

BiSL[®] Zelfevaluatie

BiSL[®]-diagnose voor business informatiemanagement

2E HERZIENE DRUK



Ralph Donatz

Met bijdragen van: Frank van Outvorst, Remko van der Pols,
René Sieders en Kees Deurloo

BiSL® Zelfevaluatie

Naam

Groep

Datum

Auteur: Ralph Donatz

Met bijdragen van:

Frank van Outvorst, René Sieders, Remko van der Pols en Kees Deurloo

Colofon

Titel: BiSL® Zelfevaluatie
Ondertitel: BiSL®-diagnose voor business informatiemanagement
Auteur: Ralph Donatz
Uitgever: Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net
ISBN: 978 90 8753 708 1
Druk: Tweede herziene druk, eerste oplage, september 2012
Omslagontwerp: CO2 Premedia, Amersfoort

Copyright © Van Haren Publishing, 2012

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net

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

Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld, aanvaarden auteur(s) noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in deze uitgave.

TRADEMARK NOTICE

ASL® and BiSL® are registered trademarks of the ASL BiSL Foundation

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	DOELSTELLING	4
1.2	STRUCTUUR	4
1.3	VOORKENNIS	4
2	ONTWIKKELINGSFASEN	6
2.1	PROCESCLUSTERS	6
2.2	ONTWIKKELINGSFASEN	7
2.3	BELANG VAN DE FASEN	8
3	AANPAK	9
3.1	INVULLEN VRAGENLIJSTEN	9
3.2	SAMENVATTEN VAN DE RESULTATEN PER CLUSTER	9
3.3	SAMENVATTEN EN ANALYSEREN VAN HET TOTAAL	10
3.4	TOEKENNEN VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN EN ACTIENEMERS	11
4	DE ZELFEVALUATIE	12
4.1	BEHEERPROCESSEN (GEBRUIKSBEHEER)	12
4.2	SAMENVATTING GEBRUIKSBEHEER	14
4.3	ONDERHOUDS- vernieuwingsprocessen (FUNCTIONALITEITENBEHEER)	16
4.4	SAMENVATTING FUNCTIONALITEITENBEHEER	18
4.5	VERBINDENDE PROCESSEN (UITVOEREND NIVEAU)	20
4.6	SAMENVATTING VERBINDENDE PROCESSEN (UITVOEREND NIVEAU)	22
4.7	STURENDE PROCESSEN	24
4.8	SAMENVATTING STURENDE PROCESSEN	26
4.9	OPSTELLEN IV-ORGANISATIESTRATEGIE	28
4.10	SAMENVATTING OPSTELLEN IV-ORGANISATIESTRATEGIE	30
4.11	OPSTELLEN INFORMATIESTRATEGIE	32
4.12	SAMENVATTING OPSTELLEN INFORMATIESTRATEGIE	34
4.13	INFORMATIECOÖRDINATIE	36
4.14	SAMENVATTING INFORMATIECOÖRDINATIE	37
5	INSTRUMENTEN VOOR ANALYSE EN BESLUITVORMING	40
5.1	RESULTAATBLAD ZELFEVALUATIE	40
5.2	RESULTAATBLAD VOORGESTELDE ACTIES	41
5.3	RESULTAATBLAD DEFINITIEVE ACTIES	42

1 Inleiding

1.1 Doelstelling

Zelfevaluatie is het zelfstandig, systematisch beoordelen van de manier van werken en de resultaten die dit oplevert. Door het invullen de BiSL zelfevaluatie krijgt u inzicht in de mate waarin business informatiemanagement en daarbij behorende processen en activiteiten, binnen uw organisatie zijn ingericht.

Belangrijk doel bij deze zelfevaluatie is niet alleen het verschaffen van inzicht in de mate waarin bepaalde processen zijn ingericht, maar vooral ook het inzichtelijk maken van de beperkingen van de organisatie en de gevolgen die dit heeft voor de (continuïteit en kwaliteit) van de dienstverlening. Aan de hand van de resultaten kunnen vervolgens gericht acties worden uitgezet ter verbetering.

1.2 Structuur

Dit werkboek bestaat uit vijf hoofdstukken.

De eerste drie hoofdstukken bevatten een handleiding en instructie. Ze beschrijven de uitgangspunten, opzet en aanpak van de zelfevaluatie. Daarnaast wordt een korte toelichting gegeven op het BiSL-model en de onderkende processen. Deze kennis is noodzakelijk om de zelfevaluatie goed in te kunnen vullen.

Hoofdstuk vier is de zelfevaluatie. Dit hoofdstuk bevat de in te vullen vragenlijsten, gespecificeerd per proces.

Het laatste hoofdstuk bevat de instrumenten voor analyse van de resultaten van de zelfevaluatie en voor het in gang zetten van gerichte verbeteracties.

1.3 Voorkennis

Om de zelfevaluatie te kunnen invullen is geen diepgaande kennis vereist over het BiSL model. Enige voorkennis en kennis van de (betekenis) van de gebruikte begrippen biedt wel voordelen en leidt tot het bewuster invullen van de vragenlijsten.

Nadere informatie/ bruikbare literatuur:

- www.Bisl.nl.
- R. van der Pols, R. Donatz en F. van Outvorst, BiSL, *Een Framework voor Business informatiemanagement 2^{de} herziene druk*, Van Haren Publishing, 2012, ISBN 978 90 87 536879;
- R. van der Pols en Y. Backer, *BiSL, Management Guide*, Van Haren Publishing, 2006, ISBN 978 90 77212 63 9;
- R. van der Pols, *Strategisch Beheer van de Informatievoorziening met ASL en BiSL*, Academic Service, 2005, ISBN 978 90 395 2210 3;
- F. van Outvorst, R. Donatz en R. van der Pols, *Introductie BiSL, Een framework voor functioneel beheer en informatiemanagement*, In: *IT Service Management best practices, deel 2*, Van Haren Publishing, 2005, ISBN 978 90 77212 44 8;
- F. van Outvorst en R. Donatz, *Functioneel beheer bij pakketten (deel 2)*, In: *IT Service Management best practices, deel 1*, Van Haren Publishing, 2004. ISBN 978 90 77212 17 2;

- R. Sieders, *Ervaringen met het selfassessment als methodiek voor professionalisering van het IT-beheer*, In: *IT Beheer Jaarboek 2003*, Sdu Uitgevers, 2003;
- NEN, *NEN 3434:2007 Norm voor applicatiemanagement*, 2007
- Machteld Meijer en René Sieders, *ASL- en BiSL-zelfevaluaties: een analyse* In: *IT beheer 4*, Mei 2009;
- R. van der Pols, *Business informatiemanagement en BiSL in de praktijk*, Van Haren Publishing, 2009, ISBN 978 90 8753 405 9;.

Voor het opstellen van deze BiSL-zelfevaluatie is gebruikgemaakt van de uitgave *ASL2-zelfevaluatie* (Deurloo, Van der Pols en Sieders, Academic Service, 2004, ISBN 978 90 4400 696 4). De Opbouw en structuur komen in hoge mate overeen. De inhoud is natuurlijk aangepast aan de specifieke kwesties en de problematiek die binnen business informatiemanagement spelen.

