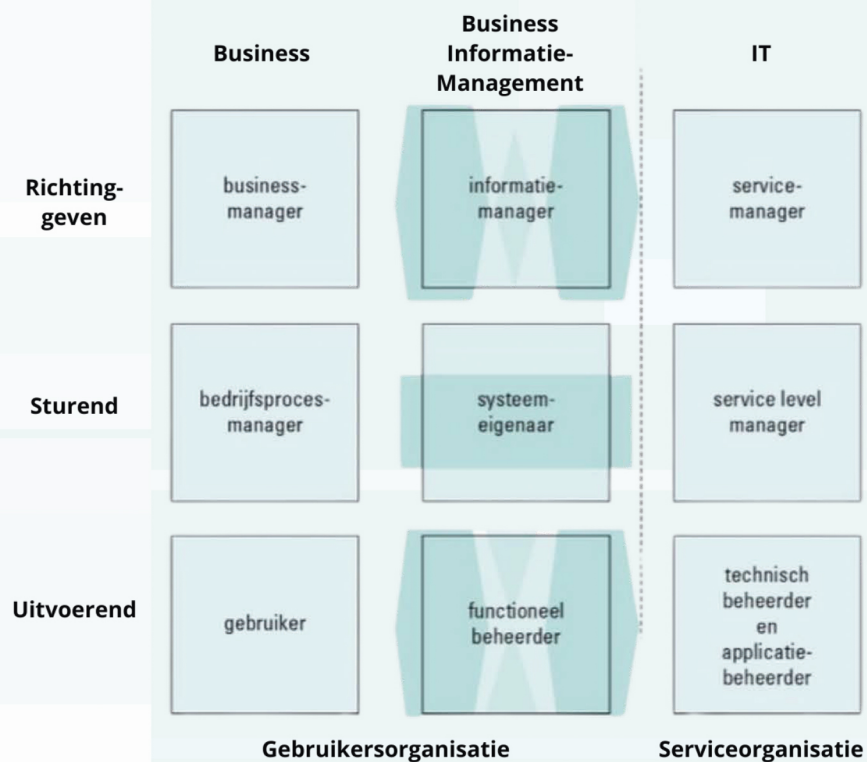


# BISL<sup>®</sup> Practitioner Courseware

4de editie

Jacinta Hall & Jasper Maas



BiSL® Practitioner  
Courseware - 4<sup>de</sup> editie

## **Colofon**

Titel: BiSL® Practitioner courseware – 4de editie

Auteurs: Jacinta Hall & Jasper Maas

Uitgever: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

ISBN Hard copy: 978 94 018 1128 6

Druk: Eerste druk, eerste oplage, december, 2023

Vormgeving: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

Copyright: © Van Haren Publishing 2023

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: [info@vanharen.net](mailto:info@vanharen.net)

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, verspreid, opgeslagen in een dataverwerkend systeem of openbaar gemaakt in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs en uitgever.

## Over deze courseware

Deze courseware is opgesteld door experts in het vakgebied van Business informatiemanagement, met veel praktijkervaring op het gebied van het produceren en verzorgen van trainingen. De input voor het materiaal bestaat uit bestaande publicaties en de ervaring en expertise van de auteur(s). Het materiaal sluit aan op de exameneisen van APMG en is tevens door APMG geaccrediteerd.

Het doel van de courseware is om de trainer en cursist maximaal te ondersteunen bij zijn of haar opleiding/cursus of voorbereiding op een examen. Het materiaal is modulair opgebouwd en sluit qua opbouw en volgorde aan op de hoofdstukindeling van het BiSL-frameworkboek en op de exameneisen van het BiSL Foundation-examen van APMG.

Om de trainer en deelnemer van de training optimaal te ondersteunen in de beheersing van de theorie, zijn er oefenexamens, opdrachten en uitwerkingen toegevoegd aan het materiaal. Tevens zijn discussievragen opgenomen waarin veelal een verwijzing is opgenomen naar de eigen ervaringen van de cursisten om zo de vertaling van praktijk naar theorie te maken, waardoor de leerstof mogelijk beter "landt".

Waar van toepassing en noodzakelijk voor het Foundation-examen wordt in de sheets verwezen naar de bijbehorende literatuur, waarin de cursist additionele informatie kan vinden over een bepaald onderwerp. Op alle pagina's is voldoende ruimte opengelaten voor het maken van persoonlijke aantekeningen. Er zijn dus geen aparte notitiepagina's opgenomen.

Dit courseware-pakket is compleet, en het biedt voldoende vrijheid aan de trainer om in zijn verhaal af te wijken van de opbouw van de sheets ofwel om niet alle sheets of opdrachten te behandelen. En hopelijk voegt de trainer eigen ervaringen en voorbeelden toe! De cursist heeft altijd zelf de mogelijkheid deze onderwerpen in eigen tijd nogmaals door te nemen. Dit wordt eenvoudig gemaakt doordat deze courseware en het BiSL-frameworkboek dezelfde structuur hebben.

De laatste module bevat enkele tips en trucs voor het examen. Daarmee vormt deze courseware, samen met het frameworkboek, de perfecte combinatie om de theorie eigen te maken en goed te begrijpen.

## Andere uitgaven van Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven op gebied van Best Practices, methodes en standaarden in de volgende vier domeinen:

- IT en IT Management
- Architectuur (Enterprise en IT)
- Business Management en
- Project Management

Van Haren Publishing publiceert ook voor organisaties en bedrijven zoals: ASLBiSL Foundation, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen zijn (per domein):

### **IT and IT Management**

ABC of ICT  
ASL®  
CATS  
CM®  
CMMI®  
COBIT®  
e-CF  
ISO/IEC 20000  
ISO/IEC 27001/27002  
ISPL  
IT4IT®  
IT-CMF™  
IT Service CMM  
ITIL®  
MOF  
MSF  
SABSA  
SAF  
SIAM™  
TRIM  
VeriSM™

### **Enterprise Architecture**

ArchiMate®  
GEA®  
Novius Architectuur  
Methode  
TOGAF®

### **Business Management**

BABOK® Guide  
BiSL® and BiSL® Next  
BRMBOK™  
BTF  
EFQM  
eSCM  
IACCM  
ISA-95  
ISO 9000/9001  
OPBOK  
SixSigma  
SOX  
SqEME®

### **Project Management**

A4-Projectmanagement  
DSDM/Atern  
ICB / NCB  
ISO 21500  
MINCE®  
M\_o\_R®  
MSP®  
P3O®  
PMBOK® Guide  
Praxis®  
PRINCE2®

Voor de meest recente informatie over VHP uitgaven, bezoek onze website:  
[www.vanharen.net](http://www.vanharen.net).

