

Informatieclassificatie Vlaamse overheid (Vo-ICR)

# Behandelen van aanvragen (request fulfilment)

Minimale maatregelen

**Team Informatieveiligheid | Digitaal Vlaanderen**



Dit is een document voor publiek gebruik

---

## INHOUD VAN DIT DOCUMENT

### Situering van het document

Dit document maakt deel uit van de begeleidende documentatie in context van het generieke informatieclassificatieraamwerk (ICR) van de Vlaamse overheid (Vo) op initiatief van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT Beleid.

### Doel van het document

Dit document beschrijft de kwaliteitseisen van de minimale maatregelen die moeten afgedwongen worden in het kader van het proces beheer van aanvragen. Deze kwaliteitseisen worden verbonden aan de informatieklassen zoals deze zijn beschreven in het ICR van de Vo.

### Werkprincipe van het document

Het huidige document bestaat uit 4 delen. Eerst worden de minimale maatregelen besproken, alvorens in het 2<sup>de</sup> deel al de nodige aanvullende informatie ter beschikking wordt gesteld, vervolgens bespreken we de link met andere maatregelen. Het document wordt afgerond met de prestatie indicatoren.

De organisatie van de maatregelen in het kader van informatieclassificatie wordt beschreven in het document '[Vo informatieclassificatie – Organisatie - Informatieclassificatieraamwerk](#)'.

### Verspreiding van het document

Dit document is voornamelijk voor intern gebruik en bevat informatie die mag gedeeld worden met personen verbonden aan de Vo en zijn diensten leveranciers.

Het document mag gedeeld worden met derden onder de richtlijnen openbaarheid van bestuur van de Vlaamse regering.

### Vrijwaring

Dit document geeft de huidige status en daaraan gerelateerde informatie binnen het project weer. Gelieve de auteur of de bevoegde project begeleiders te contacteren om zich ervan te vergewissen dat u de laatst gevalideerde versie van dit document in handen heeft.

### Eigenaar

Voorzitter werkgroep informatieveiligheid | Digitaal Vlaanderen

[security@vlaanderen.be](mailto:security@vlaanderen.be)

## Classificatie



Dit document valt onder de vertrouwelijkheidsklasse 1 (Publiek) en mag toegankelijk zijn voor iedereen.



Dit document valt onder integriteitsklasse 2. De organisatie heeft **geen directe hinder** indien de informatie gewijzigd wordt door onbevoegden en de **dienstverlening blijft gegarandeerd**. Maar bijsturing van de criteria en/of maatregelen is aangewezen.

## Historiek

	Datum	Auteur	Opmerkingen
<b>v.0.1</b>	18 september 2019	Kristel VAN AKEN	Draft
<b>v.0.2</b>	18 oktober 2019	Kristel VAN AKEN	Feedback taakgroep
<b>v.1.0</b>	18 oktober 2019	Kristel VAN AKEN	Versie gepubliceerd in pdf
<b>v.1.1</b>	20 maart 2020	Kristel VAN AKEN	Links toegevoegd
<b>v.1.2</b>	21 januari 2021	Kristel VAN AKEN	Integriteit toegevoegd
<b>v.1.3</b>	30 september 2021	Kristel VAN AKEN	Beschikbaarheid toegevoegd
<b>v.2.0</b>	22 juli 2021	Kristel VAN AKEN	Verbeteren leesbaarheid Geen inhoudelijke wijzigingen
<b>V.2.1</b>	17 oktober 2023	Nele Lowet	Update KSZ

## Bronnen en verwijzingen

De inhoud van dit document werd samengesteld op basis van volgende documenten:

### Documentverwijzingen:

- > [Vo Informatieclassificatie – Organisatie Informatieveiligheid](#) (PDF)
- > [Vo Informatieclassificatie – Organisatie Informatieclassificatieraamwerk](#) (PDF)
- > Vo Informatieclassificatie – Minimale maatregelen – (PDF)
  - > [Vo Informatieclassificatie – Minimale maatregelen – incident beheer](#)
  - > [Vo Informatieclassificatie – Minimale maatregelen – wijzingsbeheer](#)
- > [Vo Informatieclassificatie – Overzicht baseline maatregelen](#) (XLS)

De laatste versies van deze documenten zijn te raadplegen op [vlaanderen.be](https://vlaanderen.be).