2 Ontwikkelingsfasen

2.1 Procesclusters

De zelfevaluatie volgt de clusters van het BiSL- model. Onderstaand zijn de verschillende procesclusters kort weergegeven. Voor meer informatie wordt verwezen naar de beschikbare literatuur (zie paragraaf 1.3.)

De procesclusters, waar de zelfevaluatie betrekking op heeft zijn, zie fig. 2.1:

1. **Beheercluster** (gebruiksbeheer):
Binnen dit cluster zijn de processen opgenomen die tot doel hebben om een optimale en continue ondersteuning en uitvoering van de informatievoorziening te realiseren. Deze processen voorzien in het ondersteunen van de gebruikers in het gebruik van de informatievoorziening bij de uitvoering van hun werkzaamheden binnen het bedrijfsproces, het operationeel aansturen van de IT-leverancier en het verzorgen en het bewaken van de operationele gegevenshuishouding.
2. **Onderhouds- en vernieuwingscluster** (functionaliteitenbeheer):
Binnen dit cluster zijn de processen ondergebracht, die leiden tot de gewenste aanpassingen in de informatievoorziening. Doel hierbij is een zodanige realisatie van de veranderingen, dat deze passen binnen de gestelde kaders en eisen.
3. **Verbindende processen** (uitvoerend):
Deze processen verzorgen de verbinding tussen gebruiksbeheer en functionaliteitenbeheer. De verbindende processen hebben als doel het in kaart brengen welke veranderingen aan de informatievoorziening moeten worden doorgevoerd en het feitelijke doorvoeren van de veranderingen.
4. **Sturende processen**:
De sturende processen zorgen ervoor dat de operationele procesclusters integraal worden aangestuurd. De sturende processen bewaken de activiteiten zoals deze zijn afgesproken in termen van kosten en baten, behoeften, planning, contracten en service levels.
5. **Processen rond het ‘opstellen van de IV-organisatie strategie’**:
Dit cluster gaat over de inrichting van de organisatie van de informatievoorziening. Op het terrein van de informatievoorziening acteren meerdere partijen in sturende, besluitvormende of beïnvloedende rollen. Sturing, structurering en werkwijzen moeten daarbij worden afgestemd. Dit geldt ook voor de relaties naar de sturende partijen buiten het BiSL-domein, zoals leveranciers, ketenpartners en de gebruikersorganisatie.
6. **Processen rond het ‘opstellen van de Informatiestrategie’**:
Het is van groot belang dat de informatievoorziening aansluit op de eisen die in de toekomst worden gesteld en dat structurele tekortkomingen in de huidige situatie worden opgelost. Dit vraagt om een inhoudelijke strategie voor de informatievoorziening voor de komende jaren. Dit cluster beschrijft de processen die ervoor moeten zorgen dat een optimale aansluiting met het bedrijfsproces gewaarborgd blijft.
7. **Informatiecoördinatie**:
De koppeling tussen inhoud (cluster 5) en organisatie (cluster 6) vraagt ook om een proces, waarin de diverse beslissingen op de diverse deelgebieden door de verschillende actoren onderling worden afgestemd.

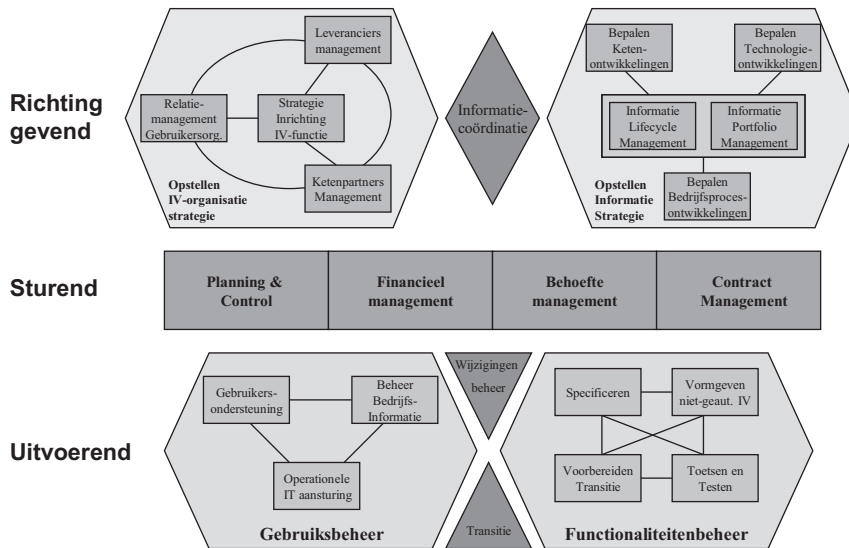


Fig. 2.1 Het BiSL Procesmodel

2.2 Ontwikkelingsfasen

De zelfevaluatie gaat uit van verschillende ontwikkelingsfasen. Per fase zijn er karakteristieken te onderkennen in termen van activiteiten, resultaten en besturing van het proces. De ontwikkelingsfase waarin een proces en de organisatie zich bevinden wordt bepaald op basis van set vragen; hierbij zijn een vijftal ontwikkelingsfasen (volwassenheidsniveaus) te onderkennen. Deze ontwikkelingsfasen zijn gebaseerd op CMM(I) en INK¹.

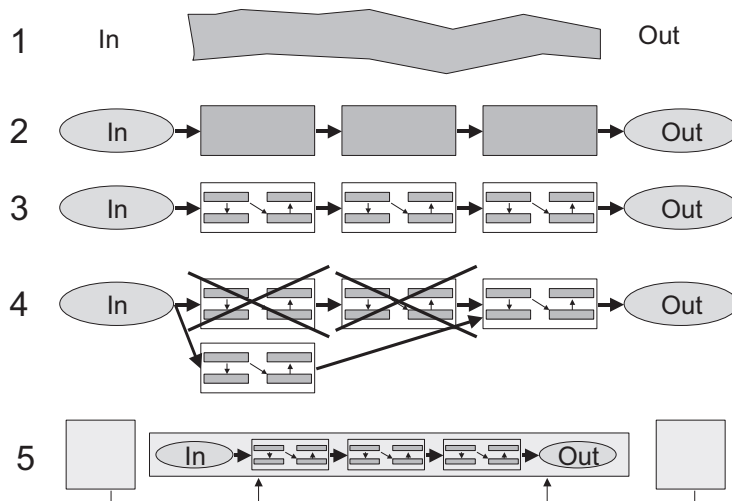


Fig. 2.2 Volwassenheidsniveaus

¹ INK besteedt uitermate veel aandacht aan de plaats in de omgeving en integratie met deze omgeving. Binnen CMM(I) zien we dit minder terugkomen. De deskundigen zullen derhalve herkennen dat de hierboven gedefinieerde niveaus op eenvoudige wijze uit INK en CMM(I) volgen. De eerste vier niveaus volgen uit CMM(I). Deze geven inzicht in de wijze waarop de processen en het systeem zijn gedefinieerd. De niveaus 3 en 4 van CMM(I) zijn daarbij samengevoegd. CMM(I) geeft wat meer handen en voeten aan de onderliggende niveaus dan INK. Niveau 5 is gebaseerd op INK: de reden hiertoe is dat meer en meer het belang van omgeving en ketens een kritieke succesfactor wordt.