## Inhoudsopgave

	<i>--- Diaanummer</i>	<i>--- Paginaanummer</i>
Diagram Zelfreflectie		6
Agenda		8
Syllabus		9
<b>Dag 1:</b>	(2)	27
Business informatiemanagement (BIM)	(9)	31
3 typen van beheer	(12)	32
Negenvlakmodel	(14)	33
Andere frameworks en vakgebieden	(19)	36
<b>Dag 2:</b>	(36)	44
Gebruiksbeheer	(38)	45
Verbindende processen op uitvoerend niveau	(47)	50
Functionaliteitenbeheer	(49)	52
<b>Dag 3:</b>	(62)	57
Sturende processen	(64)	58
Richtinggevende processen	(73)	63
Technieken	(74)	63
Oefenexamen info		72

## Diagram Zelfreflectie op begrip

Met deze diagram kun je je kennis en begrip van het materiaal evalueren. Vul hem in om te kijken hoe je ervoor staat. Om voor het examen te slagen zou je ernaar moeten streven om in het bovenste gedeelte van niveau 3 uit te komen. Wil je echt een pro worden? Richt je pijlen dan op niveau 4. Je algemene niveau van begrip zal natuurlijk de leercurve volgen. Daarom is het belangrijk dat je op ieder moment van de training weet waar je zit in het diagram en dat je aandacht besteedt aan de knelpunten. Op basis van je positie in de diagram Zelfreflectie op begrip, kun je de voortgang van je eigen training evalueren.

<i>Niveau van begrip</i>	<i>Voor de training (voorkennis)</i>	<i>Training Deel 1 (1<sup>ste</sup> helft)</i>	<i>Training Deel 2 (2<sup>de</sup> helft)</i>	<i>Nadat je het boek hebt doorgenomen en hebt gestudeerd</i>	<i>Nadat je de oefeningen en het proefexamen gemaakt hebt</i>
<i>Niveau 4 Ik kan de inhoud begrijpen en toepassen.</i>					
<i>Niveau 3 Ik snap het! Ik zit op de goede weg</i>					<i>Klaar voor het examen!</i>
<i>Niveau 2 Ik begrijp het bijna. Ik zou nog wat oefening kunnen gebruiken.</i>					
<i>Niveau 1 Ik leer, maar begrijp het nog niet echt.</i>					

(Diagram Zelfreflectie op begrip)

Noteer welke knelpunten je nog tegenkomt zodat je ze zelf of met je trainer kunt oplossen. Evalueer daarna met behulp van het diagram of je beter begrijpt waar je staat op de leercurve.

## Probleemoplossing

*Knelpunt:*

*Onderwerp:*

---

Deel 1

---

---

---

Deel 2

---

---

---

Nadat je het boek hebt  
doorgenomen en hebt  
gestudeerd

---

---

Nadat je oefeningen  
en het proefexamen  
gemaakt hebt

---

---

---



# Agenda BiSL Practitioner

Tweedaagse variant:

---

## Dag 1

---

Module 1: Business informatiemanagement (BIM)

Module 2: 3 typen van beheer

Module 3: Negenvlaksmodel

Module 4: Functioneel Beheerder

Module 5: Andere frameworks en vakgebieden

Module 6: Gebruiksbeheer

Module 7: Wijzigingenbeheer

---

## Dag 2

---

Module 8: Functionaliteitenbeheer

Module 9: Voorbereiden transitie

Module 10: Transitie

Module 12: Sturende processen

Module 13: Richtinggevende processen

Module 14: Technieken

Module 15: Casus

Examenvoorbereiding

---

**Syllabus**  
**BISL® Practitioner**  
Op basis van de 4<sup>de</sup> editie.



**Version 2.0**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, gedistribueerd, opgeslagen in een gegevensverwerkingsysteem of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Dit materiaal bevat diagrammen en teksten gebaseerd op BISL®.

BiSL® is een geregistreerd handelsmerk van de [Van Haren Group](#).

Alle namen van merken, bedrijven en producten worden uitsluitend gebruikt voor identificatiedoeleinden. Het kunnen handelsmerken zijn die het exclusieve eigendom zijn van hun respectieve eigenaars.

Introductie .....	4
De syllabus.....	4
De Business Information Services Library (BISL® 4).....	4
Verenigingsactiviteiten .....	4
BISL® Certificeringslevels .....	5
BISL® Practitioner examen.....	6
Praktische informatie.....	6
Leerdoelen BISL® Practitioner Certificering.....	7
Examenstructuur .....	7
Examen specificatie .....	8
1. Business informatiemanagement en de organisatie .....	8
2. Andere frameworks en vakgebieden.....	8
3. Uitvoering van BiSl processen.....	9
4. Sturen en richting geven in gebruik van bisl in de praktijk .....	11
5. Methodes, modellen en technieken.....	11
Belangrijke termen en concepten.....	12
Literatuur.....	16
Examen regelgeving.....	17
Algemene regels.....	17

# Introductie

## De syllabus

Het doel van de syllabus is een basis te bieden voor de accreditatie van personen die betrokken zijn bij BISL. De syllabus schetst de leerdoelen gerelateerd aan het gebruik van BISL en beschrijft de vereisten en criteria waaraan een kandidaat wordt geacht te voldoen.

De doelgroepen van deze syllabus zijn:

- Geaccrediteerde Opleidingsorganisaties/ Geaccrediteerde Onderwijspartners

De syllabus helpt Opleidingsorganisaties bij het opstellen van examens en het beoordelingskader ervan.

- Examenkandidaten

Examenkandidaten begrijpen na het lezen van deze syllabus welke kennis van hen bij het BISL® 4 Practitioner Examen verwacht wordt. Daarnaast krijgen ze tips over hoe zich voor te bereiden op het examen en inzicht in de waarde van het examen.

Details over de examenstructuur en -inhoud zijn gedocumenteerd in het BISL® Practitioner examen structuur in dit document en het voorgaande niveau in de BISL® Foundation syllabus.

De syllabus voor het Practitioner -niveau examen is gebaseerd op het boek getiteld De functioneel beheerder en BISL®' dat in 2024 in het Nederlands is gepubliceerd (ISBN: 978 94 018 1167 5) door Van Haren Publishing.

De producten zijn te koop via de webshop van de Van Haren Group ([www.vanharen.store](http://www.vanharen.store)).

## De Business Information Services Library (BISL® 4)

De Business Information Services Library (BiSL®) biedt sturingsmogelijkheden voor het domein van bedrijfsinformatiemanagement (BIM). BIM omvat proactief beheer, onderhoud en ondersteuning van zowel de geautomatiseerde als niet-geautomatiseerde informatievoorziening. BIM vertegenwoordigt de gebruikersorganisatie die gebruik maakt van deze informatievoorziening. Het neemt het eigendom van de informatiesystemen op zich en draagt de verantwoordelijkheid voor de volledige informatievoorziening binnen de organisatie.

