



## Woorden en begrippenlijst

De verklarende woordenlijst bestaat uit 2 delen:

- a. termen en begrippen die inhoudelijk specifiek zijn voor *Bij Voorbeeld b.v.*
- b. termen en begrippen die gebruikt worden m.b.t. documentaties zoals Bizzknoweb.

In de kolom "datum & eigendom" staat de "eigenaar" of bron alleen vermeld voor zover dat voor die specifieke term van belang is.

U kunt een begrip vinden door te scrollen door de onderstaande tabel of door via "zoeken" [ CTR+F ] direct het gewenste woord te zoeken

### Woorden en begrippen die specifiek zijn voor Bij Voorbeeld b.v.

Woord/ begrip	Verklaring	Datum & eigendom
CCC	Afkorting voor Client Credit Commissie (bestaande uit manager Sales & Orderhandling, hoofd Credit management en de accountmanager van de betr. klant.	
werkdag	maandagen, dinsdagen, woensdagen, donderdagen en vrijdagen, met uitzondering van christelijke of nationale feestdagen.	

### Algemene termen en begrippen m.b.t. procesbeschrijvingen en gerelateerde zaken.

Begrippen op gebied van procesbeschrijvingen en bedrijfsdocumentatie, zoals die in deze documentatie gehanteerd worden. Ze zijn gekopieerd uit het algemene model BIZZKNOWEB.

(dus inhoudelijk niet specifiek voor onze organisatie, maar wel handzaam bij het hanteren van Bizzknoweb)

Woord/ begrip	Verklaring	Datum & eigendom
Act. / activiteit	Een onderdeel / stap uit een detail proces / procedure, die op 1 moment door 1 functionaris of gezamenlijk door meerdere functionarissen wordt uitgevoerd. Een activiteit is qua beschrijving moeilijk deelbaar zonder in instructies te vervallen. Om die reden wordt een activiteit ook wel gedefinieerd als eenheid van tijd, plaats, actor en handeling. zie ook detailproces.	
Administratieve Organisatie	AO of Administratieve Organisatie is een onderdeel van de bedrijfskunde. Letterlijk behelst het vakgebied / aandachtsgebied Administratieve Organisatie	

Woord/ begrip	Verklaring	Datum & eigendom
	<p>"de organisatie van administratieve processen", waarbij administratie dan gedefinieerd wordt als "het systematisch verzamelen en bewerken van gegevens".</p> <p>Deze administratieve processen hebben tot doel om bij te dragen tot het operationeel functioneren van de organisatie en het vervaardigen van informatie ten behoeve van de besturing (management informatie).</p> <p>In de praktijk ziet men vaak dat het aandachtsgebied (aspect) Interne Controle hierbij de nadruk krijgt.</p> <p>Anderzijds zijn er tendensen om het vak te verbreden tot bedrijfsvoering in het algemeen, omdat de strikte grens van administratieve processen geen handige afbakening is en men kostbare doublures met kwaliteitsborging, kennisbeheer, risicomangement, logistiek etc. wil vermijden.</p> <p>Het vak Administratieve Organisatie wordt vaak vereenzelvigd met 1 van haar producten, te weten de handleidingen, handboeken, of een op andere wijze gedocumenteerde vastlegging van de bedrijfsvoering. De relatie met kennisbeheer komt daarbij concreet naar voren.</p> <p>Indien de gedocumenteerde bedrijfsvoering tevens een geformaliseerd verander- en verbetermechanisme bevat, wordt daarmee het kwaliteitsbeheer concreet ondersteund.</p>	
Algemeen Proces	Dit zijn onderdelen van processen die in meerdere andere processen op dezelfde wijze voorkomen. Voor het gemak, maar ook om in de organisatie een gewenste uniformiteit te bewerkstelligen, beschrijven we ze maar één keer. In de processen waar ze een deel van uitmaken verwijzen we naar de algemene beschrijving.	
AO	afkorting voor Administratieve Organisatie	
Aspectgebied	<p>Een aandachtsgebied bij de inrichting van een organisatie. Voor bepaalde aandachtsgebieden hebben organisaties vaak eigen richtlijnen, waarmee bij de inrichting en latere veranderingen van de bedrijfsvoering rekening gehouden moet worden.</p> <p>Vaak worden dit ook beleidsgebieden genoemd.</p> <p>Voorbeelden zijn: ARBO, Veiligheid, Milieu, Interne Controle, Riscicomangement, PR, Financiën.</p>	
Bedrijfsvoering	Het georganiseerde geheel van processen, procedures, afspraken, beleid, activiteiten, faciliteiten, inrichtingscomponenten, die gezamenlijk en in samenhang zorgen voor het realiseren van de doelstelling van een organisatie en het voortbrengen van de producten en diensten.	
Beleid	<p>Regels en uitgangspunten waarvan besloten is dat ze voor het inrichten / uitvoeren van alle of bepaalde processen gelden. Er kan beleid geformuleerd zijn ten aanzien van bepaalde processen, maar ook per soort aspectgebied en per soort inrichtingscomponent.</p> <p>In Bizzknoweb zijn onze beleidsdocumenten die direct te maken hebben met ons doel / onze missie te vinden in de rubriek "Missie".</p> <p>De beleidsdocumenten die niet direct met ons doel hebben te maken, zoals de keuze voor bepaalde regels op het gebied van bijvoorbeeld huisvesting, zijn te vinden in de hoofdruubriek :Varia".</p> <p>zie ook aspectgebieden.</p>	

