



# CRM Perspectieven

Netwerkorganisatie VNG



**Vereniging van Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag

Mei 2021  
Versie : 1.0

# Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	Verwachtingen van de CRM oplossing .....	3
2.1.	De Kern-administratie .....	3
2.2.	Overige relaties .....	4
2.3.	Datakwaliteit .....	4
2.4.	Privacy .....	4
3.	CRM perspectieven .....	4
3.1.	Perspectief Gemeenten .....	5
3.2.	Perspectief Gemeentefunctionaris .....	7
3.3.	Perspectief VNG .....	9
3.4.	Perspectief VNG-er .....	10

## 1. Inleiding

De VNG is op zoek naar een CRM toepassing die past bij de netwerkorganisatie die de VNG is. Kenmerkend voor de netwerkorganisatie is dat relaties tussen personen niet via vaste hiërarchische lijnen lopen. Een persoon kan namelijk gelijktijdig meerdere rollen en functies vervullen, zelfs bij verschillende organisaties. In een netwerkorganisatie is de context waarin een persoon of organisatie zich bevindt van belang.

## 2. Verwachtingen van de CRM oplossing

De VNG is van plan een oplossing te implementeren waarbij onderscheidt gemaakt kan worden tussen de strak georganiseerde kern-administratie van de leden en een losser onderhoudsregime voor de overige relaties.

In de oplossing worden Organisaties en Personen geregistreerd. Deze Organisaties en Personen kunnen worden voorzien van allerlei eigenschappen, adressen, communicatiemiddelen, contactmomenten, verzendlijsten e.d.

Organisaties en Personen kunnen aan elkaar worden gerelateerd. Contactmomenten kunnen worden geregistreerd en worden gerelateerd aan Personen en hun Organisatie en/of functie.

### 2.1. De Kern-administratie

In de kern-administratie zijn o.a. alle gemeenten met hun College van B&W en Gemeenteraad met de relevante functionarissen geregistreerd. Een belangrijke eigenschap van deze administratie is dat het niet zo zeer gaat om personen pur sang, maar om personen met een bepaalde functie. Een persoon kan meerdere functies uitoefenen bij verschillende organisaties. Een functie is altijd tijdelijk. Zo zijn er iedere 4 jaar gemeentelijke verkiezingen waarbij het een komen en gaan is. Functies krijgen dan een einddatum en nieuwe functies worden gestart.

Wie is nu de burgemeester in de gemeente Almere? Wie zijn nu de Wethouders met portefeuille Milieu? Wat is nu de politieke verhouding/zetelverdeling in een gemeente? Welke bestuurders zitten nu in een VNG commissie? Wie zijn nu fractievoorzitter? Welke relevante functionarissen kunnen we uitnodigen voor een regionale bijeenkomst? Welke gemeenten zijn nu lid van de G40 en wie zijn de contactpersonen? Welke plaatsnamen zijn onderdeel van een gemeente?

Met de oplossing kunnen deze vragen snel en overzichtelijk worden beantwoord.

## 2.2. Overige relaties

De VNG is een netwerkorganisatie en met de oplossing kunnen de netwerken in beeld worden gebracht. Daartoe kunnen Overige relaties worden opgenomen in de oplossing. Zo kunnen ook allerhande organisaties, projecten en programma worden opgevoerd, waaraan zowel de functionarissen uit de kern-administratie als de overige relaties kunnen worden gerelateerd.

Tijdens de eerste implementatie zal dit nog niet operationeel zijn maar het systeem zal hierop wel worden voorbereid.

## 2.3. Datakwaliteit

De data in de Kern-administratie wordt gedeeld met of geëxporteerd naar andere organisaties zoals overheid.nl. De data in oplossing wordt zodanig ingericht dat er aan normen zoals NEN-1888, NEN-5825 en BAG, wordt voldaan.

## 2.4. Privacy

De oplossing voldoet aan de AVG richtlijnen zoals mogelijkheden om te anonimiseren en op te schonen.

# 3. CRM perspectieven

Redenerend vanuit een perspectief, een point-of-view, wordt de informatiebehoefte helder en geconcretiseerd. Binnen de VNG onderkennen we verschillende perspectieven waarvan het volgende viertal is uitgewerkt.

