

Procesbeschrijving

Change Management

Proceseigenaar	Remo Plantinga Hoofd Servicemanagement & Informatieplanning r.plantinga@amsterdamumc.nl
Opdrachtgever	Remo Plantinga Hoofd Servicemanagement & Informatieplanning r.plantinga@amsterdamumc.nl
Procesmanager	Karsten van Dompeler https://amsterdamumc.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=14f900f1-70a1-4380-8cd6-3bf42eed766dk.vandompeler@amsterdamumc.nl
Datum	1-12-2025

Document

Versiehistorie

Versie	Auteur(s)	Datum	Aanpassingen
0.1	N. Woudboer	30-04-2019	Aanmaak document
0.2	N. Woudboer	08-05-2019	Verwerken opmerkingen procesmanagers
0.3	N. Woudboer	13-05-2019	Verwerken opmerkingen werkgroep
0.4	N. Woudboer	15-05-2019	Verwerken opmerkingen werkgroep
0.9	N. Woudboer	04-06-2019	Opmerkingen werkgroep verwerkt
1.0	N. Woudboer	09-07-2019	Definitief akkoord MT
1.1	T. van der Helm, K. van Dompsele	01-05-2020	Revisie voor implementatie ServiceNow
1.2	T. van der Helm, K. van Dompsele	05-05-2022	Kleine aanpassing bij de rol Indiener change conform Memo 'aanvragen changes v1.0'
1.3	K. van Dompsele	01-12-2025	- Validatie van het proces. - Verduidelijking proces. - Aanpassingen aan ITIL4. - Relatie met de klant meer benadrukt. - Enkele kleine aanpassingen die beter aansluiten bij de actuele werkwijze.

Distributie

Versie	Datum	Verstuurd aan
0.1	30-04-2019	Procesmanagers Change Management
0.2	08-05-2019	Werkgroep Change Management
0.3	13-05-2019	Werkgroep Change Management
0.4	15-05-2019	Werkgroep Change Management
0.9	04-06-2019	Ketenoverleg AMC/VUmc
1.0	09-07-2019	Publicatie K2/ Zenya & IPI
1.1	01-05-2020	Niels Woudboer
1.2	03-05-2022	Peter de Koning
1.3	19-06-2025	Peter de Koning / Tom Jansen

Gerelateerde documenten

Document	Locatie
Change Management - Change windows - Dienst ICT - AmsterdamUMC	K2/Zenya & IPI
Procesbeschrijving - Change Management	K2/Zenya & IPI
Werkinstructie - Aanvragen en afhandelen Change	K2/Zenya & IPI
Werkinstructie - Aanvragen Emergency Change	K2/Zenya & IPI
Werkinstructie - Aanvragen Standard Change Template	K2/Zenya & IPI
Werkinstructie - Change nav crisis	K2/Zenya & IPI

Inhoudsopgave

DOCUMENT	2
VERSIEHISTORIE	2
DISTRIBUTIE	2
GERELATEERDE DOCUMENTEN	3
INHOUDSOPGAVE.....	4
ALGEMEEN.....	5
PROCESDOEL	5
DEFINITIE VAN EEN CHANGE.....	5
PROCES SCOPE	6
PROCESROLLEN.....	7
ORGANISATIESCHEMA	7
TAKEN, BEVOEGDHEDEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN.....	7
RICHTLIJNEN, REGELS EN ONDERSTEUNING VOOR HET CHANGEPROCES	9
RELATIES MET ANDERE PROCESSEN.....	10
PROCES CHANGE MANAGEMENT	12
PROCESSTAPPEN	12
RASCI TABEL	14
PROCESSTURING	14
OVERLEGSTRUCTUUR.....	14
RAPPORTAGESTRUCTUUR.....	15
INDICATOREN	17
BIJLAGEN	19
GEBRUIKTE BEGRIPPEN, AFKORTINGEN EN TERMEN	19

Algemeen

Procesdoel

Het doel van het Change Management-proces is het bieden van een gestructureerde aanpak om wijzigingen binnen de ICT-infrastructuur effectief en efficiënt te beheren, met als prioriteit het minimaliseren van impact en risico's voor de organisatie en eindgebruikers.

Het proces waarborgt de kwaliteit, continuïteit en waarde van ICT-diensten door gecontroleerde en voorspelbare wijzigingen door te voeren, terwijl verstoringen en risico's zoveel mogelijk worden beperkt. Door gebruik te maken van de juiste tooling en methoden wordt de volledige levenscyclus van wijzigingen beheerd, met een sterke focus op stabiliteit en klantgerichtheid.

Definitie van een change

*Een **change** is een toevoeging, wijziging of verwijdering van een service, servicecomponent of Configuration Item (CI), inclusief de bijbehorende documentatie.*

LET OP: Werkzaamheden die tot een (korte) verstoring (kunnen) leiden worden ook gezien als een (tijdelijke) wijziging van het CI.

Er worden drie vormen van changes onderscheiden:

- **Normal change**

Een change die niet valt onder standard of emergency change. Deze moeten door het Change Advisory Board (CAB) worden beoordeeld.

- **Standard change**

Een vooraf geautoriseerde change die minimaal één keer het reguliere Change Management-proces volledig heeft doorlopen. Standaard changes worden routinematig uitgevoerd en hebben een laag risico.