Woord/ begrip	Verklaring	Datum & eigendom
Bevoegdheid	De instemming van een hogere managementlaag om namens de organisatie beslissingen te nemen / verbintenissen aan te mogen gaan.	
Bizzknoweb	Een structuur en vorm en daarop gebaseerde templates voor het geheel en de diverse onderdelen van een digitaal handboek Bizzknoweb is ontwikkeld door Cinkel Office als onderdeel van haar diensten op het gebied van procesontwerp en –documentatie en kennisbeheer. Zie ook <a href="http://www.Bizzknoweb.com">www.Bizzknoweb.com</a> . De opzet van BOOKS is hiervan afgeleid	
Change proces (veranderen en verbeteren)	De activiteiten die nodig zijn om op gestructureerde wijze een verandering (liefst verbetering) door te voeren in de bedrijfsvoering, en in samen daarmee ook in de documentatie daarvan (zoals BOOKS).	
datum	zie versie	
detail proces (procedure)	zie proces	
DP	Afkorting voor Detail Proces	
GP	In de autowereld is dit de afkorting voor Grand Prix. In ons handboek is het de afkorting voor Globaal Proces.	
Globaal proces	zie proces	
Inrichtingscomponent / -soort	De inrichting van de bedrijfsprocessen bestaat op het concrete niveau uit diverse onderdelen / componenten. Vaak onderscheidt men de verschillende componenten naar aard en/of aanbieder. Voorbeelden: personeel; raadpleegbare bedrijfskennis; ICT -infra, -hardware en -softwaresystemen; huisvesting bouwkundig algemeen technische infrastructuur. meubilair machines, gereedschappen, specifiek technische infrastructuur (evt. naar soort); algemene ge- en verbruiksartikelen, huishoudelijke diensten; financiële middelen.  Vaak onderkennen we in een organisatie ook ondersteunende processen voor één of enkele van deze rubrieken. (het voorzien in en beheren van - .....).	
Handleidingen	Een handleiding / manual, is een document met uitleg of instructie voor het gebruik van een bepaald apparaat / software. In de kennisbank kan vanuit detailprocessen e.d. via een hyperlink hiernaar verwezen worden. Daarnaast zijn handleidingen (voor zover opgenomen in de kennisbank) ook altijd direct te benaderen via de rubriek Varia in het hoofdmenu.	
Instructie	zie Werkinstructie	
Klant	Een instantie buiten onze organisatie waar wij producten en diensten aan leveren In de meeste gevallen geeft een klant hiervoor een vergoeding.	

