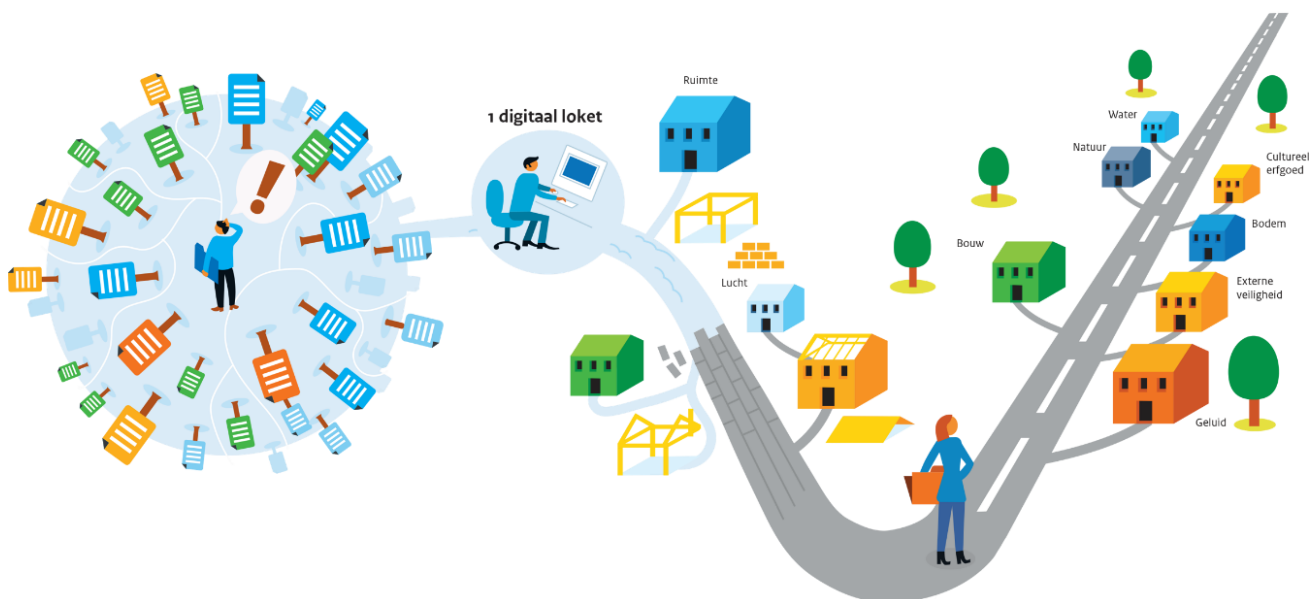


# Bedrijfsfuncties

## OGAS - Bijlage B

Version 1.8 • Vastgesteld



Gegenereerd op : 20-4-2018

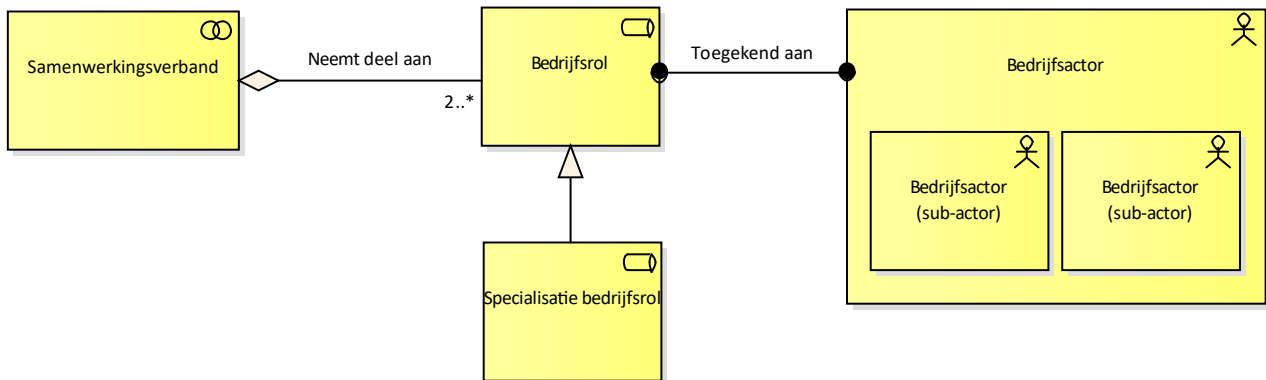
Auteur(s) : DSO

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer (bedrijfsfuncties)</b>	<b>3</b>
<b>Domeinoverstijgende processen</b>	<b>6</b>
<b>Samenhang rollen en actoren</b>	<b>8</b>
Primaire rollen en actoren	8
Stelselondersteunende rollen	9
Aanbieders- en afnemersrollen	10
Voorbeelden verdere specialisatie	11
<b>BF01: Oriënteren</b>	<b>13</b>
Oriënteren	14
Checken	16
<b>BF02: Opstellen, indienen en afhandelen aanvraag / melding</b>	<b>19</b>
Opstellen aanvragen / meldingen	21
<b>BF04: Besluiten en beschikbaar stellen omgevingsdocumenten</b>	<b>25</b>
Bekendmaken of kennisgeven	26
Opstellen of wijzigen beleid/regelgeving	29
<b>BF03: Beschikbaar stellen toepasbare regels</b>	<b>31</b>
Uitvoeren toepasbare regels	33
Maken toepasbare regels	34
<b>BF05: Uitwisselen gegevens</b>	<b>38</b>
Aansluiten stelselaanbieder of -afnemer	38
Service gebruiken	39
<b>BF06: Terugmelden (ondersteunend)</b>	<b>42</b>
Indienen terugmelding	42
Toewijzen terugmelding	44
Beoordelen terugmelding	44
Terugmelding routeren naar bronhouder	45
Afhandelen terugmelding	45
<b>BF07: Vraagsturing (ondersteunend)</b>	<b>47</b>
Indienen storing of verzoek	47
Afhandelen storing of verzoek	49
Incidenten afhandelen	50
<b>BF08: Beheren (ondersteunend)</b>	<b>51</b>
Beheren standaarden en configuraties	51

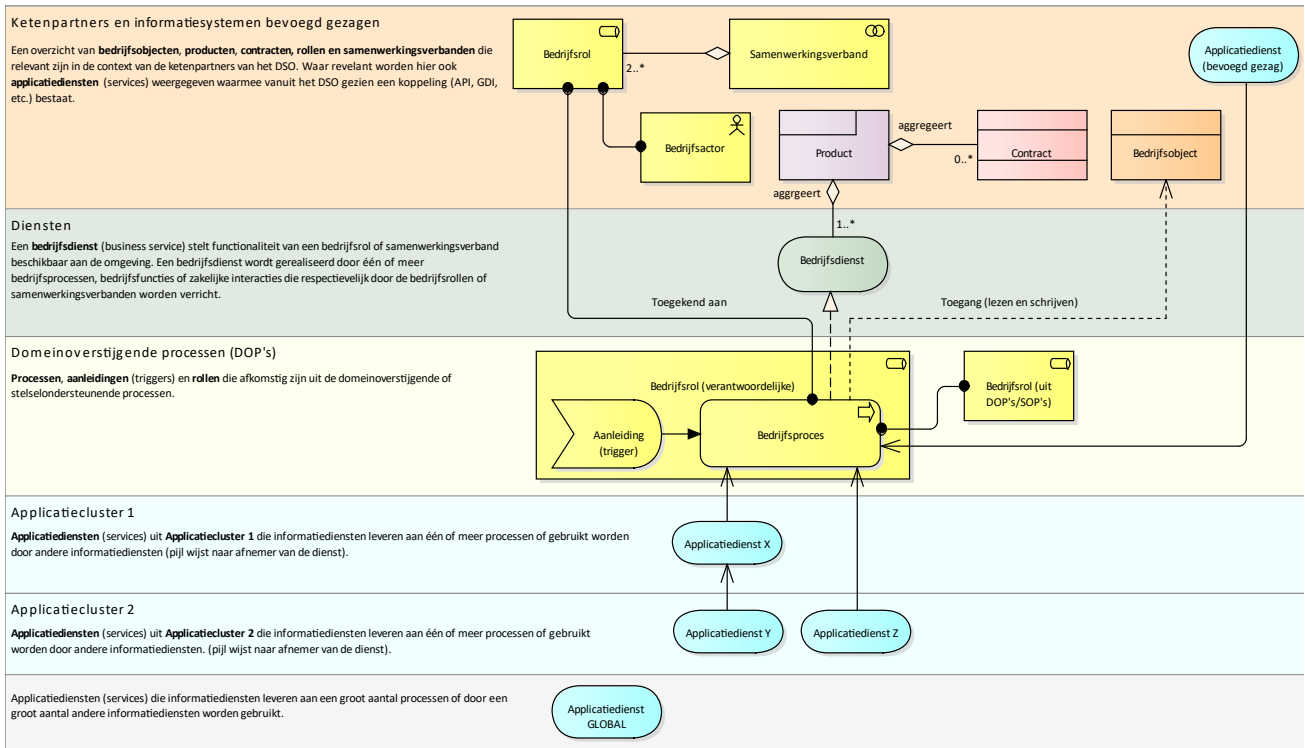
# Leeswijzer (bedrijfsfuncties)

In deze leeswijzer worden de relevante begrippen, symbolen, relaties, kleurstelling en de horizontale streken van de diagrammen met bedrijfsfuncties toegelicht.



- Een samenwerkingsverband legt een bedrijfsmatige relatie tussen twee of meerdere rollen.
- Specialisaties van bedrijfsrollen voegen rolspecifieke eigenschappen toe aan generieke rollen. Hele generieke rollen, zoals Eenieder, Aanbieder of Afnemer worden vaak gebruikt om een doelgroep of de reikwijdte van een proces aan te geven.
- Een actor is een persoon of organisatie die een rol vervult, zoals Overheid of een lagere overheid zoals een Gemeente of Waterschap, etc.

Figuur 1: Toelichting diagram rollen, actoren en samenwerkingsverband



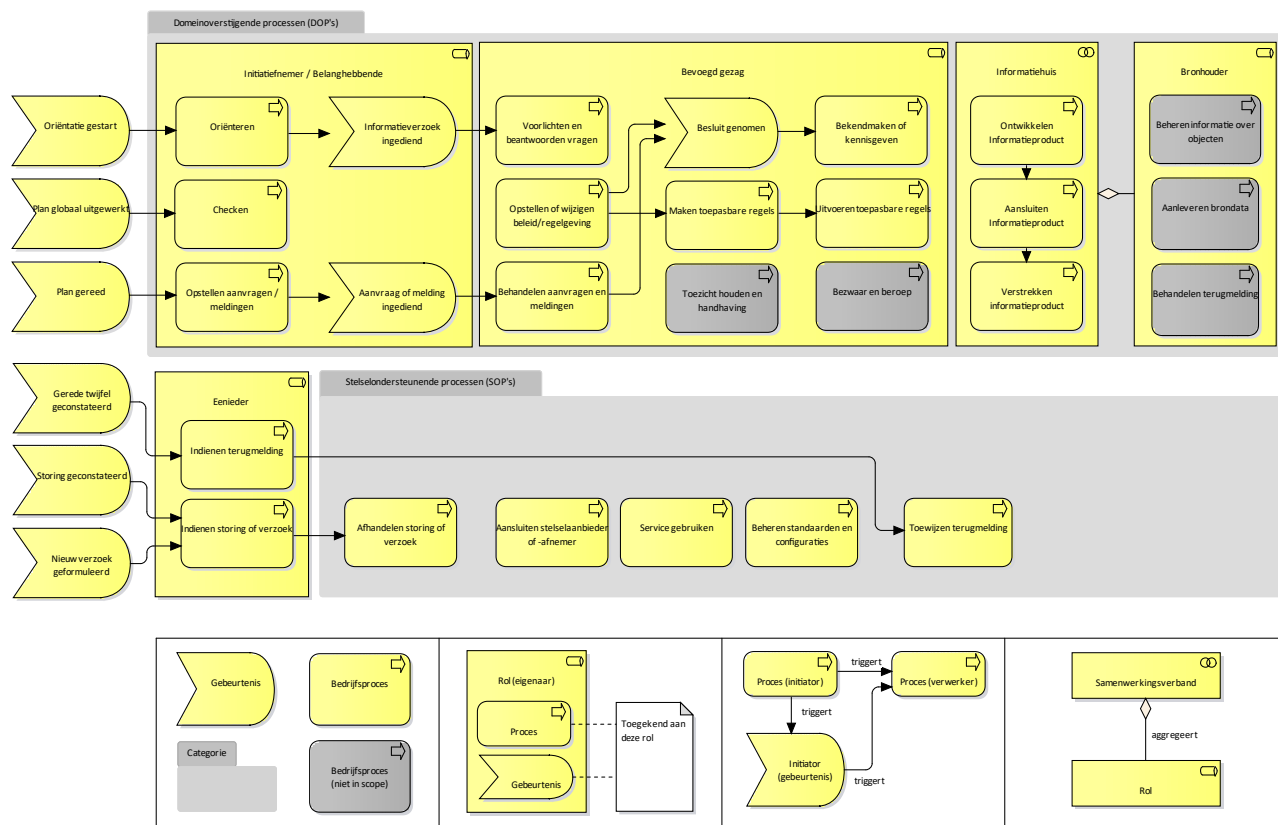
Figuur 2: Toelichting diagram met bedrijfsfuncties

Deze pagina is opzettelijk leeg gelaten.

# Domeinoverstijgende processen

De vier overheidslagen, Gemeenten, Waterschappen, Provincies en Rijk, werken bij invoering van de wet met hetzelfde proces. Vooruitlopend op de uitwerking van het Omgevingswetproces binnen het UIVO-I traject, zijn domein overstijgende processen (DOP's) gedefinieerd.