## Verenigingsactiviteiten

De [KNVI Interessegroep voor Open Standaarden](#) heeft de verenigingsactiviteiten van de voormalige ASL BiSL Foundation overgenomen (2022).

De Open Standaarden groep van KNVI richt zich met name op het initiëren van nieuwe ontwikkelingen en het [organiseren van activiteiten](#) voor het vakgebied van Informatiemanagers en functioneel beheer.

In samenwerking met de BiSL uitgever ([Van Haren Group](#)), zijn er [diverse nieuwe BiSL producten ontwikkeld](#), waaronder ook een [Informatiemanagement Career Path](#) dat aansluit op verschillende Beste practice certificeringen die een relatie hebben met Business Informatie Management en functioneel beheer.

## BISL® Certificeringslevels

Het BISL® certificeringsprogramma kent drie verschillende niveaus: Foundation, Practitioner en Specialist. De invulling van de verschillende certificeringen wordt gecoördineerd door Van Haren Certify in samenwerking met de KNVI Interessegroep voor Open Standaarden, waarmee de verdere ontwikkeling van professionals binnen het vakgebied wordt gewaarborgd. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende BiSL® certificeringen:

1e niveau	BISL® Foundation	De BISL® Foundation certificering biedt professionals de kennis van het BiSL-framework voor Business Informatiemanagement (BIM) . Hiermee zijn ze in staat om BIM-processen in de praktijk te herkennen en te analyseren. Leerdoelen omvatten het begrijpen van BiSL® processen en terminologie en het voorbereiden op het BiSL® Foundation examen.
2e niveau	BISL® Practitioner	De BiSL® Practitioner certificering bouwt voort op het BiSL® Foundation niveau, waarbij de focus verschuift van theorie naar de praktische implementatie van het BiSL® raamwerk binnen organisaties. Leerdoelen omvatten het toepassen van de BiSL® theorie voor organisatorische verbetering van BIM , het kennismaken van praktische toepassingsmogelijkheden, het inrichten en verbeteren van BIM-processen met behulp van BiSL en het voorbereiden op het BiSL® Practitioner examen.
3e niveau	BIM Strategisch specialist	Deze kwalificatie wordt toegekend als iemand naast BiSL Foundation en Practitioner, ook nog DID foundation of de ITIL 4 Leader: Digital & IT Strategy certificatie in bezit heeft. Hiermee toont een professional aan dat hij of zij naast operationeel en tactisch ook in het strategisch domein van BIM en functioneel beheer vaardig is en daarmee kan fungeren als BIM Strategisch specialist.
3e niveau	BIM verander specialist	Deze kwalificatie wordt toegekend als iemand naast BiSL Foundation en Practitioner, ook een bijpassende agile certificering in bezit heeft. Hiermee toont een professional aan dat hij of zij naast BIM, een organisatie kan helpen in een snel veranderende wereld en daarmee fungeren als BIM Veranderspecialist. Erkende agile/Scrum certificeringen kunnen geraadpleegd worden op de <a href="#">Informatiemanagement Career Path</a> .
3e niveau	BIM Service specialist	Deze kwalificatie wordt toegekend als iemand naast BiSL Foundation en Practitioner, ook een bijpassende IT Service Management certificering in bezit heeft. Hiermee toont een professional aan dat hij of zij een organisatie niet alleen kan helpen met een BIM (vraag) maar ook de verbinding kan maken met Service Management (aanbod). Daarmee kan hij of zij fungeren als BIM service Specialist. Erkende ITSM certificeringen kunnen geraadpleegd worden in de <a href="#">Informatiemanagement Career Path</a>
3e niveau	Data & Informatiemanagement specialist	Deze kwalificatie wordt toegekend als iemand naast BiSL Foundation en Practitioner ook een bijpassende IT Data Management of Analyse certificering in bezit heeft. Hiermee toont een professional aan dat hij of zij een organisatie niet alleen kan helpen met BIM, maar ook met het omzetten van data in informatie. Daarmee kan hij of zij fungeren als Data & Informatiemanagement specialist. Erkende ITSM certificeringen kunnen geraadpleegd worden in de <a href="#">Informatiemanagement Career Path</a>
3e niveau	BIM Contract specialist	Deze kwalificatie wordt toegekend als iemand naast BiSL Foundation en Practitioner ook een bijpassende Contract Management certificering in bezit heeft. Hiermee toont een professional aan dat hij of zij een organisatie niet alleen kan helpen met BIM, maar ook kan zorgen dat afspraken met business partners effectief en correct worden nageleefd. Daarmee kan deze functionaris optreden als BIM CM specialist. Erkende CM certificeringen kunnen geraadpleegd worden in de <a href="#">Informatiemanagement Career Path</a>

## BISL® Practitioner examen

Om het BISL® Practitioner Certificaat te behalen, moet de deelnemer geslaagd zijn voor het BISL® Practitioner examen. De examenprocedure wordt in deze sectie uitgelegd.

### Praktische informatie

De deelnemer moet slagen voor een meerkeuze-examen waarin zijn kennis van BISL wordt getest.

Een examenkandidaat krijgt toegang tot de online examenomgeving en moet binnen 60 minuten 40 meerkeuzevragen beantwoorden. De kandidaat moet 65% van de vragen correct beantwoorden (dus ten minste 26 van de 40 vragen) om te slagen. Elke vraag heeft vier mogelijke antwoorden waarvan er één het juiste antwoord is.

De kandidaat ontvangt het resultaat direct na het examen. Toegang tot het certificaat wordt (digitaal) verleend zodra de kandidaat geslaagd is.

Aantal vragen:	40
Tijd (minuten) voor het examen:	60 minuten
% minimaal slaagpercentage	65% (26)
Open/gesloten boek:	Gesloten
Taal:	Nederlands en Engels.
Examenvorm:	Persoonlijk en online
Type vragen:	Meerkeuze (mini-cased based vragen)

Registratie voor het examen kan gedaan worden door een deelnemercertificaat te kopen bij: [www.vanharen.nets.methode/bisl](http://www.vanharen.nets.methode/bisl).

### Leerdoel classificatie

De BISL® Practitioner certificering volgt de Bloom levels 1, 2 en 3.

Volgens de Bloom Taxonomie houdt dat het volgende in:

1. Onthouden: de cursist wordt getest op de volgende vaardigheden: het herkennen en onthouden van feiten, termen, basale concepten of antwoorden op vragen zonder de context precies te begrijpen.
2. Begrijpen: De cursist wordt getest op de volgende vaardigheden: het laten zien van begrip van feiten en ideeën, door te organiseren, te vergelijken of uitleg te geven.
3. Toepassen: De cursist kan informatie in een andere context gebruiken. dat betekent: bewerkstelligen, uitvoeren, gebruiken of toepassen.

