betere afstemming met de wensen/behoefte van de klanten en tevens kostenbesparend voor de klanten van ZMN,
9. Een goed ingericht functioneel beheer zorgt dat de business een professionele gesprekspartner wordt voor de leverancier, een betere dienstverlening naar de gebruikers, verbeterde specificaties van vraag kant, meer acceptatie, de business houdt de regie in eigen hand, kostenbesparend werkt.
10. De afspraken over de monitoring van de IT-dienstverlening, de rapportage over de resultaten hiervan, de werkwijze en de procedures tussen de leverancier en de gebruikersorganisatie.

#### **Open vragen:**

1. Beheer: de instandhouding en voor zorgen dat het informatiesysteem blijft aansluiten bij de (veranderende) wensen en eisen van de gebruikers. Exploitatie: de beheertaken die nodig zijn om na acceptatie van het informatiesysteem het systeem operationeel te houden met behoud van het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen.(zorgt dat het informatiesysteem in de lucht blijft en beschikbaar is voor gebruik). Onderhoud: het aanbrengen van wijzigingen/uitbreidingen in (een of meer onderdelen) het informatiesysteem.  
Exploitatie en Onderhoud worden opgevat als onderdelen van beheer.
2. Correctief, Preventief, Perfectief, Adeptief en Additief
3. Bestuurlijk, informatisch, bedrijfseconomisch en technisch
4. Na fase informatiebeleid en planning wordt het informatiesysteem ontworpen en gebouwd. Vervolgens vindt de acceptatie en invoering plaats. Hierna wordt het IS in gebruik genomen (Gebruik), aangepast (Wijziging) en operationeel gehouden (Exploitatie). De wijzigingvoorstellen kunnen door wijzigingen/uitbreidingen/behoefte van de functionele wensen/eisen van de gebruikers, door technische of – gegevensinfrastructuur, onderhoud van procedures, inhoudelijke beheer van bedrijfsgegevens enz vandaan komen.
5. Functioneel beheer (FB), Applicatiebeheer (AB) en Technisch beheer (TB)
6. De functie van een Service Level Agreement (SLA) is om de afspraken tussen de klant (vraagkant) en de leverancier (aanbodkant) vast te leggen in een serviceovereenkomst.
7. Strategisch (richten), Tactisch (inrichten, sturen) en Operationeel (uitvoeren)

8. De drie procesmodellen zijn:
  - BiSL (Business Information Systems Library) voor functioneel beheer
  - ASL (Application Service Library) voor applicatiebeheer
  - ITIL (Information Technology Infrastructure Library) voor technisch beheer
9. De taken van de beheerders zijn:

De functioneel beheerder voert de volgende taken uit:

  - Lost problemen op die betrekking hebben op de functionaliteiten van het informatiesysteem;
  - Ondersteunt de gebruikers bij het gebruiken van de functionaliteiten van het informatiesysteem;

De applicatiebeheerder voert de volgende taken uit:

  - Voert impactanalyses uit voor wijzigingsvoorstellen;
  - Brengt wijzigingen aan in de applicatieprogrammatuur;

De technisch beheerder voert de volgende taken uit:

  - Fungeert als centrale helpdeskfunctie voor eerstelijnsupport;
  - Waarborgt de beschikbaarheid van de infrastructuur;
10. Elke vorm van beheer opereert weliswaar vanuit zijn eigen perspectief, maar in de meeste gevallen is samenwerking tussen de drie beheerdomeinen noodzakelijk. Als het informatiesysteem bijvoorbeeld buiten werking is door een fout, zullen de drie beheerdomeinen onderling in overleg moeten treden om het probleem op te lossen.

**Waar/niet waar:**

1. Waar
2. Waar
3. Niet waar, het beheer van informatiesysteem bestaat uit een combinatie van onderhoud en exploitatie.
4. Waar
5. Niet waar, de positie van het IS t.o.v. het reële systeem (bedrijfsprocessen).
6. Waar
7. Waar
8. Niet waar
9. Niet waar
10. Niet waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. B
2. B
3. A
4. A
5. D
6. A
7. C
8. A
9. B
10. C

## Hoofdstuk 4 Functioneel beheer

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. Applicatie - en technisch beheer worden extern belegd en functioneel beheer wordt intern belegd.
2. De centrale Servicedesk is het aanspreekpunt voor alle vragen, opmerkingen en problemen van de gebruikers die betrekking hebben op het gebruik van de informatievoorziening.
3. Het functioneel beheer wordt decentraal bij de verschillende (interne) klanten ingericht.
4. De twee functioneel beheerders worden aangestuurd door de IV-manager van de afdeling. De IV-manager wordt aangestuurd door de CIO, die het Informatiebeleid heeft opgesteld.
5. Geïnteresseerde en ervaren gebruikers.
6. Ja, het is te hopen dat bij de afdelingen Polikliniek en Opname geïnteresseerde en ervaren gebruikers zullen zijn die zullen worden omgeschoold tot functioneel beheerders.
7. De taken van de functioneel beheerders worden: het ondersteunen van de gebruikers bij hun dagelijkse gebruik van de informatiesystemen en voor de gebruikers het vaste aanspreekpunt zijn voor alle vragen, opmerkingen en problemen.
8. Het begeleiden van de pilot van de overstap naar het EPD op de afdelingen Polikliniek en op de Opnameafdeling.
9. Ja, inrichten van een Serviceteam verbetert de dienstverlening door regelmatig overleg tussen de betrokken beheerders.
10. Tegenhouden van eilandvorming tussen de beheerders, verbeteren van de dienstverlening door regelmatig overleg met de gebruikers.

