

Begrippenlijst

Nr.	Begrip	Omschrijving
1.	Afnemer	Interne of externe partijen/ klanten die gegevens gebruiken. Levering van de gegevens kan plaatsvinden direct uit de bronregistratie of via een gegevensmakelaar. De rol van de afnemer is in het kader van goed omgaan met persoons-gevoelige gegevens (AVG) sterk in de schijnwerpers komen te staan: wat gaat de afnemer doen met welke gegevens en welk recht heeft de afnemer om deze gegevens op te vragen? Dit wordt als het gaat om persoonsgegevens met een externe afnemer geregeld in een verwerkersovereenkomst. Bij gerede twijfel aan de juistheid van gegevens, meldt de afnemer dit via een terugmeldvoorziening aan de bronhouder. Voor gegevens vanuit het stelsel van basisregistraties is dit een verplichting, bij andere registraties is dit aan te raden. De afnemer geeft daarnaast zijn input over kwaliteitsverbetervoorstellen van de gegevens die hij gebruikt. De benaming afnemer wordt gebruikt in het kader van de basisregistraties en wordt binnen het kader van de AVG, de verwerker genoemd.
2.	Afstemmen	De methode waarbij gegevensverzamelingen van een bepaald bestuurlijk, organisatorisch, administratief of technisch niveau wordt aangewezen tot bewaarniveau en gelijksoortige gegevensverzamelingen van andere niveaus als hulpadministratie.
3.	Aggregatieniveau	Binnen de context van het digitaal werken een groepering van informatie en metadata op het niveau van proces, project, vergadergremium, organisatieonderdeel en medewerker.
4.	Analist	Deze actor analyseert de informatiebehoefte van de organisatie en vertaalt dit naar de juiste oplossingen op het gebied van informatievoorziening of procesverbetering.
5.	Applicatiebeheer	Het beheerdomein dat verantwoordelijk is dat er toe dient om applicaties in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen die door de applicaties ondersteund worden.
6.	Applicatiebeheerder	Actor verantwoordelijk om applicaties in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen die door de applicaties ondersteund worden.
7.	Applicatie-eigenaar	De applicatie eigenaar draagt verantwoordelijkheid voor het functioneren en de ontwikkeling van een applicatie. Meestal is de applicatie eigenaar het hoofd van de afdeling waar het werkproces plaatsvindt dat door de applicatie wordt ondersteund. Soms is het zo dat een werkproces door verschillende afdelingen heenloopt, of dat verschillende werkprocessen in één applicatie samenkomen. In dat geval wordt er een applicatie eigenaar benoemd.
8.	Archiefsysteem	Informatiesysteem in de zin van geheel van normen, plannen, procedures en activiteiten waarmee een organisatie haar archieffunctie vorm geeft. Wordt ook wel archiveringssysteem genoemd.
9.	Architect	Actor die verantwoordelijk is voor de samenhang van applicaties en informatiesystemen binnen een organisatie.
10.	Architectuur	Beschrijving van de samenhangende structuur van de informatievoorziening, de daarmee te ondersteunen bedrijfsomgeving en de benodigde technische componenten.

Nr.	Begrip	Omschrijving
11.	Archiveren	Het nemen of uitvoeren van maatregelen waardoor zowel (1) integriteit, context en kwaliteit van gegevens met functionaliteiten behouden blijven en het voortbestaan van die gegevens en functionaliteiten wordt gegarandeerd als (2) het gecontroleerd vernietigen van gegevens mogelijk is. - met kwaliteiten worden (impliciet) aspecten bedoeld als: beschikbaarheid, betrouwbaarheid, bruikbaarheid, interpreteerbaarheid, raadpleegbaarheid, leesbaarheid, toegankelijkheid, vernietigbaarheid, vindbaarheid, uitwisselbaarheid, uniciteit en dergelijke - voorbeelden van maatregelen zijn: beoordelen, beveiligen, bewaren, converteren, documenteren, emuleren, migreren, opnemen, opslaan, conserveren, registreren, selecteren, toegankelijk maken, transformeren, vernietigen, vervangen, vindbaar maken.