## Inhoudsopgave

<b>Inhoud van dit document</b> .....	<b>1</b>
Situering van het document .....	1
Doel van het document .....	1
Werkprincipe van het document .....	1
Verspreiding van het document .....	1
Vrijwaring.....	1
Eigenaar .....	1
Classificatie .....	2
Historiek.....	2
Bronnen en verwijzingen .....	2
<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
Het proces ‘behandelen van serviceaanvragen’ ( <i>request fulfilment</i> ) .....	4
<b>1. Minimale maatregelen</b> .....	<b>5</b>
1.1 Minimale algemene maatregelen .....	5
1.2 Minimale specifieke (GDPR) maatregelen.....	8
1.3 Minimale specifieke (NISII) maatregelen .....	9
1.4 Minimale specifieke (KSZ) maatregelen .....	9
<b>2. Aanvullende informatie over de maatregelen</b> .....	<b>10</b>
2.1 Behandelen van serviceaanvragen als maatregel .....	10
2.1.1 Wat zijn serviceaanvragen?.....	10
2.1.2 Het verschil tussen een serviceaanvraag en een incident .....	10
2.1.3 Het verschil tussen een serviceaanvraag en een wijziging.....	11
2.1.4 Wat is behandelen van serviceaanvragen.....	11
2.1.5 Succesfactoren voor een goed behandelen van serviceaanvragen .....	11
2.2 De bouwstenen van “behandelen van serviceaanvragen” .....	12
2.2.1 De serviceaanvraag .....	12
2.2.2 Categorisatie van de serviceaanvraag.....	12
2.2.3 Bepalen van de prioriteit.....	13
2.2.4 Inplannen en uitvoeren van de serviceaanvraag .....	14
2.2.5 Validatie en afsluiten.....	15
2.2.6 Het proces .....	15
<b>3. Link met andere beheerprocessen</b> .....	<b>16</b>
<b>4. Prestatie-indicatoren (KPI’s)</b> .....	<b>17</b>

---

## INLEIDING

### Het proces 'behandelen van serviceaanvragen' (*request fulfilment*)

Het proces 'behandelen van serviceaanvragen' zorgt voor een vlotte afhandeling van vragen van gebruikers en draagt bij tot een vlotte toegang tot de ICT-dienstverlening.

Voorbeelden van serviceaanvragen zijn:

- › Wijziging van een gebruikerspaswoord;
- › Toegang tot een gebruikerstoepassing;
- › Toegang tot een printer;
- › Toegang tot een office omgeving.

De doelstellingen van dit proces zijn:

- › Aanbieden en documenteren van beschikbare diensten voor gebruikers;
- › Aangeven hoe deze diensten kunnen worden aangevraagd;
- › Afhandelen van standaardvragen die geen wijzigingen en geen incidenten zijn;
- › Gebruikers bijstaan in hun vragen voor informatie, klachten en advies.

Dankzij een goede definitie van de beschikbare diensten is het mogelijk om de toegang tot deze dienstverlening in standaard en herhaalbare procedures te voorzien waardoor op efficiënte en kostenbesparende wijze kan worden gewerkt.

# 1. MINIMALE MAATREGELEN



## 1.1 Minimale algemene maatregelen



Het behandelen van serviceaanvragen omvat een aantal activiteiten die, afhankelijk van de klasse waartoe de getroffen informatie behoort, al dan niet verplicht uitgevoerd moeten worden. Deze activiteiten zijn (zie hoofdstuk: [‘De bouwstenen van behandelen van serviceaanvragen’](#)):

- › Indienen van de aanvraag;
- › Registratie van de aanvraag;
- › Categorisatie van de serviceaanvraag (vraag om informatie of serviceaanvraag);
- › Impact serviceaanvraag bepalen;
- › Urgentie van de serviceaanvraag bepalen;
- › Inplannen van de serviceaanvraag;
- › Uitvoeren van de serviceaanvraag;
- › Validatie van de serviceaanvraag;
- › Afsluiten van de serviceaanvraag.