### Open vragen:

1. Functioneel beheer is gepositioneerd aan de kant van de gebruikersorganisatie, waarbij functioneel beheer verantwoordelijk is voor de informatievoorziening binnen de organisatie.
2. Richtinggevend: verantwoordelijk voor het informatiemanagement: het schetsen van een toekomstbeeld voor de informatievoorziening, vertaalt het organisatiebeleid naar voorstellen voor de informatievoorziening binnen de organisatie, vertaalt de wensen en behoeftes van het bedrijfsproces naar voorstellen voor geautomatiseerde en niet-geautomatiseerde informatiesystemen.  
Sturend: verantwoordelijk voor de aansturing van de operationeel beheerprocessen zoals de behoeftes, de kosten, de opbrengsten, de planningen en de contracten. de vertaalslag van het beleid naar de operationele beheerprocessen.  
Uitvoerend: beheerprocessen geven invulling aan het informatiebeleid door de gebruikers te ondersteunen bij het gebruik van de informatiesystemen, vragen te beantwoorden en oplossingen te bedenken, ondersteunen van de gebruiker bij het formuleren van specificaties waaraan nieuwe of gewijzigde systemen moeten voldoen.
3. De ontwikkeling van een nieuw beheermodel voor het functioneel beheer is tot stand gekomen door de teruglopende economie en daardoor toegenomen kostenbewustzijn, maar ook door de trend tot uniformering en standaardisering van de beheerprocessen en de behoefte om klantgericht te werken.
4. In het SLA worden de afspraken, procedures en werkwijze tussen de gebruikersorganisatie en de leverancier vastgelegd.
5. Het aanspreekpunt voor functioneel beheer waar afspraken worden gemaakt over de te leveren en reeds geleverde dienstverlening door applicatiebeheer en technisch beheer.

6. Centraal aanspreekpunt voor de gebruiker dat de tussen de IT-afdeling en de klant overeengekomen dienstverlening verleent door de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de IT-afdeling te garanderen.
7. Door de vraagkant (bij de business ingevuld door functioneel beheer) en de aanbodklant (bij de leverancier) te scheiden, krijgen we een betere verdeling van taken, waardoor er professioneler kan worden gewerkt.
8. Kennis van het bedrijfsproces, het bepalen van de behoeften van de gebruikers en de vertaling ervan naar de ontwikkelaars zijn nu de belangrijkste taken van functioneel beheer.
9. De drie kenmerken van BiSL zijn:
  - procesmatig aanpak
  - public domain
  - best practice
10. Binnen de gebruikersorganisatie.

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar
2. Waar
3. Waar
4. Waar
5. Niet waar
6. Waar
7. Waar
8. Waar
9. Waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. B
2. B
3. C
4. D
5. A
6. A
7. A
8. A
9. B
10. B

## Hoofdstuk 5 Gebruiksbeheer

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. Ja, vragen en verzoeken in verband met het nieuwe informatiesysteem (Gebruikersondersteuning), voldoen aan de informatiebehoefte van de gebruiker die niet standaard in het systeem zit (Beheer Bedrijfsinformatie) en bij ingewikkelde informatieverzoeken die te maken hebben met meerdere ziekenhuizen neemt Functioneel beheer contact met de IT-leverancier (Operationele ICT-aansturing)
2. De activiteiten in het kader van het proces ‘Gebruikersondersteuning’ zijn:
  - aannamen en registreren
  - beoordelen en routeren
  - beantwoorden en afhandelen
3. De drie onderwerpen zijn:
  - de opdrachten; het laten uitvoeren van ingewikkelde informatieverzoeken
  - producten; realiseren van de informatiebehoefte die niet standaard in het systeem zit
  - diensten; afspraken met de leverancier over kosten verdeling over alle ziekenhuizen.
4. De twee voorbeelden van informatie zijn:
  - Gegevens in het financiële informatiesysteem
  - Gegevens en stuurgegevens van het informatiesysteem.
5. Bijvoorbeeld het verzoek om de stuurgegevens aan te passen of informatie te leveren.
6. Ja, in het kader van ‘Informereren en rapporteren over de bedrijfsinformatie ‘
7. Bedrijfsgegevens
8. Het verzoek voor de snelheid en de beschikbaarheid van de informatievoorziening.
9. De functioneel beheer dat afspraken over beschikbaarheid, capaciteit en continuïteit in een SLA met IT-leverancier vastlegt.
10. Het communiceren met de gebruikers over aanstaande wijzigingen in de informatievoorziening. Deze vindt plaats door mail, nieuwsbrieven en dergelijke.

### Open vragen:

1. De uitvoerende processen ondersteunen de gebruikers van de informatievoorziening en richten zich op het vormgeven en realiseren van de veranderingen in de informatievoorziening. Twee belangrijke procesclusters zijn gebruiksbeheer en functionaliteitenbeheer. De verbindende processen wijzigingenbeheer en transitie zijn gericht op de coördinatie en afstemming tussen de gebruikersorganisatie en de veranderingen in de informatievoorziening.
2. Het ondersteunen en operationeel houden van de dagelijkse gang van zaken in de informatievoorziening.
3. De activiteiten van gebruikersondersteuning hebben betrekking op twee onderwerpen:
  - Call afhandeling
  - Proactieve communicatie
4. Het communiceren met de gebruikers over aanstaande wijzigingen in de informatievoorziening. Deze vindt plaats door mail, nieuwsbrieven en dergelijke
5. Beheer bedrijfsinformatie is verantwoordelijk voor een correcte opzet en inhoud van de gegevens en de informatie in de informatievoorziening.
6. De onderdelen van Beheer Bedrijfsinformatie zijn:
  - Bedrijfsgegevens,
  - Stuurgegevens,