## Leerdoelen BISL® Practitioner Certificering

In deze sectie kunt u lezen hoe het BISL-examen is gestructureerd en op welke onderwerpen u als kandidaat wordt getoetst. Het is ook een hulpmiddel dat u kunt gebruiken om u voor te bereiden op het examen.

Na een succesvolle certificering in BISL® Practitioner heeft een professional aangetoond dat:

- Hij of zij beschikt over de basisvaardigheden en kennis van functioneel management en dit uit kan voeren op operationeel en tactisch niveau.
- Hij of zij kan reflecteren op de theorie om het werk van functioneel management efficiënt en effectief uit te voeren.

### Examenstructuur

De examenspecificaties beschrijven de onderwerpen in de leerstof van het BISL® Practitioner examen, en hun relatieve belang. Tijdens het examen kunnen vragen gesteld worden over de volgende onderwerpen.

Module		Bloom	Exam coverage
1	Business informatiemanagement en de organisatie	1+2	15%
1.1	Typen beheer		
1.2	wat wordt van functioneel beheer verwacht		
2.0	Andere frameworks en vakgebieden	1 + 2 + 3	20%
2.1	Business Informatie Management		
2.2	IT Service Management		
2.3	Strategisch Business Informatie Management		
2.4	Architectuur		
2.5	Agile		
3	De uitvoerende BiSL processen in de praktijk	1 + 2+3	35%
3.1	Ondersteunen van het gebruik		
3.2	Vernieuwen van de informatievoorziening		
3.3	Veranderen		
3.4	Verbindende processen toevoegen		
4	Sturen en Richtinggeven in het gebruik van BiSL in de Praktijk	1 + 2 +3	20%
4.1	Sturende laag		
4.2	Strategie/ kaders		
5	Methodes modellen en technieken	1 + 2	10%
5.1	IDEF0		
5.2	use cases		
5.3	Activiteiten modelleren		
5.4	Business process modeling		
5.5	Modelleren		
5.6	Testen		



## Examen specificatie

Hieronder treft u de examenspecificatie van de onderwerpen die behandeld worden in het examen. In de bovenstaande examenstructuur kunt u het Bloom-niveau per onderwerp vinden, alsook hoeveel een onderwerp getoetst wordt.

Achter iedere examenspecificatie staat een referentie naar de officiële literatuur: *De functioneel beheerder en BiSL® - 2de herziene druk, ISBN: 9789401811675*.

### 1. Business informatiemanagement en de organisatie

- Van key user tot functioneel beheerder ..... 3
- Aan de vraagzijde ..... 4
  - Drie typen van beheer ..... 4
  - Frameworks en best practices ..... 8
  - Rollen voor beheer..... 9
- Wat wordt van de functioneel beheerder verwacht? ..... 11
  - Contacten van de functioneel beheerder..... 12
  - Competenties van de functioneel beheerder..... 14
- Afsluiting en kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)..... 16

### 2. Andere frameworks en vakgebieden

- Procesmanagement ..... 22
  - Procesbeschrijving..... 24
  - Organisatie en processen..... 25
  - Procesrollen..... 26
  - Invoeren procesbenadering ..... 26
- BISO, framework voor business informatiemanagement ..... 27
  - Introductie..... 27
  - Uitvoerende processen ..... 30
  - Sturende processen. .... 32
  - Richtinggevende processen..... 34
  - Opmerkingen..... 40
- ITIL, framework voor IT-servicemanagement ..... 41
- Digital Information Design (DID) ..... 43
- Architectuur en TOGAF ..... 45
- Agile en frameworks ..... 47
- BISO en de relatie met andere frameworks..... 49
  - ITIL en BISO..... 49
  - Digital Information Design (DID) en BISO ..... 50
  - Architectuur en BISO ..... 51
  - Agile en BISO..... 51
  - Privacy en BISO..... 53

### 3. Uitvoering van BiSI processen

○ Gebruikersondersteuning .....	55
▪ Call-afhandeling.....	57
▪ Relatie tussen de organisatie van BIM en ▪ Gebruikersondersteuning .....	58
○ Beheer bedrijfsinformatie .....	59
○ Operationele IT-aansturing.....	63
○ Operationele ketenafstemming.....	66
○ Wijzigingenbeheer .....	68
○ Transitie.....	75
○ Kritieke prestatie-indicatoren .....	77
○ De levenscyclus van informatiesystemen.....	82
▪ Betrokkenheid business informatiemanagement .....	86
▪ Veranderaanpak.....	87
○ Specificeren.....	92
○ Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening.....	101
○ Toetsen en testen.....	104
○ Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)	
○ Projectaanpak.....	116
○ Agile-aanpak.....	120
○ Releasematig werken .....	123
▪ Aanleiding releasematig werken .....	123
▪ Gevolgen releasematig werken .....	124
▪ Voordelen releasematig werken.....	125
▪ Releasecategorieën en releasetypen .....	126
▪ Opmerkingen.....	127
○ Een standaardpakket kiezen .....	128
▪ Selectieproces.....	130
▪ Pakket inrichten.....	130
○ Andere opties dan standaardpakketten .....	131
▪ Buiten de deur ontwikkelen en beheren.....	131
▪ Afnemen van een service .....	131
▪ Bedrijfsprocessen in plaats van IT aanpassen.....	132
▪ Uitbesteden van ondersteunende processen .....	132
▪ Bedrijfsprocessen outsourcen en afnemen 'as a service' .....	132
○ Gebruikersondersteuning .....	134
▪ Eerste contact met gebruikers.....	134
▪ De verschillende contactpunten (zogenaamde touchpoints) met gebruikers.....	135
▪ Typen service desk.....	138
▪ Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	138

○	Beheer bedrijfsinformatie .....	139
▪	De praktijk.....	139
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	140
○	Operationele ketenafstemming.....	140
▪	De praktijk.....	140
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	141
○	Operationele IT-aansturing.....	141
▪	De praktijk.....	142
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	143
○	Wijzigingenbeheer .....	143
▪	Afhandeling van een wijzigingsverzoek.....	144
▪	Typen van wijzigingen.....	146
▪	De besluitvorming.....	146
▪	De (IT)-leverantie.....	148
▪	Standaard IT-oplossingen in vergelijking met maatwerk.....	148
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	149
○	Specificeren.....	149
▪	De praktijk.....	149
▪	De specificaties.....	151
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	151
○	Vormgeven van niet-geautomatiseerde IV .....	151
▪	Wat is de niet-geautomatiseerde Informatievoorziening.....	151
▪	De praktijk.....	152
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	152
○	Toetsen en testen.....	153
▪	De praktijk.....	153
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	154
○	Vorbereiden transitie .....	154
▪	De praktijk.....	154
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	156
○	Transitie.....	156
▪	De praktijk.....	156
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	157