Deze processen zijn hoog over en voor alle bestuurslagen herkenbaar. De DOP's dienen als schakelpunt tussen het bedrijfsproces bij de bevoegd gezagen en de applicatie services die het DSO gaat leveren aan deze bedrijfsprocessen. Daarnaast zijn ook hoog over de stelsel ondersteunende processen (SOP's) beschreven. Dit zijn de processen die nodig zijn om beheer op het stelsel te kunnen voeren.



LEGENDA

Figuur 3 Overzicht domein overstijgende processen (DOP's) en stelsel ondersteunende processen (SOP's)

Omdat het Omgevingswet proces vrij omvangrijk is, is gekozen om in de OGAS een korte beschrijving te geven bij de DOP's en de SOP's. In deze bijlagen wordt een uitgebreidere beschrijving gegeven vanuit twee invalshoeken. Om de samenhang aan te geven wordt eerst een overzicht gegeven van de logische samenhangende ketens (Bijlage A) binnen het stelsel en de relatie tot de bedrijfsfuncties (Bijlage B) toegelicht zoals gedefinieerd in de doelenboom.

Deze pagina is opzettelijk leeg gelaten.

# Samenhang rollen en actoren

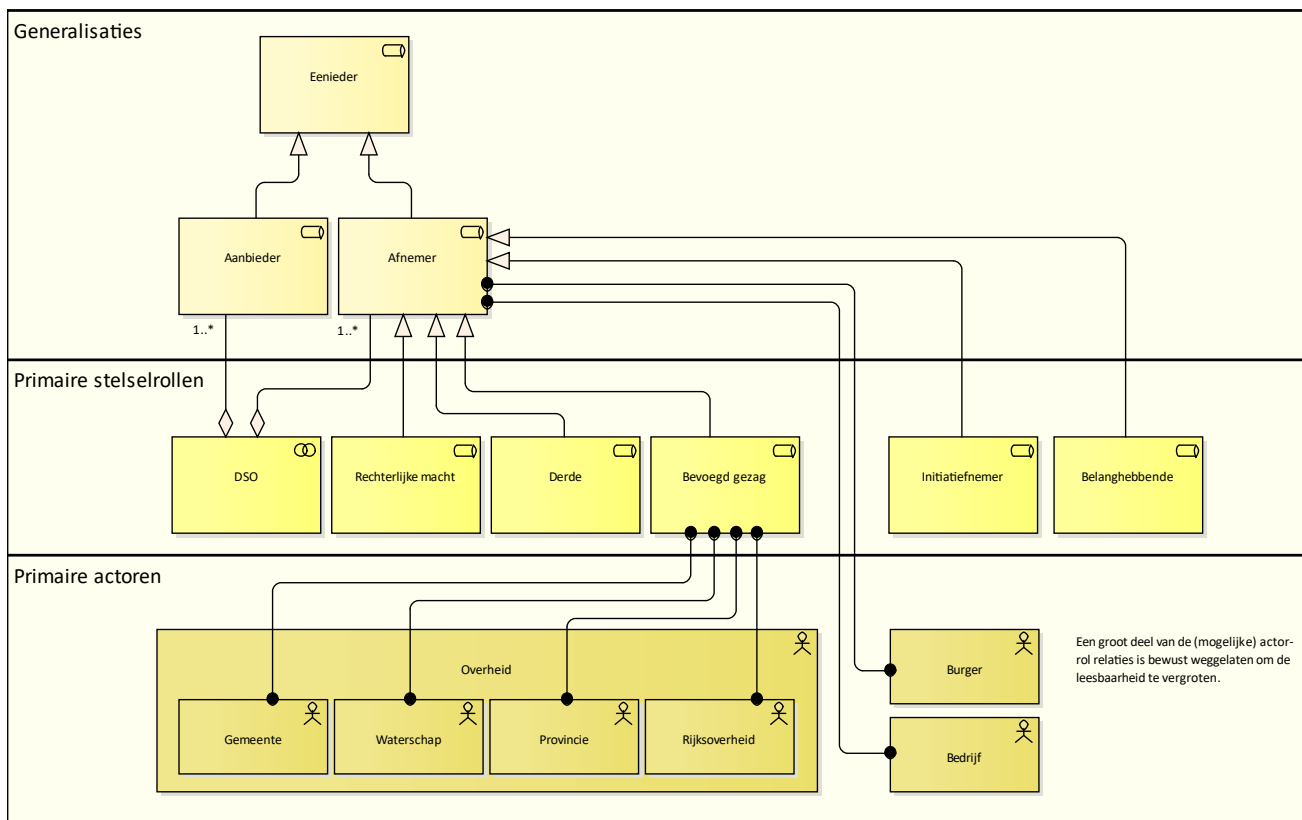
In de hoofdstuk worden de belangrijkste in dit document gebruikte bedrijfsrollen, samenwerkingsverbanden en actoren met hun onderlinge samenhang toegelicht.

## Primaire rollen en actoren

Gegeneraliseerde rollen als Eenieder, Aanbieder en Afnemer zijn in de doelarchitectuur geïntroduceerd en worden hier gebruikt om de positionering en reikwijdte van procesketens en bedrijfsfuncties te definiëren.

Eenieder wordt bijvoorbeeld toegepast als een proces of functie voor alle onderkende rollen relevant en beschikbaar is. De afgeleide rollen (specialisaties) zijn vaak ook nog van toepassing maar geven dan aan dat voor die specifieke rol andere rechten en plichten van toepassing zijn.

De primaire rollen die voorkomen in de domeinoverstijgende processen (DOP's) zijn hieronder in relatie tot de genoemde generalisaties weergegeven. De primaire actoren zijn weergegeven om een beeld te geven van de invulling van een aantal van deze abstracte rollen.



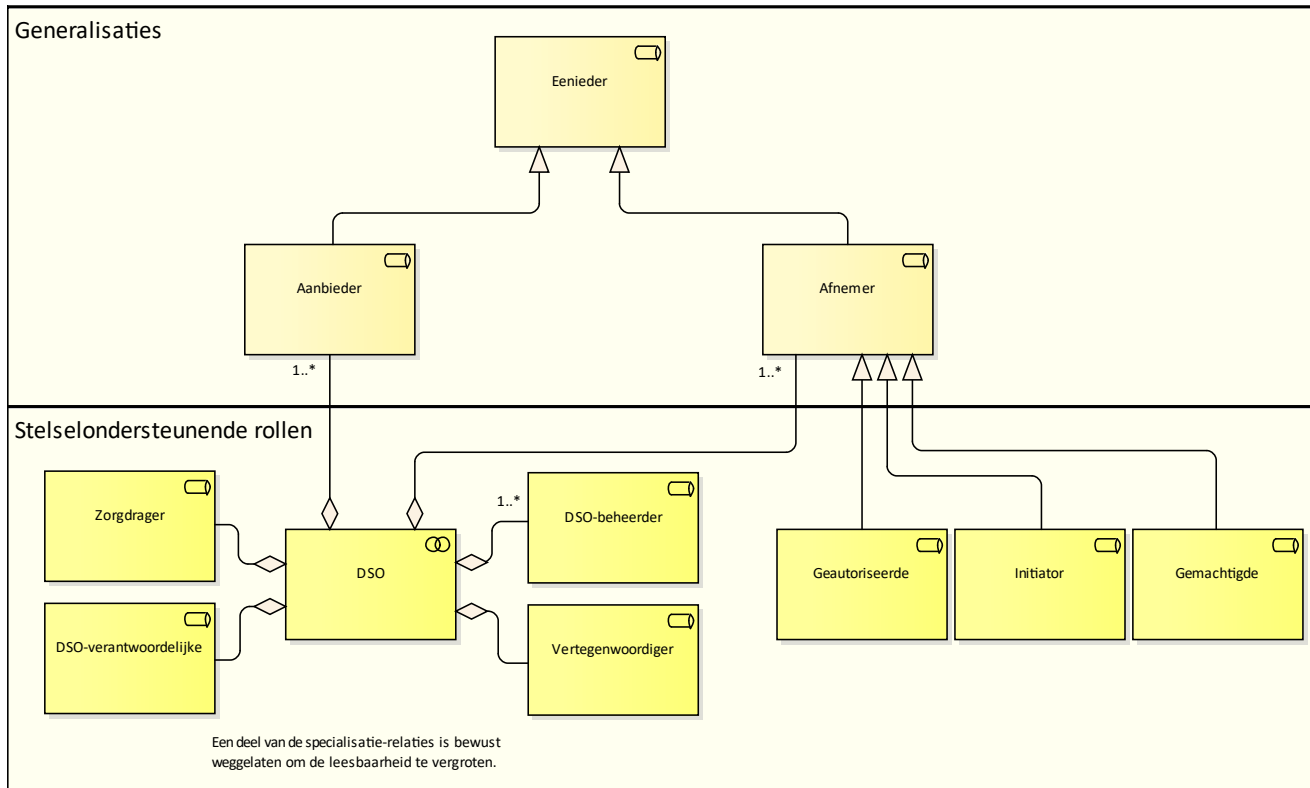
Figuur 4 Generalisaties en primaire stelselrollen en actoren



## Stelselondersteunende rollen

Naast de primaire rollen zijn er ook een aantal stelselondersteunende rollen die in de onderstaande figuur in relatie tot de genoemde generalisaties zijn geplaatst.

De rollen Initiator, Gemachtigde en Geautoriseerde zijn vooral van belang in de context van Identity & Access Management (IAM).

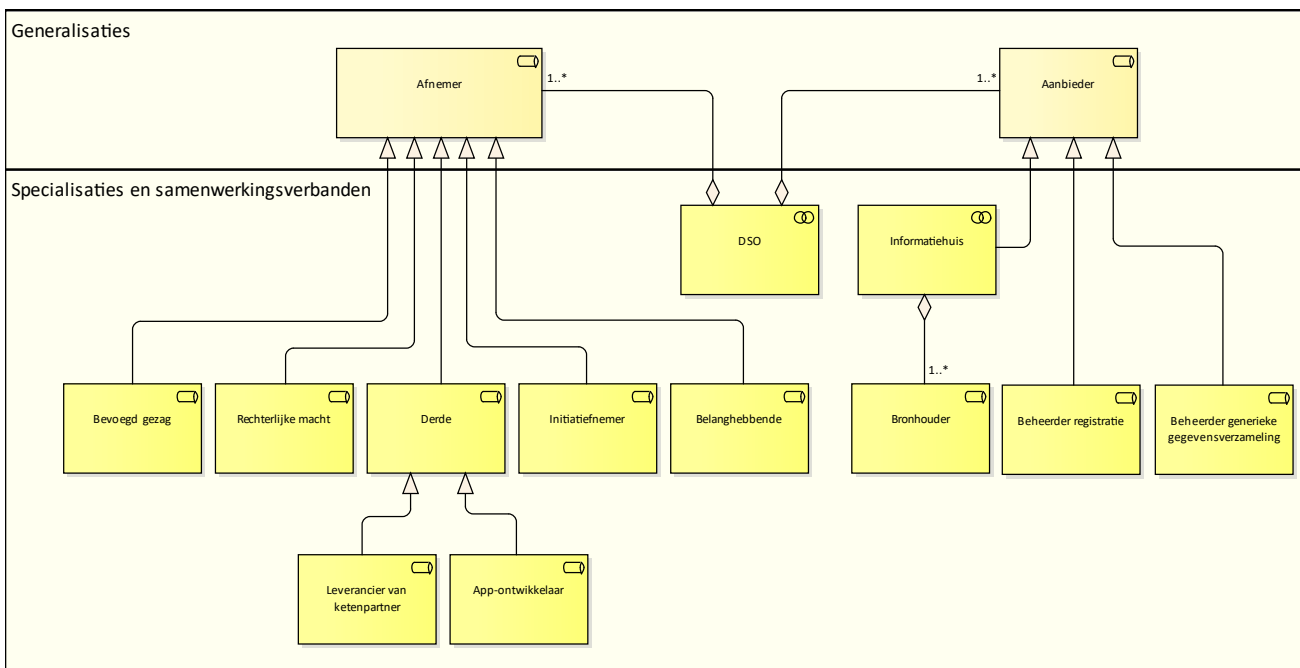


Figuur 5 Stelselondersteunende rollen

## Aanbieders- en afnemersrollen

Omdat het stelsel feitelijk wordt vormgegeven door een samenspel van Aanbieders en Afnemers, zijn deze generalisaties relevant om processen, functies en de overige stelselrollen in de juiste context te plaatsen.

De relatie tussen deze generalisaties en de belangrijkste specialisaties of samenwerkingsverbanden tussen stelselrollen, die tevens voorkomen in de DOP's, procesketens en bedrijfsfuncties, zijn hieronder in samenhang weergegeven.