- geautomatiseerde informatievoorziening,
  - niet-geautomatiseerde informatievoorziening,
  - bedrijfsinformatie,
7. De activiteiten van Beheer Bedrijfsinformatie zijn:
- wijzigen van bedrijfsinformatie,
  - bewaken/controleren van de bedrijfsinformatie,
  - informeren en rapporteren over de bedrijfsinformatie,
8. de resultaten zijn:
- gegevens,
  - informatie,
  - (bedrijfs) informatiemodel
9. De drie onderwerpen van Operationele ICT-aansturing zijn:
- opdrachten
  - producten
  - diensten
10. De activiteiten van Operationele ICT-aansturing zijn:
- bewaken: en controleren van de dienstverlening, opdrachten en producten.
  - verstrekken: van operationele opdrachten aan de leveranciers.
  - plannen: met betrekking tot de operationele dienstverlening van de leverancier

**Waar/niet waar:**

1. Waar
2. Niet waar, het is een activiteit van het proces 'Gebruikersbeheer'
3. Niet waar
4. Niet waar
5. Waar
6. Waar
7. Niet waar. Het doel van Operationele ICT-aansturing is de opdrachtverstrekking aan de IT-leveranciers en het bewaken van de werking van de informatievoorziening en de IT-leveranciers.
8. Waar
9. Waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. A
2. C
3. B
4. C
5. D
6. C
7. D
8. C
9. C
10. B

## Hoofdstuk 6 Wijzigingenbeheer en transitie

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. Wijzigingenbeheer en Transitie.
2. Ja, vastleggen, specificeren, testen en uitrollen van de binnenkomende verzoeken en waar nodig overleg met financiële administratie en leveranciers.
3. Ja
4. Functioneel Beheer neemt het wijzigingsverzoek in behandeling en werkt het verzoek in overleg met de financiële administratie verder uit.
5. Ja, de leverancier van de informatievoorziening maakt een Impactanalyse. Functioneel Beheer neemt het wijzigingsverzoek in behandeling en werkt het verzoek in overleg met de financiële administratie verder uit. Vervolgens neemt Functioneel Beheer contact op met de leverancier, die dit punt ook al van andere ziekenhuizen had vernomen en mee zal nemen in de volgende release.
6. Nadat de wijziging in de informatievoorziening is gerealiseerd, wordt deze door de leverancier uitgebreid getest en opgeleverd bij Functioneel Beheer. Deze voert een Acceptatietest uit en als deze slaagt wordt de ingebruikname voorbereid.
7. Als uit een impactanalyse van de leverancier blijkt dat de andere ziekenhuizen dezelfde informatiebehoefte hebben wordt het informatieverzoek op kosten van de leverancier gerealiseerd en meegenomen met de volgende release. Is dat niet het geval dat moet er door de leverancier een maatwerkoplossing worden gerealiseerd, die door de indiener van het verzoek moet worden betaald.
8. De complete voorbereiding van de Transitie wordt vastgelegd in een Transitieplan, dat als leidraad dient voor de feitelijke transitie.
9. Acceptatietest en als deze slaagt wordt de ingebruikname voorbereid.
10. Contact opnemen met (technisch beheer) leverancier.

### Open vragen:

1. Wijzigingenbeheer en Transitie.
2. De uitvoerende verbindende processen vormen de schakel tussen gebruiksbeheer en functionaliteitenbeheer: wijzigingenbeheer en transitie
3. Het proces Gebruiksbeheer.
4. Het doel van Wijzigingenbeheer is te komen tot de juiste besluitvorming over het doorvoeren van wijzigingen of vernieuwingen in de informatievoorziening.
5. activiteiten van wijzigingenbeheer zijn:
  - inventariseren en registreren
  - beoordelen en besluiten
  - bewaken en bijstellen
6. Bij grotere wijzigingen moet er een besluitvormingstraject over de wijziging in gang worden gezet. Iedere wijziging moet door Wijzigingenbeheer worden geautoriseerd. Vervolgens wordt de wijziging binnen Functionaliteitenbeheer gespecificeerd. Als de wijziging gereed is, moet deze worden getest en uitgerold..
7. Applicatiebeheer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de wijziging in de informatievoorziening. Wijziging in de infrastructuur is de verantwoordelijkheid van Technisch beheer.
8. In nauwe samenwerking met het proces Specificeren worden nu de andere kenmerken van de wijziging, als aanleiding, doelgroep, prioriteit, impact, kosten en baten en de oplevertermijn in kaart gebracht.
9. De doelstelling van Transitie is de regie te voeren over de ingebruikname van de wijziging.

10. Het proces Transitie heeft vooral relaties met de beheerprocessen van de IT-leverancier en met de uitvoerende processen van Gebruiksbeheer en Functionaliteitenbeheer.