#### 4. Sturen en richting geven in gebruik van bisl in de praktijk

○	Behoeftemanagement.....	161
▪	De praktijk.....	161
▪	De specifieke resultaten.....	162
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	162
▪	Planning & control.....	162
▪	De praktijk.....	162
▪	De specifieke resultaten.....	163
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	163
○	Financieel management.....	163
▪	De praktijk.....	163
▪	De specifieke resultaten.....	164
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	165
○	Contractmanagement.....	165
▪	De praktijk.....	165
▪	De specifieke resultaten.....	166
▪	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk? .....	167
○	De richtinggevende processen.....	167
▪	De praktijk.....	167
▪	Digital Information Design (DID).....	168

#### 5. Methodes, modellen en technieken

○	Procesmodellering met IDEF0.....	172
○	Functionele eisen modelleren met use cases.....	177
○	Activiteiten modelleren .....	181
○	Business process modeling.....	185
○	Modelleren van klassen .....	187
○	Toestanden van objecten modelleren .....	192
○	Gegevens modelleren met entiteiten en relaties.....	195
○	Systeemprocessen modelleren met data flows.....	199
○	Testvormen.....	203
▪	Structuurtests.....	204
▪	Functionele tests.....	207
○	Testspecificatietechnieken.....	209

## Belangrijke termen en concepten

De BISL<sup>®</sup> 4de editie Practitioner Certificatie heeft in de onderstaande lijst een aantal kernbegrippen, concepten en definities uitgewerkt. Deze definities kun je gebruiken als ondersteuning en verduidelijking van de onderwerpen van het examen.

Let op! Leer je alleen deze termen, dan ben je waarschijnlijk niet voldoende voorbereid om voor het examen te slagen.

### **Applicatie**

Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit applicatieprogrammatuur, applicatie gebonden gegevens, de (fysieke) opslagstructuren waarin deze gegevens zijn ingebed en de bijbehorende documentatie.

### **Applicatiearchitectuur**

De structuur en samenhang van de (geautomatiseerde) informatiesystemen.

### **Applicatiemanagement**

Dienstverlening die gericht is op het beheer, onderhoud en vernieuwing van applicaties.

### **ASL (Application Services Library)**

Public domain standaard voor uitvoering en inrichting van applicatiemanagement.

### **Automatiseringsplan**

Een uitwerking van het informatieplan naar concrete invulling middels automatiserings- of I(C)T-projecten, inclusief beschrijving en allocatie van benodigde middelen en IT-dienstverleners inclusief een projectenplanning.

### **Beheerdomein**

Specifiek aandachtsgebied binnen het totale veld van het beheer van informatievoorziening. Binnen het totale beheer van informatievoorziening worden drie beheerdomeinen onderkend: IT-infrastructuurmanagement, applicatiemanagement en business informatiemanagement.

### **Business**

Zie gebruikersorganisatie.

### **Businessmanagement**

Het management binnen de gebruikersorganisatie dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen. Informatievoorziening ondersteunt deze bedrijfsprocessen of voert delen hiervan uit.

### **Business unit**

Een zelfstandig onderdeel van een organisatie met een eigen resultaatverantwoordelijkheid.

### **Eindgebruiker**

De individuele medewerker binnen de gebruikersorganisatie die voor de uitvoering van zijn werk gebruik maakt van een informatiesysteem of andere onderdelen van de informatievoorziening.

### **Exploitatiearchitectuur**

Een beschrijving van de gebruikte technische infrastructuur ten behoeve van de exploitatie van de applicatie.

### **Gebruikersorganisatie**

De organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen die door de informatievoorziening ondersteund worden. Deze organisatie omvat zowel de eindgebruikers als het middelmanagement en het hoger management binnen deze organisatie. Een veel gebruikt synoniem voor gebruikersorganisatie is *business*.

### **IT-dienstverleners**

De partij of partijen die de diensten, projecten of producten levert of leveren die noodzakelijk zijn voor de realisatie, exploitatie, beheer, onderhoud of vernieuwing van de geautomatiseerde informatievoorziening. Een IT-dienstverlener binnen dit boek kan zowel bestaan uit een (of meer) externe partij(en) als een (of meer) interne partij(en), bijvoorbeeld de interne automatiseringsafdeling van de organisatie.

### **Informatiearchitectuur**

Richtlijnen en principes voor de structurering en realisatie van de informatievoorziening en overzicht en samenhang van de functionele informatievoorziening en opdeling ervan in onderliggende informatiedomeinen.

### **Informatiebeheergebied**

Een specifiek aspectgebied binnen de gebruikersorganisatie met een eigen bedrijfsproces, procesinrichting, proceskenmerken en eigen specifiek benodigde kennis, bijvoorbeeld financiën, inkoop, research & development of human resource management.

### **Informatiebeleid**

Het beleid dat een organisatie voert ten aanzien van de informatievoorziening. Veelal ingevuld door beschrijvingen van ontwikkelingen, achterliggende organisatiebeleidsvisies, schetsen van de op middellange en lange termijn gewenste informatievoorziening, en de wijze, waarop de sturing en realisatie ervan plaatsvindt.

### **Informatiedomein**

Zie informatiebeheergebied.

### **Informatiegebied**

Zie informatiebeheergebied.

### **Informatiemanagement**

Het richting geven en bewaken van de inhoud en vorm van de informatievoorziening op hoofdlijnen (vaak voor de middellange en lange termijn), alsmede het bepalen van de meest geëigende organisatie om deze inhoud en vorm te realiseren. Middelen om deze inhoud en vorm aan te geven zijn informatiestrategie, informatiebeleid, informatieplan en automatiseringsplan.

### **Informatieplan**

Het geheel aan plannen van een organisatie waarin wordt geschetst hoe de informatievoorziening er op middellange termijn (meestal drie tot vijf jaar) uit gaat zien en de weg waarlangs dat wordt gerealiseerd.

### **Informatiesysteem**

Het geheel van mensen, middelen en procedures waarmee aan de behoefte voor informatievoorziening kan worden voldaan. Naast deze – op zich correcte – definitie wordt in de praktijk vaak een andere, beperktere definitie gehanteerd: Een verzameling samenwerkende programmatuur met onderliggend gebruikte gegevensverzamelingen, die door een organisatie

gebruikt wordt om informatie verwerkende processen uit te voeren of te ondersteunen.

In dit boek wordt het taalgebruik uit de praktijk gevolgd en wordt het begrip informatiesysteem volgens de beperkte betekenis gebruikt.

### **Informatievoorziening**

Het geheel aan informatie verwerkende processen van een organisatie, bekeken vanuit het perspectief van de gebruikersorganisatie, inclusief alles dat daarvoor benodigd is, zoals infrastructuur en informatiesystemen.

### **Informatievoorzieningsfunctie (informatievoorzieningsorganisatie)**

De organisatie of functie die de informatievoorziening stuurt. Het zijn dus de organisaties die (delen van de) taken op het terrein van business informatiemanagement uitvoeren.