- **Emergency change**

Een change die vanwege urgentie niet door het Change Advisory Board (CAB) kan worden beoordeeld. In plaats daarvan wordt deze beoordeeld door de hoofdaannemer en de changemanager of crisismanager. CAB-leden worden automatisch geïnformeerd, en in noodsituaties kan de aanvraag achteraf worden ingediend.

Proces scope

Het Change Management-proces omvat het beheren van alle wijzigingen en andere werkzaamheden die impact hebben op ICT-diensten, servicecomponenten en Configuration Items (CI's) van zowel de centraal en decentraal beheerde ICT-infrastructuur van Amsterdam UMC. Dit omvat hardware, software, netwerken, processen, documentatie en andere CI's die worden beheerd in de Configuration Management Database (CMDB).

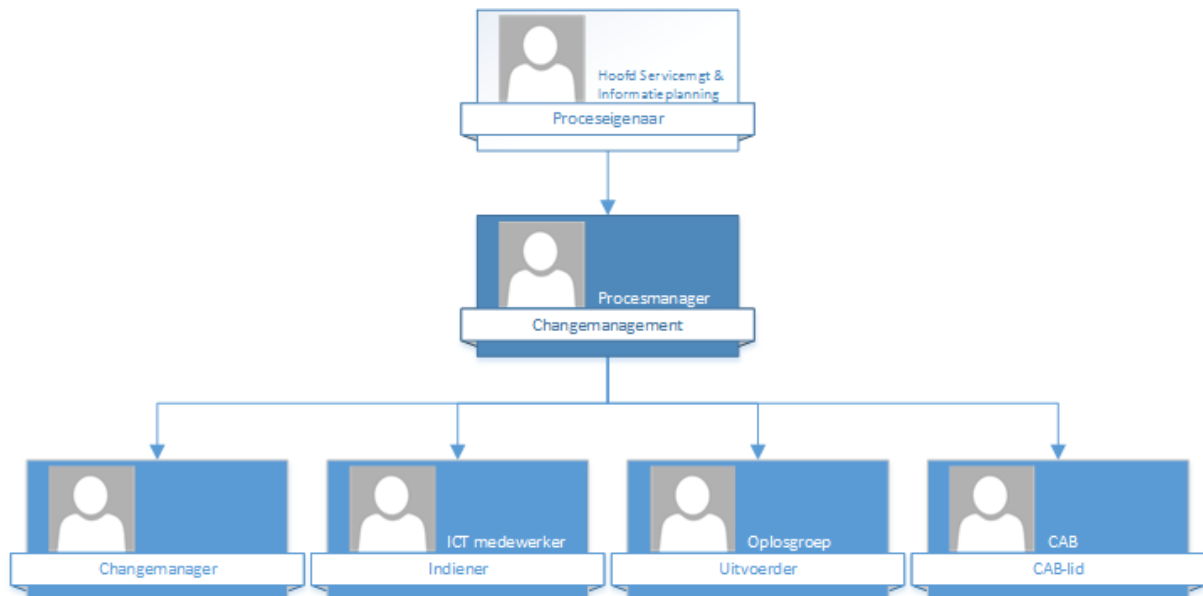
Het proces richt zich op:

- Het minimaliseren van risico's en verstoringen.
- Het waarborgen van de kwaliteit, continuïteit en stabiliteit van ICT-diensten.
- Het ondersteunen van bedrijfsdoelen door gecontroleerde en voorspelbare wijzigingen door te voeren.

Het Change Management-proces werkt nauw samen met andere ITIL-processen, zoals Incident Management, Problem Management, Service Request Management en Release Management, om een geïntegreerde aanpak te waarborgen. Het proces is gericht op het leveren van waarde aan zowel de organisatie als gebruikers.

Procesrollen

Organisatieschema



Taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden

Proceseigenaar

- Verantwoordelijk voor het waarborgen van de geschiktheid van het en effectiviteit van het changemanagementproces.
- Stuurt op waarde creatie, risicobeheersing en afstemming met andere service management practices.
- Taken omvatten:
 - Zorgdragen voor financiering, ontwerp, wijzigingsbeheer en continue verbetering van het proces.
 - Vaststellen en bewaken van meetwaarden (KPI's) die de effectiviteit van het proces aantonen.
 - Goedkeuren van proceswijzigingen en toezien op naleving van het proces.

Procesmanager

- Verantwoordelijk voor de dagelijkse werking en kwaliteit van het changemanagementproces.
- Faciliteert samenwerking tussen teams en stimuleert continue verbetering.
- Taken omvatten:
 - Het opstellen, actualiseren en beheren van de procesbeschrijving.
 - Rapporteren over procesprestaties aan het managementteam (MT) en lijnmanagement.
 - Initiëren en coördineren van het Continual Service Improvement (CSI) proces voor Change Management.

Changemanager

- Verantwoordelijk voor het coördineren van het changeproces en het faciliteren van samenwerking tussen betrokken teams.
- Voorzitter van het Change Advisory Board (CAB).
- Taken omvatten:

- Het opstellen van de agenda en leiden van CAB-vergaderingen.
- Ondersteunen van gebruikers bij het toepassen van het Change Management proces en de bijbehorende tooling.
- Bewaken van correcte informatie-uitwisseling tussen alle betrokken groepen via de tooling.
- Controleren of aan alle randvoorwaarden is voldaan, zoals het toetsen van testverslagen en het formele akkoord van de opdrachtgever.
- Coördineren van communicatie wanneer een change leidt tot tijdelijke uitval van functionaliteiten.
- Samen met het hoofd van de managing en support groepen het changemanagementproces uitdragen en promoten.