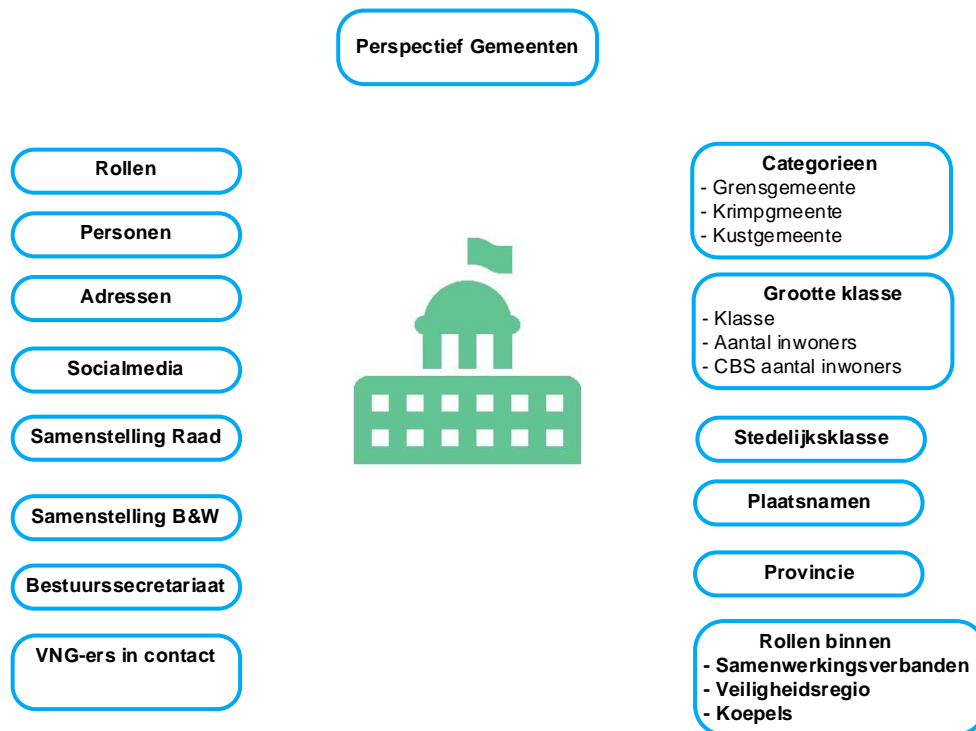
- Perspectief Gemeenten
- Perspectief Gemeente Functionaris
  
- Perspectief VNG
- Perspectief VNG-er

Deze perspectieven geven weer wat je over een bepaalde organisatie of persoon wil weten en wat je zou moeten kunnen opzoeken.

Perspectieven VNG en VNG-er vallen buiten de scope van de eerste implementatie van een nieuw CRM systeem.

Echter de infrastructuur van het CRM systeem dient zo te worden gebouwd dat alle vier de perspectieven kunnen worden gerealiseerd en naadloos op elkaar aansluiten.

### 3.1. Perspectief Gemeenten



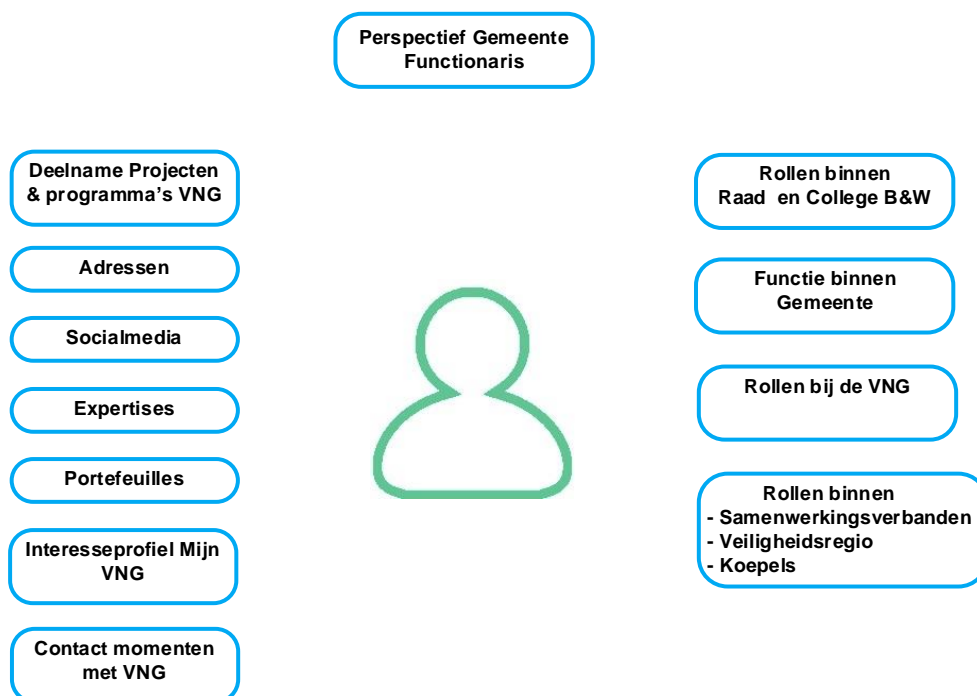
De informatiebehoefte vanuit Perspectief Gemeenten omvat gegevens over een gemeente. Diverse metadata zoals categorieën en klassen worden gegroepeerd weergegeven. Deelname aan c.q. lidmaatschap van Veiligheidsregio's, Koepels en Samenwerkingsverbanden is inzichtelijk. De bestuurlijke organisatie van een gemeente wordt in beeld gebracht. Aan de hand van Personen, Rollen, functies e.d. wordt de samenstelling van de Gemeenteraad en College van B&W weergegeven.