Woord/ begrip	Verklaring	Datum & eigendom
Leverancier	Een instantie waar wij goederen en diensten van betrekken. In de meeste gevallen betalen wij hiervoor een vergoeding.	
Matrix (structuur matrix)	In een structuurmatrix is een tabel. Hierin wordt de relatie aangegeven tussen processen en afdelingen. Boven de kolommen staan de afdelingsnamen en in de linker kolom de processen. Op de kruispunten tussen proces en afdeling staat met een letter (bijv. met de letters PROCADIS of de letters RASCI) aangegeven welk type rol of verantwoordelijkheid die afdeling heeft t.a.v. dat proces.	
Ondersteunend proces	<p>De bedrijfsprocessen die zorgen voor de levering van algemene ondersteunende producten en diensten / faciliteiten aan andere processen / afdelingen binnen de organisatie. Zie ook inrichtingscomponent.</p> <p>Bijna in elke organisatie voorkomende ondersteunende processen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het voorzien in en beheren van personeel;</li> <li>- het voorzien in en beheren van huisvesting;</li> <li>- het voorzien in en beheren van bedrijfskennis;</li> <li>- het voorzien in en beheren van automatisering;</li> </ul> <p>etc..</p> <p>Omdat ze in bijna alle organisaties voorkomen en daarin een zelfde soort relatie hebben met de primaire processen, hebben ze in bijna elke organisatie in grote lijnen dezelfde opzet en bieden ze mogelijkheden tot standaardisatie.</p>	
Ondersteunend product	Zie ondersteunend proces.	
Primaire grondstof	Goederen die ingekocht worden om verwerkt te worden tot eindproduct.	
Primair Proces	<p>De bedrijfsprocessen die zorgen voor de directe voortbrenging van de producten en diensten die we aan klanten verkopen</p> <p>Van zand tot klant, of van korrel tot borrel.</p> <p><i>De primaire processen zijn meestal redelijk specifiek voor een (type) organisatie, dit in tegenstelling tot de ondersteunende processen.</i></p>	
PROCADIS	<p>De letters van dit woord, kunnen in een matrix gebruikt worden om het type rol / de verantwoordelijkheid van een afdeling of functionaris aan te geven t.a.v. een bepaald proces.</p> <p>Kijk ook bij <b>de betekenis van de letters:</b></p>	
Procedure	Dit woord wordt vaak gebruikt in plaats van detailproces.	
Proces	<p>Een bundeling van activiteiten met een sterke samenhang en minimale relaties met een ander proces.</p> <p>Processen kunnen onderling weer gebundeld worden in een proces van een meer abstract niveau. Er ontstaat zo een piramide van processen, waarbij 1 proces op een bepaald niveau, op een niveau lager uiteenvalt in een aantal subprocessen.</p> <p>Hoeveel lagen men onderkend is afhankelijk van de omvang van het beschouwingsgebied.</p> <p>In het algemeen is het verstandig om een proces op te delen in 5 a 10 subprocessen. Zijn er meer nodig, dan is een tussenlaag te verkiezen.</p> <p>De laagste vorm van een proces is die waarbij nog verdere detaillering een opdeling in activiteiten zou betekenen. We zijn dan aanbeland op het niveau van een detailprocessen.</p>	

