

The background image shows a group of people sitting at a white table in a modern, bright interior space. There are large windows and indoor plants. A person in a pink shirt is looking at a laptop, while others are partially visible. The overall atmosphere is professional and collaborative.

## Dossier Afspraken en Procedures

tussen  
**Reclassering Nederland**  
en  
**XXXX**

# Inhoudsopgave

|                                                   |                                                             |                                     |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Adresgegevens</b>                              |                                                             | <b>3</b>                            |
| <b>1</b>                                          | <b>Inleiding</b>                                            | <b>4</b>                            |
| 1.1                                               | Wijzigingen                                                 | 4                                   |
| 1.2                                               | Geldigheidsperiode                                          | 4                                   |
| <b>2</b>                                          | <b>Contactgegevens</b>                                      | <b>5</b>                            |
| 2.1                                               | Contactpersonen                                             | 5                                   |
| 2.2                                               | Contactpersonen Reclassering Nederland                      | 5                                   |
| 2.3                                               | Informatievoorziening                                       | 6                                   |
| <b>3</b>                                          | <b>Autorisatie en escalatie</b>                             | <b>7</b>                            |
| 3.1                                               | Autorisatie                                                 | 7                                   |
| 3.2                                               | Escalatie                                                   | 7                                   |
| <b>4</b>                                          | <b>Afspraken</b>                                            | <b>8</b>                            |
| <b>Bijlage: Procedure Vraag of Serviceverzoek</b> |                                                             | <b>9</b>                            |
| <b>Bijlage: Procedure Verstoring</b>              |                                                             | <b>10</b>                           |
| <b>Bijlage: Proces Wijzigingsverzoek</b>          |                                                             | <b>11</b>                           |
| <b>Lijst van tabellen</b>                         |                                                             |                                     |
| Tabel 1                                           | Contactpersonen                                             | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| Tabel 2                                           | Contactpersonen Reclassering Nederland                      | 5                                   |
| Tabel 3                                           | Verwijzingen naar digitale omgevingen                       | 6                                   |
| Tabel 4                                           | Autorisatie Verstoring, Serviceverzoek en Wijzigingsverzoek | 7                                   |
| Tabel 5                                           | Escalatie schema                                            | 7                                   |

## Adresgegevens



### Reclassering Nederland

Vivaldiplantsoen 100  
3533 JE Utrecht

Postbus 8215  
3503 RE Utrecht



Reclassering Nederland

---

**Contactpersoon:** Nader in te vullen  
**Functie:** Teamleider applicatieontwikkeling en beheer  
**Telefoon:** Nader in te vullen  
**E-mail:** Nader in te vullen

---



---

| Versie | Datum | Auteur | Status |
|--------|-------|--------|--------|
|--------|-------|--------|--------|

# 1 Inleiding

Dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de werkwijze en de daarbij behorende afspraken die gehanteerd worden bij het uitvoeren van Applicatiebeheer van de portalen van Reclassering Nederland. In dit document worden afspraken vastgelegd die betrekking hebben op de dagelijkse operatie.

## 1.1 Wijzigingen

XXXX is verantwoordelijk voor het onderhoud van dit document. XXXX draagt zorg voor de verwerking van alle, door beide partijen, goedgekeurde wijzigingen. Wijzigingen die impact hebben op de SLA en/of financiële gevolgen hebben, resulteren in een nieuwe versie van de SLA of in een nieuwe versie van de bijlage(n) van de SLA. Deze wijzigingen vallen, in principe, buiten scope van dit document.

## 1.2 Geldigheidsperiode

Deze DAP is geldig vanaf 1 september 2025. Het DAP is niet meer geldig indien deze wordt vervangen door een versie van het DAP met een hoger versienummer.

## 2 Contactgegevens

In dit hoofdstuk zijn de relevante contactgegevens opgenomen van de personen en de partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van Applicatiebeheer van de portalen van Reclassering Nederland.