Indiener

- De indiener is een ICT-medewerker of een decentrale beheerder uit de groep die het CI beheert en de change uitvoert. Uitzondering daarop zijn projectleiders of releasemanagers als de coördinatie van en verantwoordelijkheid voor de change daar ligt.
- Verantwoordelijk voor het voorbereiden van de change met alle betrokkenen en indienen van de RfC.
- De indiener komt, naast de genoemde uitzonderingen, uit dezelfde groep als de uitvoerder en voert de change in de meeste gevallen zelf uit. Indiener en uitvoerder hebben binnen dit changeproces dan ook dezelfde verantwoordelijkheden voor de adequate uitvoering van de change en administratie in de tooling.
- Taken omvatten:
 - Duidelijk omschrijven van het doel en de aanpak van de change.
 - Aantonen dat de aanvraag voldoet aan architectuur en beleid.
 - Betrekken van de juiste resources voor planning, impact- en risicobepaling en uitvoering.
 - Afstemmen met stakeholders voor de uitvoering.
 - Indienen van de RfC.
 - Opstellen van een complete aanvraag, inclusief:
 - Planningsvoorstel.
 - Rollback-plan.
 - Risico- en impactanalyse.
 - Communicatievoorstel.
 - Bewaken van de voortgang van de change en het afmelden bij de aanvrager.
 - Zorgdragen voor een korte evaluatie en het afsluiten van de change.
 - Indien van toepassing, initiëren van een uitgebreide evaluatie.

Uitvoerder

- Bij meerdere uitvoerders is één persoon verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering.
- Taken omvatten:
 - Uitvoeren van het draaiboek van de change en verzorgen van bijbehorende communicatie.
 - Uitvoeren van een rollback bij een mislukte change.
 - Bijwerken van de changedocumentatie tijdens en na de uitvoering.
 - Actualiseren van het Configuration Management System (CMS).
 - Opstellen van een korte evaluatie indien de uitvoering afwijkt van het draaiboek.

CAB-lid

- Verantwoordelijk voor het beoordelen van RfC's.

- **CAB-leden** bereiden CAB-vergaderingen voor en nemen bij bezwaren of vragen direct contact op met de indiener.
- Taken omvatten:
 - Toetsen of de aanvraag voldoet aan architectuur en beleid.
 - Beoordelen of de impact en risico's van de change goed zijn ingeschat.
 - Controleren of de planning van de change past naast de uitvoering van andere changes.
 - Nagaan of de change is afgestemd met betrokken of gerelateerde ICT-afdelingen.
 - Controleren of er voldoende communicatie naar de klant is voorzien.
 - Behandelen van change-evaluaties.

NOOT: De Aanvrager van een wijziging doet een verzoek daartoe dmv een melding tenzij de aanvrager de indiener kan zijn. Dit omdat er anders door de aanvrager geen of vermindert inzicht is in planning, impact, risico's, etc.

Richtlijnen, Regels en Ondersteuning voor het Changeproces

Om het Change Management-proces effectief en consistent uit te voeren, zijn duidelijke richtlijnen, procesregels en ondersteunende middelen essentieel. Dit hoofdstuk beschrijft de voorwaarden, vrijstellingen en afspraken die zorgen voor een gestroomlijnde uitvoering van wijzigingen binnen de ICT-infrastructuur.

Algemene Richtlijnen

- **Wijziging van of (mogelijk) verstorende werkzaamheden aan een Configuration Item (CI)** in de productie en acceptatie omgeving vereist een change.
- **Alle wijzigingen in de ICT-infrastructuur** worden uitgevoerd via het Change Management proces.
- Het Change Advisory Board (CAB) heeft **volledig inzicht** in alle changes.
- **Alle afdelingen die ICT-componenten beheren of ontwikkelen** zijn vertegenwoordigd in het CAB.
- Een Request for Change (RfC) wordt pas uitgevoerd als dit een change is. Dit is na **goedkeuring van de RfC door de Changemanager of het Change Advisory Board (CAB)**.
- CAB leden ondersteunen de aanvrager waar mogelijk om de juiste informatie in de RfC te krijgen.
- **Het CAB besluit unaniem.** Een afgekeurde RfC moet worden aangepast en opnieuw worden ingediend. Indien nodig voor de continuïteit van de bedrijfsvoering kan worden geëscaleerd naar het MT dienst ICT die het CAB besluit kan overrulen.

Procesregels

- **Klantgerichtheid:** Het proces is gericht op de klant, niet op de techniek.
- **Standaardisatie:** Waar mogelijk worden changes gestandaardiseerd en periodiek geëvalueerd.

- **Automatisering:** Het proces wordt geautomatiseerd waar dit haalbaar is.
- **Registratie:** Alleen registreren als dit een doel dient.
- **Deadlines voor RfC's:** Normal RfC's moeten vòòr maandag 08:00 uur zijn ingediend om in het CAB op dinsdag te worden besproken. Aanvragen is nog wel mogelijk voor uitvoering na het CAB (15:00 uur) een week later.