De vijf ontwikkelingsfasen worden als volgt beschreven:

0. **Afwezig**
1. **Initieel:** de organisatie heeft geen stabiele omgeving om de processen binnen business informatiemanagement uit te voeren. Wel worden er aanzetten gedaan en worden soms activiteiten uitgevoerd om inzicht en kennis te krijgen. De resultaten en de uitkomsten van de activiteiten zijn veelal onvoorspelbaar.
2. **Herhaald:** de organisatie voert activiteiten uit op basis van herhaling. Bij de uitvoering wordt gebruik gemaakt van eerdere ervaringen en werkwijzen. Er begint zich een standaardwerkwijze af te tekenen.
3. **Gedefinieerd/gemanaged:** de activiteiten en processen zijn gedefinieerd en gedocumenteerd. Er is nagedacht over de wijze, waarop processen moeten verlopen. Tevens zijn de processen op een dusdanige wijze ingericht dat er kwantitatieve en kwalitatieve kengetallen zijn, op basis waarvan de organisatie kan sturen en bijsturen.
4. **Optimaliserend:** de organisatie is op een dusdanige wijze ingericht dat er sprake is van continue procesverbetering. Er zijn mechanismen en processen ontwikkeld om voortdurende en gecontroleerde verbeteringen aan het proces mogelijk te maken.
5. **Keten:** de focus van de organisatie bij de inrichting, verbetering en afstemming van processen is gericht op het verhogen van de toegevoegde waarde binnen de procesketen, waarin zij opereert.

2.3 Belang van de fasen

Het onderkennen van ontwikkelingsfasen (volwassenheidsniveaus) wekt de indruk, dat het 'goed' is een hoog of hoger niveau na te streven. Dit is echter niet altijd het geval. Immers, het inrichten, organiseren en uitvoeren van processen en processturing kost tijd en geld.

Van belang is het niveau na te streven dat het beste past bij de eigen organisatie. Hierbij moet constant in aanmerking worden genomen dat het energie kost om terugval naar een lager niveau te voorkomen en dat het altijd extra energie kost om door te groeien naar een hoger niveau. Tevens is het niet mogelijk om op het groeipad niveaus over te slaan.

3 Aanpak

De aanpak van deze zelfevaluatie bestaat uit de volgende stappen:

1. Het invullen van de vragenlijsten.
2. Het samenvatten van de resultaten per cluster.
3. Het samenvatten en analyseren van de totaalresultaten.
4. Het definiëren van de verbeteringsacties.

3.1 Invullen vragenlijsten

Vul de vragenlijsten (hoofdstuk 4) in. U doet dit door de vraag aan te kruisen, indien deze 'waar' is. Indien u een vraag aankruist, wordt u geacht aan te kunnen geven waarom deze vraag geldig is binnen de organisatie. (het antwoord moet dus te onderbouwen zijn)

Voor uitgebreide argumentatie is geen ruimte in dit werkboek. De argumentatie en onderbouwing kunnen op een apart formulier worden genoteerd.

Ga daarna als volgt te werk:

- kijk tot op welk *niveau* alle vragen afgevinkt zijn: de score is het hoogste niveau, waarvoor **alle** vragen zijn aangekruist;
- Geef vervolgens voor ieder proces maximaal drie sterke punten en drie zwakke punten aan;
- Geef aan waarom gestopt werd (dit noemen we het knelpunt) en wat ingevuld zou moeten worden om op een niveau hoger te komen;
- Geef uw inschatting van het belang dat het knelpunt wordt opgelost. Het belang is een cijfer tussen 1 en 5. Zie onderstaande tabel voor de betekenis

Belang	Omschrijving
1	Onbelangrijk
2	Matig belangrijk
3	Belangrijk
4	Erg belangrijk
5	Bedrijfskritisch

3.2 Samenvatten van de resultaten per cluster

Onder de tabel met de resultaten van de processen vindt u een tabel met de samenvatting per cluster. In deze tabel vat u de resultaten per cluster samen. De werkwijze is als volgt:

- bepaal de eindscore: dit is de laagste score van alle scores van de processen in een cluster
- bepaal het knelpunt van het cluster: het belangrijkste knelpunt, waar men in het betreffende cluster mee te maken heeft.
- bepaal het belang om dit op te lossen.

3.3 Samenvatten en analyseren van het totaal

Invullen totaaloverzicht

- U vult vervolgens de totaalscores per cluster in de rozet in, die is weergegeven in paragraaf 5.1. De rozet geeft u een overzicht van de mate van volwassenheid van de verschillende procesclusters en vooral ook de procesclusters die 'laag' scoren.

Bepalen ambitieniveau en te nemen maatregelen

- De volgende stap is het onderkennen van uw gewenste ambitieniveau. Deze stap is echter minder eenvoudig dan in eerste instantie lijkt. Hierbij zal moeten worden afgewogen of vervolgstappen wel wenselijk zijn. Tevens zullen verbeteringen in bepaalde clusters belangrijker zijn dan in andere clusters, waardoor de ambities per cluster kunnen verschillen.
- Bepaal welke activiteiten verricht zouden moeten worden om een stap verder te kunnen komen;
- Valideer deze activiteiten:
 - Onderzoek of de activiteiten leiden tot het gewenste resultaat/ambitieniveau.
 - Bepaal de haalbaarheid van het geheel aan activiteiten (kan de organisatie dit allemaal aan)
 - Stel het ambitieniveau eventueel bij.

3.4 Toekennen van verantwoordelijkheden en actienemers

Een vaak onderkend punt bij kwaliteitssystemen is dat er veel nagedacht wordt en dat organisaties erg ambitieus zijn in het onderkennen van verbeteringsvoorstellen en het in gang zetten van verbeteringstrajecten. De ervaring leert ook dat vervolgens de waan van alledag weer belangrijk wordt en dat er weinig tijd beschikbaar is om deze verbeteringstrajecten ook daadwerkelijk om te zetten in het gewenste resultaat.

Het onderkennen van de beschikbare tijd, capaciteit en ook de aandacht is dus een belangrijk onderwerp bij het bepalen van gewenste verbeteringsdoelen en verbeteringsactiviteiten, omdat dit er toe kan leiden om ambities toch maar wat lager in te zetten, zodat de gewenste doelen toch bereikt worden.

In deze stap kennen we actienemers toe, bepalen we tijdspaden, worden er inschattingen gemaakt van noodzakelijke capaciteit en managementaandacht. Op basis hiervan kunnen ambitiesniveau en activiteiten weer bijgesteld worden.