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar
2. Waar
3. Waar
4. Waar
5. Waar
6. Niet waar
7. Waar
8. Waar
9. Waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. A
2. A
3. B
4. A
5. C
6. C
7. A
8. B
9. A
10. B

## Hoofdstuk 7 Functionaliteitenbeheer

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. Behoeft is een mogelijkheid tot automatisering van de uitgaande facturen in pdf-formaat en sturen hiervan per mail naar de patiënten en zorgverzekeraars. Oplossing is eerst een wijzigingsverzoek opstellen, de leverancier van de financiële administratie een impactanalyse laten uitvoeren, Wijziging verder te specificeren (Abdel), van het financiële systeem, en de specificaties door de gebruikersorganisatie laten goedgekeurd, daarna de leverancier de wijziging laten realiseren. Intussen brengt Abdel de consequenties van deze wijziging voor het niet-geautomatiseerde deel van het systeem (de procedures voor het factureren, gebruikersdocumentatie, instructie nieuwe functionaliteit) in kaart, ontwikkelen van een implementatieplan en een transitieplan door Abdel voor uitrol.
2. Abdel brengt de consequenties van de wijziging voor het niet-geautomatiseerde deel van het financiële systeem in kaart: de aanpassing van de factureren procedures, maken van de gebruikersdocumentatie, de instructie van de nieuwe functionaliteit op intranet, ontwikkelen van een implementatieplan en een transitieplan.
3. Functioneel: uitgaande facturen ook in pdf-formaat printen. Niet-functioneel: komt in de casus niet aan de orde, bijvoorbeeld snelheid.
4. De procedures voor factureren, de gebruikersdocumentatie de instructie van de nieuwe functionaliteit.
5. De leverancier van het informatiesysteem voert een impactanalyse uit om de consequenties van de wijziging in kaart te brengen.
6. Hierin beschrijft Abdel hoe de nieuwe functionaliteit in gebruik kan worden genomen zonder de gebruikers overlast te bezorgen.
7. Door de implementatieplan en een transitieplan te communiceren en afstemmen met de gebruikersorganisatie en de leverancier.
8. Door leverancier: programmatest, integratietest en systeemtest. Door Abdel: acceptatietest, implementatieplan en transitieplan.
9. Alle tekortkomingen die tijdens Toetsen en testen aan het licht komen worden met Voorbereiden transitie afgestemd, omdat het nodig kan zijn om de tekortkomingen verderop tijdens het transitieproces te corrigeren. Ook de resultaten van het toetsen van het implementatieplan en het transitieplan teruggekoppeld met Voorbereiden transitie.
10. Ja, hij volgt het proces van wijzigingbeheer van BiSL.

### Open vragen:

1. Functionaliteitenbeheer is verantwoordelijk voor het onderhoud en de vernieuwing van de informatievoorziening. Hij richt zich op het vormgeven van de veranderingen in de informatievoorziening en zorgt ervoor dat deze veranderingen goed worden gespecificeerd, ontworpen en ingevuld.
2. Functionaliteitenbeheer kent vier subprocessen: specificeren, vormgeven NGIS, Toetsen en testen en het voorbereiden transitie.
3. Interviewtechnieken: het open, half open en gesloten interview.
4. Het doel van Specificeren is het vertalen van het door Wijzigingenbeheer goedgekeurde wijzigingsvoorstel naar voorstellen of schetsen voor veranderingen in de functionaliteit.
5. Behoeft, oplossing en validatie.
6. Rquirements of specificaties: de vertaling van de behoeftes van de opdrachtgever naar eisen waaraan de oplossing moet voldoen. De eisen kunnen worden onderverdeeld in functionele en niet-functionele eisen.
7. Het stappenplan van specificeren (van behoefte naar oplossing) zijn:

- beschrijf de context van het probleem
  - verduidelijk de context met een model
  - stel de specificaties vast van de behoefte
8. Dit proces is verantwoordelijk voor het opzetten en onderhouden van de documentatie, procedures, werkinstructies, handleidingen etc. die samenhangen met het gebruik van een bepaald informatiesysteem de drie onderwerpen van Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening zijn:
- Het gebruik van het informatiesysteem (de gebruikershandleiding, gebruikersinstructies en het cursusmateriaal)
  - De wijze waarop de IV moet worden uitgevoerd (de procedures en richtlijnen)
  - De ondersteunende hulpmiddelen (formulieren, administraties en hulpmiddelen voor de gebruiker)
9. Het implementatieplan en het transitieplan.
10. Het verschil tussen toetsen en testen is:
- Toetsen: het beoordelen van de kwaliteit van een tussenproduct.
  - Testen: een proces dat inzicht geeft in en adviseert over de kwaliteit van de informatievoorziening.

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar, acceptatietest wordt uitgevoerd door functioneelbeheer.
2. Waar
3. Waar
4. Waar
5. Waar
6. Waar
7. Niet waar, het transitieplan is het draaiboek van de feitelijke transitie.
8. Niet waar, toetsen is het inspecteren van de tussenproducten van de systeemontwikkeling.
9. Waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. A
2. B
3. D
4. C
5. D
6. A
7. D
8. A
9. C
10. C

## Hoofdstuk 8 Het maken van een functioneel ontwerp

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. De wens om de functionaliteit van dit systeem uit te breiden met de mogelijkheid om de uitgaande facturen voortaan ook in PDF-formaat uit te kunnen printen om ze daarna per mail naar de patiënten en zorgverzekeraars toe te kunnen sturen
- 2.
3. Klant (patiënt\_nummer, naam, adres, postcode, plaats, geboortedatum, geboorteplaats)  
Behandeling (patiënt\_nummer, factuur\_nummer, datum, arts)  
Factuur (factuur\_nummer, omschrijving behandeling, kosten, aantal verblijf dagen)
4. ....
5. ....
6. De ontwikkelde module (de uitbreiding van het programma) wordt getest.
7. In een aparte, beheersbare omgeving uitwijzen of het ontwikkelde systeem of delen ervan voldoen aan de in de functionele- en technische specificaties gestelde eisen.
8. Nee, want het maken en aangeven van requirement is de taak van functioneel beheer. In de requirement stond dat de factuur in PDF-formaat en per mail opgestuurd zal worden.
9. Abdel heeft geen gelijk maar kan een teken van een goede dienstverlener (Leverancier) zijn al hij mee gaat werken voor een redelijke oplossing.
10. Om door leverancier opnieuw een impact analyse laten maken om de nieuwe situatie opnieuw te bestuderen.