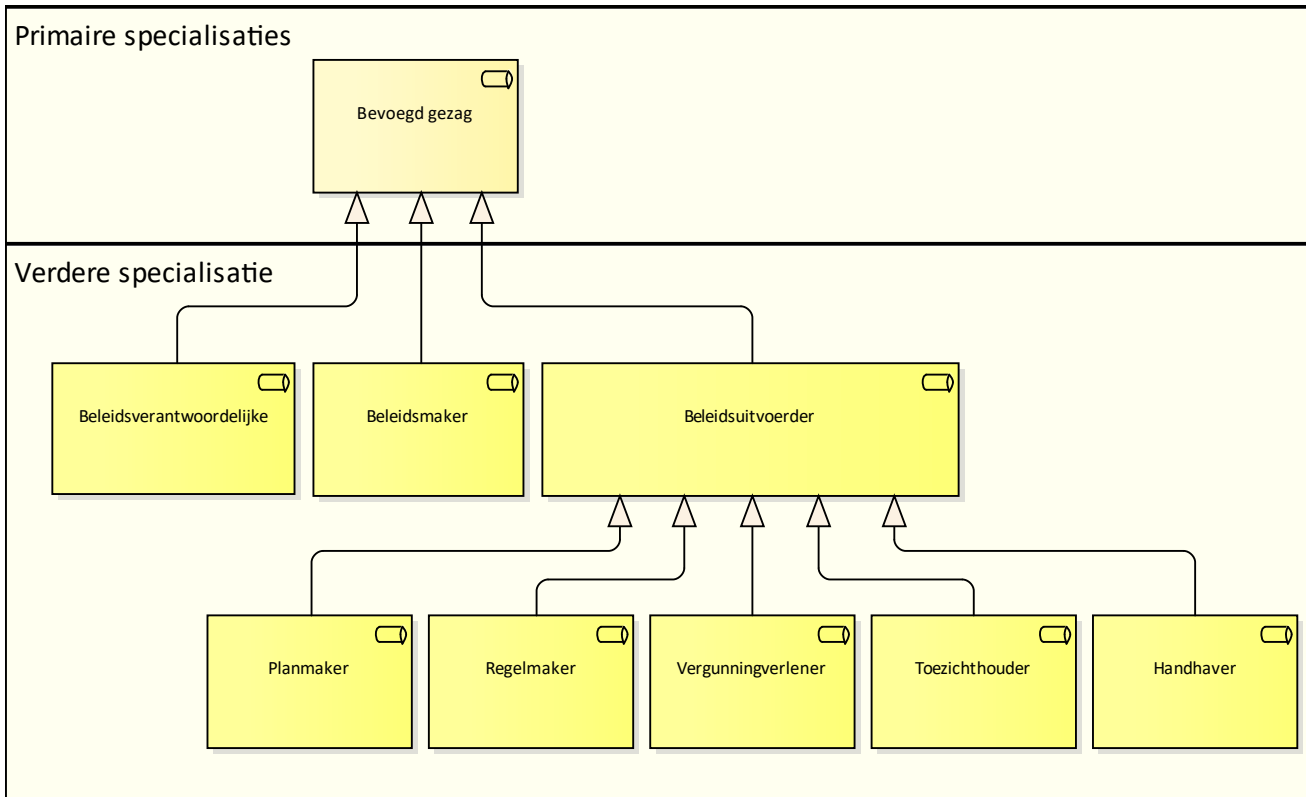


Figuur 6 De primaire rollen van aanbieders en afnemers

## Voorbeelden verdere specialisatie

De rol bevoegd gezag kan verder worden opgesplitst in specialisaties. Een voorbeeld van specialisaties binnen het bevoegd is in de onderstaande figuur weergegeven.

Veel van deze rollen komen uit het huidige OLO 2 en de Customer Journeys die zijn opgesteld voor het DSO-programma.

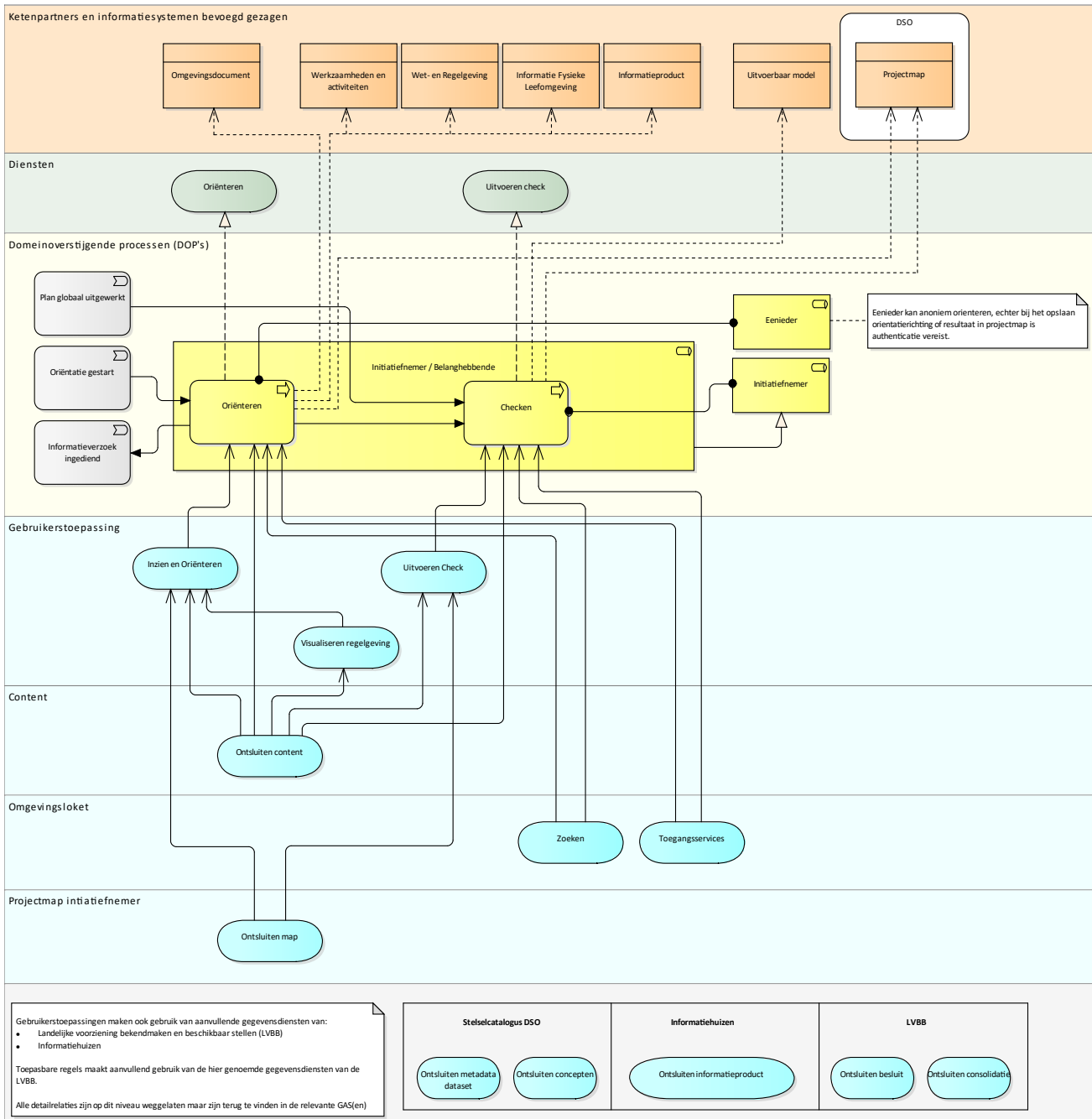


Figuur 7 Voorbeeld van verdere specialisatie rollen



# BF01: Oriënteren

Binnen de bedrijfsfunctie *Oriënteren* vallen zowel het bedrijfsproces *Oriënteren* als het bedrijfsproces *Checken*.



Figuur 8: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

## Oriënteren

Oriënteren is zowel het bekijken van elektronisch gepubliceerde omgevingsdocumenten, wetten, AmvB's en MR's als het inzicht krijgen in regels en informatie over de fysieke leefomgeving op basis van een bepaalde locatie en/of activiteit/werkzaamheid.

### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

#### ■ Belanghebbende

Burgers en bedrijven die (nadelige) invloed zouden kunnen ondervinden van het initiatief van een ander of van een besluit van een bevoegd gezag.

De belanghebbende beoordeelt via het stelsel of de voorgenomen initiatieven in zijn omgeving hem nadelig beïnvloeden. In dit geval kan hij bezwaar aantekenen.

#### ■ Bevoegd gezag

Bestuursorganen die besluiten nemen (regels opstellen waarbinnen gebruikers moeten werken en beleid maken). Ook beoordelen en besluiten ze of aangevraagde, vergunde, **gemelde en gerealiseerde initiatieven binnen de regels passen/blijven**. Bevoegd gezagen kunnen voor de uitvoering taken beleggen bij omgevingsdiensten en andere organisaties. Soorten rollen zijn: beleidsmaker, beleidsuitvoerder en beleidsverantwoordelijke.

#### ■ Initiatiefnemer

Iedereen die wil weten welke beleidsdocumenten van toepassing zijn, welke regels gelden (omgevingsdocumenten) of welke gegevens beschikbaar zijn heeft daar toegang toe.

De initiatiefnemer oriënteert zich op de mogelijkheden om zijn plannen uit te voeren. Op basis van de juridische regels, regels die op maat voor zijn specifieke situatie worden aangeboden, informatie over de leefomgeving en onderzoeksrapporten beoordeelt hij of hij een melding moet doen of een vergunning aan moet vragen. Indien nodig doet hij een melding of vraagt hij een vergunning aan voor zijn plannen.

### Diensten (Business Services)

#### ■ Oriënteren

De service Oriënteren geeft inzicht op maat in de informatie over de fysieke leefomgeving, de omgevingsdocumenten en de juridische regels

### Inkomende gebeurtenissen (Business Events)

#### ■ Oriëntatie gestart

(aanleiding)

Het moment waarop de Initiatiefnemer of Belanghebbende is gestart met de oriëntatie rondom een initiatief.

### Uitgaande gebeurtenissen (Business Events)

#### ■ Informatieverzoek ingediend

(resultaat)

Het moment waarop de Initiatiefnemer of Belanghebbende een informatieverzoek bij het Bevoegd gezag heeft ingediend.

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

#### ■ Informatie Fysieke Leefomgeving

Informatie uit de fysieke leefomgeving wordt via informatieproducten aangeleverd.

#### ■ Informatieproduct

Door een informatiehuis vervaardigd digitaal product met informatieve waarde dat voldoet aan de daarbij gestelde kwaliteitseisen. Een informatieproduct kan meerdere vormen aannemen maar is altijd afkomstig van een Informatiehuis en voldoet aan de 3B's. Een Informatieproduct kan bijv. door het Informatiehuis zelf verrijkte gegevens of een door een Informatiehuis beheert toetsingsinstrument bedoeld om regels over de fysieke leefomgeving meetbaar te maken. Indien een informatieproduct volgt uit een bewerking van onderliggende gegevens of informatieproducten dan worden de (verwijzing naar de) onderliggende gegevens of informatieproducten en de bewerking ook beschikbaar gesteld. Het informatieproduct wordt als service aangeleverd aan de gebruikerstoepassingen.

#### ■ Omgevingsdocument

##### Wet:

- Omgevingsvisie
- Programma
- Omgevingsplan
- Waterschapsverordening
- Omgevingsverordening
- Projectbesluit

##### Omgevingsbesluit:

- Voorbereidingsbesluit
- Instructiebesluit
- Legger
- Peilbesluit
- Beleidsregels over het uiterlijk van bouwwerken
- Beschikking tot vaststellen van maatwerkvoorschriften
- Aanwijzing van zwemlocaties
- Algemene maatregel van bestuur
- Ministeriële regeling
- ...

#### ■ Projectmap

Map die door de initiatiefnemer wordt gebruikt bij de voorbereiding van een aanvraag.

#### ■ Werkzaamheden en activiteiten

De verzameling van binnen het project toepasbare regels gedefinieerde werkzaamheden en activiteiten. Deze worden gebruikt om te bepalen welke juridische activiteit of werkzaamheden een gebruiker van de toepassing oriënteren en inzien wil gaan ondernemen. Op interactieve wijze wordt de werkelijkheid van de gebruiker vertaald naar een juridische activiteit of werkzaamheden.

#### ■ Wet- en Regelgeving

Omgevingsvisies, programma's, omgevingsplannen, waterschapsverordeningen, omgevingsverordeningen en projectbesluiten alsmede de daarbij behorende toelichting of onderbouwing, worden aangemerkt als omgevingsdocument. Verder kunnen bij algemene maatregel van bestuur andere besluiten of andere rechtsfiguren worden aangewezen als omgevingsdocument. Wet- en Regelgeving komt in de vorm van besluiten tot verandering van regelgeving dan wel geconsolideerde versies van de veranderde regelgeving.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Inzien en Oriënteren

Deze applicatieservice ondersteunt het bedrijfsproces Inzien met de (onafhankelijke) functies Bepalen locatie, Bepalen werkzaamheid/activiteit en bepalen oriëntatierichting.

#### ■ Ontsluiten content

Lezen van content dat opgeslagen is in het CMS, bijvoorbeeld voor webpagina's, formulieren en helpfuncties.

#### ■ Toegangsservices

Het verlenen van toegang tot services, Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmappen o.b.v. ID en autorisaties.

#### ■ Zoeken

Zoeken in content binnen het CMS, in Project-, Werk- en Samenwerkmappen (DMS) en in de catalogus

## Checken

Het doel van dit proces is de initiatiefnemer te helpen bij het bepalen of er vergunning- en meldingplichten zijn voor een voorgenomen project op een bepaalde locatie.



## Rollen proceseigenaren (Business Roles)

### ■ Eenieder

Burgers, bedrijven en overheidsorganisaties die iets willen in de fysieke leefomgeving. Specialisaties van eenieder zijn: initiatiefnemer, belanghebbende, bevoegd gezag, Rechterlijke macht en derde.

Eenieder stelt vragen aan het stelsel, doet een terugmelding indien hij vermoedt dat gegevens niet juist zijn of meldt een storing.

### ■ Initiatiefnemer

Iedereen die wil weten welke beleidsdocumenten van toepassing zijn, welke regels gelden (omgevingsdocumenten) of welke gegevens beschikbaar zijn heeft daar toegang toe.

De initiatiefnemer oriënteert zich op de mogelijkheden om zijn plannen uit te voeren. Op basis van de juridische regels, regels die op maat voor zijn specifieke situatie worden aangeboden, informatie over de leefomgeving en onderzoeksrapporten beoordeelt hij of hij een melding moet doen of een vergunning aan moet vragen. Indien nodig doet hij een melding of vraagt hij een vergunning aan voor zijn plannen.