### 2.1 Contactpersonen XXXX

| Contactpersoon | Functie / Rol       | Email | Telefoon |
|----------------|---------------------|-------|----------|
| Beheerteam     | Servicedesk         |       |          |
|                | Service Coördinator |       |          |
|                | Directeur           |       |          |

### 2.2 Contactpersonen Reclassering Nederland

In onderstaande tabel zijn de contactpersonen van Reclassering Nederland opgenomen.

| Contactpersoon                  | Functie / Rol                                | Email              | Telefoon           |
|---------------------------------|----------------------------------------------|--------------------|--------------------|
|                                 | Teamleider applicatie-ontwikkeling en beheer | Nader in te vullen | Nader in te vullen |
|                                 | Functioneel beheerder portalen               | Nader in te vullen | Nader in te vullen |
|                                 | Functioneel beheerder portalen               | Nader in te vullen | Nader in te vullen |
|                                 | Functioneel beheerder IRIS                   | Nader in te vullen | Nader in te vullen |
|                                 | Functioneel beheerder IRIS                   | Nader in te vullen | Nader in te vullen |
| Servicedesk                     | Servicedesk RN                               | Nader in te vullen | Nader in te vullen |
| Bij afwezigheid contactpersonen | Medewerkers Functioneel beheer IRIS          | Nader in te vullen | Nader in te vullen |
|                                 |                                              |                    |                    |

Tabel 1 Contactpersonen Reclassering Nederland

## 2.3 Informatievoorziening

In onderstaande tabel zijn de verwijzingen opgenomen naar digitale omgeving(en) waar informatie voor Reclassering Nederland beschikbaar wordt gesteld.

| Omgeving                                     | Functie                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Extranet omgeving                            | Documentatie rondom de sturende processen, zoals: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Contractuele documenten</li><li>▪ Service Level Rapportages</li><li>▪ Jaarlijkse Software Controle</li><li>▪ Offertes voor wijzigingsverzoeken</li><li>▪ Factuurspecificaties</li></ul> |
| Softwarestraat<br>[Indien van<br>toepassing] | Documentatie rondom de uitvoerende processen, zoals: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Releases</li><li>▪ Functionele documentatie</li><li>▪ Configuratiemanagement</li></ul>                                                                                               |
| Actuele calls<br>[Indien van<br>toepassing]  | Inzicht in de actuele stand van zaken, zoals: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Backlog</li><li>▪ Lopende wijzigingen</li></ul>                                                                                                                                             |

Tabel 2 Verwijzingen naar digitale omgevingen

## 3 Autorisatie en escalatie

### 3.1 Autorisatie

In deze paragraaf staat de autorisatie beschreven voor het indienen van Verstoringen, Wijzigingsverzoeken, Serviceverzoeken en andere vragen door Reclassering Nederland bij XXXX.

| Actie                                                | Functioneel beheer IRIS | Functioneel beheer portalen | Teamleider applicatie ontw. & beheer |
|------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| Indienen Vraag, Serviceverzoek/ melden Verstoring    | ✓                       | ✓                           | ✓                                    |
| Inzien persoonlijke tickets                          | ✓                       | ✓                           | ✓                                    |
| Inzien alle tickets                                  |                         | ✓                           | ✓                                    |
| Inzien documenten                                    |                         | ✓                           | ✓                                    |
| Inzien en goedkeuren offertes                        |                         | ✓                           | ✓                                    |
| Inzien factuurspecificaties                          |                         | ✓                           | ✓                                    |
| Toegang DevOps board                                 |                         | ✓                           |                                      |
| Accepteren release                                   |                         | ✓                           |                                      |
| Akkoord geven op uitrol naar Acceptatie en Productie |                         | ✓                           |                                      |

Tabel 3 Autorisatie Verstoring, Serviceverzoek en Wijzigingsverzoek

### 3.2 Escalatie

Bij een (dreigende) overschrijding van het afgesproken serviceniveau wordt onderstaand schema gebruikt voor het informeren van de verantwoordelijken. Escalatie kan zowel vanuit XXXX als vanuit Reclassering Nederland geïnitieerd worden.

| Escalatie stap | Van / Naar XXXX     | Naar / Van Reclassering Nederland           |
|----------------|---------------------|---------------------------------------------|
| 1              | Servicedesk         | Functioneel beheerder portalen              |
| 2              | Service Coördinator | Teamleider applicatie ontwikkeling & beheer |
| 3              | Directeur           | Hoofd Informatisering en Facilitaire Zaken  |

Tabel 4 Escalatie schema

## 4 Afspraken

Ten behoeve van de verantwoording met betrekking tot Incidenten volgt XXXX de werkwijze zoals beschreven in hoofdstuk 6 Procedure Verstoring.

Ten behoeve van het alloceren van budget aan de kant van Reclassering Nederland volgt XXXX voor het maken van een inschatting de werkwijze zoals beschreven in hoofdstuk 5 Procedure Vraag of Verzoek.

Bij de maandelijkse SLR wordt een aanvullend overzicht van de reactie- en oplossingstijden per ticket meegestuurd.