Middelen en Ondersteuning

- Alle betrokkenen beschikken over de benodigde tools, vaardigheden en competenties om het changeproces effectief uit te voeren.
- Er wordt voldoende capaciteit en ondersteuning beschikbaar gesteld voor het uitvoeren en verbeteren van het proces.
- Management commitment is essentieel voor het opzetten, implementeren en continu verbeteren van het proces.
- Werkinstructies en gerelateerde documentatie zijn beschikbaar en worden periodiek geactualiseerd. Zie "Gerelateerde documenten".
- De activiteiten per processtap zijn waar nodig beschreven in de werkinstructies van de betrokken afdelingen.

Vrijstellingen

- Changes die voortkomen uit aanvragen in de servicecatalogus (bijvoorbeeld het leveren van een werkplek) worden afgehandeld via het Request Fulfilment-proces en zullen waar nodig een standaard change tot resultaat hebben. *Requests van bijv. werkplekken, servers, etc. komen niet in het Change Overzicht te staan.*
- Configuratieaanpassingen hoeven niet als change te worden geregistreerd als aan allen van de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - De aanpassing heeft **geen onderbreking van de dienst tot gevolg**.
 - Het risico is **laag** (kleine kans op fouten en met minimale impact).
 - De aanpassing wordt **direct gecontroleerd** op correcte werking.
 - De aanpassing kan **direct ongedaan worden gemaakt** zonder gevolgschade.
 - De aanpassing is **goed gedocumenteerd** voor collega's.

Relaties met andere processen

Input

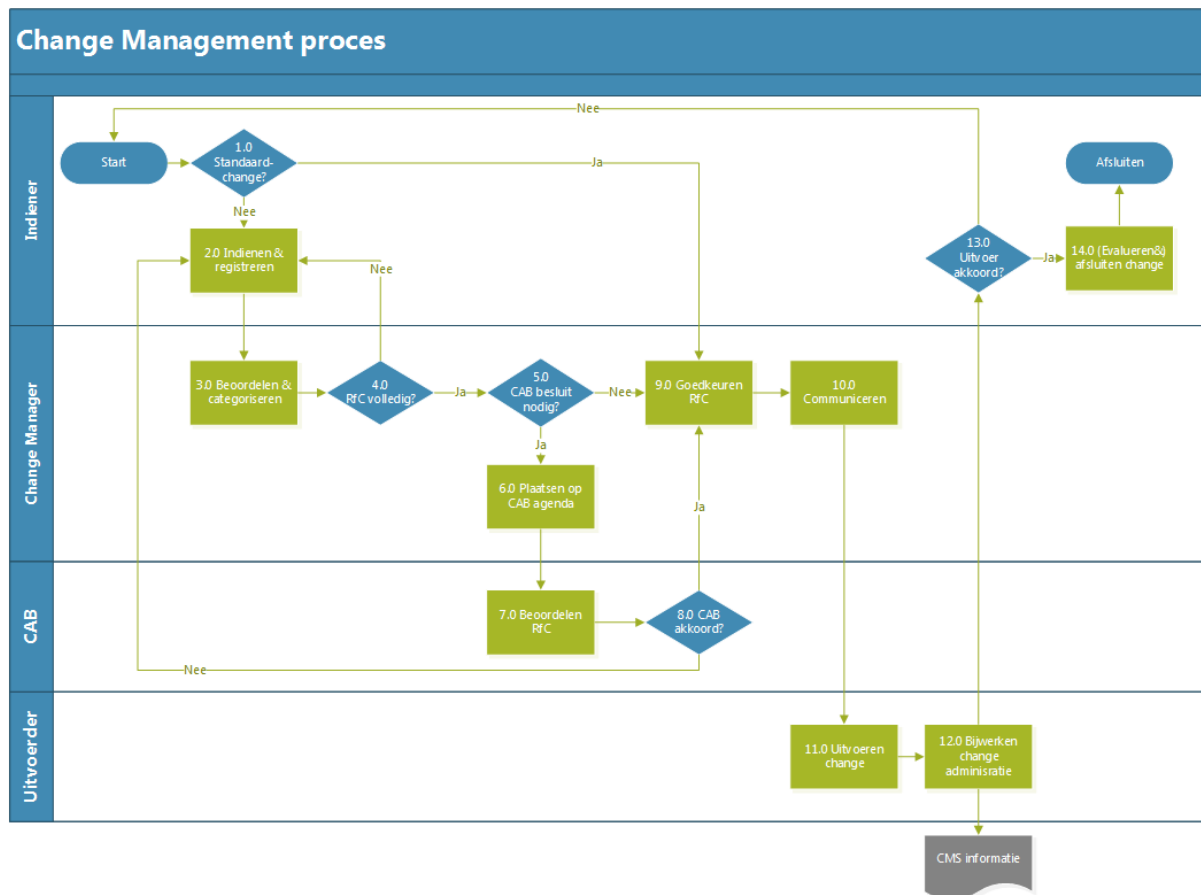
- **Asset- & Configurationmanagement:**
 - Biedt input voor impact- en risicobepaling van changes.
- **Servicelevelmanagement:**

- Levert kaders en afspraken die van invloed zijn op de beoordeling en uitvoering van changes.
- **Problemmanagement:**
 - Identificeert problemen waarvan de oplossing een change vereist.
- **Incidentmanagement:**
 - Verbindt incidenten met changes die de oorzaak of oplossing van het incident vormen.