## Diensten (Business Services)

### ■ Uitvoeren check

De service geeft inzicht in de rechten en plichten die een voorgenomen project met zich meebrengt.

## Inkomende gebeurtenissen (Business Events)

### ■ Plan globaal uitgewerkt

(aanleiding)

Het moment waarop de Initiatiefnemer een global plan heeft uitgewerkt waarop een check kan worden uitgevoerd.

## Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

### ■ Projectmap

Map die door de initiatiefnemer wordt gebruikt bij de voorbereiding van een aanvraag.

### ■ Uitvoerbaar model

Het uitvoerbaar model bestaat uit uitvoerbaar gemaakte regels op basis van de toepasbare regels. De toepasbare regels worden (geautomatiseerd) vertaald naar de taal die de rule engine begrijpt.

## Applicatieondersteuning (Application Services)

### ■ Ontsluiten content

Lezen van content dat opgeslagen is in het CMS, bijvoorbeeld voor webpagina's, formulieren en helpfuncties.

■ Toegangsservices

Het verlenen van toegang tot services, Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmappen o.b.v. ID en autorisaties.

■ Uitvoeren Check

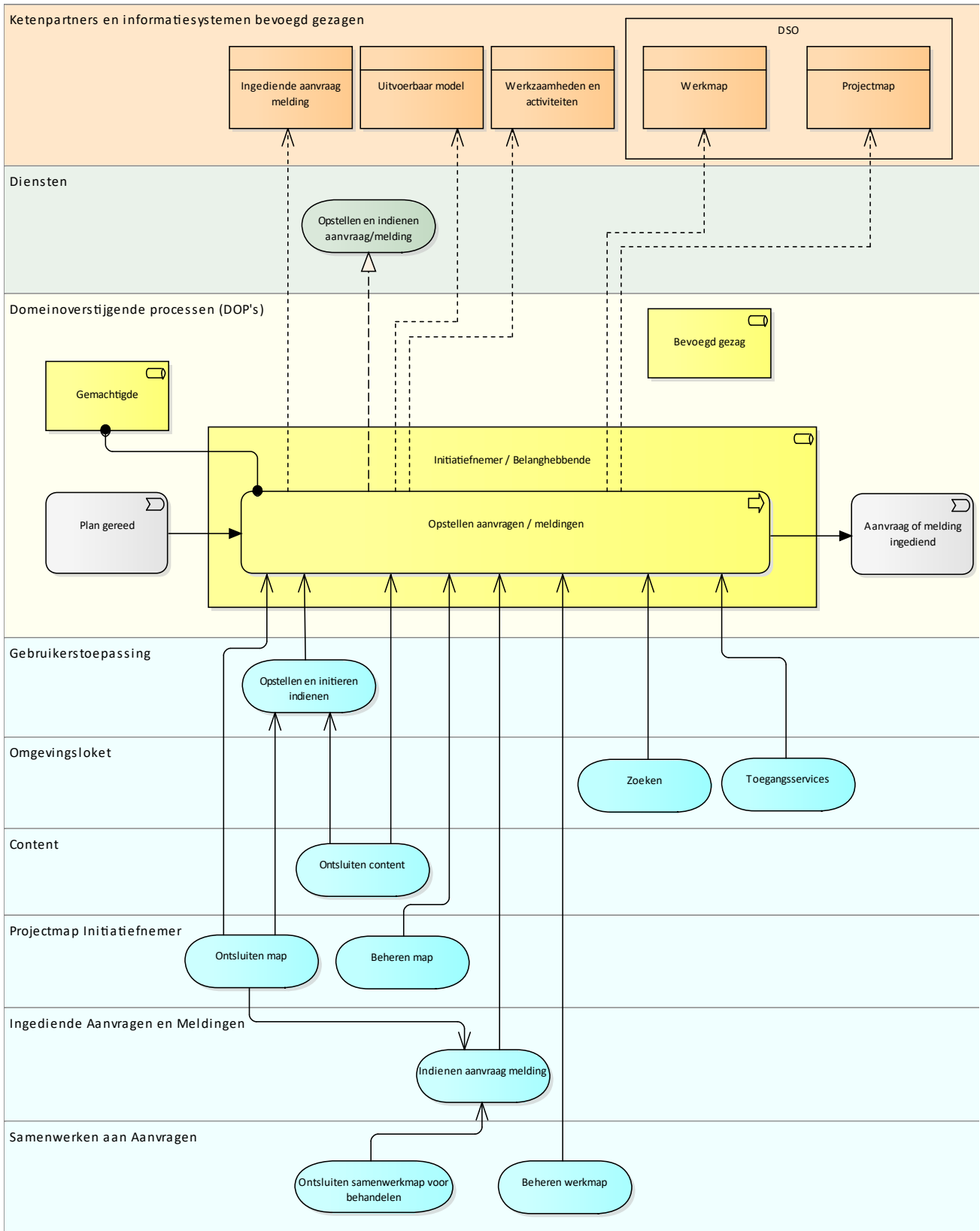
Deze applicatieservice ondersteunt het bedrijfsproces Uitvoeren Check met de (onafhankelijke) functies Bepalen locatie, Bepalen werkzaamheid/activiteit, Uitvoeren verplichtingen check, Uitvoeren bijlage check, Uitvoeren maatregelen en voorschriften check en Gebruik map.

■ Zoeken

Zoeken in content binnen het CMS, in Project-, Werk- en Samenwerkmappen (DMS) en in de catalogus

## **BF02: Opstellen, indienen en afhandelen aanvraag / melding**

Binnen de bedrijfsfunctie *Indienen* valt het bedrijfsproces *Opstellen aanvragen/meldingen*. Hieronder wordt een korte beschrijving gegeven van het bedrijfsproces.



Figuur 9: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

### Opstellen aanvragen / meldingen

Dit proces ondersteunt het verzamelen van informatie benodigd voor het aanvragen van een vergunning of voor het doen van een melding voor een project, en het overdragen van deze informatie aan de overheid. Hieronder valt ook het onder verantwoordelijkheid van initiatiefnemer samenwerken bij opstellen aanvraag/of melding met adviseurs (bijvoorbeeld architect) en bevoegd gezag.

#### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

##### ■ Belanghebbende

Burgers en bedrijven die (nadelige) invloed zouden kunnen ondervinden van het initiatief van een ander of van een besluit van een bevoegd gezag.

De belanghebbende beoordeelt via het stelsel of de voorgenomen initiatieven in zijn omgeving hem nadelig beïnvloeden. In dit geval kan hij bezwaar aantekenen.

##### ■ Gemachtigde

Zowel burgers, bedrijven of overheidsorganisaties kunnen iemand machtigen om namens hem processen binnen het stelsel uit te voeren. Dit betreft volledige machtiging van de taak.

Een gemachtigde heeft bijvoorbeeld van de initiatiefnemer de bevoegdheid gekregen om namens hem een check uit te voeren of aanvraag/melding te doen. Dit kan op drie manieren:

1. De initiatiefnemer kan iemand mandaat geven om namens hem het digitaal omgevingsloket te benaderen. Dit gaat via de machtigingsprocedure van het authenticatiemiddel (e-herkenning / DigId).
2. De initiatiefnemer kan binnen het digitaal omgevingsloket een (niet) natuurlijk persoon opstellen indienrechten verlenen op één of meer projectmappen.
3. Daarnaast kan een N(NP) ook het Digitaal omgevingsloket (geauthenticeerd) benaderen en aangeven dat hij een aanvraag / melding op wil stellen namens een initiatiefnemer<sup>1</sup>.

Een gemachtigde kan een organisatie, een adviseur, architect e.d. rechten verlenen om mee te helpen.

<sup>1</sup> Als machtiging is een schriftelijke verklaring van de initiatiefnemer, die dan als bijlage bij de aanvraag/melding wordt toegevoegd, voldoende.

##### ■ Initiatiefnemer

Iedereen die wil weten welke beleidsdocumenten van toepassing zijn, welke regels gelden (omgevingsdocumenten) of welke gegevens beschikbaar zijn heeft daar toegang toe.

De initiatiefnemer oriënteert zich op de mogelijkheden om zijn plannen uit te voeren. Op basis van de juridische regels, regels die op maat voor zijn specifieke situatie worden aangeboden, informatie over de leefomgeving en onderzoeksrapporten beoordeelt hij of hij een melding moet doen of een vergunning aan moet vragen. Indien nodig doet hij een melding of vraagt hij een vergunning aan voor zijn plannen.

### Diensten (Business Services)

- Opstellen en indienen aanvraag/melding

Deze service zorgt ervoor dat de initiatiefnemer of zijn gemachtigde de aanvraag omgevingsvergunning of melding omgevingswet opstelt en indient passend bij de activiteiten die gelden voor het voorgenomen project.

### Inkomende gebeurtenissen (Business Events)

- Plan gereed (aanleiding)

Het moment waarop de Initiatiefnemer een definitief plan heeft uitgewerkt of een Belanghebbende een melding heeft die kan worden ingediend.

### Uitgaande gebeurtenissen (Business Events)

- Aanvraag of melding ingediend (resultaat)

Het moment waarop de de opgestelde aanvraag of melding bij het Bevoegd Gezag is ingediend. Dit is tevens het overdrachtspunt van naar het aangewezen Bevoegd gezag.

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

- Ingediende aanvraag melding

Het resultaat is een ingediende (of aangevulde of weer ingetrokken) ingevulde (concept-) aanvraag inclusief eventuele bijlagen of een ingediende (of aangevulde of weer ingetrokken) ingevulde melding.

- Projectmap

Map die door de initiatiefnemer wordt gebruikt bij de voorbereiding van een aanvraag.

- Uitvoerbaar model

Het uitvoerbaar model bestaat uit uitvoerbaar gemaakte regels op basis van de toepasbare regels. De toepasbare regels worden (geautomatiseerd) vertaald naar de taal die de rule engine begrijpt.

#### ■ Werkmap

Map die door het bevoegd gezag wordt gebruikt bij het behandelen van een aanvraag.

#### ■ Werkzaamheden en activiteiten

De verzameling van binnen het project toepasbare regels gedefinieerde werkzaamheden en activiteiten. Deze worden gebruikt om te bepalen welke juridische activiteit of werkzaamheden een gebruiker van de toepassing oriënteren en inzien wil gaan ondernemen. Op interactieve wijze wordt de werkelijkheid van de gebruiker vertaald naar een juridische activiteit of werkzaamheden.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Beheren map

De CRUD-functies (Create, Read, Update, Delete) van een map, zowel op de map zelf als op documenten binnen de map.  
Het toekennen van rechten op een map, zowel op de map als op de documenten binnen de map. Dit omvat ook het kunnen overdragen van eigenaarschap van een map.

#### ■ Beheren werkmap

De CRUD-functies (Create, Read, Update, Delete) op de Projectmap, zowel op de map zelf als op documenten binnen de map. Het toekennen van rechten op de Werkmap.

#### ■ Indienen aanvraag melding

Deze applicatieservice ondersteunt de processtap Opstellen aanvragen meldingen met de functie Verwerken aanvraag melding.

#### ■ Ontsluiten content

Lezen van content dat opgeslagen is in het CMS, bijvoorbeeld voor webpagina's, formulieren en helpfuncties.

#### ■ Ontsluiten map

Het lezen van (delen van) de inhoud van de Map.

#### ■ Opstellen en initiëren indienen

Deze applicatieservice ondersteunt de processtap Opstellen aanvragen meldingen met de functies Bepalen locatie, Bepalen werkzaamheid / activiteit, Opstellen aanvraag melding, Indienen aanvraag melding, Intrekken aanvraag melding en Gebruik map.

■ Toegangsservices

Het verlenen van toegang tot services, Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmappen o.b.v. ID en autorisaties.

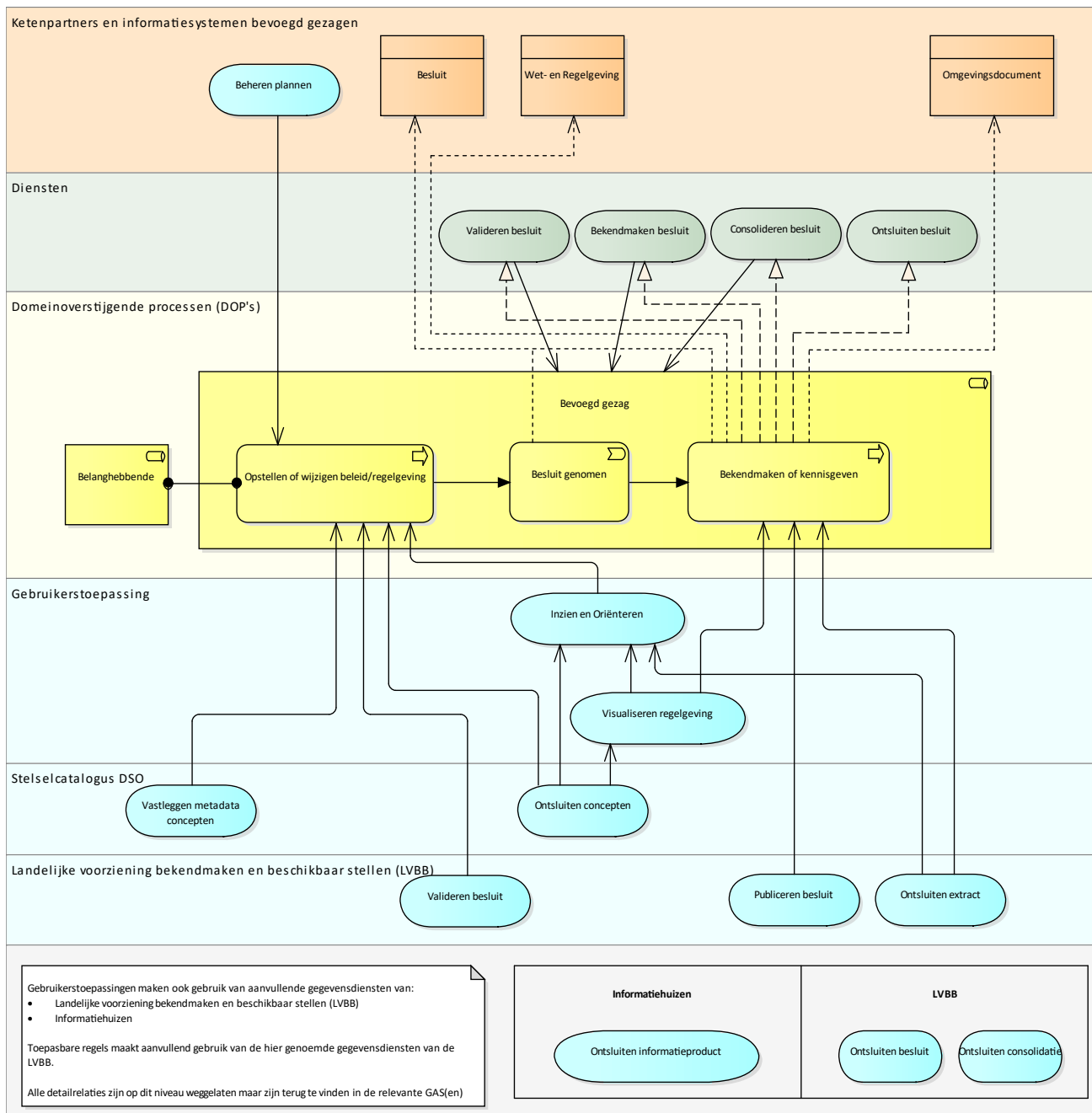
■ Zoeken

Zoeken in content binnen het CMS, in Project-, Werk- en Samenwerkmappen (DMS) en in de catalogus