Bij afwezigheid van de medewerkers Functioneel beheer Portalen kunnen medewerkers van de groep Functioneel beheer IRIS in het geval van een acute productionele verstoring een melding van deze verstoring kunnen doen. Zij hebben echter geen toegang tot het klantportaal.

## Bijlage: Procedure Vraag of Serviceverzoek

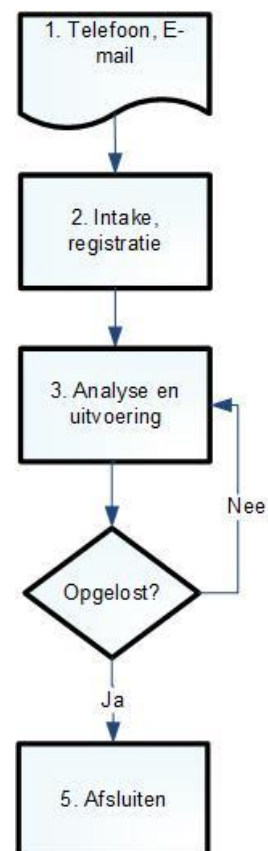
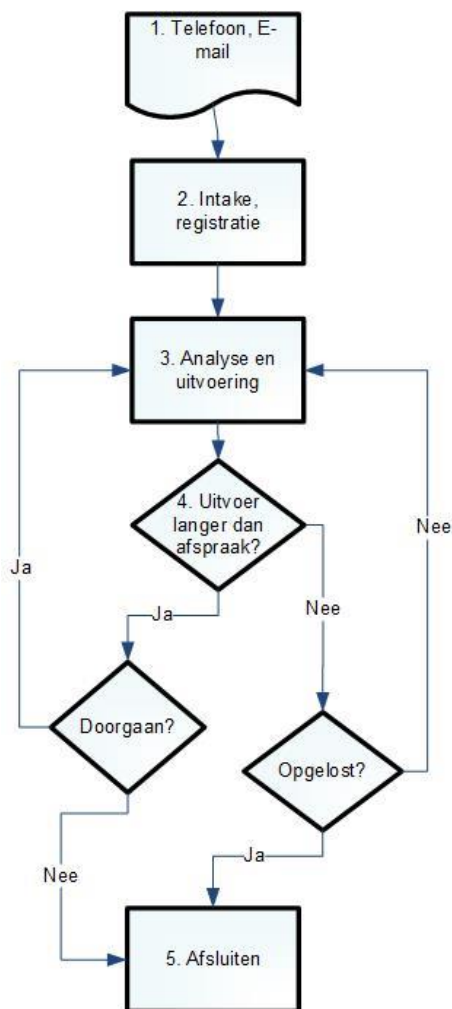
### Doel

Op gestructureerde werkwijze afhandelen van Vragen of Serviceverzoeken op aangeven van Reclassering Nederland.

Vragen en Serviceverzoeken hebben vaak betrekking op de werking van de Applicatie, maar kunnen ook gaan over het Proces, de Procedure, de Documentatie of de Status.

### Proces

Vragen of Serviceverzoeken kunnen door Reclassering Nederland via het klantenportaal, telefoon of e-mail worden ingediend bij de Servicedesk. De Vraag of het Serviceverzoek wordt, conform SLA afspraken, opgepakt door XXXX. Indien nodig wordt direct contact opgenomen met de aanmelder. Mocht de afhandeling van de Vraag of het Serviceverzoek meer dan 4 uur kosten dan wordt contact opgenomen met de aanmelder. In overleg wordt bepaald wat de vervolgstappen zijn.



## Bijlage: Procedure Verstoring

### Doel

Op gestructureerde werkwijze oplossen van Verstoringen in de Applicatie of Infrastructuur van Reclassering Nederland.