Entiteit	Duiding
De gemeente	Alle Nederlandse gemeenten zijn lid van de VNG. De VNG registreert centraal de gemeente met de bijbehorende bestuurlijke functionarissen + een gedeelte van de ambtelijke functionarissen. Deze registratie is tevens de bron voor andere registraties zoals op Overheid.nl en dient daarom te voldoen aan diverse eisen als volledigheid, actualiteit en kwaliteit.
Rollen	Binnen de gemeente worden functies door een persoon vervuld. De functiebenaming is gestandaardiseerd zoals Burgemeester, Wethouder, Raadslid, Waarnemend Burgemeester, Griffier, Medewerker, e.d. Er zijn ook verbijzonderingen voor sommige functies zoals bij een wethouder die tevens Loco-burgemeester is of bij een Raadslid die tevens Fractievoorzitter is. Een rol/functie is altijd tijdelijk en is afgebakend op begin en einddatum
Personen	Personen zijn via een Rollen/Functie verbonden aan een gemeente. Zie voor nadere duiding perspectief Gemeente Functionaris

Entiteit	Duiding
Adressen, Social media	<p>Er dienen verschillende typen adressen van een organisatie te worden geregistreerd.</p> <p>Voorbeelden : Bezoekadres, Correspondentie adres.</p> <p>De kwaliteit van de schrijfwijze van de adressen wordt geborgd door de validatie vanuit een actuele postcodetabel. Adressen worden op basis van postcode-huisnummer automatisch ingevuld.</p> <p>Verder dienen contactgegevens van de gemeente zoals het emailadres, telefoonnummer, het 1400 nummer en de website te worden geregistreerd.</p>
Samenstelling Raad	<p>De VNG wil overzicht hebben over welke personen in de Gemeenteraad zitten.</p> <p>Het is nog een ontwerp vraag of de Gemeenteraad als (sub)organisatie moet worden opgevoerd of dat een verzameling van functies (Raadslid, Griffier) volstaat.</p>
Samenstelling B&W	<p>De VNG wil overzicht hebben over welke personen in het College van Burgemeester en Wethouders zitten.</p> <p>Het is nog een ontwerp vraag of het College van Burgemeester en Wethouders als (sub)organisatie moet worden opgevoerd of dat een verzameling van functies (Burgemeester, Wethouder, Waarnemend Burgemeester, Secretaris ) volstaat.</p>
Bestuurssecretariaat	<p>De bestuurders van de Gemeente worden veelal ondersteund door een bestuurssecretariaat. Deze (sub)organisatie dient te worden geregistreerd met contactgegevens van het secretariaat + gerelateerd te worden aan personen welke werkzaam zijn bij het bestuurssecretariaat (via de rol Medewerker)</p>
VNG-ers in contact	<p>Vanuit het perspectief gemeente wordt snel en overzichtelijk zichtbaar welke VNG-ers contact hebben gehad met een gemeente c.q. gemeentefunctionaris.</p> <p>Dit onderdeel is voor de beeldvorming opgenomen, maar geen onderdeel van de eerste implementatiefase.</p>
Categorieën - Grensgemeente - Kustgemeente - Krimpgemeente - Aantal Inwoners CBS - Grootte klasse - Stedelijkheidsklasse - Gemeentecode CBS	<p>De oplossing biedt de mogelijkheid om diverse metadata velden te definiëren.</p> <p>Een metadata veld kan optioneel gekoppeld worden aan een "List of values" zoals bijvoorbeeld een klasse indeling.</p>
Plaatsnamen	<p>Een gemeente omvat een aantal plaatsnamen.</p> <p>Het (maandelijkse) onderhoud van deze plaatsnamen dient volledig te worden geautomatiseerd op basis van de postcode_tabel.</p> <p>Via een abonnement op de postcode tabel (Cendris) wordt per postcode de plaatsnaam en gemeentenaam c.q. gemeentecode aangeleverd. Zo kan een programma alle plaatsnamen binnen een gemeente opzoeken en worden opgenomen in het veld Plaatsnamen</p>
Provincie	<p>Bij iedere gemeente wordt de Provincienaam en de formele afkorting geregistreerd.</p> <p>Dit op basis van een "List of values" volgens de NEN-normering.</p>