Woord/ begrip	Verklaring	Datum & eigendom
	<p>Een detailproces of procedure is een procesbeschrijving op het concrete niveau. Een detailproces bestaat meestal uit een reeks van 5 a 10 concrete activiteiten, waarbij ook de volgorde van uitvoering in de beschrijving gegeven wordt. De reeks activiteiten moet een voor de medewerkers en omgeving een herkenbaar begin en eind hebben.</p> <p>Van globale processen kunnen we meerdere lagen onderkennen (als een soort piramide. Van detailprocessen bestaat maar 1 abstractielaag.</p>	
Risico-analyse	<p>Een activiteit (die men evt. periodiek uitvoert) om te bepalen welke omstandigheden en gebeurtenissen een negatieve invloed kunnen hebben op het behalen van de bedrijfsdoelen en de continuïteit van de organisatie. Vervolgens neemt men dan maatregelen om die omstandigheden en gebeurtenissen te voorkomen / te vermijden, of om de negatieve gevolgen te verminderen. Dit leidt in veel gevallen tot een bijstelling van de bedrijfsvoering (zie ook het changeproces / veranderen en verbeteren).</p>	
Rol	<p>Soort verantwoordelijkheid die een functionaris of afdeling heeft t.o.v. een proces</p>	
Taak	<p>Een werkzaamheid die iemand of een afdeling moet doen of eindresultaat dat bereikt moet worden als onderdeel van de functie waar men inhoud aan geeft.</p>	
Versie datum dd-mm-jjjj	<p>De dag, maand en het jaar, waarop een concept of goedgekeurde versie van een document (en daarmee van de inhoud) aan anderen ter beschikking is gesteld. (zie ook versienummer) De versiedatum is een attribuut van het versienummer en moet geactualiseerd worden elke keer als er een nieuw versienummer bekend gesteld wordt.</p>	
Versienummer NN.nn	<p>Een nummer waarmee de status van een document wordt aangegeven, bestaande uit 1 of 2 cijfers, een punt, gevolgd door 1 a 2 cijfers. In BOOKS kunnen het versienummer en de versiedatum gevonden boven aan de eerste pagina van een document en in de voetregels van de 2<sup>e</sup> en volgende pagina's van een document. <i>Als we (bijvoorbeeld) een proces voor de eerste keer ontwerpen, dan gebruiken we daartoe de achtereenvolgens de concepten 0.1, 0.2, 0.3 etc. Zodra het laatste concept wordt onderkend als goed genoeg en formeel wordt goedgekeurd, dan wordt het laatste concept gepubliceerd als 1.0 (de eerste formele versie).</i> <i>Na enige tijd blijkt er een probleem te zijn, en er is de behoefte om de procedure te verbeteren. Bij die verbetering werken we vervolgens met de concepten 1.1, 1.2...etc. Gedurende dit verbeter proces, blijft versie 1.0 natuurlijk de formeel goedgekeurde en dus voor de dagelijkse operatie geldende versie Maar zodra concept 1.7 goed genoeg is om de volgende goedgekeurde versie te worden en de daarvoor verantwoordelijke keurt hem goed, dan maken we daarvan versie 2.0 (de tweede formele versie).</i> Elke keer als een versienummer verhoogd wordt (zowel de formele versies al de concepten), wordt ook de versiedatum geactualiseerd.</p>	
Werkinstructie	<p>Een uitvoerige en praktische beschrijving van hoe een bepaalde activiteit precies uitgevoerd moet worden, meestal in de gebiedende wijs, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; maak een zwart-wit fotokopie van uw rijbewijs;</li> <li>&gt; zet met rode balpen op de kopie het woord "origineel";</li> <li>&gt; berg de kopie op in het dashboard-kastje van uw auto;</li> </ul> <p>Naar een werkinstructie wordt vaak verwezen vanuit een detailproces, om een</p>	

Woord/ begrip	Verklaring	Datum & eigendom
	heel concrete en gedetailleerde wijze van uitvoering van een activiteit te bewerkstelligen, bijvoorbeeld om een zekere standaardisatie te bewerkstelligen.. In een werkinstructie kan weer verwezen worden naar handleidingen, formulieren, voorbeelden etc. .	
WI	Afkorting voor Werk-Instructie.	

### **Versiehistorie**

Versie	Datum	Status	Wijzigingen	Auteur
0.1	12-11-2020	1 <sup>e</sup> concept	Invulling en verbetering van het algemene deel van de woorden- en begrippenlijst.	Ate Smit