12.	Auditor	Deze actor voert onafhankelijk controleactiviteiten uit, veelal in nauwe samenwerking met de externe accountant.
13.	Basisregistratie	Een systematische verzameling van gegevens over personen, instellingen of zaken die op dezelfde wijze wordt bijgehouden ten behoeve van het gebruik door verschillende personen en door instellingen, of onderdelen daarvan, die belast zijn met de uitoefening van verschillende taken.
14.	Bedrijfsproces	Een bedrijfsproces is een geordende reeks werkprocessen die binnen één organisatie wordt uitgevoerd.
15.	Beheerder coördinator	Actor die de werkzaamheden coördineert en draagt zorg voor de afstemming tussen de verschillende disciplines
16.	Beheershandeling	Activiteit uitgevoerd in het kader van het informatiebeheer die ingrijpende en soms onomkeerbare gevolgen kan hebben voor de betrokken gegevens. Voorbeelden zijn vernietiging en vervanging (substitutie, conversie, migratie).
17.	Beleidsadviseur	Deze actor signaleert, inventariseert, analyseert en adviseert op het beleidsterrein van de informatievoorziening, waarbij afstemming/integratie met andere vakgebieden aan de orde is en de advisering meer is dan alleen het presenteren van onderzoeksgegevens /-analyses.
18.	Bestandsformaat	Code volgens welke digitale gegevens op een gegevensdrager zijn opgeslagen.
19.	Besturingsprogrammatuur	Programmatuur bestemd voor de besturing van computers en software.
20.	Bewaarniveau	Bestuurlijk, organisatorisch, administratief of technisch niveau waar alle informatie en documenten, die nodig zijn om een zaak te kunnen reconstrueren voor hergebruik, verantwoording en bewijs, beschikbaar zijn gedurende de wettelijke bewaartermijn die geldt voor de context waarin ze zijn opgemaakt en gebruikt - De gegevensverzamelingen die niet tot het bewaarniveau horen en die gelijksoortige of dubbele informatie bevatten worden aangemerkt als hulpadministratie met eigen bewaartermijnen.
21.	Bronhouder	De bronhouder is niet automatisch de eigenaar van de brongegevens maar zorgt, in opdracht van de formele eigenaar (gegevenseigenaar), voor het dagelijkse, inhoudelijke beheer van de brongegevens. Hierbij gaat het om kwaliteitscontroles en toegangsbeheer voor o.a. het muteren van de registratie. Daarnaast heeft de bronhouder de plicht om terugmeldingen van afnemers bij gereede twijfel aan de juistheid van de actuele gegevens te onderzoeken. De bronhouder is ook de eigenaar van de gegevens levering overeenkomsten (GLO's) behorende bij de bron die hij beheert. De naam bronhouder wordt gebruikt in het kader van de basisregistraties en wordt binnen het kader van de AVG, de gedelegeerd verantwoordelijke genoemd.
22.	Calamiteiten coördinator	Is een rol binnen de Servicedesk die in het geval van een prio 1 verstoring het bijbehorende proces start en bewaakt.

Nr.	Begrip	Omschrijving
23.	Component	Een component is modulaire en overdraagbare software die is ontwikkeld om te gebruiken binnen diverse applicaties die over gelijksoortige functies moeten kunnen beschikken. - Een component vervult een functie binnen de geautomatiseerde omgeving en is functioneel begrensd door de koppelvlakken die het heeft met omringende onderdelen.
24.	Common Ground	Door gemeenten geïnitieerde beweging, gefaciliteerd door de VNG gericht op de stapsgewijze ontwikkeling van een nieuwe, toekomstbestendige gemeentelijke ICT-infrastructuur. Het concept van Common Ground biedt ruimte om sneller en gemakkelijker te innoveren. Common Ground maakt tevens gemeenten minder afhankelijk van hun vaste leveranciers en geeft burgers en ondernemers meer en beter inzicht in de wijze waarop met hun gegevens wordt omgegaan.