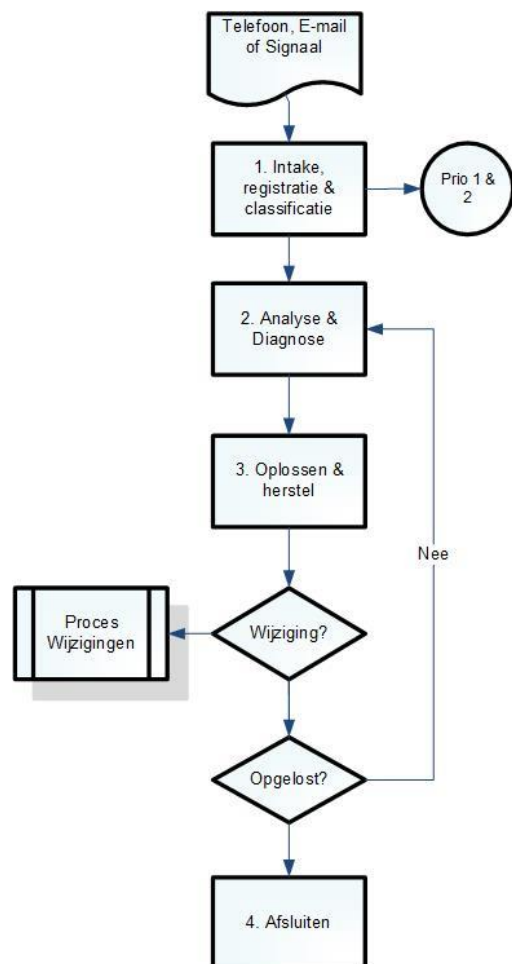
### Proces

Verstoringen worden via het klantenportaal, telefoon, e-mail of bewakingssoftware aangemeld bij de Servicedesk. De Verstoring wordt geregistreerd en hiervan wordt bericht naar de klant gestuurd. Een Verstoring krijgt een prioriteit toegekend afhankelijk van de in de SLA vastgelegde Servicelevels. Indien de prioriteit 1 of 2 is toegekend volgt direct escalatie (1a) naar de Service Coördinator. Voor dergelijke hoge-prioriteitsverstoringen geldt:

- Deze dienen telefonisch aangemeld te worden en bevestigd via het klantenportaal of per e-mail;
- Iedere 4 uur vindt er telefonisch overleg plaats tussen Reclassering Nederland en XXXX over de status van de Verstoring;
- Nadat een Verstoring met prioriteit 1 is opgelost, wordt een 'root cause analyses' opgeleverd. Hierin wordt, naast een verslag van de uitgevoerde werkzaamheden, een analyse gedaan van verbetermogelijkheden.

De Verstoring wordt geanalyseerd. Voor het oplossen wordt geprobeerd om een workaround te vinden om te voorkomen dat een uitrol van de Applicatie moet worden om de Verstoring op te lossen. Mocht desalniettemin een aanpassing van de (code van) de Applicatie noodzakelijk zijn dan wordt een Wijziging aangemaakt en wordt het issue opgepakt in het Proces Wijzigingen.

Wanneer een oplossing is gevonden dan wordt deze afgestemd met de aanmelder. In overleg wordt de oplossing eerst doorgevoerd op de Acceptatieomgeving of direct op Productie.



## Bijlage: Proces Wijzigingsverzoek

### Doel

Op gestructureerde werkwijze doorvoeren van wijzigingen (via Wijzigingsverzoek) in de Applicatie of Infrastructuur naar de Productieomgeving.

### Proces

Wijzigingsverzoeken kunnen ingediend worden door Reclassering Nederland (Adaptief), komen vanuit een Verstoring of een Serviceverzoek (Correctief), komen voort uit wens of eis van uit de Infrastructuur of worden aangemeld door het Beheerteam, (Preventief of Perfectief). Wanneer de wijziging urgent is (bijvoorbeeld wanneer een hoge prioriteit verstoring opgelost moet worden door een wijziging), dan wordt het wijzigingsproces versnelt: na een snelle Impactanalyse wordt de Spoedwijziging gebouwd en opgeleverd naar Acceptatie en daarna naar Productie.

Er wordt een globale impactanalyse uitgevoerd op het Wijzigingsverzoek. Hierbij wordt bepaald:

- Wat de globale technische impact is op het systeem;
- Wat de invloed van de Wijziging is op andere producten;
- Wat de te verwachten inspanning in tijd/geld is voor het doorvoeren van de Wijziging.

De Impactanalyse wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Reclassering Nederland

Er wordt een releaseplanning opgesteld. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat er meerdere wijzigingen worden gebundeld in een Release.

De wijziging wordt gebouwd en getest in de Ontwikkel- en Testomgeving. Relevante documentatie wordt aangepast. Tevens vindt er een kwaliteitscontrole plaats.

De wijziging wordt, tezamen met de overige wijzigingen, in een Release ter acceptatie aangeboden aan Reclassering Nederland op de Acceptatieomgeving. Indien de wijziging niet akkoord wordt bevonden, wordt de releaseplanning indien nodig aangepast en vindt rework plaats.

Na akkoord van Reclassering Nederland op de Release en het tijdstip van implementatie naar Productie per mail vindt implementatie van de Release naar Productie plaats. De Applicatie(s) krijgen een hoger versienummer. Reclassering Nederland test of de installatie geslaagd is.