Output

- **Asset- & Configurationmanagement:**
 - Na uitvoering van een change worden Configuration Items (CI's) bijgewerkt in het Configuration Management System (CMS).
- **Problemmanagement:**
 - Changes kunnen bijdragen aan het oplossen van de onderliggende oorzaken van problemen.
- **Incidentmanagement:**
 - Changes kunnen incidenten oplossen of veroorzaken, en deze relatie wordt vastgelegd.

Proces Change Management



Processtappen

Stap 1.0 Standaard Change?

De indiener (*ICT-medewerker van het uitvoerende team die de RfC initieert of die het verzoek heeft aangenomen van de aanvrager*) bepaalt of de RfC een standaard change betreft. Indien ja, wordt deze direct doorgestuurd naar de stap "Goedkeuren RfC".

Stap 2.0 Indienen en registreren

De indiener registreert de RfC in de servicemanagementtool.

Alle geplande changes staan op de changekalender. Voor standaard changes zal per type onderscheid worden gemaakt of dit op de changekalender vermeld gaat worden.

Stap 3.0 Beoordelen en categoriseren

De Changemanager beoordeelt en categoriseert de RfC.

Stap 4.0 RfC volledig?

De Changemanager controleert of de RfC volledig en kwalitatief goed is ingevuld. Onvolledige aanvragen worden teruggestuurd.

Stap 5.0 CAB besluit nodig?

De Changemanager bepaalt of een CAB-besluit vereist is.

Stap 6.0 Plaatsen op CAB agenda

De Changemanager plaatst de RfC op de CAB-agenda indien nodig.

Stap 7.0 Beoordelen RfC

Het CAB beoordeelt de RfC op voorbereiding, afstemming (uitvoermoment en betrokkenen), impact- en risicoanalyse en communicatie naar de klantorganisatie.

Stap 8.0 CAB akkoord?

Het CAB geeft een advies aan de Changemanager. Bij afwijzing kan de aanvrager escaleren via het MT.

Stap 9.0 Goedkeuren RfC

De Changemanager keurt de RfC goed. Na goedkeuring wordt de RfC een change.
De standaard changes zijn direct akkoord voor communicatie en uitvoering.

Stap 10.0 Communiceren

De planning en impact van de change worden waar van toepassing gecommuniceerd naar gebruikers.

Stap 11.0 Uitvoeren change

De uitvoerder implementeert de change volgens het draaiboek.

Belanghebbenden worden geïnformeerd bij de start en bij het afronden van de change. Bij het afronden van de uitvoeringsactiviteit wordt duidelijk inzicht gegeven in de status. Bij afwijkingen t.o.v. het draaiboek worden zaken als oorzaak, (aanvullende) impact, genomen maatregelen, resterende problemen als gevolg van de change geregistreerd.

Stap 12.0 Bijwerken change administratie

De documentatie, de change in de servicemanagementtool en het Configuration Management System (CMS) worden bijgewerkt.

Stap 13.0 Uitvoer akkoord?

De uitvoerder beoordeelt of de change succesvol is uitgevoerd (vanuit het klant- en aanvragersperspectief).

Stap 14.0 (Evalueren &) afsluiten change

De uitvoerder zorgt ervoor dat change geëvalueerd en administratief wordt afgesloten. Deze (korte) evaluatie wordt meegegeven bij het afsluiten van de change.

Op basis van de afmelding kan worden bepaald of de change voor verdere evaluatie in aanmerking komt. Dit kan door alle partijen worden verzocht. De indiener van de change zorgt ervoor dat de evaluatie goed wordt uitgevoerd.

RASCI tabel

	Procesmanager					
	Indiener					
	Changemanager					
	Uitvoerder					
	CAB					
Nr	Processtap					
0.1	Procesbewaking, -optimalisatie, -beschrijving, kwaliteit proces en rapportage	I	I	A	I	R
1.0	Standaard change?					
		C		A	R	
2.0	Indienen en registreren					
			S	A	R	
3.0	Beoordelen en categoriseren					
		C	I	RA	I	
4.0	RfC volledig?					
			I	RA	I	
5.0	CAB besluit nodig?					
		C	I	RA	I	
6.0	Plaatsen op CAB agenda					
		I	I	RA	I	
7.0	Beoordelen RfC					
		RA	I	C	I	
8.0	CAB akkoord?					
		RA	I	C	I	
9.0	Goedkeuren RfC					
		S	I	RA	I	
10.0	Communiceren					
			I	RA	I	
11.0	Uitvoeren change					
		I	R	A	I	
12.0	Bijwerken change administratie					
		I	R	A	I	
13.0	Uitvoer akkoord?					
		I	R	A	I	
14.0	(Evalueren en) afsluiten change					
		I	R	A	I	

Legenda:

R	Responsible (eigenaar en primaire uitvoerder)
A	Accountable (formeel eindverantwoordelijke en „tekenbevoegde“)
S	Supportive en Sign-off (werkt mee aan het product en door medeondertekening ook mede-eigenaar)
C	Consulted (is betrokken bij de ontwikkeling, meerdere C's per onderwerp zijn mogelijk)
I	Informed (dient geïnformeerd te worden over de resultaten maar niet noodzakelijk betrokken bij de ontwikkeling)

Processturing

Overlegstructuur

Overleg	Doel overleg	Frequentie	Deelnemers
---------	--------------	------------	------------