Entiteit	Duiding
Rollen binnen Samenwerkingsverbanden, Veiligheidsregio's, koepels.	<p>Vanuit het perspectief gemeente wordt het snel en overzichtelijk zichtbaar aan welke Samenwerkingsverbanden, Veiligheidsregio's, Koepels en dergelijke de gemeente deelneemt.</p> <p>Hier wordt een organisatie aan een andere organisatie gerelateerd.</p> <p>Het is nog een ontwerpvraag hoe dit wordt ingevuld, al lijkt de Rol/Functie "Deelname" toepasbaar.</p> <p>Het onderhoud van deze relatie tussen de organisaties lijkt hier een procesgegeven welke automatisch kan worden uitgevoerd. Immers een deelname van een Gemeente Functionaris aan een samenwerkingsverband bepaald of een gemeente deelnemer is.</p>

### 3.2. Perspectief Gemeentefunctionaris



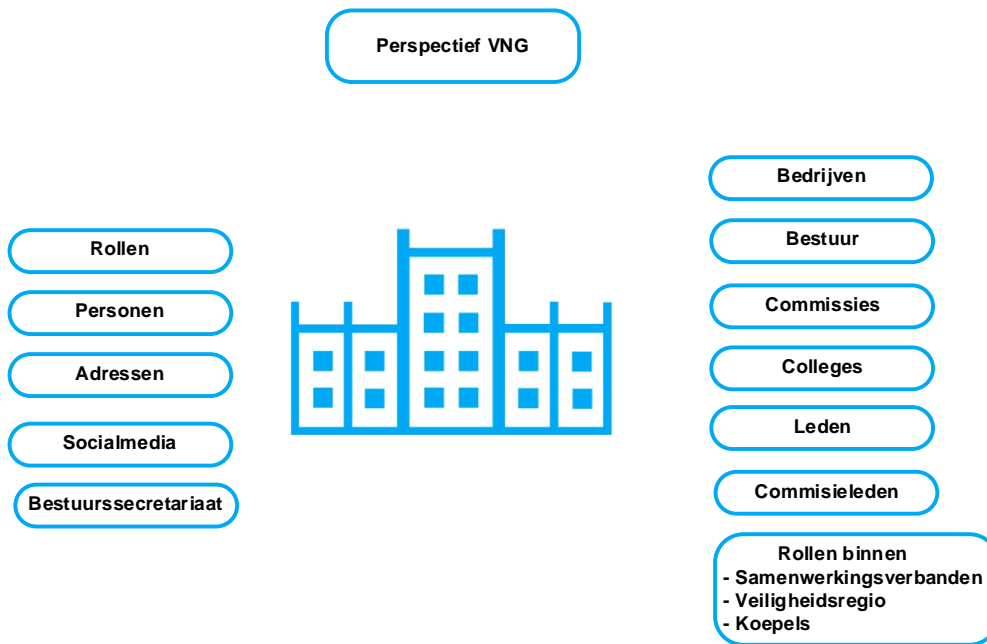
De informatiebehoefte vanuit Perspectief Gemeente Functionaris omvat gegevens over een persoon welke verbonden is aan de gemeente. Voor de netwerkorganisatie zijn persoonlijke contacten uiteraard van groot belang, maar daarnaast is vooral van belang welke functie/rol de persoon vervult. Als bijvoorbeeld een Wethouder moet aftreden dan is hij niet meer in functie en mag deze niet meer optreden als vertegenwoordiger van de Gemeente. Kortom het Perspectief is niet de persoon maar de functionaris.

Een voorbeeld uitgewerkt:

Wethouder Jansen uit gemeente X met portefeuille Milieu. Janssen heeft naast zijn functie Wethouder ook de rol Loco-Burgmeester en hij zit namens Politieke partij Y in het college. Jansen is ooit gekozen vanuit de rol Wethouder Milieu van gemeente X als lid in de VNG Commissie Milieu. Recent is hij voorzitter geworden in de VNG Commissie Milieu waardoor hij ook de rol Lid van VNG bestuur heeft gekregen.