# BF04: Besluiten en beschikbaar stellen omgevingsdocumenten

Binnen de bedrijfsfunctie *Besluiten & Beschikbaar stellen omgevingsdocumenten* vallen de bedrijfsprocessen *Opstellen of wijzigen plannen en verordeningen* en *Bekendmaken of kennisgeven*.



Figuur 10: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

### Bekendmaken of kennisgeven

In dit proces worden besluiten, begrippen, aanvragen en omgevingsplannen gepubliceerd in het publieke domein.

#### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

- Bevoegd gezag

Bestuursorganen die besluiten nemen (regels opstellen waarbinnen gebruikers moeten werken en beleid maken). Ook beoordelen en besluiten ze of aangevraagde, vergunde, **gemelde en gerealiseerde initiatieven binnen de regels passen/blijven**. Bevoegd gezagen kunnen voor de uitvoering taken beleggen bij omgevingsdiensten en andere organisaties. Soorten rollen zijn: beleidsmaker, beleidsuitvoerder en beleidsverantwoordelijke.

#### Diensten (Business Services)

- Bekendmaken besluit

Aanleveren van een besluit en zorgen dat het kenbaar wordt voor eenieder. Met de bekendmaking treedt het besluit in werking. Bij het bekend maken is het uitvoeren van de functie “consolideren besluit” optioneel, omdat niet iedere juridisch instrument wordt geconsolideerd.

- Consolideren besluit

Aanleveren van een besluit en zorgen dat de verandering wordt samengevoegd tot één geheel met de reeds bestaande regelgeving. Dit kan dus plaatsvinden zonder dat een besluit eerst bekend gemaakt is.

- Ontsluiten besluit

Beschikbaar stellen van besluiten en geconsolideerde regelgevingen aan afnemers (waaronder het DSO).

- Valideren besluit

Het controleren dat een besluit voldoet aan het Standaard Officiële Publicaties (STOP) en het specifiek toepassingsprofiel (o.a. bedrijfsregels, waardelijsten en verbeeldingsregels). Hieronder vallen in ieder geval de aspecten tekststructuur, werkingsgebieden en was-wordt mutaties. Bij een was-wordt mutatie wordt gevalideerd dat de gespecificeerde “was” overeenkomt met de actuele situatie. Het doel is om te valideren dat een aangeleverd besluit volledig automatisch verwerkbaar is.

Het valideren wordt als aparte bedrijfsservice aangeboden om het bevoegd gezag de mogelijkheid te bieden om een besluit te toetsen op geldigheid voordat deze wordt bekendgemaakt. Dit kan een bevoegd gezag op elk gewenst moment uitvoeren zonder dat het tot een rechtsgevolg leidt. Dit helpt bevoegd gezag bijvoorbeeld tijdens het voortbrengingsproces om geldige besluiten op te stellen, zodat het bij het ingaan van formele besluitvorming zeker is dat het besluit valide is en door de LVBB verwerkt kan worden. Dit mag overigens nooit de beleidsruimte aantasten.

Deze bedrijfsservice leidt **niet** tot het formeel bekendmaken (en consolideren) van een besluit.

#### Inkomende gebeurtenissen (Business Events)

- Besluit genomen (aanleiding)

Het moment waarop het Bevoegd gezag een besluit heeft genomen.

Nadat het besluit bekend is gemaakt kan een bezwaar- of beroepsprocedure volgen, de definitieve vaststelling vindt pas later plaats, als het besluit onherroepelijk is geworden.

#### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

- Besluit

Een afnemer van diensten van de LVBB. De afnemer gebruikt de besluiten en geconsolideerde regels in de eigen toepassingen. Voorbeelden van Afnemers zijn derden en het DSO zelf via het Knooppunt.

- Omgevingsdocument

**Wet:**

- Omgevingsvisie
- Programma
- Omgevingsplan
- Waterschapsverordening
- Omgevingsverordening
- Projectbesluit

**Omgevingsbesluit:**

- Voorbereidingsbesluit
- Instructiebesluit
- Legger
- Peilbesluit
- Beleidsregels over het uiterlijk van bouwwerken
- Beschikking tot vaststellen van maatwerkvoorschriften
- Aanwijzing van zwemlocaties
- Algemene maatregel van bestuur
- Ministeriële regeling
- ...

**■ Wet- en Regelgeving**

Omgevingsvisies, programma's, omgevingsplannen, waterschapsverordeningen, omgevingsverordeningen en projectbesluiten alsmede de daarbij behorende toelichting of onderbouwing, worden aangemerkt als omgevingsdocument. Verder kunnen bij algemene maatregel van bestuur andere besluiten of andere rechtsfiguren worden aangewezen als omgevingsdocument. Wet- en Regelgeving komt in de vorm van besluiten tot verandering van regelgeving dan wel geconsolideerde versies van de veranderde regelgeving.

**Applicatieondersteuning (Application Services)****■ Ontsluiten extract**

Het ontsluiten van een extract van de genomen besluiten. Hiermee is het onder andere mogelijk om een dataset samen te stellen ten behoeve van de INSPIRE-verplichting. Het is mogelijk om een extract opmaat op te vragen, door het gebied aan te geven.

**■ Publiceren besluit****■ Visualiseren regelgeving**

Deze service ondersteunt via de component Inzien en Oriënteren het bedrijfsproces Oriënteren. Verder wordt de service gebruikt bij het beschikbaar stellen van wet- en regelgeving nadat deze bekend is gemaakt met behulp van het bedrijfsproces Bekendmaken of Kennisgeven. Tot slot zal de service ter beschikking staan aan derden om (delen) van regelgeving te visualiseren. De service visualiseert (consolidaties van) omgevingsdocumenten én informatieproducten van informatiehuizen.

## Opstellen of wijzigen beleid/regelgeving

Het opstellen of wijzigen van een omgevingsvisie, (waterbeheer)programma, omgevingsplan, projectbesluit, omgevings- of waterschapsverordening. Het proces wordt uitgevoerd door het Bevoegd Gezag. Tijdens dit proces worden als dat nodig is ook andere bevoegde gezagen betrokken, bijvoorbeeld voor advies of instemming.

Tijdens het proces worden plannen, indien nodig, ter inzage aan eenieder of belanghebbenden gepresenteerd (fysiek en digitaal). Daarnaast kunnen experts worden betrokken waarmee kan worden samengewerkt aan het op te stellen of wijzigen van het plan. Wanneer het plan definitief is, wordt het vastgesteld middels een besluit. Tijdens dit proces kan parallel het Domeinoverstijgende proces “Maken toepasbare regels” worden opgestart.

### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

#### ■ Belanghebbende

Burgers en bedrijven die (nadelige) invloed zouden kunnen ondervinden van het initiatief van een ander of van een besluit van een bevoegd gezag.

De belanghebbende beoordeelt via het stelsel of de voorgenomen initiatieven in zijn omgeving hem nadelig beïnvloeden. In dit geval kan hij bezwaar aantekenen.

#### ■ Bevoegd gezag

Bestuursorganen die besluiten nemen (regels opstellen waarbinnen gebruikers moeten werken en beleid maken). Ook beoordelen en besluiten ze of aangevraagde, vergunde, **gemelde en gerealiseerde initiatieven binnen de regels passen/blijven**. Bevoegd gezagen kunnen voor de uitvoering taken beleggen bij omgevingsdiensten en andere organisaties. Soorten rollen zijn: beleidsmaker, beleidsuitvoerder en beleidsverantwoordelijke.

### Uitgaande gebeurtenissen (Business Events)

#### ■ Besluit genomen

(resultaat)

Het moment waarop het Bevoegd gezag een besluit heeft genomen.

Nadat het besluit bekend is gemaakt kan een bezwaar- of beroepsprocedure volgen, de definitieve vaststelling vindt pas later plaats, als het besluit onherroepelijk is geworden.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

■ Beheren plannen

Functionaliteit voor het maken, verwerken en publiceren van omgevingsplannen.

■ Inzien en Oriënteren

Deze applicatieservice ondersteunt het bedrijfsproces Inzien met de (onafhankelijke) functies Bepalen locatie, Bepalen werkzaamheid/activiteit en bepalen oriëntatierichting.

■ Ontsluiten concepten

■ Valideren besluit

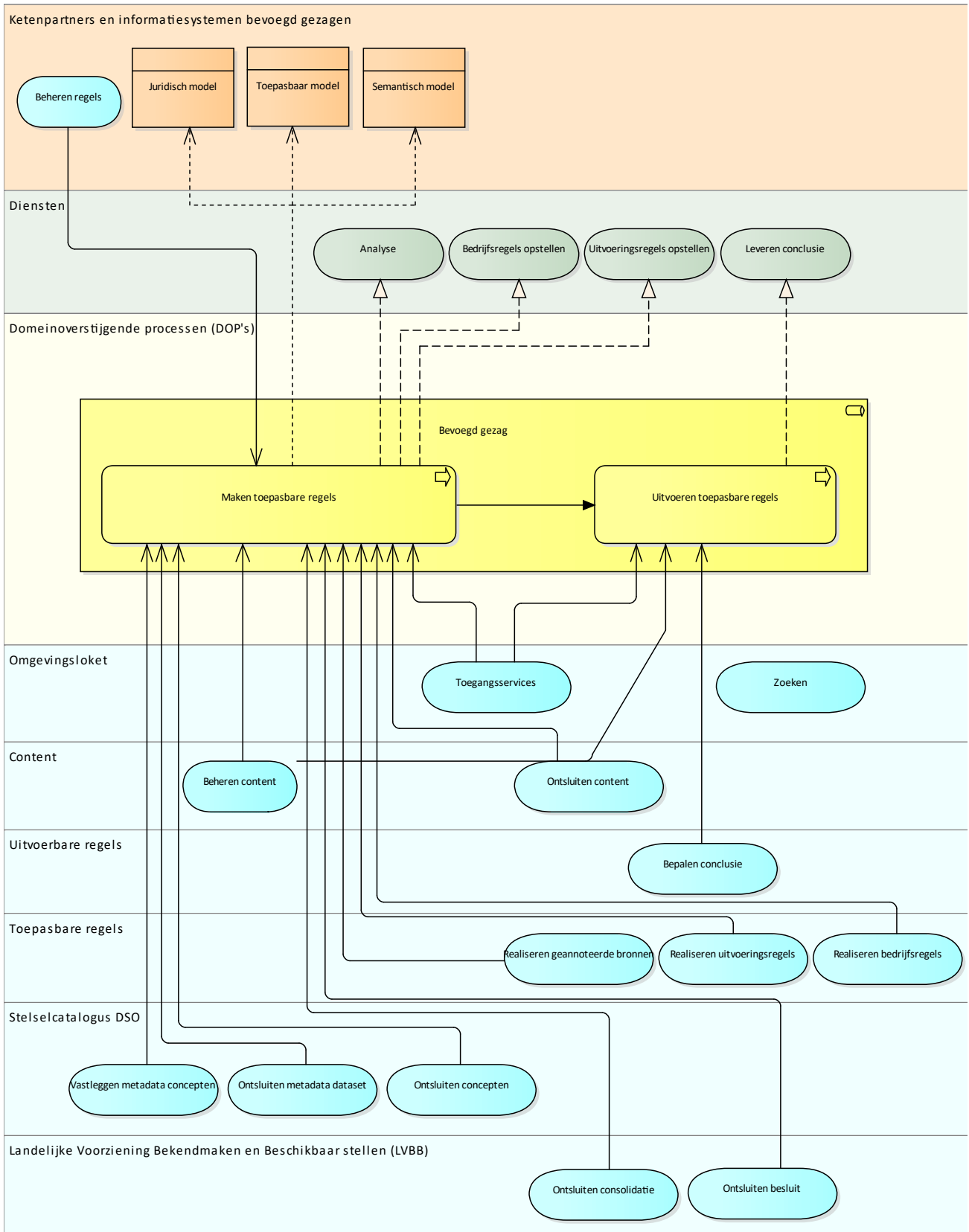
Het eenduidige aanleverpunt voor bevoegd gezagen om besluiten te valideren. Hierbij wordt gevalideerd of het besluit voldoet aan STOP en het specifiek toepassingsprofiel van het juridisch instrument.