### Open vragen:

1. Functioneel beheer
2. Leverancier
3. Er komen drie onderdelen in een goed ontwerp:
  - Processen
  - Gegevens
  - Transacties
4. De vijf activiteiten van ontwerpproces zijn:
  - uitwerken van de vraag
  - bepalen van de oplossingsrichting
  - uitwerken oplossingsrichting
  - validatie
  - besturing
5. de activiteiten van realisatieproces zijn:
  - impact bepalen
  - oplossing bepalen
  - oplossing realiseren
  - unittest
  - bijsturen
6. Specificeren, ontwerpen en bouwen is een iteratief proces. Eerst de gebruikers behoefte in kaart brengen, afstemmen en godkeuren. Daarna het ontwerpen en opnieuw met de gebruiker afstemmen en na zijn/haar goedkeuring gaan bouwen. Vaak zullen er onderweg aanpassingen nodig zijn in de specificaties, het ontwerp of de gerealiseerde informatievoorziening om ervoor te zorgen dat deze goed aansluit bij de oorspronkelijke behoefte van de gebruikersorganisatie.
7. De vier uitgangspunten van het ontwerp zijn:
  - procesgerichte modellering

- gegevensgerichte modellering
  - gedragsgerichte modellering
  - objectgerichte modellering
8. Top-downbenadering wordt gebruikt voor het ontwerpen van grote, complexe informatiesystemen. Om het ontwerp behapbaar te maken wordt het totale informatiesysteem afgebakend in een zogenaamd 0-DFD of Contextdiagram. Vervolgens worden de bedrijfsprocessen afzonderlijk beschreven in DFD (van globaal naar specifiek) en eventueel opgesplitst en onderverdeeld in subprocessen, die ook kunnen worden gemodelleerd. Tot de gewenste detailniveau is verkregen om het systeem te kunnen bouwen.
9. Bij het modelleren van de dialoog tussen gebruiker en computer wordt de volgende fasering aangehouden:
- transactieanalyse
  - dialoogontwerp
  - beeldschermontwerp
10. Dynamische diagrammen binnen UML zijn:
- sequencediagram
  - collaboratiediagram
  - toestandsdiagram
  - activiteitsdiagram

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar, eerst requirement dan ontwerp en daarna bouw.
2. Waar
3. Waar
4. Waar
5. Waar
6. Niet waar, geen gedragsmodellering.
7. Niet waar, DFD wordt bij procesmodellering gebruikt.
8. Waar
9. Waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. C
2. A
3. D
4. C
5. D
6. C
7. D
8. B
9. A
10. C

## Hoofdstuk 9 De sturende processen

### Vragen en opdrachten met (betrekking tot de casus:

1. beantwoorden van de functionele vragen (Gebruikersbeheer), besluitvorming over wijzigingen in IV (Wijzigingenbeheer), onderhouden van afspraken met IT-leveranciers (Gebruikersbeheer), uitrollen en implementeren van de nieuwe IV (Transitie en functionaliteitenbeheer).
2. De rol van Functioneelbeheer bij uitrol en implementatie hiervan zijn:
3. Klant(klantnummer, adres, woonplaats, telefoon, e-mail). Factuur(factuurnummer, datum, klant, bedrag, btw).
4. De Service Level Manager binnen ZMN is verantwoordelijk voor:
  - de aansturing van de operationele processen op het gebied van geld, planning, kwaliteit
  - de afspraken met de IT-leveranciers
  - vastleggen van de afspraken met de leveranciers in Service Level Agreements (SLA's)
  - vastleggen van de aanvullende afspraken met de leveranciers in het Document Afspraken en Procedures (DAP)
  - het bewaken van de afspraken en de rapportage erover naar de gebruikersorganisatie.
5. De drie onderwerpen in SLA zijn:
  - de eisen waaraan de IT-dienstverlening moet voldoen,
  - de afspraken over de monitoring van de IT-dienstverlening,
  - de rapportage over de resultaten van de monitoring naar de klant.
6. De drie onderwerpen in DAP zijn:
  - de afspraken, procedures en werkwijzen die aanvullend op het SLA,
  - de regelmatige aanpassing van de afspraken naar aanleiding van de ervaringen uit de operationele praktijk.
  - de overlegvormen, vastgelegd om de gemaakte afspraken uit te (laten) voeren en controleren
7. Rapportage richting de gebruikersorganisatie zijn:
  - voortgangsrapportages (geconstateerde problemen in de informatievoorziening),
  - statusrapportage (kwaliteitseisen van de dienstverlening)
  - dienstverleningsrapportage (de kwaliteit van de daadwerkelijk gerealiseerde IT-dienstverlening)
8. Het Jaarplan informatievoorziening en het Jaarplan Functioneel Beheer.
9. Relatie met andere Functionele beheer processen:
  - Transitie: uitrollen van de wijzigingen in de productie omgeving,
  - Gebruikersbeheer: onderhouden van afspraken met IT-leveranciers
10. Financieel Management verstrekt financiële informatie, met betrekking tot de inzet van tijd en capaciteit, voor de beleidsplannen aan de strategische processen.