4 De Zelfevaluatie

4.1 Beheerprocessen (gebruiksbeheer)

Niveau	Gebruikersondersteuning	Operatieve IT-aansturing	Beheer bedrijfsinformatie
0-niets			
1-initieel	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er zijn meerdere plaatsen waar men terecht kan met functionele meldingen (incidenten, verstoringen, vragen, klachten en dergelijke). <input type="checkbox"/> De gebruiker weet deze plaatsen meestal ook te vinden (> 70%). <input type="checkbox"/> Er worden meestal (> 70%) notities gemaakt van de functionele meldingen. <input type="checkbox"/> Er zijn (impliciete) verwachtingen over de afhandeling van functionele meldingen. <input type="checkbox"/> Er wordt (soms) gecommuniceerd naar de gebruikersorganisatie (notities, mededelingen, nieuwsbrieven, terugkoppeling en dergelijke). <input type="checkbox"/> Er worden (af en toe) (op)risicopleidingen verzorgd voor gebruikers. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er zijn (impliciete) verwachtingen in de gebruikersorganisatie over de beschikbaarheid van de dienstverlening. Dit geldt zowel voor de beschikbaarheid van de applicaties, de infrastructuur en de bereikbaarheid van de serviceesk. <input type="checkbox"/> Er is enig inzicht in de vereisten voor het aansturen en bewaken van de activiteiten die zorg dragen voor een optimale inzet van IT-middelen. <input type="checkbox"/> Er worden (op ad-hoc basis) maatregelen genomen om er voor te zorgen dat fraude, inbraak en oneigenlijk gebruik van systemen niet kan voorkomen. <input type="checkbox"/> Er zijn (impliciete) afspraken over hoe te handelen in het geval van calamiteiten. <input type="checkbox"/> Er zijn (impliciete) afspraken over het verstrekken van opdrachten aan de (externe) IT-leveranciers. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Op hoofdlijnen is bekend welke bedrijfsgegevens er per informatiesysteem zijn en wat de betekenis is van deze gegevens. <input type="checkbox"/> Er is enig inzicht in de correctheid en actualiteit van de bedrijfsgegevens in de informatiesystemen. <input type="checkbox"/> Er is enig zicht op welke inrichtingsgegevens/ parameters er zijn per informatiesysteem (bijvoorbeeld btw-percentages, polisparameters). <input type="checkbox"/> Inrichtingsgegevens/ parameters worden op ad-hoc basis aangepast. <input type="checkbox"/> Het is (min of meer) duidelijk waar men terecht kan voor ad-hoc gegevensverstrekingen (bijvoorbeeld overzichten, rapportages). <input type="checkbox"/> Voor enkele informatiesystemen zijn informatiemodellen aanwezig (waarin de gegevensstructuur is weergegeven).
2-herhaald	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Het is voor de meeste mensen in de organisatie duidelijk bij wie ze moeten zijn met functionele meldingen. Er is min of meer één aanspreekpunt. <input type="checkbox"/> De ontvangst en afhandeling van bijna alle functionele meldingen verloopt via dit aanspreekpunt (> 90%). <input type="checkbox"/> Er zijn (min of meer) vaste afspraken over de afhandeling van functionele meldingen. <input type="checkbox"/> Functionele meldingen worden geregistreerd (> 90%). <input type="checkbox"/> Er zijn afspraken over het toekennen en afhandelen van autorisaties. <input type="checkbox"/> Voor een aantal informatiesystemen worden er regelmatig gebruikersoverleggen georganiseerd. <input type="checkbox"/> Er worden regelmatig (aanzuivende) opleidingen en/of instructies gegeven. <input type="checkbox"/> Er wordt regelmatig gecommuniceerd richting de gebruikersorganisatie (mededelingen, nieuwsbrieven, terugkoppeling en dergelijke). 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er zijn afspraken over de beschikbaarheid van informatiesystemen met de gebruikersorganisatie en de IT-leveranciers. <input type="checkbox"/> Er wordt geregeld gekeken of prestaties van de IT-leveranciers en de ingezette capaciteit voldoende is. <input type="checkbox"/> Er zijn afspraken over hoe te handelen bij calamiteiten. Deze afspraken zijn in samenwerking met de gebruikers- en de IT-leveranciers gemaakt. <input type="checkbox"/> Er zijn min of meer gestructureerde maatregelen genomen om fraude, inbraak en oneigenlijk gebruik van informatiesystemen te voorkomen. <input type="checkbox"/> Er zijn min of meer vaste afspraken over het verstrekken van opdrachten aan IT-leveranciers. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Voor het merendeel van de informatiesystemen is bekend welke bedrijfsgegevens er zijn en wat de betekenis is van deze gegevens. <input type="checkbox"/> De kwaliteit van bedrijfsgegevens in de kritieke informatiesystemen wordt bewaakt. <input type="checkbox"/> Voor de kritieke informatiesystemen zijn afspraken over het beheer van de bedrijfsgegevens. Deze worden gevolgd/nageleefd. <input type="checkbox"/> Het is (min of meer) duidelijk welke inrichtingsgegevens/ parameters er zijn per informatiesysteem (bijvoorbeeld btw-percentages, polisparameters). <input type="checkbox"/> Het beheer van inrichtingsgegevens/ parameters is over het algemeen (redelijk) geregeld. <input type="checkbox"/> Het is duidelijk waar men terecht kan voor ad-hoc gegevensverstrekingen (bijvoorbeeld overzichten, rapportages). Het proces van ad-hoc gegevensverstrekingen is redelijk geregeld.
3-gedefinieerd/gemanaged	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er is een formeel aanspreekpunt (bijvoorbeeld helpdesk) voor functionele meldingen. De functionele meldingen komen bij het aanspreekpunt binnen. <input type="checkbox"/> Er is zicht op aantallen, aard en afhandelingcriteria van functionele meldingen. <input type="checkbox"/> Functionele meldingen worden geprioriteerd. <input type="checkbox"/> Er zijn heldere afspraken over het toekennen van autorisaties, deze zijn gedocumenteerd en hierover wordt gerapporteerd. <input type="checkbox"/> Er zijn goedwerkende afspraken met incident-beheerprocessen binnen technisch- en applicatiebeheer, waarbij de aansturing vanuit business informatiemangement is geregeld. <input type="checkbox"/> Deze afspraken worden bewaakt. <input type="checkbox"/> Er zijn structureel gebruikersoverleggen voor de belangrijkste informatiesystemen. <input type="checkbox"/> Er zijn opleidingsplannen voor (bijscholing van gebruikers. Deze worden ook gevolgd. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er zijn heldere afspraken over de beschikbaarheid en betrouwbaarheid met de gebruikersorganisatie en de IT-leveranciers. <input type="checkbox"/> Er is inzicht in gebeurtenissen binnen de gebruikersorganisatie, deze worden gebruikt bij het bepalen van de benodigde capaciteit. <input type="checkbox"/> Er is een calamiteitenplan dat is opgesteld in samenwerking met de gebruikersorganisatie en is afgestemd met de IT-leveranciers (technisch- en applicatiebeheer). <input type="checkbox"/> Er zijn gestructureerde maatregelen genomen om fraude, inbraak en oneigenlijk gebruik van systemen te voorkomen (hierover zijn ook formele afspraken gemaakt) met de gebruikersorganisatie en de IT-leveranciers. <input type="checkbox"/> Er zijn heldere, gedocumenteerde afspraken over het verstrekken van opdrachten aan IT-leveranciers. Het is duidelijk wie opdrachten kan geven en operationele afspraken mag maken en men houdt zich hieraan. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Voor alle informatiesystemen is bekend welke bedrijfsgegevens er zijn en wat de betekenis is van deze gegevens. <input type="checkbox"/> De kwaliteit van de bedrijfsgegevens in de informatiesystemen wordt bewaakt aan de hand van vooraf bepaalde kwaliteitscriteria. Hierover wordt regelmatig gerapporteerd. <input type="checkbox"/> Niet meer gebruikte bedrijfsgegevens worden altijd geschoond. <input type="checkbox"/> Er zijn beschreven procedures en afspraken over het beheer van de bedrijfsgegevens. Deze worden gevolgd/nageleefd. <input type="checkbox"/> Het is duidelijk welke inrichtingsgegevens/ parameters er zijn per informatiesysteem (bijvoorbeeld btw-percentages, polisparameters). <input type="checkbox"/> Er zijn beschreven procedures en afspraken over het beheer van inrichtingsgegevens/parameters. Deze worden gevolgd/nageleefd. <input type="checkbox"/> Ad-hoc gegevensverstrekingen worden altijd gedocumenteerd en getest. De kwaliteit van de gegevensverstrekingen sluit aan op de kwaliteit van de gegevens in de informatiesystemen. Er is een actuele administratie en de actualiteit van de bevragingen wordt continu bewaakt. <input type="checkbox"/> De formele verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud van het (bedrijfs)informatiemodel is senduidig belegd.