Toegepaste standaard: Digikoppeling ebMS en Digikoppeling GB.

■ Vastleggen metadata concepten

## **BF03: Beschikbaar stellen toepasbare regels**

Landelijke en lokale regels beschikbaar stellen.





Figuur 11: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

### Uitvoeren toepasbare regels

Aanliggend proces. Omvat het valideren, registreren en publiceren van de aangeleverde toepasbare regels. De toepasbare regels worden uitvoerbaar gemaakt en als service ontsloten.

### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

#### ■ Bevoegd gezag

Bestuursorganen die besluiten nemen (regels opstellen waarbinnen gebruikers moeten werken en beleid maken). Ook beoordelen en besluiten ze of aangevraagde, vergunde, **gemelde en gerealiseerde initiatieven binnen de regels passen/blijven**. Bevoegd gezagen kunnen voor de uitvoering taken beleggen bij omgevingsdiensten en andere organisaties. Soorten rollen zijn: beleidsmaker, beleidsuitvoerder en beleidsverantwoordelijke.

### Diensten (Business Services)

#### ■ Leveren conclusie

Deze business service levert de hieronder beschreven conclusies.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Beheren content

Beheren van content in het CMS:

- vaste teksten, bijvoorbeeld op de startpagina
- helpteksten, ook te benaderen vanuit formulieren
- nieuwsberichten
- beschrijvingen van Application Programming Interfaces (API's) voor softwareontwikkelaars
- afbeeldingen
- instructievideo's

#### ■ Bepalen conclusie

Koppelvlak met gebruikerstoepassingen dat een conclusie geeft ten aanzien van een bepaalde vraag. Er kunnen verschillende conclusies worden gevraagd:

- Welke toestemmingen zijn van toepassing (vergunningsplicht, meldingsplicht, etc)
- Welke voorschriften en maatregelen zijn van toepassing
- Welke indieningsvereisten zijn van toepassing

De conclusies worden via vragenbomen afgeleid. Voor het bepalen van de conclusie wordt er gewerkt met activiteiten. In de interactie met de gebruiker wordt door de gebruikerstoepassing de werkzaamheid bepaald. Op basis hiervan wordt de activiteit afgeleid.

#### ■ Toegangsservices

Het verlenen van toegang tot services, Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmappen o.b.v. ID en autorisaties.

## Maken toepasbare regels

Voortbrengingsproces van toepasbare regels. Bestaat uit het analyseren van wet- en regelgeving en het specificeren van regels.

### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

#### ■ Bevoegd gezag

Bestuursorganen die besluiten nemen (regels opstellen waarbinnen gebruikers moeten werken en beleid maken). Ook beoordelen en besluiten ze of aangevraagde, vergunde, **gemelde en gerealiseerde initiatieven binnen de regels passen/blijven**. Bevoegd gezagen kunnen voor de uitvoering taken beleggen bij omgevingsdiensten en andere organisaties. Soorten rollen zijn: beleidsmaker, beleidsuitvoerder en beleidsverantwoordelijke.

### Diensten (Business Services)

#### ■ Analyse

De analyse service levert gestructureerde en geannoteerde wet- en regelgeving ten behoeve van het proces "Specificeren".

#### ■ Bedrijfsregels opstellen

Bedrijfsregels zijn regels uit juridische teksten die vertaald zijn in opeenvolgende begrijpelijke vragen die leiden tot een conclusie. De bedrijfsregel opstellen service levert verschillende typen bedrijfsregels (regels over toestemmingen, regels over voorschriften en maatregelen maar ook functionele orkestratieregels, regels over regels) als onderdeel van de op te leveren toepasbare regels.

#### ■ Uitvoeringsregels opstellen

De uitvoeringsregels bepalen hoe de grondslagen worden uitgevraagd. Dit kan via verschillende uitvoeringsscenario's zoals een vraag aan de gebruiker stellen of een vraag aan een registratie. De uitvoeringsregel opstellen service levert uitvoeringsregels als onderdeel van de op te leveren toepasbare regels.

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

#### ■ Juridisch model

Wet- en regelgeving zoals opgesteld door de juristen. Naast de juridische teksten is het werkingsgebied onderdeel van het juridische model. Landelijke wetgeving is op het moment nog niet gestructureerd en getypeerd beschikbaar zoals dat lokaal veelal wel het geval is.

#### ■ Semantisch model

Wetteksten ontleed en gestructureerd en voorzien van typering (geannoteerd).

#### ■ Toepasbaar model

Set van regels van het type bedrijfsregels en uitvoeringsregels. Bedrijfsregels zijn de vragenbomen tot en met normen, grondslagen en waarden. Het omvat tevens onder andere de lijsten met activiteiten, werkzaamheden en de relatie hiertussen. Bedrijfsregels kunnen regels zijn omtrent een toestemming maar ook een (set) voorschriften of maatregelen. De uitvoeringsregels geven aan hoe de grondslagen uitgevraagd moeten worden, bijvoorbeeld een vraag aan de gebruiker of een uitvraag aan een registratie.

Regels worden van een geldigheidstermijn voorzien. Dit maakt het mogelijk om regels in het verleden te raadplegen.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Beheren content

Beheren van content in het CMS:

- vaste teksten, bijvoorbeeld op de startpagina
- helpteksten, ook te benaderen vanuit formulieren
- nieuwsberichten
- beschrijvingen van Application Programming Interfaces (API's) voor softwareontwikkelaars
- afbeeldingen
- instructievideo's

#### ■ Beheren regels

Functionaliteit voor het maken, verwerken en publiceren van regelingen en verordeningen.

#### ■ Ontsluiten besluit

Het ontsluiten van bekendgemaakte besluiten of delen hiervan ten behoeve van afnemers (waaronder het DSO).

Deze applicatieservice biedt ook toegang tot omgevingsdocumenten inclusief persoonsgegevens, bedrijfsgegevens en andere gevoelige informatie. Deze omgevingsdocumenten zijn alleen voor geautoriseerde gebruikers toegankelijk (doelbinding). Als er op het gezochte werkingsgebied nog ruimtelijke plannen uit RP.nl actief zijn, worden links naar deze ruimtelijke plannen meegeleverd. De granulariteit van wat opgevraagd kan worden is klein: het is mogelijk om op maat gesneden informatie op te vragen. Deze applicatieservice moet bijvoorbeeld Uitvoerbare regels in staat stellen om precies die eigenschappen met bijbehorende waarden op te vragen die nodig zijn om vragenbomen uit te voeren.

#### ■ Ontsluiten concepten

#### ■ Ontsluiten consolidatie

Het ontsluiten van consolidaties of delen hiervan ten behoeve van afnemers (waaronder het DSO.)

Deze applicatieservice biedt ook toegang tot omgevingsdocumenten inclusief persoonsgegevens, bedrijfsgegevens en andere gevoelige informatie. Deze omgevingsdocumenten zijn alleen voor geautoriseerde gebruikers toegankelijk. (doelbinding). Als er op het gezochte werkingsgebied ook nog ruimtelijke plannen uit RP.nl actief zijn, wordt links naar deze specifieke plannen ook meegeleverd. De granulariteit van wat opgevraagd kan worden is klein: het is mogelijk om op maat gesneden. Deze applicatieservice moet bijvoorbeeld Uitvoerbare regels in staat stellen om precies die eigenschappen met bijbehorende waarden op te vragen die nodig zijn om vragenbomen uit te voeren.

#### ■ Ontsluiten content

Lezen van content dat opgeslagen is in het CMS, bijvoorbeeld voor webpagina's, formulieren en helpfuncties.

#### ■ Ontsluiten metadata dataset

#### ■ Realiseren bedrijfsregels

Wordt gebruikt door het specificatie proces in de processtap opstellen bedrijfsregels. Ontsluit functionaliteit voor het opstellen van bedrijfsregels.

#### ■ Realiseren geannoteerde bronnen

Wordt gebruikt door het analyse proces. Ontsluit functionaliteit voor het importeren van bronnen, het structureren en annoteren van bronnen en het aanleveren van de geannoteerde bronnen aan het specificatie component.

■ Realiseren uitvoeringsregels

Wordt gebruikt door het specificatie proces in de processtap opstellen bedrijfsregels. Ontsluit functionaliteit voor het opstellen van uitvoeringsregels.

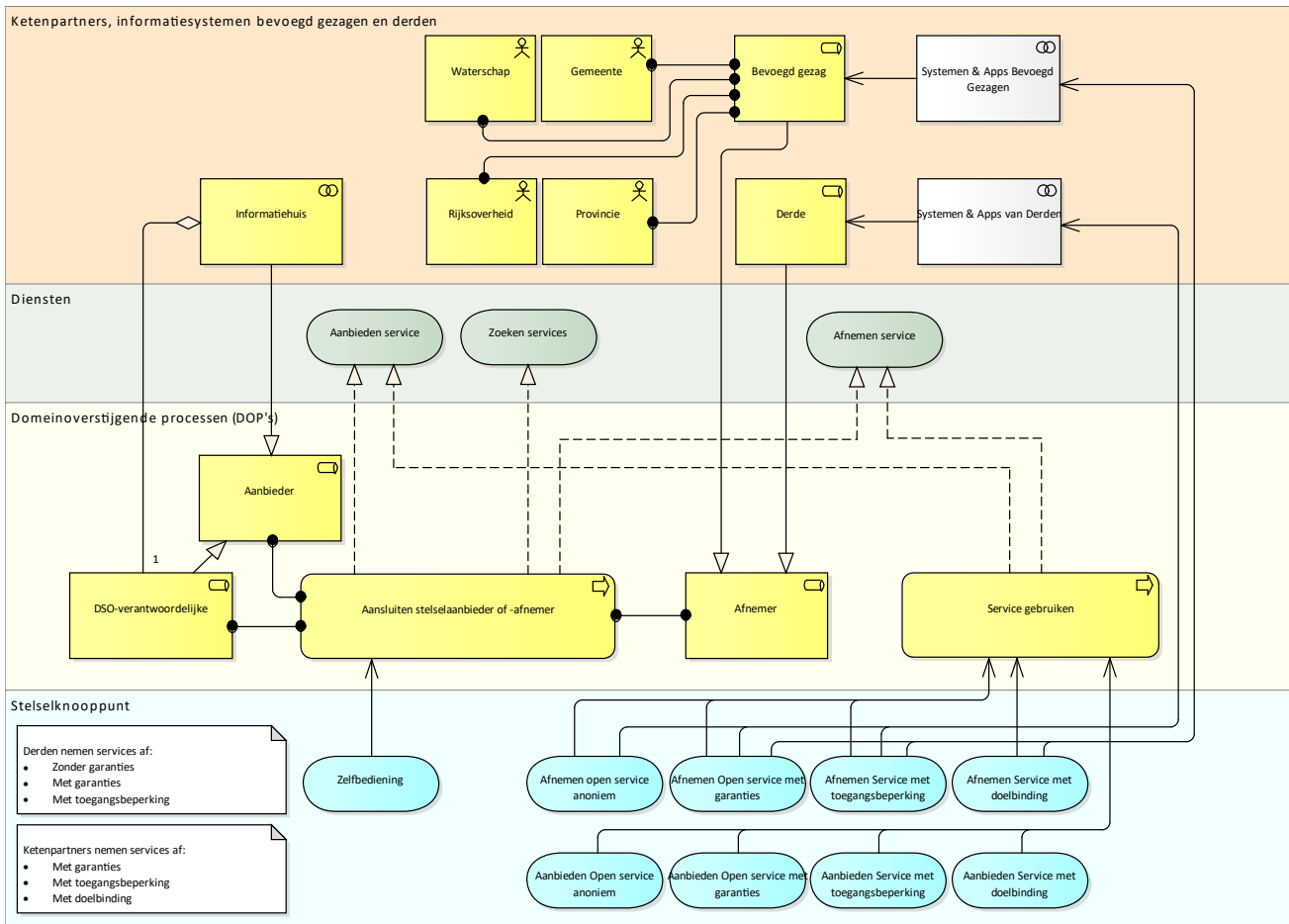
■ Toegangsservices

Het verlenen van toegang tot services, Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmappen o.b.v. ID en autorisaties.

■ Vastleggen metadata concepten

# BF05: Uitwisselen gegevens

De bedrijfsfunctie (ondersteunend) *Uitwisselen gegevens* ondersteunt alle domein overstijgende processen.



Figuur 12: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

### Aansluiten stelselaanbieder of -afnemer

Samenwerken in de keten mogelijk op basis van dezelfde services, door het aansluiten van systemen van ketenpartijen op het stelsel om informatie uit te wisselen tussen deze systemen. Dit leidt tot publieke en private participatie om maximale waarde toe te voegen aan het stelsel.

#### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

- Aanbieder

Aanbieders bieden services aan en stellen die beschikbaar voor gebruik in het stelsel. Specialisaties van aanbieder zijn Informatiehuis, bronhouder.

- Afnemer

Afnemers (binnen en buiten het stelsel) zijn gebruikers van het stelsel en/of ontwikkelen applicaties die services uit het stelsel afnemen.

- DSO-verantwoordelijke

De DSO-verantwoordelijke richt een DSO beheerorganisatie in welke de tactische en operationele beheerverantwoordelijkheid voor DSO uitvoert.

### Diensten (Business Services)

- Aanbieden service

Met deze dienst worden services aangeboden op het Knooppunt. Dat wil zeggen het feitelijke berichtenverkeer loopt van aanbieder naar het Knooppunt.

- Afnemen service

Met deze dienst worden services afgenomen. Dat wil zeggen het aanroepen en gebruiken van een service. Hij realiseert de actieve verbinding tussen afnemer en het Knooppunt.