25.	Contextuele metadata	Gegevens over ontstaan, gebruik en beheer van archiefstukken en archiefbestanddelen.
26.	Contractbeheerder	Actor die contracten fysiek en digitaal beheert (administreren) zodat de interne organisatie inzicht heeft in de lopende contracten, de juiste contractafspraken en informatie.
27.	Conversie	Omzetting of overzetting van gegevens in een ander bestandsformaat.
28.	Dat-informatie	Informatie over een subject of een object exclusief specificatie van wat die informatie inhoud en zonder informatie over de vindplaats.
29.	Deelzaak	Een deelzaak is een zaak met eigen proceskenmerken. - Zij erft de eigenschappen van de zaak waar zij bijhoort.
30.	Digitale bewaarplaats	Geheel van apparatuur en programmatuur op aantoonbare wijze bedoeld voor het voortbestaan, gebruik en hergebruik van voor bepaalde of onbepaalde tijd te bewaren digitale archiefbescheiden overeenkomstig de van toepassing zijnde wettelijke regelingen.
31.	Digitaal werken	Het in de context van de betrokken organisatie(s) volledig digitaal ondersteunen van processen, projecten of andere activiteiten waarbinnen met behulp van beschikbare functionaliteiten digitale informatie wordt verwerkt, ongeacht de locatie waar gewerkt wordt en ongeacht de locatie waar de informatie zich bevindt. - Digitale informatie kan zijn informatie die in oorsprong al digitaal is (born digital) of bestaande informatie in papieren vorm die is gedigitaliseerd. - In geval van ketens is er sprake van meer dan een organisatie.
32.	Document	Vastgelegde informatie ongeacht vorm of medium, dat als eenheid kan worden behandeld. In het geval van scanning: Een eenheid bestaande uit een of meer vellen papier al dan niet van verschillend formaat bestaande uit een of meer pagina's tekst en/of afbeeldingen die ter scanning wordt aangeboden.
33.	Documentbehandeling	Documentbehandeling is het identificeren, waarderen, opnemen, registreren, klasseren, opslaan, toegankelijk maken, volgen en het ten behoeve van overbrenging of vernietiging verwijderen van een document uit het archiefsysteem alsmede het documenteren van deze handelingen.
34.	Documenteigenaar	De actor die verantwoordelijk is voor een document en zijn inhoud.
35.	Documenttype	Generalisatie van de bepalende vormkenmerken van een document.
36.	Doelbinding	Het principe dat ieder proces beschikt over de gegevens die het voor zijn taak nodig heeft.
37.	Domein	Organisatorische eenheid verantwoordelijk voor de uitvoering van (delen van) een proces en de bijbehorende informatie.
38.	E-depot	Het geheel van ruimten, apparatuur, programmatuur en procedures waarmee een dienst in staat is digitale informatie te beheren en dat voldoet aan de eisen van ED3 (Eisen Duurzaam Digitaal depot)
39.	Eigenaar infrastructuur	Verantwoordelijke voor de infrastructuur en het technisch functioneren daarvan

Nr.	Begrip	Omschrijving
40.	ENSIA coördinator	Deze actor is verantwoordelijk voor de implementatie van het nieuwe verantwoordingsproces voor informatieveiligheid
41.	Functionaris gegevensbescherming	Deze actor houdt binnen de organisatie toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming.
42.	Functioneel beheer	Het beheerdomein dat verantwoordelijk is voor de instandhouding van de functionaliteit van de informatievoorziening en de informatiesystemen, waarbij functioneel beheer tevens de opdrachtgeversrol vervult naar applicatiebeheer en technisch beheer.
43.	Functioneel beheerder	Actor verantwoordelijk voor de instandhouding van de functionaliteit van de informatievoorziening en de informatiesystemen, waarbij functioneel beheer tevens de opdrachtgeversrol vervult naar applicatiebeheer en technisch beheer.
44.	Gebruiker	Een gebruiker is iemand die een product of systeem gebruikt of zal gebruiken ten behoeve van het uitvoeren van de werkprocessen
45.	Gedrag	Geheel van dynamische en interactieve kenmerken van een (digitaal) archiefstuk bij de raadpleging of het gebruik ervan.