Auteur: Karsten van Dompsele
 Bestandsnaam:
 Versie: 1.3

Datum: 1-12-2025
 Pagina: 14 van 22

CAB	Beoordelen en afstemmen van normale changes op de CAB agenda. Daarbij toetsen of: • De aanvraag voldoet aan architectuur en beleid. • De impact en risico's van de change goed zijn ingeschat. • De planning van de change past naast de uitvoer van andere changes. • De change is afgestemd met betrokken of gerelateerde ICT-afdelingen. • Er voldoende communicatie naar de klant is voorzien. Informeren over verloop van changes.	1x p/w	Alle clusters die ICT componenten beheren, Architectuur, Servicedesk, Changemanager
Ketenoverleg	Informeren over het proces, knelpunten en evaluaties.	1x p/2wkn	Teamleiders en procesmanagers

Rapportagestructuur

Rapportage	Doel rapport	Frequentie	Distributie
Changerapportage	Inzicht bieden in resultaten van de KPI's voor het changeproces • Standaard, normaal, emergency • Succesvol, met issues • Tijdig afmelden. • Koppeling met CI's • Koppeling met Incidenten.	Maandelijks	Ketenoverleg /MT <i>Inzichtelijk voor alle ITIL gebruikers</i>
CAB Agenda	Overzicht te bespreken changes komende periode (2 weken) in het CAB ter voorbereiding. • Beknopte evaluaties changes uitgevoerd in afgelopen week.	Wekelijks	CAB-leden & Genodigden <i>Inzichtelijk voor alle ITIL gebruikers</i>

	• Changeaanvragen gepland in de komende twee weken. • Impact-, risicovolle of bijzondere changeaanvragen in de verdere toekomst • Changes uitgevoerd & niet gestart/gestopt • Changes nog in Review		
Real time change rapportage	Overzichten met indicatoren per cluster om ad hoc te kunnen acteren. <i>Onderdeel van Change Overzicht dashboard</i>	Real time	CAB-leden/Hoofdaanemers <i>Inzichtelijk voor alle ITIL gebruikers</i>

Indicatoren

Indicator	Norm	Omschrijving
Trend aantal changes	---	Verloop van het aantal changes over de afgelopen 18 mnd
Aantallen per type change	---	Verhouding tussen Standaard, normaal, emergency <i>Doel: Changes waar mogelijk standaardiseren. Trend geeft inzicht in dat verloop.</i>
Aantallen Emergency changes naar onderliggende reden.	---	Aantal uitgevoerde changes dat de noodprocedure heeft doorlopen onderverdeeld naar onderliggende reden. <i>Doel: Changes dienen voldoende tijd te krijgen om te worden beoordeeld.</i>
CI gekoppeld	100 %	Changes mogen niet zijn gekoppeld aan "CI not found" zonder relevante onderbouwing. <i>Doel: Iedere change dient aan de juiste CI's gekoppeld te zijn om de CMDB gezond te houden. Tenminste 1 CI moet vermeld staan, afwijken alleen met valide onderbouwing.</i>
Aan en afmelden van uitvoeringsactiviteit	< 5 %	Changes die <60 min eerder dan gepland op implement en/of >60 min later op Review worden gezet. <i>Doel: Iedere change dient zichtbaar wel/niet in uitvoering te zijn, daarvoor is een status update nodig bij aanvang en direct na uitvoering.</i> <i>Afwijking van het geplande start- stop moment suggereert issues bij het volgen van het draaiboek. Marge +/- 60 min.</i>
Changeaanvraag afmelden door indiener (aanvrager?)	100 %	Changes moeten met afgesloten worden met een onderbouwing als het resultaat of de uitvoering niet succesvol was. <i>Doel: Aangegeven of de change zijn beoogde doel heeft gehaald en waar nodig wordt geëvalueerd. Tevens voorkomen dat afgeronde changes open blijven staan.</i>
Resultaat uitgevoerde change	---	Terugkoppeling over changes die succesvol, succesvol met issues of niet succesvol zijn geweest.

		Waar eindgebruikers aanvullende overlast hebben ervaren aangevuld met details over impact en verloop en evt. verwijzen naar de MIR. <i>Doel: Inzicht in resultaat en onvoorziene gebeurtenissen tijdens de uitvoering van changes. Daarmee kwaliteit van de CAB beoordelingen verhogen.</i>
Koppeling met Incidenten.	---	Incidenten die zijn ontstaan als gevolg van de uitvoering van een change moeten zijn gekoppeld aan die change. <i>Doel: Terugkoppeling borgen als changes voor incidenten hebben gezorgd.</i>