4- optimaliserend	<input type="checkbox"/> Functionele meldingen vormen input voor de sturende processen en leiden tot kwaliteitsverbeterende maatregelen. <input type="checkbox"/> Het proces 'gebruikersondersteuning' wordt regelmatig geëvalueerd en verbeterd. <input type="checkbox"/> Resultaten uit opleidingen worden gebruikt en leiden tot kwaliteitsverbeterende maatregelen. <input type="checkbox"/> Gebruikerscommunicatie wordt periodiek geëvalueerd en verbeterd (mededelingen, nieuwsbrieven enzovoort)	<input type="checkbox"/> Er worden, afgaande op ontwikkelingen, proactief maatregelen genomen om beschikbaarheid te waarborgen. Hierover is tijdig overleg met de gebruikersorganisatie en IT-leveranciers. <input type="checkbox"/> Periodiek wordt de benodigde capaciteit bepaald. <input type="checkbox"/> Het calamiteitenplan wordt periodiek getest en eventueel bijgesteld. Hierbij wordt rekening gehouden met ontwikkelingen en veranderingen in het bedrijfsproces, de gebruikersorganisatie en bij de IT-leveranciers. <input type="checkbox"/> Bij iedere wijziging in de informatievoorziening worden de consequenties voor beschikbaarheid, capaciteit en calamiteitenplan beoordeeld. <input type="checkbox"/> Genomen maatregelen om fraude, inbraak en oneigenlijk gebruik van systemen te voorkomen worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast.	<input type="checkbox"/> Bij wijzigingen in de informatiesystemen of bedrijfsgegevensmodel worden structureel de consequenties bepaald voor het informatiemodel van het informatiesysteem en/of het bedrijfsbrede informatiemodel. <input type="checkbox"/> Kwaliteitscriteria voor (het beheer van) bedrijfsgegevens worden periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. <input type="checkbox"/> Beheer van bedrijfsgegevens en inrichtingsgegevens/ parameters vindt integraal plaats (in samenhang met andere informatiesystemen). <input type="checkbox"/> Er is een logische relatie tussen wijzigingen in het bedrijfsbeleid en het beheer van bedrijfsgegevens en inrichtingsgegevens. <input type="checkbox"/> Het (bedrijfs)informatiemodel wordt periodiek geëvalueerd op basis van de gestelde kwaliteitseisen.
5-keten	<input type="checkbox"/> Activiteiten op het gebied van gebruikersondersteuning en -communicatie worden ketenbreed uitgevoerd/ in samenwerking met de ketenpartners. <input type="checkbox"/> Er is één gezamenlijk proces van gebruikersondersteuning binnen de keten. Functionele ondersteuning bij het gebruik van informatiesystemen wordt ketenbreed uitgevoerd.	<input type="checkbox"/> Beschikbaarheid van informatiesystemen wordt ketenbreed gemeten, bewaakt en indien nodig worden maatregelen genomen. <input type="checkbox"/> Capaciteit wordt ketenbreed gemeten, bewaakt en indien nodig worden maatregelen genomen. <input type="checkbox"/> Calamiteitenplannen worden samen met de verschillende partijen in de keten opgesteld en integraal getest. <input type="checkbox"/> Maatregelen om fraude, inbraak en oneigenlijk gebruik van informatiesystemen te voorkomen worden ketenbreed genomen, geëvalueerd en eventueel aangepast.	<input type="checkbox"/> Beheer van bedrijfsgegevens en inrichtingsgegevens/ parameters vindt ketenbreed plaats. Er zijn heldere afspraken met de ketenpartners over de uitvoering van het proces 'beheer bedrijfsinformatie'. <input type="checkbox"/> Er is informatie-uitwisseling tussen organisaties mogelijk op basis van gemeenschappelijk opgestelde gegevensdefinities (er is een ketenbreed informatiemodel). <input type="checkbox"/> Voor ad-hoc gegevensverstrekingen kan gebruik worden gemaakt van gegevensverzameling binnen meerdere organisaties in de keten.

4.2 Samenvatting gebruiksbeheer

14

Samenvatting processen

	Gebruikersondersteuning	Operationele IT-aansturing	Beheer bedrijfsinformatie
Niveau			
Sterke punten	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
Zwakke punten	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
Knelpunt			
Belang			

Samenvatting cluster

	Gebruiksbeheer
Eindscore	
Knelpunt	
Belang	

Onderhouds- vernieuwingsprocessen (functionaliteitenbeheer)