### **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**

Een procesmodel dat structuur geeft aan de processen van de IT-dienstverleners.

### **Kerngebruiker**

Eindgebruiker met een meer dan gemiddelde inhoudelijke kennis van het informatiesysteem of een deel van de informatievoorziening. Hierdoor zijn kerngebruikers in de praktijk vaak, bewust of onbewust, bezig met de uitvoering van functioneel-beheertaken.

### **Ketenpartner**

Organisatie waarmee de gebruikersorganisatie samenwerkt en/of gegevens uitwisselt op het gebied van primaire en/of ondersteunende processen. Dit kan een formele strategische samenwerking betreffen, maar ook een "gedwongen" relatie vanuit de maatschappij, zoals met de Belastingdienst, Justitie, ministeriële dienst of toezichthouder. Met ketenpartners worden expliciet niet de IT-dienstverleners bedoeld.

### **Melding**

Een vraag, opmerking, klacht, wens of verzoek van een eindgebruiker met betrekking tot de informatievoorziening.

### **Ontwikkelaarchitectuur**

Een beschrijving van de technische omgeving, hulpmiddelen en standaarden die worden gebruikt bij de ontwikkeling en het onderhoud van applicaties.

### **Outsourcing**

Zie uitbesteding.

### **Ontwerp**

Een beschrijving van de opzet en werking van een informatiesysteem, gemaakt door een IT-dienstverlener.

### **Parameter**

Instelbare variabele waarmee de wijze waarop een softwarepakket werkt kan worden ingesteld.

### **Procesarchitectuur**

Beschrijving van de opzet en samenhang van de bedrijfsprocessen zoals die binnen de organisatie kunnen worden onderkend, inclusief hun relaties en onderlinge afhankelijkheden. Dit wordt in dit boek ook aangeduid als beleidsmodel/beleidsarchitectuur.

## Projectenplanning

Overzicht van de voor de komende periode (meestal een jaar) geplande projecten.

## Release

Een verzameling van wijzigingen in de informatievoorziening die op eenzelfde moment in gebruik worden genomen.

## Releaseplanning

Overzicht van de voor de komende periode (meestal twee tot drie jaar) geplande releases.

## SaaS (Software as a Service)

Een concept waarbij een IT-dienstverlener het gebruik beschikbaar stelt van de functionaliteit van applicaties, in tegenstelling tot het beschikbaar stellen van de applicaties zelf. De technische werking van deze applicaties wordt gerealiseerd op de centrale, technische infrastructuur van de IT-dienstverleners en wordt aangeboden aan meerdere gebruikersorganisaties.

## Specificatie

Een beschrijving van de huidige en de gewenste werking van de informatievoorziening.

## Informatiestrategie

Visie en aanpak ten aanzien van te behalen strategische doelen door middel van inzet en positionering van data, informatie en informatiesystemen.

## IT-infrastructuurmanagement

Dienstverlening gericht op beheer, onderhoud en vernieuwing van de (technische) infrastructuur van de informatievoorziening.

## Uitbesteding

Het overdragen van de verantwoordelijkheid van delen van dienstverlening (voorheen uitgevoerd binnen de eigen organisatie) aan derde partijen.

## Wijzigingenkalender

Overzicht waarin alle wijzigingen in de tijd en ten opzichte van elkaar staan aangegeven.

## Afkortingen

ASL	Application Services Library
ASP	Application Service Providing
BIM	Business informatiemanagement
BiSL	Business Information Services Library
FB	Functioneel Beheer
CMM	Capability Maturity Model
CMM-i	Capability Maturity Model Integrated
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
IA	Impact analyse
INK	Instituut Nederlandse Kwaliteit
ITIL	IT services library
IV	Informatievoorziening
KA	Kantoorautomatisering
OLA	Operational Level Agreement
SaaS	Software as a Service



## Literatuur

Van Haren Publishing is de uitgever van de officiële BiSL literatuur.

<b>Literatuur</b>		
<b>ID</b>	<b>Bron</b>	<b>Link</b>
[A]	De functioneel beheerder en BiSL® 2 <sup>de</sup> Herziene druk. ISBN: 9789401811675  Jasper Maas & Jacinta Hall	<a href="https://www.vanharen.store/de-functioneel-beheerder-en-bisl-2de-herziene-druk#filter_format=5431">https://www.vanharen.store/de-functioneel-beheerder-en-bisl-2de-herziene-druk#filter_format=5431</a>
<b>Aanvullende referentieliteratuur</b>		
[B]	BISL 4de editie – Een framework voor business informatiemanagement  Frank van Outvorst, René Sieders en Ralph Donatz	<a href="https://www.vanharen.store/standards/business-management/bisl/bisl-een-framework-voor-business-informatiemanagement-4de-editie">https://www.vanharen.store/standards/business-management/bisl/bisl-een-framework-voor-business-informatiemanagement-4de-editie</a>

## Examen regelgeving

### Algemene regels

De BISL® 4de editie certificering is waardevol, dus fraude kan niet worden getolereerd. Als we tijdens of na de uitvoering van het examen constateren dat een kandidaat fraude heeft gepleegd, wordt er geen certificaat verstrekt. Het examengeld wordt dan ook niet vergoed.

Als de kandidaat niet slaagt voor het examen, wordt ook geen certificaat verstrekt. Voor certificering moet de kandidaat dan een nieuw examen aanschaffen en afleggen. Elke kandidaat krijgt dus maar één poging per examen om te slagen.

Openbaar maken van examenvragen is illegaal

Het is niet toegestaan om examenvragen te delen met anderen of deze openbaar te maken. Dat is een inbreuk op de auteursrechten en het IP van Van Haren Publishing, die kan leiden tot juridische stappen door Van Haren Publishing met alle consequenties van dien.

Feedback en vragen

Wij hebben onze uiterste best gedaan om kandidaten met deze syllabus te helpen bij de voorbereiding op het BISL® 4de editie examen.

Wij zijn benieuwd wat u als lezer van deze syllabus en van het examen vindt. Heeft u suggesties voor ons? Dan horen wij die graag.

Veel plezier met de voorbereiding en succes met het examen. En natuurlijk wensen we iedereen vooral plezier bij het in de praktijk te brengen van de verworven kennis.

## Kwaliteitseisen geaccrediteerde trainer

Naast de generieke Van Haren Certify eisen voor trainers, dient een trainer te voldoen aan de volgende kwaliteitseisen voordat zij geaccrediteerde training mogen geven in BiSL® trainingen.

Minimaal te behalen score voor slagen:	75%
Ervaring	Aantoonbaar didactische ervaring.
Certificeringen	Elke trainer dient zowel de BiSL® Foundation als de BiSL® practitioner te hebben behaald (per eind 2024).