46.	Gegevensbeheer	Het beheerdomein dat verantwoordelijk is voor het onderhouden, bewaken en controleren van de kwaliteit van vastgelegde feiten en vast te leggen feiten in basisadministraties en kernadministraties, met de volgende randvoorwaarden: eenduidigheid, betrouwbaarheid en volledigheid.
47.	Gegevensbeheerder	De gegevensbeheerder is verantwoordelijk voor het onderhouden, bewaken en controleren van de kwaliteit van vastgelegde feiten en vast te leggen feiten in basisadministraties en kernadministraties.
48.	Gegevenseigenaar	De gegevenseigenaar is (politiek) aanspreekbaar op kwaliteit en beheer van de gegevens van een registratie. De gegevenseigenaar is per (basis)registratie verschillend. Indien persoonsgegevens in de registratie voorkomen, is de eigenaar 'verantwoordelijke' zoals omschreven in AVG. Voor basisregistraties is dit bijvoorbeeld een minister, voor kernregistraties is dit bijvoorbeeld een afdelingshoofd en voor vakregistraties kan dit een teamleider of medewerker zijn.
49.	Gegevensmakelaar	Deze actor is verantwoordelijk voor het maken, vastleggen en onderhouden van afspraken met gegevensleveranciers en -afnemers (gegevensleverings-overeenkomsten, GLO's). En is intermediair tussen afnemers en in- en externe leveranciers en zorgt voor een optimaal gebruik van aanwezige gegevens, in overeenstemming met wet- en regelgeving.
50.	Gegevensmanager	Actor die als spin in het web zich richt op het organiseren van gegevensmanagement. - Een regisseur die ook operationeel de lead kan nemen.
51.	Gemeentearchivaris	Deze actor houdt binnen de organisatie toezicht op de toepassing en naleving van de archiefwet 1995.
52.	Geo-informatie	Informatie over statische en dynamische objecten, reëel of virtueel, die ruimtelijk zijn te positioneren en te beschrijven.
53.	Governance	Het waarborgen van de onderlinge samenhang in de wijze van sturen beheersen en toezichthouden van een overheidsorganisatie, gericht op een efficiënte en effectieve realisatie van beleidsdoelstellingen, alsmede het daarover op een open wijze communiceren en verantwoording afleggen ten behoeve van belanghebbenden.
54.	Handeling	Kleinst mogelijke eenheid van werk, uitgevoerd door één persoon of machine op één plek op één moment.
55.	Hulpadministratie	Een registratie waarvan de gegevens geheel of gedeeltelijk, al dan niet in geaggregeerde vorm, in andere primaire registraties worden opgenomen.
56.	Identificeren	Het bepalen aan de hand van bepaalde criteria of een document opgenomen moet worden in een archiefsysteem.
57.	Incidentmanager	Deze actor monitort en rapporteert over de doorlooptijd van de lopende incidenten en moet ervoor zorgen, dat hij op de hoogte is van de laatste status van de openstaande incidenten. Daarnaast moet hij ook trends herkennen en deze doorgeven aan de afdeling Problem Management, die dan een problem kan aanmaken om er voor te zorgen dat deze incidenten structureel worden opgelost.
58.	Informatieadviseur	Deze actor is in staat om in een veranderende organisatie verbinding te maken tussen concerndoelen en de informatiebehoefte van de organisatie.

Nr.	Begrip	Omschrijving
59.	Informatiebeveiliging	Het geheel van preventieve, detectieve, repressieve en correctieve maatregelen alsmede procedures en processen die de beschikbaarheid, exclusiviteit en integriteit van alle vormen van informatie binnen een organisatie of een maatschappij garanderen, met als doel de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald niveau te beperken.
60.	Informatiemodel	Formele definitie van objecten, attributen, relaties en regels in een bepaald domein.
61.	Informatieobject	Geheel van gegevens met een eigen identiteit.
62.	Informatievoorziening	Het geheel van handelingen, samenhangend met de inrichting en het beheer van informatiesystemen.