### Open vragen:

1. Sturen van de informatievoorziening op de kosten en baten, behoeften, contracten en de planning.
2. Tijd (planning), geld (kosten), kwaliteit (wat) en afspraken (hoe).
3. Plannen, controleren en evalueren.
4. De twee jaarplannen zijn:
  - Het Jaarplan informatievoorziening (beschrijft de nabije toekomst van IV)

- Het Jaarplan Functioneel Beheer. (beschrijft de nabije toekomst van FB)
5. Het bewaken van de kosten van de informatievoorziening en balans tussen de wensen van de gebruikers en de baten van de informatievoorziening.
  6. Business case: dit is de kosten-batenanalyse vanuit gebruikersoptiek die antwoord geeft op de vraag waarom moet de informatievoorziening worden aangepast of gewijzigd? Het is heel belangrijk om naast de kosten ook goed de verwachte opbrengsten in kaart te brengen.  
Business case kent twee perspectieven:
    - Organisatieperspectief
    - IT-dienstverlenersperspectief
  7. Ervaringscijfers voor functioneel beheerders om goede begrotingen en budgetten op te kunnen stellen. Voorbeelden van kentallen zijn: de kosten per werkplek per jaar en de onderhoud- en beheerkosten per informatiesysteem per jaar.
  8. Planning & control is verantwoordelijk voor de sturing op Tijd, Capaciteit en Beschikbaarheid.
  9. Uitgangspunt is kwaliteit van de informatievoorziening.  
De kwaliteit van de informatievoorziening wordt beoordeeld op:
    - de aansluiting op het bedrijfsproces,
    - de kwaliteit van de informatie in het bedrijfsproces,
    - de aansluiting naar de gebruikers en naar de omgeving.De kwaliteit van de functioneel beheerorganisatie wordt beoordeeld op:
    - de opgeleverde producten,
    - het proces,
    - de organisatie,
    - de infrastructuur.
  10. De drie contracten die onder de verantwoordelijkheid van contractmanagement vallen zijn:
    - de Service Level Agreements (SLA's) met de gebruikers,
    - de Operational Level Agreements (OLA's) met interne IT-afdelingen,
    - de Underpinning Contracts (UC's) met de externe leveranciers.

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar, tactisch.
2. Niet waar, plannen, controleren en evalueren.
3. Waar
4. Waar
5. Waar
6. Waar
7. Waar
8. Waar
9. Niet waar, deze wordt door Contractmanagement opgesteld.
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. C
2. C, dit moet contractmanagement zijn.
3. B
4. B, informatiebehoefte is de uitgangspunt voor de behoeftemanagement.
5. B, DAP is een resultaat van Contractmanagement.

- 6. A
- 7. C
- 8. C
- 9. D
- 10. D

## Hoofdstuk 10 Opstellen Informatiestrategie

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. Met de informatiedomein van ZMN wordt bedoeld de andere partners in de keten: artsen, apothekers, specialisten, verzekeringen en andere ziekenhuizen.
2. De artsen, apothekers, specialisten, verzekeringen en andere ziekenhuizen.
3. Om het informatiebeleid op te stellen is inzicht in Technologieontwikkelingen en een overkoepelende informatiearchitectuur cruciaal. De Applicatiebeheer levert input aan de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van applicaties en informatievoorziening. Technisch beheer levert input aan de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de infrastructuur en het besturingsstelsel van ZMN.
4. Dat de technische ontwikkeling voor zorgen dat de bedrijfsprocessen ook op de lange termijn worden ondersteund door een efficiënte en effectieve informatievoorziening.
5. Niet alleen de informatiesystemen van de ZMN zullen onderling integreren maar ook de informatiesystemen van verschillende ziekenhuizen onderling. Deze heeft ook effect op de bedrijfsprocessen en het Informatiebeleid van ZMN.
6. Bepalen technologieontwikkelingen
7. Met de overkoepelende Informatiearchitectuur bij ZMN wordt bedoeld op overkoepelend niveau en onderlinge samenhang de verschillende plannen voor de informatiedomeinen op elkaar afstemmen die leidt tot een totaal overzicht.
8. De doelen, middelen, wegen en prioriteiten om de informatievoorziening van ZMN te ontwikkelen en te beheren
9. Geen initiatief nemen en of inspelen op de nieuwe ontwikkelingen die van invloed zijn op het bedrijfsproces, de technologie en in de samenwerking met de andere ketenpartners.
10. Door alert te zijn op de gebeurtenissen in de omgeving, technologie, samenwerking enz die op de bedrijfsprocessen van ZMN van invloed zijn tijdig analyseren en consequenties in kaart te brengen.

### Open vragen:

1. Dit procescluster heeft als doel het bepalen van een strategie met betrekking tot de informatievoorziening. Om ervoor te zorgen dat ook in de toekomst de informatievoorziening blijft aansluiten op de veranderende wensen en eisen van de gebruikers anticipeert Opstellen Informatiestrategie op de ontwikkelingen in de gebruikersomgeving, het bedrijfsproces van de gebruikers, de omgeving van de organisatie en de gebruikte technologie.
2. Uit vijf processen:
  - Bepalen Ketenontwikkelingen,
  - Bepalen Technologieontwikkelingen,
  - Bepalen Bedrijfsprocesontwikkelingen,
  - Informatie Lifecycle Management,
  - Informatie Portfolio Management.
3. De drie onderwerpen zijn:
  - de gebruikers en het bedrijfsproces
  - de omgeving
  - de technologie
4. Samenwerkingsverband met een externe partner op het gebied van de informatievoorziening.