Verder dienen alle trainingsorganisaties de handelsmerk registratie te respecteren en op hun website te vermelden bij hun trademark registraties: (incl. link) ‘*BiSL® is een geregistreerd handelsmerk van de [Van Haren Group](#).*’

# Business informatiemanagement in de praktijk

**BiSL® Practitioner**



© Van Haren Publishing BV.

1

# BIM in de praktijk Onderdeel I

**BiSL® Practitioner**



© Van Haren Publishing BV.

2

# Opening



- Wat is je naam?
- Wat doe je in het dagelijks leven?
- Wat zijn je leerdoelen?
- Wat breng je mee naar deze training?
- Wat is je ervaring met Functioneel Beheer / Business Informatiemanagement?



# Boek

Deze training gaat over Business Informatiemanagement (BIM) in de praktijk. Bij deze training hoort het volgende boek:

**Business Informatiemanagement (BIM) in de praktijk; BiSL® Practitioner.**

Hier staat, indien van toepassing, bij elke slide de verwijzing naar de theorie: naar het hoofdstuk- of het paragraaf nummer (§) in het boek, en eventueel de naam van de subkop in de tekst. Dit is dus examenstof



# Examen

Deze training gaat over Business Informatiemanagement (BIM) in de praktijk. Deze training bereid voor op het examen

**BiSL® Practitioner.**

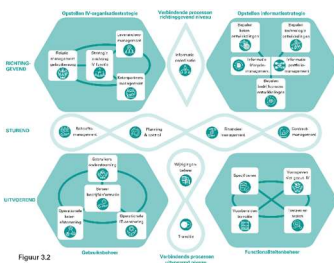


Dit examen is o.a. verkrijgbaar via [www.vanharen.store](http://www.vanharen.store)



## BiSL Foundation vs. BiSL Practitioner

### BIM met BiSL



Figuur 3.2



### Toepassing van BiSL

	Business	Business informatiemanagement	IT
Richtgevend	business-manager	CIO	service-manager
Sturend	bedrijfsproces-manager	informatie-manager, systeem-eigenaar	service level manager
Uitvoerend	gebruiker	functioneel beheerder	technisch beheerder en applicatie beheerder
	Gebruikersorganisatie		Serviceorganisatie



## Verantwoordelijkheden rond o.a. examens en trainingen

Examinering:  
Van Haren Certify en APMG



De [KNVI interessegroep Open Standaarden](#), leidt de verenigingsactiviteiten van ASL® & BiSL®

BiSL® is a registered trademark of Van Haren Group  
ASL® is a registered trademark of Van Haren Group  
ITIL® is a registered trademark of Axelos Ltd  
TOGAF® is a registered trademark of The Open Group



© Van Haren Publishing BV.

77

## Over [KNVI interessegroep Open Standaarden](#)

Openstandaarden bevorderen de samenleving  
in samenwerking door:

- een verhoogte interoperabiliteit,
- leveranciersonafhankelijkheid,
- kostenbesparing,
- vermindering administratieve lasten.



STANDAARDEN ▾ 9-VLAKS ▾ MISSIE OVER KNVI ▾ OVER ONS ▾



Welkom bij de KNVI Interessegroep  
Open Standaarden

Wat doet de interessegroep Open Standaarden

01

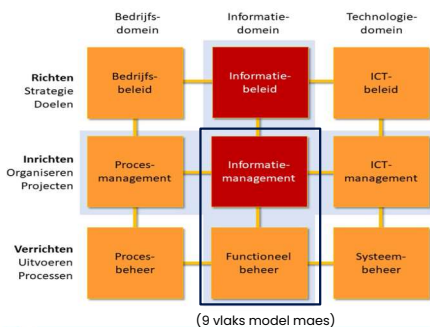
Bijhouden Open Standaarden  
De interessegroep Open Standaarden

02

Het verbinden van Open  
Standaarden.

03

Bijdrage aan  
verenigingsactiviteiten ten  
behoeven van Open Standaarden



(9 vlaks model maes)

[www.openstandards.nl](http://www.openstandards.nl) of

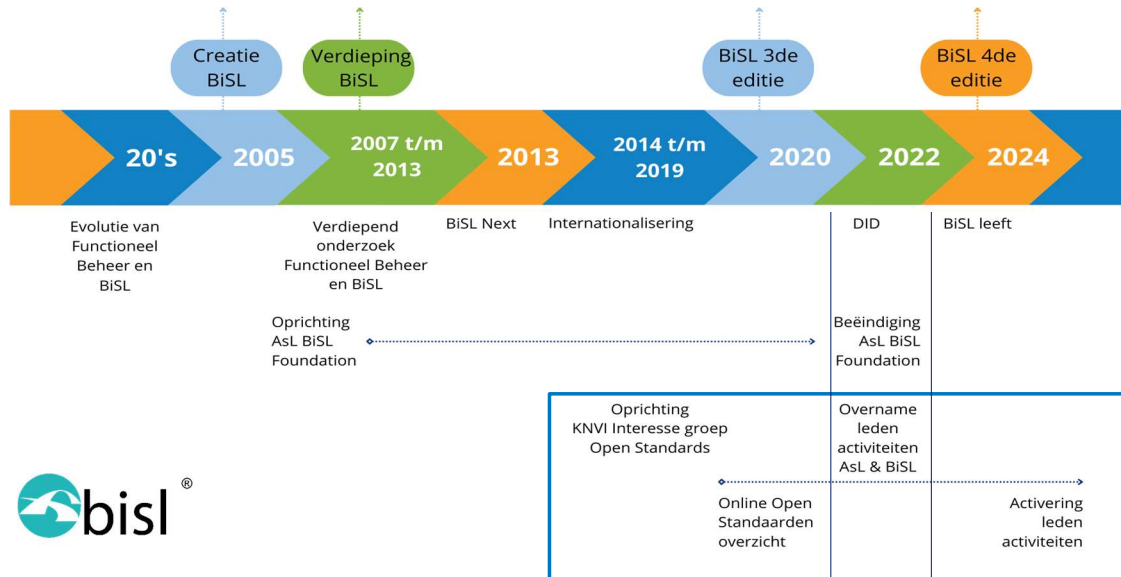
[www.knvi.nl/interessegroep/open-standaarden](http://www.knvi.nl/interessegroep/open-standaarden)



© Van Haren Publishing BV.