- Zoeken services

Via deze service kunnen afnemers zich oriënteren en informeren over de technische aspecten van services die in het stelsel beschikbaar zijn en waar zij op kunnen aansluiten. Voor semantische aspecten van services wordt een link naar de gegevenscatalogus aangeboden.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

- Zelfbediening

## Service gebruiken

Dit proces ondersteunt het aanroepen van en aanbieden van services. Een afnemer kan alle services via het Knooppunt bevragen. Op basis van de door de aanbieder ingestelde functies zet het Knooppunt de vraag door naar de aanbieder en levert het antwoord weer af bij de afnemer.

### Diensten (Business Services)

- Aanbieden service

Met deze dienst worden services aangeboden op het Knooppunt. Dat wil zeggen het feitelijke berichtenverkeer loopt van aanbieder naar het Knooppunt.

### ■ Afnemen service

Met deze dienst worden services afgenomen. Dat wil zeggen het aanroepen en gebruiken van een service. Hij realiseert de actieve verbinding tussen afnemer en het Knooppunt.

## Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

### ■ Bericht

De informatie die daadwerkelijk wordt uitgewisseld tussen aanbieder en afnemer.

### ■ Beschrijving Knooppunt activiteiten

Dit omvat alle informatie rond het gebruik van services op het Knooppunt: gebruiksstatistieken, logging, auditing en berichtarchief informatie. Deze wordt vastgelegd met functionaliteit gerealiseerd door project Beveiliging (PR29).

### ■ Beveiligings- informatie

Informatie over identiteiten, machtigingen en autorisaties.

### ■ Service informatie

Technische beschrijving van services die afnemers nodig hebben om te koppelen en configuratie informatie waarmee het Knooppunt (automatisch) ingesteld kan worden om een service aan te bieden.

## Applicatieondersteuning (Application Services)

### ■ Aanbieden Open service anoniem

### ■ Aanbieden Open service met garanties

### ■ Aanbieden Service met doelbinding

### ■ Aanbieden Service met toegangsbeperking



■ Afnemen open service anoniem

[Redacted content]

■ Afnemen Open service met garanties

[Redacted content]

■ Afnemen Service met doelbinding

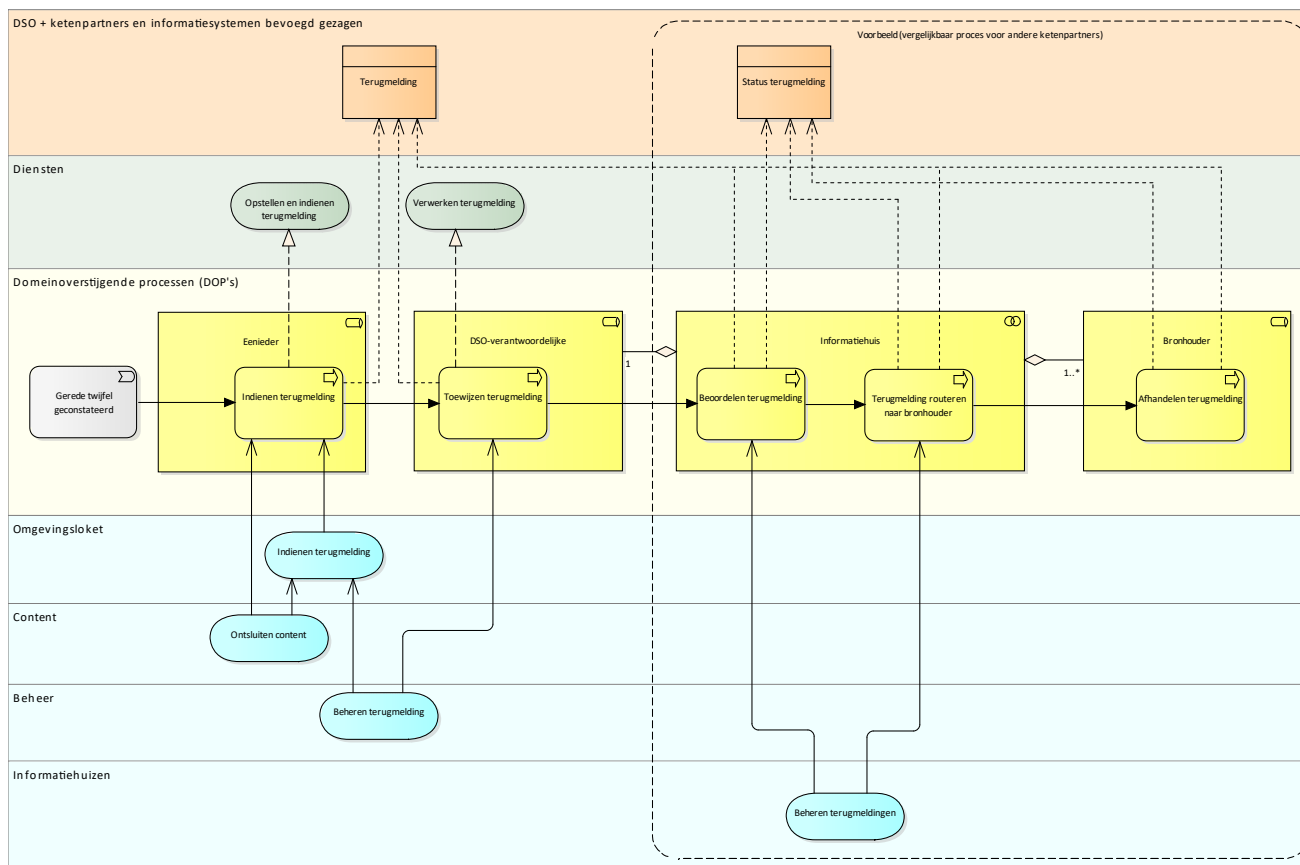
[Redacted content]

■ Afnemen Service met toegangsbeperking

[Redacted content]

# BF06: Terugmelden (ondersteunend)

De bedrijfsfunctie (ondersteunend) *Terugmelding* bevat de processtappen *Indienen terugmelding*, *Toewijzen terugmelding*, *Beoordelen terugmelding*, *Terugmelding routeren naar bronhouder* en *afhandelen terugmelding*.



Figuur 13: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

### Indienen terugmelding

Gegevens moeten aan de 3B's voldoen en zo betrouwbaar mogelijk zijn. Afnemers moeten bij het vermoeden van onjuiste gegevens dit terug kunnen melden. Via het proces Indienen terugmelding kunnen afnemers bij gerede twijfel een melding maken. De afnemer krijgt een uniforme en centrale 'ingang' voor relevante stelsel gegevens ten behoeve van terugmelden. Op Omgevingsdocumenten zelf wordt geen terugmeld functionaliteit geboden. Alle wijzigingen op Omgevingsdocumenten verlopen via normale het Awb proces. Ook het terugmelden naar de basisregistraties valt buiten scope van het DSO.

### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

- Eenieder

Burgers, bedrijven en overheidsorganisaties die iets willen in de fysieke leefomgeving. Specialisaties van eenieder zijn: initiatiefnemer, belanghebbende, bevoegd gezag, Rechtelijke macht en derde.

Eenieder stelt vragen aan het stelsel, doet een terugmelding indien hij vermoed dat gegevens niet juist zijn of meldt een storing.

#### ■ Eenieder

Burgers, bedrijven en overheidsorganisaties die iets willen in de fysieke leefomgeving. Specialisaties van eenieder zijn: initiatiefnemer, belanghebbende, bevoegd gezag, Rechtelijke macht en derde.

Eenieder stelt vragen aan het stelsel, doet een terugmelding indien hij vermoed dat gegevens niet juist zijn of meldt een storing.

### Diensten (Business Services)

#### ■ Opstellen en indienen terugmelding

### Inkomende gebeurtenissen (Business Events)

#### ■ Gereede twijfel geconstateerd (aanleiding)

Het moment waarop een gebruiker (Eenieder) gereede twijfel heeft over de juistheid van een gegeven en dit wil terugmelden.

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

#### ■ Terugmelding

Een melding van gereede twijfel over de inhoud van een informatieproduct. Een Terugmelding wordt ingediend via het "Digitaal Omgevingsloket" en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie. \* De Indiener kan de Terugmelding via het "Digitaal Omgevingsloket" raadplegen.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Indienen terugmelding

Het indienen van een terugmelding.

#### ■ Ontsluiten content

Lezen van content dat opgeslagen is in het CMS, bijvoorbeeld voor webpagina's, formulieren en helpfuncties.

## Toewijzen terugmelding

Vanuit centrale serviceorganisatie worden terugmeldingen toegewezen aan de aanleverende/verantwoordelijke ketenpartner(s) binnen het stelsel.

### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

- DSO-verantwoordelijke

De DSO-verantwoordelijke richt een DSO beheerorganisatie in welke de tactische en operationele beheerverantwoordelijkheid voor DSO uitvoert.

### Diensten (Business Services)

- Verwerken terugmelding

Zo snel mogelijk meldingen van gerede twijfel over gegevens te verwerken en door te melden naar de verantwoordelijke bronhouder(s).

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

- Terugmelding

Een melding van gerede twijfel over de inhoud van een informatieproduct. Een Terugmelding wordt ingediend via het "Digitaal Omgevingsloket" en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie. \* De Indiener kan de Terugmelding via het "Digitaal Omgevingsloket" raadplegen.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

- Beheren terugmelding

Diensten voor het beheren (invoeren, bewerken, toewijzen en volgen) van terugmeldingen.

## Beoordelen terugmelding

### Diensten (Business Services)

- Afhandelen terugmelding

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

- Status terugmelding

#### ■ Terugmelding

Een melding van gerede twijfel over de inhoud van een informatieproduct. Een Terugmelding wordt ingediend via het “Digitaal Omgevingsloket” en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie. \* De Indiener kan de Terugmelding via het “Digitaal Omgevingsloket” raadplegen.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Beheren terugmeldingen

Voorziening voor het beheren (invoeren, bewerken en volgen) van terugmeldingen.

## Terugmelding routeren naar bronhouder

### Diensten (Business Services)

#### ■ Afhandelen terugmelding

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

#### ■ Status terugmelding

#### ■ Terugmelding

Een melding van gerede twijfel over de inhoud van een informatieproduct. Een Terugmelding wordt ingediend via het “Digitaal Omgevingsloket” en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie. \* De Indiener kan de Terugmelding via het “Digitaal Omgevingsloket” raadplegen.

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Beheren terugmeldingen

Voorziening voor het beheren (invoeren, bewerken en volgen) van terugmeldingen.

## Afhandelen terugmelding

## Rollen proceseigenaren (Business Roles)

### ■ Bronhouder

Bestuursorganen en rechtspersonen die gegevens beschikbaar moeten stellen. Gegevens die voldoen aan de daarvoor vastgestelde vorm- en kwaliteitseisen.

## Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

### ■ Status terugmelding

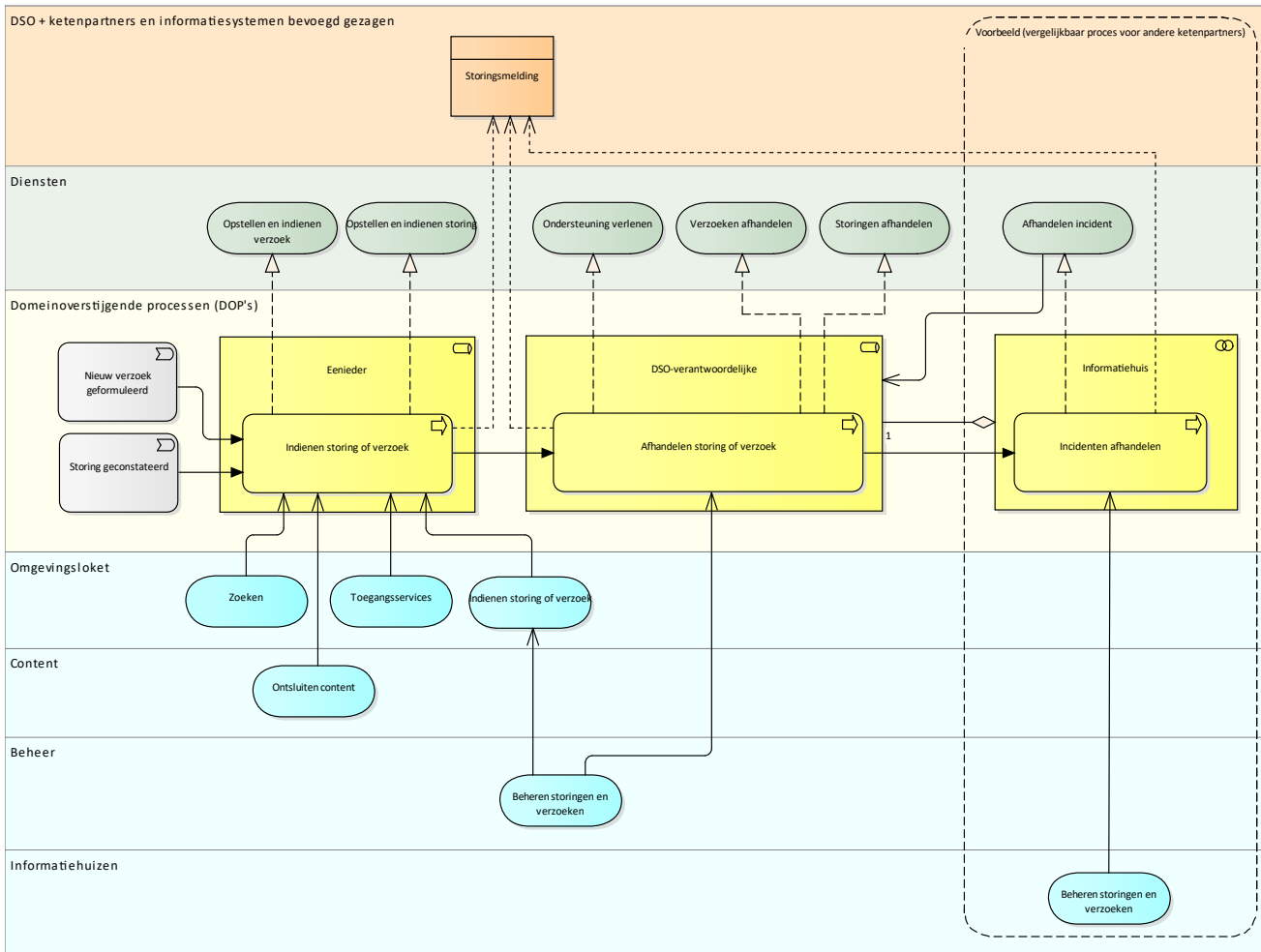
### ■ Terugmelding

Een melding van gereede twijfel over de inhoud van een informatieproduct. Een Terugmelding wordt ingediend via het "Digitaal Omgevingsloket" en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie. \* De Indiener kan de Terugmelding via het "Digitaal Omgevingsloket" raadplegen.