5. Het doel van dit proces is op de lange termijn de eigen bedrijfsprocessen blijvend aan te laten sluiten op de omgeving door een effectieve en efficiënte uitwisseling van de informatievoorziening met de partners
6. Het verschil tussen :  
**Informatie Lifecycle Management**  
Stelt het strategie voor de informatievoorziening toekomstgericht, voor lange termijn en vanuit de bedrijfsprocessen, de omgeving, de technologie en de daaraan gekoppelde informatievoorziening op. Naast de functionaliteit van de informatievoorziening, wordt ook rekeninggehouden met de mogelijkheden voor beheer, onderhoud en vernieuwing. De focus in dit proces ligt op de levenscyclus van de totale informatievoorziening, met alles wat daar bij hoort.  
**Informatie portfoliomanagement**  
Dit proces is verantwoordelijk voor de uniformering en afstemming van de totale informatievoorziening. De onderwerpen die binnen dit proces aan bod komen zijn: de architectuur van de infrastructuur en de ontwikkelarchitectuur. Uitgangspunt is de informatievoorziening, de onderdelen van de informatievoorziening en de samenwerking tussen de onderdelen. Dit proces moet ook in de toekomst een optimale aansluiting garanderen tussen de bedrijfsprocessen en de informatievoorziening. Binnen dit proces worden ook de afspraken over de inzet van IT-middelen gedefinieerd.
7. Doel van dit proces is het opstellen van een strategie voor de informatievoorziening.
8. Informatiecoördinatie: afstemming op beleidsniveau tussen gebruikersorganisatie en informatievoorzieningsorganisatie
9. De resultaten van Opstellen informatiestrategie zijn:
  - schetsen en scenario's voor nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de techniek,
  - het bedrijfsproces,
  - de ketenpartner
10. De Standaardisatie brengt stabiliteit met zich mee en standaarden mogen daarom in de tijd niet te vaak veranderd worden.

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar, het gaat om toekomst van de informatievoorziening.
2. Waar
3. Niet waar
4. Waar
5. Waar
6. Waar
7. Waar, één overkoepelende architectuur.
8. Waar
9. Niet waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. C
2. B
3. B
4. B
5. C
6. B
7. A, uit Information Lifecycle Management

- 8. A
- 9. D
- 10. B

## Hoofdstuk 11 Opstellen IV-organisatiestrategie

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. De toekomstige Informatie-architectuur beschreven en een aantal schetsen en scenario's voor de toekomst uitgewerkt.
2. Overleg met de gebruikers (patiënten), leveranciers (zorgverzekeraars) en ketenpartners (andere ziekenhuizen).
3. Leveranciersmanagement
4. Leveranciers, ketenpartners, de gebruikersorganisatie en de eigen functioneel beheerorganisatie.
5. Ja, daarom de directie van ZMN heeft besloten om een Informatiemanager aan te stellen om een beleidsplan op te stellen en te komen tot één overkoepelende informatiearchitectuur voor het ziekenhuis.
6. Het proces Leveranciersmanagement is verantwoordelijk voor het vormgeven van deze overlegstructuur.
7. Het voorstel voor de inrichting van de gebruikersoverleg: de machtsverhouding, de besluitvorming centraal binnen de gebruikersorganisatie met de beslissingsbevoegdheden en verantwoordelijkheden en goede communicatielijnen.
8. Beslissend.
9. Adviserende rol.
10. Door het verbindende proces informatiecoördinatie.

### Open vragen:

1. Opstellen IV-organisatiestrategie, Opstellen Informatiestrategie en Informatiecoördinatie.
2. De procescluster Opstellen IV-organisatiestrategie.
3. Informatieketen: de keten van partijen die ieder met behulp van beschikbare middelen, een of meer functies vervullen binnen een overkoepelende informatievoorziening.
4. De vier partijen zijn: de gebruikersorganisatie, de IT-leveranciers, de ketenpartners en de functioneel beheerorganisatie zelf.
5. De ketenpartners zijn de externe organisaties waarmee informatie wordt uitgewisseld. Voorbeeld: de belastingdienst, leveranciers, kredietregistratie, gemeentelijke basisadministratie etc.
6. De onderwerpen van Ketenpartnersmanagement zijn:
  - aard en doelen,
  - individueel belang,
  - bijdragen en verplichtingen,
  - organisatie en samenwerking,
  - sturing,
  - escalatie.
7. Het doel van het proces relatiemanagement gebruikersorganisatie is het vormgeven en bewaken van de samenhang tussen de gebruikersorganisatie en het functioneel beheer.
8. De drietal activiteiten van Leveranciersmanagement zijn: leveranciersbeleid, leveranciersselectie en leveranciersbeheer.
9. Het belangrijkste resultaat van het proces Strategie Inrichting IV-functie is een beleid voor de informatievoorzieningorganisatie. In dit beleid worden verantwoordelijkheden, bevoegdheden en richtlijnen voor het Functioneel Beheer beschreven.
10. Resultaten van het cluster Opstellen IV-organisatiestrategie:
  - leveranciersbeleid,
  - afspraken met gebruikersorganisatie,

- structuur en besluitvorming binnen de informatievoorziening,
- overlegvormen en communicatiestructuren,