8

## Tijlijn BiSL & KNVI interessegroep Open Standaarden

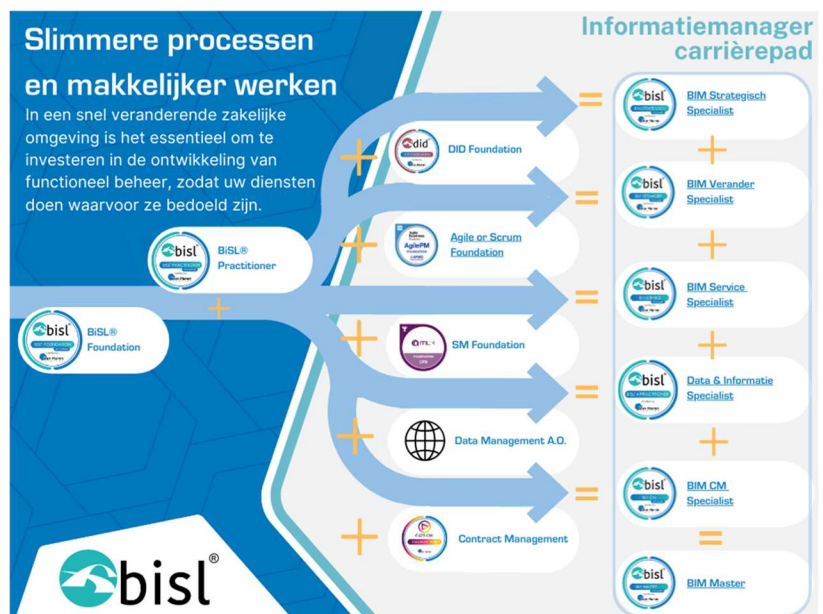


### Informatiemanagement Career Path

Onder leiding van de KNVI IG Open Standaarden hebben marktpartijen een Career Path voor Business Informatiemanagement (BIM) ontwikkeld.

Bedoeld als ondersteunen op de voortdurend veranderende wereld van BIM en Functioneel Beheer.

[Meer info hier.](#)





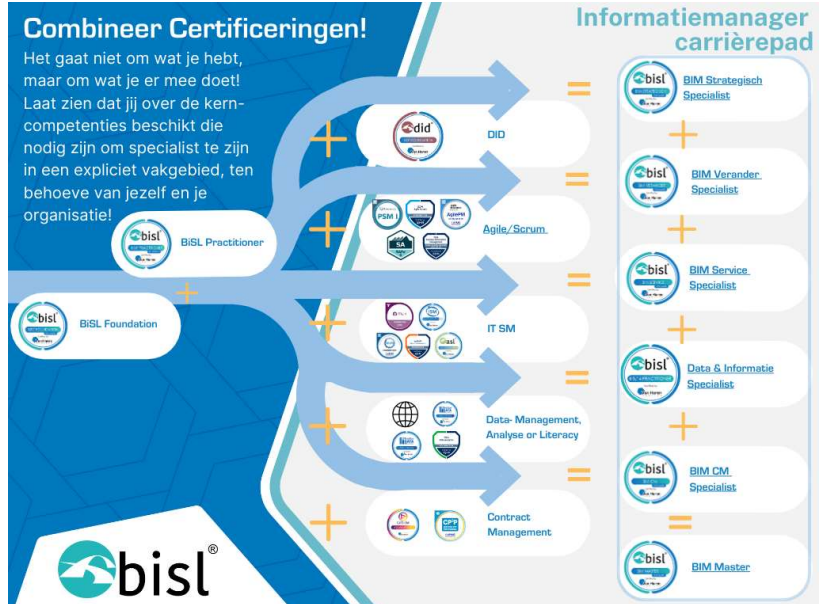
## Aanvullende artikelen

De aanvullende artikelen zullen door de KNVI interessegroep Open Standaarden worden gefaciliteerd en gepubliceerd en dienen als toepassingsgids voor de BiSL® Specialisatie certificeringen die worden aangeboden binnen het [Informatiemanagement Career Path](#).

Verwachte KNVI Interessegroep Open Standaarden artikelen:

- BiSL BIM en CATS Contract Management
- Gebruik van het 9-vlaksmodel om frameworks te implementeren.
- BiSL BIM en Integrated Service Management (ISM)
- Waar BIM met BiSL het verschil maakt
- Werken in een Agile omgeving met BiSL BIM
- Modern tactisch BIM met BiSL
- Applicatie Portfolio Management (ASL 3) met BiSL

[Meer info hier.](#)



© Van Haren Publishing BV.

11

## Agenda



- Business informatiemanagement (BIM)
- 3 typen van beheer
- Negenvlaksmodel
- Functioneel Beheerder
- Andere frameworks en vakgebieden



© Van Haren Publishing BV.

12

## Doel

- Inzicht verkrijgen in de belangrijkste termen binnen service management
- Inzicht verkrijgen van het effect op de IV organisatie
- Uitleggen welke competenties de Functioneel Beheerder nodig heeft
- Relatie tussen de IT frameworks (o.a. ITIL en BiSL)



## Informatie

- Wat is het belang van informatie in het algemeen en het delen ervan?
- Wat is het belang van de IV voor jouw organisatie?
- Een organisatie wil zijn bedrijfsprocessen goed managen. Wat als de IV wegvalt?
- IV - bedrijfsproces - informatiesysteem

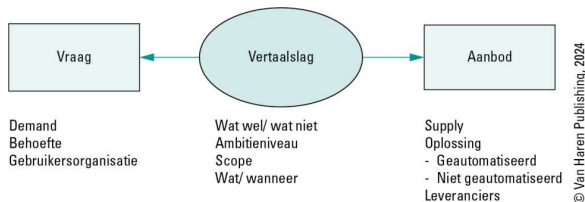


# Vragen



## Business informatiemanagement (BIM)

# Wat is BIM?



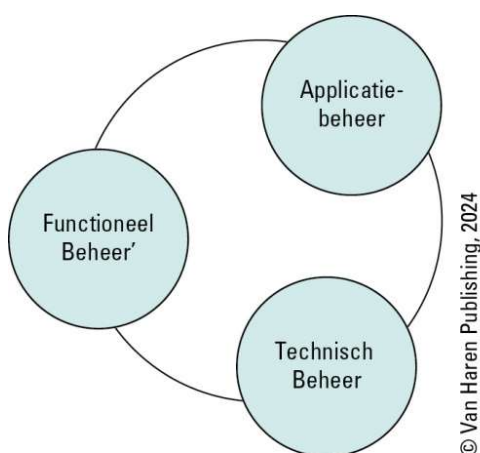
Figuur 1.1 Business informatiemangement  
Bron: De functioneel beheerder en BiSL – 2<sup>de</sup> herziene druk

© Van Haren Publishing, 2024

- Vertalen van vraag en aanbod
- Verbinding tussen gebruikers van de IV en leveranciers van de IT-producten met service
- Afhankelijk van de informatie
- Beheren als bedrijfsmiddel



# Model van Looijen



Figuur 1.2 De drie typen van beheer (volgens Looijen)  
Bron: De functioneel beheerder en BiSL – 2<sup>de</sup> herziene druk

© Van Haren Publishing, 2024

- 1986
- Prof. M. Looijen
- Drie typen van beheer en hun onderlinge relaties