63.	Information and records officer	Beleidsadviseur en kwaliteitstoetser ten aanzien van de verwerking van proces- en projectgebonden informatie.
64.	Information governance	Het vaststellen en onderhouden van regels, beslisaders en verantwoordelijkheden voor de effectieve creatie, het verzamelen, analyseren, distribueren, gebruik en vernietigen van informatie, met of zonder gebruik van technologie.
65.	Kanaal	Een kanaal bestaat uit processen, functionaliteiten en technieken waarmee een gegeven - aan een zaak of proces beschikbaar wordt gesteld; - uit een zaak of proces aan belanghebbenden beschikbaar wordt gesteld.
66.	Kernadministratie	Een door een overheidsorganisatie zelf vastgestelde registratie van gegevens die noodzakelijk is voor de uitoefening van de taak van die overheidsinstantie. - Voor zover relevant vormen de (landelijke) basisregistraties een subset van de kernregistratie.
67.	Kerngebruiker	De kerngebruiker fungeert als het eerste aanspreekpunt voor de eigen organisatie eenheid en werkt nauw samen met functioneel beheerder. De kerngebruiker onderhoudt contacten met de gebruikers en verzorgt de (eenvoudige) gebruikersondersteuning in opdracht van de proceseigenaar. De kerngebruiker heeft goede inhoudelijke kennis van de eigen processen en de systemen die de processen ondersteunen. De kerngebruiker is 1e lijn aanspreekpunt en is betrokken bij het uitvoeren van gebruikersgerichte functioneel beheer taken.
68.	Keten	Een type samenwerking tussen partijen die onderling van elkaar afhankelijk zijn voor het realiseren van een bepaald gezamenlijk product.
69.	Kwaliteit	Het geheel van kenmerken en inherente of specifiek benoemde eigenschappen van een product, persoon, proces, dienst en/of systeem die helpen aan te tonen dat het voldoet aan de verwachtingen of vastgelegde behoeften, eisen of specificaties.
70.	Kwaliteitsadviseur	Een deskundige die het management adviseert en ondersteunt bij de ontwikkeling, implementatie, borging en toetsing van het kwaliteitsbeleid binnen een organisatie(onderdeel)
71.	Migratie	Overzetting van gegevens en toepassingsprogrammatuur naar een ander platform.
72.	Multitenancy	Situatie waarin een enkel exemplaar van software/applicatie op een server draait en meerdere 'tenants' (klanten, gemeenten, afnemers) bedient.
73.	Onderzoeker	Onderzoeker is de actor die zich bezig houdt met het verzamelen van (nieuwe) informatie om de kennis te vergroten, om de probleemhebber een advies te kunnen geven hoe zijn probleem is op te lossen.
74.	Opdrachtgever	De eindverantwoordelijke voor de uitvoering en de resultaten van een project. De opdrachtgever is degene die de eindverantwoording heeft voor het zorgen dat een project zijn doelstellingen bereikt en de geraamde benefits oplevert. De opdrachtgever dient erop toe te zien dat het project zijn bedrijfsfocus behoudt, dat bevoegdheden duidelijk zijn belegd en dat het werk, inclusief de risico's, actief wordt gemanaged.

Nr.	Begrip	Omschrijving
75.	Openbaarheid	Beschikbaarheid van gegevens zonder enige restrictie op de raadpleging of het gebruik. Restricties zijn mogelijk op grond van - Vertrouwelijkheid - Bescherming persoonlijke levenssfeer (privacy) - Bescherming van rechten van derden (intellectueel eigendom)
76.	Opnemen	Opnemen is het onder beheer brengen van het informatie- en archiefmanagement door het identificeren, registreren en opslaan van als archiefstukken gewaardeerde informatieobjecten met hun contextuele metadata.