**Waar/niet waar:**

1. Niet waar, er zijn vier procesclusters.
2. Niet waar, stelt een beleidsplan voor Functioneel Beheerorganisatie.
3. Waar
4. Waar
5. Waar
6. Waar
7. Waar
8. Waar
9. Waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. A
2. B
3. C
4. C
5. B
6. B
7. B
8. C
9. B
10. B

## Hoofdstuk 12 Informatiecoördinatie

### Vragen en opdrachten met betrekking tot de casus:

1. De rol van Informatiecoördinatie in de casus is de beleidsplannen tussen de Gebruikersorganisatie (structureren van de wijzigingsvoorstellen richting IT-leverancier) en die van Functioneel Beheerorganisatie (beleid voor de gemeenschappelijke standaarden en procedures ) met elkaar afstemmen.
2. Het beleidsplan van de opstellen IV-organisatiestrategie (gemeenschappelijke standaarden en procedures) en het plan van de opstellen informatiestrategie (structureren van de wijzigingsvoorstellen richting IT-leverancier).
3. De verantwoordelijkheden: van de gebruikersorganisatie (ZMN, personeel), Functioneel Beheerders en de IT-leverancier (andere ziekenhuizen, zorgverzekeraars).
4. Registratie patiënten, opname procedure, informatie uitwisseling over patiënten, revalidatie procedure, enz.
5. Thuiszorg na de operatie, het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), betaling zorgverzekeraars, uitwisseling van de medische personeel enz
6. Uniforme werkwijze, gebruiken van standaarden en afgestemde procedures, wie welke mandaat, bevoegdheid en verantwoordelijkheid heeft.
7. In de bevoegdhedenmatrix worden de bevoegdheden met betrekking tot de informatievoorziening vastgelegd. Met andere woorden, wie is verantwoordelijk, wie kan ergens op worden afgerekend, wie kan adviseren en wie kan informeren.
8. In de bevoegdhedenmatrix worden de domeinen, de rollen, de verantwoordelijke partijen en de bevoegdheden beschreven.
9. De openstaande beslispunten met betrekking tot de domeinen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden met de betrokken partijen voorgelegd. Door hier open en helder over te communiceren worden ergernissen, conflicten en communicatieproblemen voorkomen, wat de samenwerking tussen de partijen ten goede komt.
10. Nee, hij stelt geen beleidsplannen. Informatiecoördinatie heeft een afstemmend, adviserend en coördinerende rol tussen beleidsplannen.

### Open vragen:

1. Informatiecoördinatie
2. Afstemming tussen de inhoud(verschillende beleidsplannen van de organisatie) van de informatievoorziening en de inrichting (vertaalslag naar de inrichting van de informatievoorziening en de Functioneel Beheerorganisatie) van de informatievoorziening.
3. Het doel van Informatiecoördinatie is het bewaken en begeleiden van de samenhang tussen de verschillende beleidsplannen voor de informatievoorziening.
4. De onderwerpen van Informatiecoördinatie zijn:
  - de belanghebbenden bij de informatievoorziening,
  - de architectuur van de informatievoorziening,
  - de afbakening van de informatievoorziening,
  - de verantwoordelijkheden binnen de informatievoorziening.
5. Informatiedomein is een afgebakend gebied binnen de informatievoorziening met een eigen bedrijfsproces, waarvoor specifieke kennis vereist is.
6. De partijen die betrokken zijn bij informatievoorziening zijn:
  - leveranciers,
  - gebruikersorganisaties,
  - ketenpartners

- interne IV-functies.
7. Het proces Informatiecoördinatie kent twee activiteiten:
    - afstemmen van proces en inhoud (beleidsplannen)
    - afstemmen van verantwoordelijkheden
  8. De vijf stappen van de verantwoordelijkheid zijn:
    - inventariseren en benoemen van betrokken partijen
    - onderkennen en benoemen van het belang van de betrokken partijen
    - analyseren van de verschillende en gemeenschappelijke belangen
    - onderkennen van de tegengestelde belangen
    - afspreken en bewaken van een traject om met de belangen om te gaan
  9. De resultaten van Informatiecoördinatie zijn:
    - Bevoegdhedenmatrix
    - Openstaande beslispunten
  10. Informatiecoördinatie heeft relatie met andere richtinggevende processen:
    - opstellen IV-organisatiestrategie
    - opstellen informatiestrategie

**Waar/niet waar:**

1. Waar
2. Niet waar
3. Niet waar, de rol is adviserend en coördinerend.
4. Waar
5. Niet waar
6. Waar
7. Waar
8. Waar
9. Waar
10. Waar

**Meerkeuzeopgaven:**

1. C
2. B
3. B
4. C
5. B
6. A
7. A
8. C
9. A
10. C

## **Proefexamen 1**

1. B
2. C
3. B
4. A
5. C
6. A
7. D
8. C
9. A
10. B
11. C
12. C
13. C
14. D
15. B
16. B
17. B
18. B
19. D
20. C
21. A
22. B
23. D
24. B
25. C
26. D
27. A
28. C
29. B
30. B
31. B
32. C
33. C
34. B
35. D
36. C
37. B
38. B
39. A
40. B

## **Proefexamen 2**

1. A
2. B
3. B
4. C
5. D
6. B
7. C
8. A
9. C
10. D
11. B
12. A
13. D
14. A
15. D
16. B
17. C
18. C
19. B
20. D
21. B
22. D
23. A
24. C
25. C
26. C
27. A
28. B
29. A
30. D
31. A
32. C
33. C
34. B
35. C
36. B
37. B
38. A
39. B
40. C