4.3

16

Niveau	Specificeren	Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening	Toetsen en testen	Voorbereiden transitie
0-niets				
1-initieel	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bij wijzigingen wordt (soms) de gewenste informatiebehoefte van gebruikers vastgesteld (functionaliteits- en kwaliteitseisen). <input type="checkbox"/> Bij het opstellen van specificaties wordt (soms) aandacht besteed aan relaties met andere informatiesystemen. <input type="checkbox"/> Als eerste stap tijdens specificeren worden (soms) aanleiding, doel en randvoorwaarden van de wijziging expliciet gemaakt. <input type="checkbox"/> Specificaties worden (soms) gevalideerd door de gebruikersorganisatie alvorens deze definitief worden vastgesteld. <input type="checkbox"/> Er wordt (soms) een (functioneel) ontwerp opgesteld (door de IT leverancier). 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Voor een aantal informatiesystemen zijn (bepaalde) handelingen, procedures, werkstructies en formulieren beschikbaar. <input type="checkbox"/> Handelingen, procedures, werkstructies en formulieren worden soms opgesteld/ aangepast bij een wijziging. <input type="checkbox"/> Handelingen, procedures, werkstructies en formulieren zijn (in een aantal gevallen) gelijk in termen van opbouw, lay-out en invulling. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er wordt (soms) gewerkt met een plan van aanpak voor het uitvoeren van het testen (er is een testplan). <input type="checkbox"/> Er worden (soms) gebruikersacceptatietesten uitgevoerd. <input type="checkbox"/> De resultaten van het testen worden gecommuniceerd en afgestemd met de relevante partijen. <input type="checkbox"/> Er vindt (soms) formele acceptatie plaats door de gebruikersorganisatie van het gewijzigde informatiesysteem. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Voor ingebruikname van een nieuw informatiesysteem/ wijzigingen worden (zo nu en dan) opleidingen verzorgd. <input type="checkbox"/> Er worden (soms) nieuwe handelingen/instructies verspreid voor ingebruikname van een nieuw of gewijzigd informatiesysteem. <input type="checkbox"/> Er wordt (soms) aandacht besteed aan het aanpassen van de toekomstige werkomgeving (AO, bestellingen, enzovoort). <input type="checkbox"/> Er wordt (soms) aandacht besteed aan het organiseren van conversies. <input type="checkbox"/> Er wordt (soms) een implementatieplan opgesteld. <input type="checkbox"/> Er wordt (soms) een transitieplan opgesteld (draalboek)
2-herhaald	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bij vrijwel alle wijzigingen wordt de gewenste informatiebehoefte van de gebruikers vastgesteld. <input type="checkbox"/> Bij het opstellen van specificaties wordt (meestal) aandacht besteed aan relaties met andere informatiesystemen, betrouwbaarheid, capaciteit en kosten. <input type="checkbox"/> Aanleiding, doel en randvoorwaarden van de wijziging worden (meestal) vastgelegd. <input type="checkbox"/> Het opstellen van specificaties kent (in de regel) een vergelijkbare opzet en indeling. <input type="checkbox"/> Het merendeel van de wijzigingen leidt niet tot verassingen/ onvoorziene effecten in termen van afgesproken functionaliteit voor de gebruikersorganisatie. <input type="checkbox"/> Specificaties worden (meestal) gevalideerd door de gebruikersorganisatie alvorens deze definitief worden vastgesteld. <input type="checkbox"/> Er wordt meestal een (functioneel) ontwerp opgesteld (door de IT leverancier). 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Voor de meeste informatiesystemen zijn handelingen, procedures, werkstructies en formulieren voor het gebruik beschikbaar. <input type="checkbox"/> Handelingen, procedures, werkstructies en formulieren worden (meestal) opgesteld/ aangepast bij een wijziging. <input type="checkbox"/> Bij een wijzigingsronde wordt (meestal) tijd ingepland om handelingen, procedures, werkstructies en formulieren op te stellen en/of bij te werken. <input type="checkbox"/> Handelingen, procedures, werkstructies en formulieren zijn voor de meeste informatiesystemen gelijk in termen van opbouw/lay-out en invulling. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er wordt (meestal) gewerkt met een plan van aanpak voor het uitvoeren van het testen (er is een testplan). <input type="checkbox"/> In de meeste gevallen wordt een gebruikersacceptatietest uitgevoerd. <input type="checkbox"/> Ook de niet-geautomatiseerde informatievoorziening (handelingen, procedures en werkstructies) en de op te leveren implementatieproducten (zoals het transitieplan) worden (meestal) getoetst. <input type="checkbox"/> Er worden (in de meeste gevallen) rapportages opgesteld naar aanleiding van de uitgevoerde testen. <input type="checkbox"/> Er vindt (meestal) formele acceptatie plaats door de gebruikersorganisatie van het gewijzigde informatiesysteem. <input type="checkbox"/> Er zijn afspraken met de IT-leverancier (technisch- en applicatiebeheer) over de uitvoering van de testen. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De ingebruikname van wijzigingen in de gebruikersorganisatie is veelal goed georganiseerd. <input type="checkbox"/> Er zijn (min of meer) duidelijke afspraken over het uitvoeren van conversies. <input type="checkbox"/> Er zijn (min of meer) duidelijke procedures om er voor te zorgen dat de werkomgeving tijdig is aangepast voor de invoering van een wijziging (AO, bestellingen enzovoort). <input type="checkbox"/> Er worden (meestal) opleidingen verzorgd bij ingebruikname van een wijziging (indien noodzakelijk). <input type="checkbox"/> Er worden (meestal) handelingen/instructies verspreid bij ingebruikname van een nieuw of gewijzigd informatiesysteem. <input type="checkbox"/> (Meestal) wordt er een implementatieplan opgesteld. <input type="checkbox"/> (Meestal) wordt er een transitieplan opgesteld (draalboek).
3-gedefinieerd/ gemanaged	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er is helder beschreven waaraan allemaal aandacht moet worden besteed bij het opstellen van specificaties. <input type="checkbox"/> Bij het specificeren wordt expliciet aandacht besteed aan relaties en afhankelijkheden met andere informatiesystemen, betrouwbaarheid, capaciteit en kosten. <input type="checkbox"/> Er zijn standaard templates beschikbaar voor het opstellen van specificaties. <input type="checkbox"/> Er zijn heldere afspraken met de IT-leverancier over de aanlevering van specificaties en eisen. <input type="checkbox"/> Zonder goedkeurd overzicht van requirements en eisen, wordt geen impactanalyse/ ontwerp opgesteld door de IT-leverancier. <input type="checkbox"/> Er wordt altijd een (functioneel) ontwerp opgesteld (door de IT leverancier). <input type="checkbox"/> Specificaties (requirements + ontwerp) worden altijd gevalideerd door de gebruikersorganisatie alvorens deze definitief worden vastgesteld. <input type="checkbox"/> Er is duidelijk aangegeven wie de accepterende partijen zijn en wie dus input voor specificaties moeten aanleveren. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Voor alle informatiesystemen zijn duidelijke handelingen, procedures, werkstructies en formulieren beschikbaar. <input type="checkbox"/> Handelingen, procedures, werkstructies en formulieren worden altijd aangepast na wijzigingen in het informatiesysteem. Hierover zijn heldere afspraken en procedures gemaakt. <input type="checkbox"/> Verantwoordelijkheden binnen business informatiemangement zijn belegd voor het up-to-date houden van handelingen, procedures, werkstructies en formulieren. <input type="checkbox"/> Er zijn standaard (templates) voor de beschrijving van handelingen, procedures, werkstructies en formulieren. <input type="checkbox"/> Handelingen, procedures, werkstructies en formulieren zijn geïntegreerd/afgestemd met de AO- beschrijvingen in de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er wordt altijd gewerkt met een plan van aanpak voor het uitvoeren van de testen (er is een testplan). <input type="checkbox"/> Er zijn standaard procedures en afspraken over het uitvoeren van acceptatietesten (teststrategie). <input type="checkbox"/> Ook de niet-geautomatiseerde informatievoorziening (handelingen, procedures en werkstructies) en de op te leveren implementatieproducten (zoals het transitieplan) worden altijd getoetst. <input type="checkbox"/> Wijzigingen worden aantoonbaar getest aan de hand van de afgesproken specificaties. <input type="checkbox"/> Er zijn standaard rapportages voor registratie van bevindingen tijdens het testen. <input type="checkbox"/> Er zijn heldere afspraken met de IT-leverancier (technischen applicatiebeheer) over de uitvoering van de testen. <input type="checkbox"/> Per wijziging is duidelijk aangegeven wie de accepterende partijen zijn. Er vindt altijd formele acceptatie plaats door deze partij. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er zijn vaste, gedocumenteerde procedures en afspraken over de voorbereiding en invoering van nieuwe of gewijzigde informatiesystemen in de gebruikersorganisatie. <input type="checkbox"/> De ingebruikname van wijzigingen in de gebruikersorganisatie verloopt nagenoeg altijd probleemloos (conform planning en afspraken). <input type="checkbox"/> Er worden (indien noodzakelijk) aanvullende opleidingen verzorgd en/of werkstructies en handelingen verspreid. <input type="checkbox"/> Voor de conversie van gebruikerstabellen zijn heldere afspraken en procedures beschikbaar. <input type="checkbox"/> Verantwoordelijkheden voor het uitvoeren van de transitieactiviteiten zijn duidelijk belegd. <input type="checkbox"/> Er wordt altijd een implementatieplan opgesteld. <input type="checkbox"/> Er wordt altijd een draalboek opgesteld voor het uitvoeren van de transitie.