77.	Origineel	Een origineel is een informatieobject waarvan de uniciteit aangetoond kan worden.
78.	Platform	Geheel van apparatuur en besturingsprogrammatuur waarop de toepassingsprogrammatuur werkt
79.	Probleemmanager	Actor die het problem board voorziet waarin wordt gestuurd op de processturing en het behalen van de procesresultaten. De actor meet, analyseert en rapporteert over de procesvoering en identificeert knelpunten en doet suggesties voor verbeteringen waarna het deze implementeert en weer beheert
80.	Proceseigenaar	Elk proces kent een proceseigenaar. Dit is degene die in het kader van het integraal management verantwoordelijk is voor inrichting, sturing, kwaliteit van de uitvoering en de resultaten van een proces en voor de bijbehorende gegevens en middelen zoals financiën, applicaties, ruimtes en personeel.
81.	Processtap	Geordende reeks van handelingen die ononderbroken wordt uitgeoefend door één mens of één machine binnen één bedrijfsfunctie.
82.	Projectleider	De opdrachtnemer is het middelpunt voor de dagelijkse leiding van een project en is geen onderdeel van een stuurgroep, maar rapporteert aan de stuurgroep. De stuurgroep heeft hem mandaat gegeven om het project te leiden binnen de aangegeven grenzen. Deze actor houdt altijd de zes prestatie aspecten in het vizier: tijd, kwaliteit, kosten, scope, risico, benefits. De rol en verantwoordelijkheid van deze actor wordt beschreven in het projectplan.
83.	Projectmedewerker	Functionaris die meewerkt aan de realisatie van een project
84.	Rapporteur beveiligingsincidenten	Deze actor rapporteert beveiligingsincidenten aan bevoegd gezag
85.	Ratio facilitator	Procesbegeleider: organiseert groepssessies en treedt op als begeleider Motivator: mobiliseert de betrokkenen en motiveert de deelnemers De actor die bij lastige vraagstukken verantwoordelijk is voor coachen, bewaken van voortgang, kwaliteit van een onderzoek en borgen en stimuleren van het gebruik in de organisatie en beheren van hulpmiddelen met behulp van de RATIO methodiek.
86.	Records Management	Records management, of beter Informatie- en archiefmanagement (IAM), is dat deel van het informatiebeheer waarmee conform wettelijke vereisten op aantoonbare manier gedurende de (wettelijke) bewaartermijnen vorm wordt gegeven aan - de integriteit, betrouwbaarheid, vindbaarheid en bruikbaarheid van informatie die een functie heeft in een proces, project of andere activiteit, - het voortbestaan, beschikbaarheid en toegankelijkheid van die informatie en - het vernietigen, vervangen of overdragen van die informatie.
87.	Registratiehouder	De registratiehouder van de brongegevens is politiek aanspreekbaar op kwaliteit en beheer van de gegevens van een bronregistratie.
88.	Relatiemanager	Actor die fungeert als intermediair tussen een klant en de organisatie die hij vertegenwoordigt. Deze rol houdt zich bezig met beheren van klantaccounts.
89.	Resource manager	Actor die ervoor zorgt dat de juiste mensen op de juiste activiteiten worden gezet en zorgdraagt dat de verhouding tussen beheer en projectwerkzaamheden conform afspraak wordt nageleefd. Tevens aanspreekpunt voor beheerders en projectleiders indien werkzaamheden niet conform planning lopen en er capaciteitsissues ontstaan
90.	Scannen	Het digitaal maken van analoge documenten met gebruikmaking van reprografische of fotografische technieken.
91.	Security officer	Deze actor is verantwoordelijk voor het implementeren van en toezichthouden op het informatiebeveiligingsbeleid binnen de gemeente

Nr.	Begrip	Omschrijving
92.	Service delivery manager	Deze actor is het aanspreekpunt voor de klant en onderhoudt alle bestaande klantcontacten op managementniveau. - Deze actor zorgt er voor dat de SSC-dienstverlening volgens afspraak is.
93.	Servicedeskmedewerker	De servicedeskmedewerker registreert, bewaakt en is eerste aanspreekpunt voor vragen en meldingen van alle gebruikers/medewerkers waar SSC-diensten aan worden verleend.
94.	Status	De stand of toestand van een zaak of proces.
95.	Stuurgroeplid	Deze actor is onderdeel van het bijsturende orgaan van een project.
96.	Taak	Opdracht die is gericht op het realiseren van een doel voor of het oplossen van een probleem van de omgeving (primaire taak) of op het mogelijk maken van het verrichten van deze eerstgenoemde taak (secundaire taak).