De gemeente X is betrokken bij een gemeentelijke herindeling. Wethouder Jansen is niet meer herkozen en zijn rol als Wethouder stopt per 1 januari. Nu Jansen niet meer de vertegenwoordiger van de Gemeente is vervallen ook zijn rollen bij de VNG commissie en bestuur. Maar ook de rollen bij de Samenwerkingsverbanden en Koepels zullen wijzigen. Jansen blijft als geïnteresseerde wel geabonneerd op het VNG-weekoverzicht.

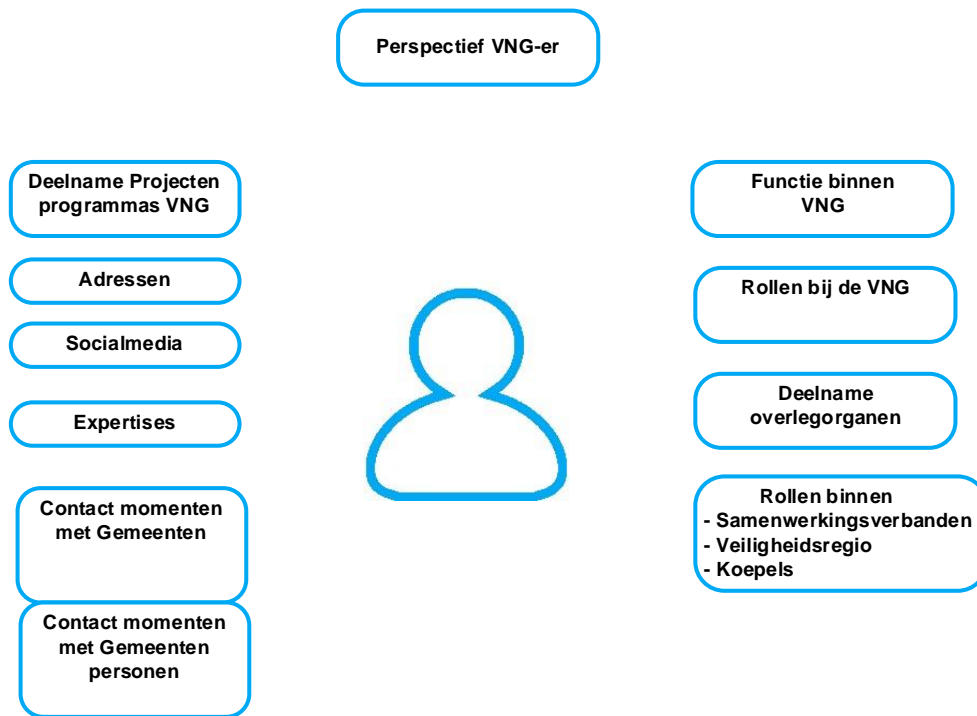
### 3.3. Perspectief VNG



De informatiebehoefte vanuit Perspectief VNG omvat gegevens over de vereniging zelf, over de leden, de samenstelling van het bestuur en de VNG commissies. De rollen binnen Samenwerkingsverbanden, Koepels en vertegenwoordiging in allerlei overlegorganen binnen en buiten de VNG. Dit Perspectief geeft een helder inzicht hoe de VNG zelf in de netwerkorganisatie staat.

Perspectief VNG is hier niet verder gedetailleerd omdat dit perspectief buiten scope van de eerste implementatiefase valt. Deze globale beschrijving geeft voldoende beeld om de juiste infrastructuur te maken waarop, in een volgende implementatiefase, dit perspectief naadloos moet kunnen aansluiten.

### 3.4. Perspectief VNG-er



De informatiebehoefte vanuit Perspectief VNG-er omvat gegevens over een persoon/functionaris die werkzaam is voor de VNG. De functie en rollen bij de VNG, deelname aan overlegorganen en rollen bij andere organisaties worden overzichtelijk in beeld gebracht. Binnen dit Perspectief kunnen contactmomenten binnen de netwerkorganisatie worden geregistreerd.

Perspectief VNG-er is hier niet verder gedetailleerd omdat dit perspectief buiten scope van de eerste implementatiefase valt. Deze globale beschrijving geeft voldoende beeld om de juiste infrastructuur te maken waarop, in een volgende implementatiefase, dit perspectief naadloos moet kunnen aansluiten.