4- optimaliserend	<input type="checkbox"/> Bij onvoorziene effecten tijdens de wijzigingsronde wordt tijdig gekeken naar de opgestelde specificaties. Indien nodig vindt bijstelling plaats van de specificaties. <input type="checkbox"/> Het proces 'specificeren' wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast. <input type="checkbox"/> Er is geborgd dat alle partijen (juiste deskundigen met mandaat) input leveren voor het opstellen van de specificaties.	<input type="checkbox"/> Handleidingen, procedures, werkinstructies en formulieren worden regelmatig (proactief) gecontroleerd op werkbaarheid (correctheid/volledigheid). Dit in nauwe samenwerking met de gebruikersorganisatie. <input type="checkbox"/> Het proces 'vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening' wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast. <input type="checkbox"/> Er vindt (proactief) afstemming plaats met AO- deskundigen over de wijze waarop de AO-processen zijn beschreven en vormgegeven.	<input type="checkbox"/> De testaanpak, en procedures worden regelmatig geëvalueerd en aangepast/verbeterd (in samenwerking met technisch- en applicatiebeheer). <input type="checkbox"/> Er vindt structureel uitwisseling plaats van testervaringen en aanpakken binnen de organisatie. <input type="checkbox"/> De resultaten van de testen vormen altijd input voor het proces van kwaliteitsverbetering. <input type="checkbox"/> Testen worden niet alleen per systeem uitgevoerd, maar ook in het gehele proces van de organisatie (interne keten).	<input type="checkbox"/> Aanpak en procedures ten aanzien van de organisatie en invoering van wijzigingen, worden periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast. <input type="checkbox"/> Resultaten uit het proces 'voorbereiden transitie' worden gebruikt als input voor het proces van kwaliteitsverbetering. <input type="checkbox"/> Kwaliteitsverbeterende maatregelen uit voorgaande transitie dienen als input voor het proces 'voorbereiden transitie'
5-keten	<input type="checkbox"/> Het proces 'Specificeren' is ketenbreed vormgegeven. <input type="checkbox"/> Bij het opstellen van specificaties en eisen worden ook relaties met informatiesystemen van andere organisaties in de keten meegenomen en afgestemd.	<input type="checkbox"/> Handleidingen, procedures, werkinstructies en formulieren worden ketenbreed opgesteld. Informatiestromen en relaties tussen organisaties binnen de keten worden meegenomen. <input type="checkbox"/> Indien mogelijk wordt gebruikgemaakt van reeds bestaande handleidingen, procedures, werkinstructies en formulieren binnen de keten.	<input type="checkbox"/> Gebruikersacceptatietesten worden opgesteld en uitgevoerd over de keten heen in samenwerking met andere ketenpartners. <input type="checkbox"/> Resultaten van testen worden aan de hele keten ter beschikking gesteld en geëvalueerd. <input type="checkbox"/> Er is een teststrategie. Deze is door de verschillende ketenpartijen in gezamenlijkheid opgesteld en afgestemd.	<input type="checkbox"/> Het proces 'voorbereiden transitie' is binnen de keten gekoppeld. <input type="checkbox"/> Bij ingebruikname worden ook andere relevante organisaties in de keten (tijdig) ingelicht en betrokken. <input type="checkbox"/> Ervaringen rond het uitvoeren van transities worden binnen de keten uitgewisseld en leidt tot kwaliteitsverbeterende maatregelen.

4.4 Samenvatting functionaliteitenbeheer

Samenvatting processen

	Specificeren	Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening	Toetsen en testen	Vorbereiden transitie
Niveau				
Sterke punten	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
Zwakke punten	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
Knelpunt				
Belang				