97.	Technisch beheer	Het beheerdomein dat verantwoordelijk is voor het instandhouden van een operationeel systeem, dat wil zeggen zowel apparatuur als programmatuur, gegevensverzamelingen die daarbij gebruikt moeten worden en communicatiemiddelen.
98.	Technisch beheerder	Actor verantwoordelijk voor het instandhouden van een operationeel systeem, dat wil zeggen zowel apparatuur als programmatuur, gegevensverzamelingen die daarbij gebruikt moeten worden en communicatiemiddelen.
99.	Tester	Deze actor is verantwoordelijk voor het functioneel en technisch testen van softwareproducten, websites en/of applicaties.
100.	Toepassingsprogrammatuur	Programmatuur bestemd voor de ondersteuning van de uitvoering van een werkproces
101.	Vakregistratie	Een door een organisatie(onderdeel) intern vastgestelde registratie van gegevens die noodzakelijk is voor de uitoefening van meerdere taken van die organisatie binnen een bepaald vakgebied.
102.	Vernietigen	Proces van teniet doen of wissen van archiefstukken of archiefbestanddelen zonder dat zij weer kunnen worden gereconstrueerd.
103.	Vervangen	Proces waarbij van een origineel met behulp van een bepaalde technische bewerking een reproductie (kopie) ontstaat. Van deze kopie wordt bepaald dat zij als nieuw origineel beschouwd mag worden mits de vereiste kwaliteit daarvan is bevestigd. Als gevolg daarvan mag het oude oorspronkelijke origineel vernietigd worden.
104.	Verwerking van gegevens (Verwerken)	Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot gegevens of een geheel van gegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
105.	Verwijderen	Ofwel vernietigen van informatie, ofwel het verplaatsen (migreren/overdragen) van de data naar een ander digitaal systeem met als gevolg dat de data niet meer rechtstreeks beschikbaar is voor het oorspronkelijke proces.
106.	Wat-informatie	Informatie over een subject of een object inclusief specificatie van wat die informatie inhoudt en met informatie over de vindplaats.
107.	Werkproces	Samenhangend geheel van stappen en procedures in het kader van de uitvoering van een taak.
108.	Wijzigingsbeheerder	Deze actor is verantwoordelijk voor het wijzigingsproces
109.	Wijzigingscoördinator	Deze actor is voor het realiseren van een wijziging conform wijzigingsproces
110.	Zaak	Samenhangende hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.
111.	Zaak - Vervolgzaak	Een vervolgzaak is een zelfstandige zaak met eigen proceskenmerken die voortkomt uit een eerdere zaak of deelzaak. Zij kan eigenschappen van de voorgaande (deel)zaak erven.
112.	Zaakbehandeling	Zaakbehandeling is het identificeren, waarderen, opnemen, registreren, klasseren, opslaan, toegankelijk maken, volgen en het ten behoeve van overbrenging of vernietiging verwijderen van een zaak uit het archiefsysteem alsmede het documenteren van deze handelingen.
113.	Zaaktype	Het geheel van kenmerkende gegevens dat betrekking heeft op een proces, project of domein ten behoeve van beschrijving en sturing van een zaak.

Nr.	Begrip	Omschrijving
114.	Zaaktype - dik	Zaaktype waarvan registratie, bewaking en afhandeling volledig in het zaaksysteem plaatsvindt, ondersteund door bijvoorbeeld proces briefsjablonen, e-diensten en Business rules.
115.	Zaaktype - dun	Zaaktype ingericht volgens generieke standaarden zoals opgenomen in de ZTC, eventueel aangevuld met een algemeen briefsjabloon. Behandeling kan plaatsvinden in de backoffice.
116.	Zaaktype – 'duk'	Zaaktype waarbij de afhandeling deels in de backoffice en deels in het zaaksysteem plaatsvindt, ondersteund door bijvoorbeeld een koppeling met de backoffice en e-diensten.