# BF07: Vraagsturing (ondersteunend)

De bedrijfsfunctie *Vraagsturing* gaat zowel over het vraaggestuurd doorontwikkelen van het stelsel als het afhandelen van storingen en verzoeken.

Het onderwerp vraagsturing is nog onvoldoende uitgewerkt en is als openstaand punt opgenomen in de uitwerking van de centrale service/regie organisatie.



Figuur 14: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

### Indienen storing of verzoek

Het stelsel werkt vraaggestuurd. Op basis van vragen, suggesties en klachten vanuit afnemers (initiatiefnemers, belanghebbenden en bevoegd gezag) past een Informatiehuis haar informatieproducten of toetsingsinstrumenten aan of definieert nieuwe. Op basis hiervan geeft zij opdracht om deze te realiseren. Het kan nodig zijn dat de bronhouders hiervoor de gegevensset wijzigen.

## Rollen proceseigenaren (Business Roles)

### ■ Eenieder

Burgers, bedrijven en overheidsorganisaties die iets willen in de fysieke leefomgeving. Specialisaties van eenieder zijn: initiatiefnemer, belanghebbende, bevoegd gezag, Rechtelijke macht en derde.

Eenieder stelt vragen aan het stelsel, doet een terugmelding indien hij vermoed dat gegevens niet juist zijn of meldt een storing.

## Diensten (Business Services)

### ■ Opstellen en indienen storing

De portalen bieden de gebruiker de mogelijkheid om storingen te melden aan de beheerorganisatie of een verzoek (om informatie) in te dienen bij de beheerorganisatie.

### ■ Opstellen en indienen verzoek

De portalen bieden de gebruiker de mogelijkheid om storingen te melden aan de beheerorganisatie of een verzoek (om informatie) in te dienen bij de beheerorganisatie.

## Inkomende gebeurtenissen (Business Events)

### ■ Nieuw verzoek geformuleerd (aanleiding)

Het moment waarop een gebruiker (Eenieder) een vraag of een wens heeft en dit wil doorgeven.

### ■ Storing geconstateerd (aanleiding)

Het moment waarop een gebruiker (Eenieder) een storing heeft geconstateerd en dit wil melden.

## Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

### ■ Storingsmelding

- \* Een melding van een (technisch) incident of verzoek.
- \* Een Storingsmelding wordt ingediend via het "Digitaal Omgevingsloket en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie.
- \* De Indiener kan de Storingsmelding via het "Digitaal Omgevingsloket" raadplegen.

## Applicatieondersteuning (Application Services)

### ■ Indienen storing of verzoek

Het indienen van een storing op het portaal of een verzoek om informatie.



#### ■ Ontsluiten content

Lezen van content dat opgeslagen is in het CMS, bijvoorbeeld voor webpagina's, formulieren en helpfuncties.

#### ■ Toegangsservices

Het verlenen van toegang tot services, Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmappen o.b.v. ID en autorisaties.

#### ■ Zoeken

Zoeken in content binnen het CMS, in Project-, Werk- en Samenwerkmappen (DMS) en in de catalogus

## Afhandelen storing of verzoek

Vanuit centrale serviceorganisatie worden storingen of verzoeken afgehandeld en toegewezen aan de aanleverende/verantwoordelijke ketenpartner(s) binnen het stelsel.

### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

#### ■ DSO-verantwoordelijke

De DSO-verantwoordelijke richt een DSO beheerorganisatie in welke de tactische en operationele beheerverantwoordelijkheid voor DSO uitvoert.

#### ■ DSO-verantwoordelijke

De DSO-verantwoordelijke richt een DSO beheerorganisatie in welke de tactische en operationele beheerverantwoordelijkheid voor DSO uitvoert.

### Diensten (Business Services)

#### ■ Ondersteuning verlenen

Verlenen van (inhoudelijke) ondersteuning op de in gebruik zijnde gebruikerstoepassingen.

#### ■ Storingen afhandelen

Zo snel mogelijk verstoringen in de IT-infrastructuur verhelpen teneinde zo snel mogelijk het normale/ gewenste niveau van IT-dienstverlening, zoals vastgelegd in SLA's, herstellen.

#### ■ Verzoeken afhandelen

Zo goed mogelijk gebruikersvragen en verzoeken beantwoorden, teneinde de dienstverlening te verbeteren (beter afstemmen op de behoefte).

#### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

##### ■ Storingsmelding

- \* Een melding van een (technisch) incident of verzoek.
- \* Een Storingsmelding wordt ingediend via het "Digitaal Omgevingsloket en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie.
- \* De Indiener kan de Storingsmelding via het "Digitaal Omgevingsloket" raadplegen.

#### Applicatieondersteuning (Application Services)

##### ■ Beheren storingen en verzoeken

Diensten voor het beheren (invoeren, bewerken, toewijzen en volgen) van storingen en verzoeken.

## Incidenten afhandelen

#### Diensten (Business Services)

##### ■ Afhandelen incident

#### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

##### ■ Storingsmelding

- \* Een melding van een (technisch) incident of verzoek.
- \* Een Storingsmelding wordt ingediend via het "Digitaal Omgevingsloket en vastgelegd door de Centrale serviceorganisatie.
- \* De Indiener kan de Storingsmelding via het "Digitaal Omgevingsloket" raadplegen.

#### Applicatieondersteuning (Application Services)

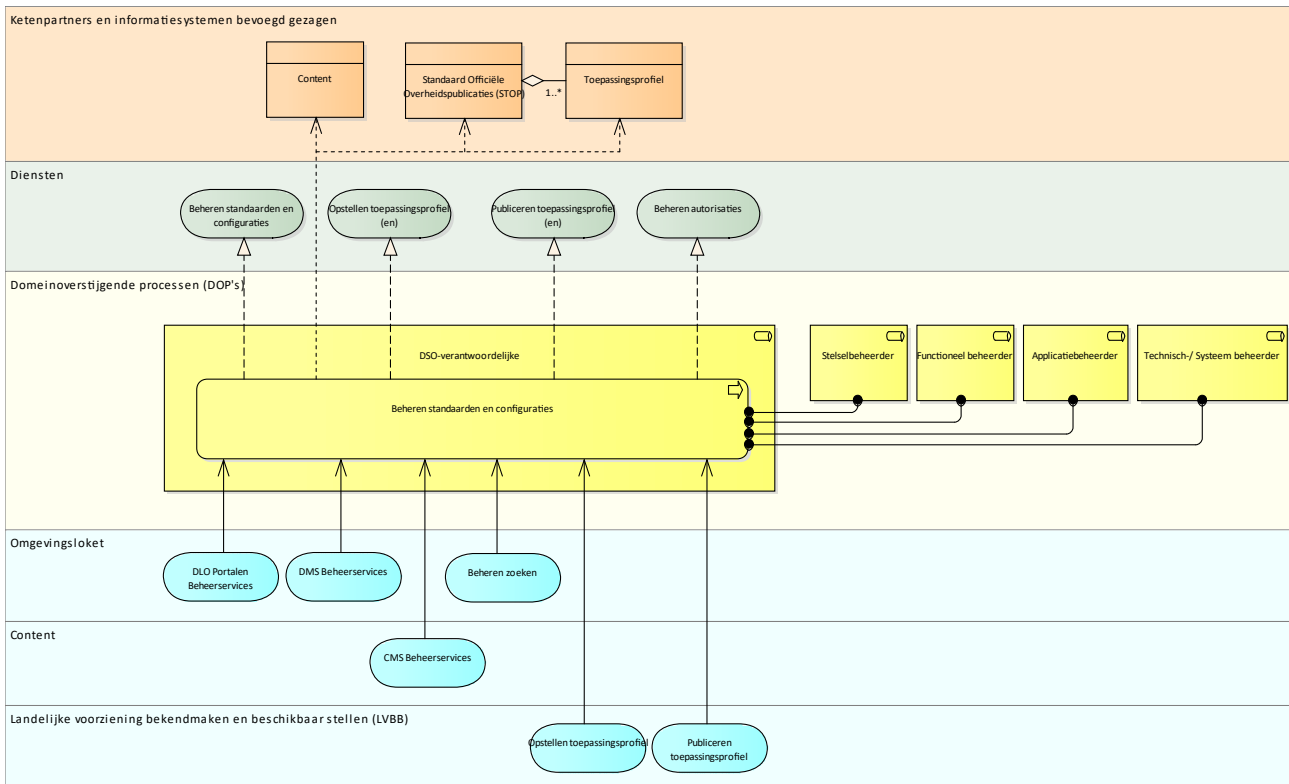
##### ■ Beheren storingen en verzoeken

Voorziening voor het beheren (invoeren, bewerken en volgen) van storingen en verzoeken.

# BF08: Beheren (ondersteunend)

Binnen de bedrijfsfunctie (ondersteunend) Beheer valt in ieder geval het proces Beheren standaarden en configuraties.

Het onderwerp beheer is nog onvoldoende uitgewerkt en is als openstaand punt opgenomen.



Figuur 15: Overzicht betrokken bedrijfsprocessen

## Bedrijfsprocessen (Business Processes)

### Beheren standaarden en configuraties

Vanuit centrale serviceorganisatie worden de stelselbrede standaarden en configuraties beheerd.

#### Rollen proceseigenaren (Business Roles)

- Applicatiebeheerder

Applicatiebeheerder van portaal, CMS en Samenwerken.

- DSO-verantwoordelijke

De DSO-verantwoordelijke richt een DSO beheerorganisatie in welke de tactische en operationele beheerverantwoordelijkheid voor DSO uitvoert.

- DSO-verantwoordelijke

De DSO-verantwoordelijke richt een DSO beheerorganisatie in welke de tactische en operationele beheerverantwoordelijkheid voor DSO uitvoert.

- Functioneel beheerder

Functioneel beheerder van portaal, CMS en Samenwerken.

- Stelselbeheerder

Beheerder van de landelijke voorziening DSO.

- Technisch-/ Systeem beheerder

Technisch/operationeel beheerder van portaal, CMS en Samenwerken.

### Diensten (Business Services)

- Beheren autorisaties

Beheren van de rechten op gebruikerstoepassingen, content en mappen.

- Beheren standaarden en configuraties

Beheren van de configuraties in de portalen, het CMS, het DMS (Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmappen) en de zoekoplossing.

- Opstellen toepassingsprofiel(en)

- Publiceren toepassingsprofiel(en)

### Gerelateerde bedrijfsobjecten (Business Objects)

- Content

Informatie die ontsloten wordt via de portalen en vanuit gebruikerstoepassingen die gestart worden binnen de portalen.

- Standaard Officiële Overheidspublicaties (STOP)

## ■ Toepassingsprofiel

### Applicatieondersteuning (Application Services)

#### ■ Beheren content

Beheren van content in het CMS:

- vaste teksten, bijvoorbeeld op de startpagina
- helpteksten, ook te benaderen vanuit formulieren
- nieuwsberichten
- beschrijvingen van Application Programming Interfaces (API's) voor softwareontwikkelaars
- afbeeldingen
- instructievideo's

#### ■ Beheren zoeken

Het configureren van de zoekoplossing.

Autorisatiebeheer Zoeken betreft het instellen van hoe autorisaties gekoppeld worden aan content waarbinnen gezocht wordt.

#### ■ CMS Beheerservices

Het configureren van het Content Management Systeem waarin de teksten op de website en het portaal, bepaalde formulieren en helpteksten worden beheerd. Bijvoorbeeld beheer van metagegevens of het instellen van een workflow ter ondersteuning van het redactieproces. Autorisatiebeheer CMS betreft het instellen van lees- en beheerrechten voor content binnen het CMS.

#### ■ DLO Portalen Beheerservices

Het configureren van de portalen Digitaal Loket Omgevingswet (DLO), DLO Beheerportaal en DLO ontwikkelaars.

- Configureren van (versies van) services.
- Plaatsen van formulieren op de juiste plaats binnen het portaal.
- Aan en uit zetten van gebruikerstoepassingen in de vorm van formulieren en services.
- Instellen servicepagina's bij niet beschikbaar zijn van bronnen of services.
- Configureren en beheren van foutmeldingen.
- Autorisatiebeheer Portaal: Het koppelen van gebruikerstoepassingen aan gebruikersrollen en instellen van beheerrechten voor de instellingen binnen de portalen

Daarnaast wordt de service door de portalen gebruikt om de configuratie te raadplegen.

#### ■ DMS Beheerservices

Het configureren van het Document Management Systeem waarin de Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmap worden beheerd. Bijvoorbeeld het bepalen van de metagegevens op basis waarvan een document aan een Samenwerkmap wordt gekoppeld. Autorisatiebeheer DMS betreft bijvoorbeeld het instellen van hoe autorisatie wordt gegeven voor Projectmappen, Werkmappen en Samenwerkmap.

■ Opstellen toepassingsprofiel

■ Publiceren toepassingsprofiel