Samenvatting cluster

	Functionaliteitenbeheer
Eindscore	
Knelpunt	
Belang	

Niveau	Wijzigingenbeheer	Transitie
0-niets		
1-initieel	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er bestaan (impliciete) afspraken over de wijze waarop wijzigingsverzoeken moeten worden ingediend en behandeld. Deze worden (af en toe) nagekomen. <input type="checkbox"/> (Sommige) wijzigingsverzoeken worden in één of andere vorm geregistreerd. <input type="checkbox"/> (Sommige) wijzigingsverzoeken worden getoetst op nut en noodzaak. <input type="checkbox"/> Er worden (soms) prioriteiten gesteld tussen de verschillende uit te voeren wijzigingen. <input type="checkbox"/> Grotere wijzigingen worden goedgekeurd alvorens deze in uitvoering worden genomen. <input type="checkbox"/> Wijzigingen worden (soms) in overleg met de IT-leverancier (applicatie- en technisch beheer) in uitvoering genomen. <input type="checkbox"/> Er vindt bij grotere wijzigingen (soms) bewaking plaats op de voortgang van de realisatie van wijzigingen. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bij de ingebruikname van gewijzigde informatievoorziening binnen de organisatie wordt (soms) gewerkt met een stappenplan of checklist. <input type="checkbox"/> Er worden (soms) gegevensconversies uitgevoerd door business informatiemanagement (veelal op ad-hoc basis). <input type="checkbox"/> Er worden (soms) materialen naar de gebruikersorganisatie gedistribueerd (handleidingen, procedure werkinstructies en formulieren) door business informatiemanagement. <input type="checkbox"/> Soms wordt er naar de eindgebruiker gecommuniceerd over de wijziging (nieuwe versie van het informatiesysteem, nieuwe werkwijze). <input type="checkbox"/> Doorgaans is het voor de gebruikersorganisatie duidelijk welke versie van het informatiesysteem, handleidingen, procedures, werkinstructies en formulieren in gebruik genomen wordt. <input type="checkbox"/> De aansturing van de distributie van programmatuur (via applicatie- en/of technisch beheer) wordt (soms) door business informatiemanagement geregeld (wanneer programmatuur in de productieomgeving kan worden geplaatst).
2-herhaald	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er zijn afspraken over de wijze waarop wijzigingsverzoeken moeten worden ingediend. Deze worden (meestal) nageleefd. <input type="checkbox"/> Nagenoeg alle wijzigingen worden geregistreerd (er is een wijzigingenregistratie). <input type="checkbox"/> Het merendeel van de wijzigingsverzoeken wordt getoetst op nut en noodzaak. <input type="checkbox"/> Wijzigingsverzoeken worden nagenoeg altijd geprioriteerd. <input type="checkbox"/> Er zijn (min of meer) heldere afspraken over de besluitvorming van wijzigingsverzoeken. <input type="checkbox"/> Er zijn (min of meer) heldere afspraken over opdrachtverzekking aan de IT-leverancier (applicatie- en technisch beheer). <input type="checkbox"/> De realisatie van het merendeel van de wijzigingen wordt bewaakt. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bij de ingebruikname van gewijzigde informatievoorziening binnen de organisatie wordt (meestal) gewerkt met een transitieplan / draaiboek. Deze wordt in de regel ook gevolgd. <input type="checkbox"/> Ook de aansturing van de activiteiten van de IT-leveranciers (applicatie- en/of technisch beheer) is (meestal) onderdeel van dit plan. <input type="checkbox"/> Meestal vinden conversies plaats aan de hand van een vooraf opgesteld conversieplan. <input type="checkbox"/> Meestal vindt communicatie plaats naar de eindgebruiker (nieuwe versie van het informatiesysteem, nieuwe werkwijze). <input type="checkbox"/> Meestal stuurt business informatiemanagement aan wie op welk moment de beschikking krijgt over het informatiesysteem, handleidingen, procedure, werkinstructies en formulieren. <input type="checkbox"/> Er zijn (impliciete) afspraken over de aansturing van de distributie van programmatuur (via applicatie- en/of technisch beheer).
3-gedefinieerd/gemanaged	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Er zijn geformaliseerde afspraken over de wijze waarop wijzigingsverzoeken ingediend en goedgekeurd worden en men houdt zich hier ook aan. <input type="checkbox"/> Alle wijzigingsverzoeken worden geregistreerd. <input type="checkbox"/> Alle wijzigingsverzoeken worden getoetst op nut en noodzaak. <input type="checkbox"/> Wijzigingsverzoeken worden altijd geprioriteerd. <input type="checkbox"/> Strategische en tactische plannen zijn kaders voor de beoordeling van wijzigingsverzoeken. <input type="checkbox"/> Er zijn duidelijke afspraken over de besluitvorming van wijzigingsverzoeken. Deze worden ook nageleefd. <input type="checkbox"/> Voor iedere uit te voeren wijzigingsopdracht is eenduidig bepaald wie de opdrachtgever is. <input type="checkbox"/> De realisatie van alle wijzigingen wordt bewaakt. <input type="checkbox"/> Rollen / taken / verantwoordelijkheden binnen wijzigingenbeheer zijn duidelijk belegd. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bij de ingebruikname van gewijzigde informatievoorziening binnen de organisatie wordt altijd gewerkt met een transitieplan / draaiboek (dat tijdens voorbereiden transitie is opgesteld) Deze wordt ook gevolgd. <input type="checkbox"/> De aansturing van de activiteiten van de IT-leveranciers (applicatie- en/of technisch beheer) is altijd onderdeel van dit plan. <input type="checkbox"/> Afwijkingen tijdens de uitvoering van de transitie worden signaleerd en leiden tot bijstelling van het transitieplan / draaiboek. <input type="checkbox"/> Conversies vinden altijd plaats aan de hand van een vooraf opgesteld conversieplan. Dit plan wordt ook gevolgd. <input type="checkbox"/> Er zijn standaard templates voor een transitieplan / draaiboek en conversieplan. <input type="checkbox"/> Communicatie naar de eindgebruiker vindt altijd plaats (uitleggen van de nieuwe manier van werken). Dit is opgenomen in het transitieplan / draaiboek. <input type="checkbox"/> De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de transitie zijn duidelijk belegd. Business informatiemanagement heeft hierbij altijd de regie. <input type="checkbox"/> Er zijn heldere afspraken en procedures over de aansturing van de distributie van programmatuur (via applicatie- en/of technisch beheer).

4- optimaliserend	<input type="checkbox"/> Het proces 'wijzigingenbeheer' wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast. <input type="checkbox"/> De rollen / taken en verantwoordelijkheden binnen wijzigingenbeheer worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. <input type="checkbox"/> Wijzigingsverzoeken dienen als input voor het proces van kwaliteitsverbetering. Hiervoor is binnen wijzigingenbeheer een mechanisme ingeregeld. <input type="checkbox"/> De strategische en tactische plannen zijn altijd input voor beoordeling van wijzigingsverzoeken.	<input type="checkbox"/> Transities worden altijd geëvalueerd en deze evaluaties leiden tot kwaliteitsverbeterende maatregelen (verbetering van het proces, templates en dergelijke). <input type="checkbox"/> Procedures en afspraken over de aansturing van de distributie van programmatuur worden regelmatig (pro-actief) gecontroleerd op correctheid / volledigheid / etc. <input type="checkbox"/> De feitelijke ingebruikname van gewijzigde functionaliteit wordt telkens geëvalueerd (met de gebruikersorganisatie). <input type="checkbox"/> Er bestaat een procedure voor het ontvangen en afhandelen van klachten over het in gebruik nemen van gewijzigde functionaliteit. Deze wordt gevolgd en de ook de procedure wordt regelmatig geëvalueerd.
5-keten	<input type="checkbox"/> Bij het vaststellen van de consequenties van wijzigingsverzoeken en het doorvoeren van wijzigingen wordt rekening gehouden en overleg gevoerd met andere organisaties in de keten. <input type="checkbox"/> Besluitvorming over wijzigingsverzoeken is ketenbreed georganiseerd. <input type="checkbox"/> Met andere organisaties (ketenpartijen) zijn afspraken gemaakt hoe omgegaan moet worden met door derden gewenste wijzigingen in de eigen informatievoorziening. <input type="checkbox"/> Er is een gemeenschappelijke wijzigingenregistratie binnen de keten.	<input type="checkbox"/> Het transitieplan / draaiboek en het conversieplan wordt altijd in overleg/samenwerking met ketenpartners opgesteld en uitgevoerd. <input type="checkbox"/> Het moment van ingebruikname en in beheer name van gewijzigde functionaliteit wordt over de verschillende organisaties heen afgestemd. <input type="checkbox"/> De aansturing van de distributie van programmatuur vindt plaats over organisaties (in de keten) heen. <input type="checkbox"/> Er zijn duidelijke afspraken tussen ketenpartners over de regierol met betrekking tot de transitieactiviteiten in de keten.

4.6 Samenvatting verbindende processen (uitvoerend niveau)

Samenvatting processen

	Wijzigingenbeheer	Transitie
Niveau		
Sterke punten	<ol style="list-style-type: none">1.2.3.	<ol style="list-style-type: none">1.2.3.
Zwakke punten	<ol style="list-style-type: none">1.2.3.	<ol style="list-style-type: none">1.2.3.
Knelpunt		
Belang		

Samenvatting cluster

	Verbindende processen
Eindscore	
Knelpunt	
Belang	