Bijlagen

Gebruikte begrippen, afkortingen en termen

Afkorting	Volledige term	Synoniemen, afgeleiden en relaties	Definitie
Aanvrager	Aanvrager	Aanvrager, Requested by (SN)	Persoon die het verzoek heeft gedaan om een wijziging door te voeren.
Assignment group	Assignment group	Managing Group, Managed by group, Hoofdaannemer, Oplosgroep, Support group, Beheerteam, Teamleider, Assignment group.	Groep die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een change.
Beheer (ICT)	Beheer (ICT)	Beheer (ICT), IT-beheer, systeembeheer, technisch beheer, functioneel beheer	Het geheel van activiteiten gericht op het in stand houden, bewaken en optimaliseren van ICT-diensten, systemen en infrastructuur.
CAB	Change Advisory Board	Change Advisory Board	Groep die verantwoordelijk is voor het beoordelen, goedkeuren of afwijzen van wijzigingen binnen IT.
Change	Change	Normal change, Normale change, Change, CHG, Wijziging, Request for Change (RFC), Change aanvraag, Standard change, standaard, gestandaardiseerde change, Emergency change, spoed change, urgente change.	Een goedgekeurde RFC. Een change is een toevoeging, wijziging of verwijdering van een service, servicecomponent of Configuration Item (CI), inclusief de bijbehorende documentatie.
Change Manager	Change Manager	Change Manager	Verantwoordelijk voor het changeproces en voorzitter van het CAB.
Change Overzicht	Change Overzicht	Change Kalender, Changekalender, Change Schedule, Change Overzicht	Dashboard in SN met diverse praktische tabs om inzicht in het dagelijkse changeproces te houden.
Changekalender	Changekalender	Change Kalender, Changekalender, Change Schedule, Change Overzicht	Agenda overzicht met alle changes, inclusief status en planning.
CI	Configuration Item	Configuratiebeheer, Configuration management, Configuration management (CM), CMDB, CI, Configuration Item, Asset, Configuration Management Database, CMDB	Elk component dat moet worden beheerd om een IT-dienst te leveren.
CM	Change management	Wijzigingsbeheer, Change enablement	Praktijk die alle wijzigingen aan IT-diensten en -systemen beheert om risico's te minimaliseren en controle te houden.
CMDB	Configuration Management Database	Configuratiebeheer, Configuration management, Configuration management (CM), CMDB, CI, Configuration Item, Asset, Configuration Management Database, CMDB	Database waarin alle Configuration Items (CI's) worden geregistreerd en beheerd.
Crisis	Crisis	Integrale Crisis Organisatie (ICO), Crisis team, Crisis, Crisis manager, Crisisbeleidsteam (CBT),	Een onverwachte, ernstige situatie die de normale gang van zaken in de organisatie ernstig verstoort en snelle coördinatie vereist.

		Calamiteit, Crisismanager, Directie Patiëntenzorg (MD), Dienstdoende Medische Directeur (D.MD), Dienst patiëntenzorg, ZiROP-organisatie	
Crisismanager	Crisismanager	Integrale Crisis Organisatie (ICO), Crisis team, Crisis, Crisis manager, Crisisbeleidsteam (CBT), Calamiteit, Crisismanager, Directie Patiëntenzorg (MD), Dienstdoende Medische Directeur (D.MD), Dienst patiëntenzorg, ZiROP-organisatie	ICT teamleider die bij een crisis het crisisteam coördineert.
D.MD	Dienstdoende Medische Directeur	Integrale Crisis Organisatie (ICO), Crisis team, Crisis, Crisis manager, Crisisbeleidsteam (CBT), Calamiteit, Crisismanager, Directie Patiëntenzorg (MD), Dienstdoende Medische Directeur (D.MD), Dienst patiëntenzorg, ZiROP-organisatie	Directeur patiëntenzorg die op dat moment dienst heeft.
Delegate	Delegate	Delegate, Afgevaardigde	Een functie in ServiceNow waarmee taken, verantwoordelijkheden of rechten tijdelijk aan een andere gebruiker worden overgedragen.
Dienst patiëntenzorg	Dienst patiëntenzorg	Integrale Crisis Organisatie (ICO), Crisis team, Crisis, Crisis manager, Crisisbeleidsteam (CBT), Calamiteit, Crisismanager, Directie Patiëntenzorg (MD), Dienstdoende Medische Directeur (D.MD), Dienst patiëntenzorg, ZiROP-organisatie	Ondersteunt de Directie Patiëntenzorg onder meer bij communicatie over impactvolle changes.
Emergency change	Emergency change	Normal change, Normale change, Change, CHG, Wijziging, Request for Change (RFC), Change aanvraag, Standard change, standaard, gestandaardiseerde change, Emergency change, spoed change, urgente change.	Een change die vanwege urgentie niet door het CAB kan worden beoordeeld en voor het eerstvolgende CAB uitgevoerd moet worden.
Gebruiker	Gebruiker	Klant, Gebruiker, Afnemer	Een persoon of organisatie die gebruikmaakt van de ICT-diensten en -producten die door de ICT-afdeling worden geleverd.
Impact	Impact	Impact	De gevolgen die merkbaar zijn voor klanten (gebruikers) van het te wijzigen CI.
Incident	Incident	Incident, INC, Storing, Onderbreking	Een niet-geplande onderbreking of vermindering van de kwaliteit van een IT-dienst.
Indiener	Indiener	Indiener, Created by [SN]	Persoon die een changeaanvraag opstelt en indient.

ISD	ICT Service Desk	ICT Service Desk (ISD), Service Desk, Helpdesk	Enkele aanspreekpunt voor gebruikers voor alle IT-vragen, incidenten en verzoeken.
Issue	Issue	Kwestie, item, punt, geval, afwijking, Probleem, onverwachte gebeurtenis	Geconstateerd probleem of aandachtspunt dat besproken of opgelost moet worden, vaak tijdens een proces of project.
Major Incident	Major Incident	Groot incident	Incident met grote impact op de organisatie, waarvoor een speciale aanpak nodig is.
Managing Group	Managing Group	Managing Group, Managed by group, Hoofdaannemer, Oplosgroep, Support group, Beheerteam, Teamleider, Assignment group.	Groep specialisten die verantwoordelijk is voor het beheer (incl. afstemming, communicatie, etc. met de afnemer en regie van leveranciers) van een specifieke groep CI's.
MD	Directie Patiëntenzorg	Integrale Crisis Organisatie (ICO), Crisis team, Crisis, Crisis manager, Crisisbeleidsteam (CBT), Calamiteit, Crisismanager, Directie Patiëntenzorg (MD), Dienstdoende Medische Directeur (D.MD), Dienst patiëntenzorg, ZiROP-organisatie	Groep die advies en ondersteuning geeft over patiëntenzorg en communicatie verzorgd bij grote wijzigingen en crisis situaties.
MIR	Major Incident Rapportage	Major Incident Report	Een rapport waarin het verloop, de impact, oorzaak en afhandeling van een major incident wordt vastgelegd.
MT'er	MT'er (Management Team-lid)	MT-lid, lid managementteam. MT'er van dienst	Een persoon die deel uitmaakt van het managementteam van een organisatie en betrokken is bij het nemen van strategische en tactische beslissingen.
Normal change	Normal change	Normal change, Normale change, Change, CHG, Wijziging, Request for Change (RFC), Change aanvraag, Standard change, standaard, gestandaardiseerde change, Emergency change, spoed change, urgente change.	Een changeaanvraag die niet valt onder standard of emergency change. Deze moeten door het Change Advisory Board (CAB) worden beoordeeld.
Pre-CAB	Pre-CAB	Pre-CAB, Voorbereidend CAB	Overleg voorafgaand aan het CAB waarin changes worden doorgenomen en voorbereid.
PL	Projectleider	Projectleider (PL), projectmanager	Persoon die verantwoordelijk is voor het coördineren, plannen en aansturen van een project, van start tot oplevering.
Release	Release	Release	Een verzameling van één of meer changes die samen worden getest en uitgerold naar de productieomgeving.
Release Manager	Release Manager	Release Manager	Persoon die verantwoordelijk is voor het plannen, coördineren en uitvoeren van releases van IT-diensten of systemen.
Request Fulfilment	Request Fulfilment	Request Fulfilment, Verzoekafhandeling, Service Request (SR), Serviceverzoek, Verzoek,	Praktijk voor het afhandelen van service requests van gebruikers.

		Service Request Management (SRM)	
RfC	Request for Change	Changeaanvraag, change, wijzigingsverzoek, SR, Serviceverzoek,	Formeel verzoek om een wijziging door te voeren in een IT-systeem of -dienst.
Risk	Risk	Risk, Risico	Kans op issues x de impact die dat voor de gebruikers geeft.
Service Desk	Service Desk	Helpdesk, Service Desk, ICT Service Desk	Enkele aanspreekpunt voor gebruikers voor alle IT-vragen, incidenten en verzoeken.
Service Request	Service Request	Request Fulfilment, Verzoekafhandeling, Service Request (SR), Serviceverzoek, Verzoek, Service Request Management (SRM)	Een formeel verzoek van een gebruiker voor informatie, advies, een standaard wijziging of toegang tot een dienst.
ServiceNow	ServiceNow	ServiceNow (SN)	Cloudgebaseerd platform voor het automatiseren en beheren van bedrijfsprocessen, vooral ITSM.
SO	Service Offering	Service Offering (SO)	Dienst of product dat aan gebruikers wordt aangeboden. Vastlegging van serviceafspraken tussen Dienst ICT en klant/leverancier, over een te leveren dienst met de bijbehorende prijs.
SRM	Service Request Management	Request Fulfilment, Verzoekafhandeling, Service Request (SR), Serviceverzoek, Verzoek, Service Request Management (SRM)	Praktijk voor het afhandelen van alle service requests (verzoeken) van gebruikers, zoals aanvragen voor informatie, advies, standaardwijzigingen of toegang tot diensten.
Stakeholder	Stakeholder	Stakeholder, Belanghebbende	SN term / veld. Hier kan iedereen worden ingevuld die direct belang heeft bij de inhoud en resultaten van de change.
Standard change	Standard change	Normal change, Normale change, Change, CHG, Request for Change (RfC), Change aanvraag, Standard change, standaard, gestandaardiseerde change, Emergency change, spoed change, urgente change.	Een vooraf geautoriseerde change die minimaal één keer het reguliere Change Management-proces volledig heeft doorlopen.
Standard change template	Standard change template	Standard change template, Standaard change aanvraagformulier	Een vooraf ingevuld formulier voor het aanvragen van een standaard change.
Support Group	Support Group	Managing Group, Managed by group, Hoofdaannemer, Oplosgroep, Support group, Beheerteam, Teamleider, Assignment group.	Groep die voor een specifieke groep CI's beheer en ondersteuning biedt.
Uitvoerder	Uitvoerder	Managing Group, Managed by group, Hoofdaannemer, Oplosgroep, Support group, Beheerteam, Teamleider, Assignment group.	Persoon die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een change en de administratieve afhandeling.
Workaround	Workaround	Tijdelijke oplossing	Tijdelijke oplossing voor een incident of probleem waarvoor nog geen definitieve oplossing is.