De minimale beschikbaarheid van het proces zelf is eveneens afhankelijk van het type en klasse van de getroffen informatie. We onderscheiden beschikbaarheid tijdens kantooruren (10u x 5dagen) en permanente beschikbaarheid (24u x 7dagen).

### Vertrouwelijkheid

IC klasse	Minimale maatregelen
	<p>Klasse 1 en Klasse 2 kennen dezelfde maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Indienen van de aanvraag bij een centraal meldpunt (helpdesk, team leader, ICT-correspondent);</li> <li>› Registratie van de aanvraag in een logboek;</li> <li>› Categorisatie van de serviceaanvraag (vraag om informatie of serviceaanvraag);</li> <li>› Serviceaanvraag heeft geen of lage impact;</li> <li>› Urgentie van de serviceaanvraag bepalen;</li> <li>› Automatische goedkeuring van de serviceaanvraag op voorwaarde dat het type wijziging vooraf door de CAB is goedgekeurd en gedocumenteerd;</li> <li>› Inplannen van de serviceaanvraag;</li> <li>› Uitvoeren van de serviceaanvraag;</li> <li>› Post-validatie van de serviceaanvraag verplicht voor P1 serviceaanvragen;</li> <li>› Afsluiten van de serviceaanvraag.</li> </ul>
	<p>Alle maatregelen van Klasse 1 / Klasse 2 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Registratie van de aanvraag in een centraal beheerd logboek;</li> <li>› De informatie in het logboek krijgt minimaal vertrouwelijkheidsklasse 3 – toepassen van de minimale maatregelen voor deze klasse</li> <li>› Impact serviceaanvraag minstens medium.</li> </ul>

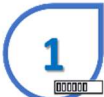




	<p>Alle maatregelen van Klasse 1 / Klasse 2 + Klasse 3 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Impact van serviceaanvraag is altijd hoog;</li> <li>&gt; Rapportering van uitgevoerde serviceaanvragen naar CAB;</li> <li>&gt; Post-validatie vanaf P2 serviceaanvragen met rapportering naar CAB.</li> </ul>
	<p>Alle maatregelen van Klasse 1 / Klasse 2 + Klasse 3 + Klasse 4 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geen vooraf goedgekeurde wijzigingen toegelaten;</li> <li>&gt; Goedkeuring door CAB (inclusief DPO) met in acht name van scheiding van functies en 4EYES validatie;</li> <li>&gt; Altijd post-validatie met rapportering naar CAB/DPO.</li> </ul>

## Integriteit

IC klasse	Minimale maatregelen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Indienen van de aanvraag bij een centraal meldpunt (helpdesk, team leader, ICT-correspondent);</li> <li>&gt; Registratie van de aanvraag in een logboek;</li> <li>&gt; Categorisatie van de serviceaanvraag (vraag om informatie of serviceaanvraag);</li> <li>&gt; Serviceaanvraag heeft geen of lage impact;</li> <li>&gt; Urgentie van de serviceaanvraag bepalen;</li> <li>&gt; Automatische goedkeuring van de serviceaanvraag op voorwaarde dat het type wijziging vooraf door de CAB is goedgekeurd en gedocumenteerd;</li> <li>&gt; Inplannen van de serviceaanvraag;</li> <li>&gt; Uitvoeren van de serviceaanvraag;</li> <li>&gt; Post-validatie van de serviceaanvraag verplicht voor P1 serviceaanvragen;</li> <li>&gt; Afsluiten van de serviceaanvraag.</li> </ul>
	<p>Alle maatregelen van Klasse 1 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De informatie in het logboek krijgt minimaal integriteitsklasse 2 – toepassen van de minimale maatregelen voor deze klasse.</li> </ul>
	<p>Alle maatregelen van Klasse 1 + Klasse 2 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Registratie van de aanvraag in een centraal beheerd logboek;</li> <li>&gt; Impact serviceaanvraag minstens medium.</li> </ul>
	<p>Alle maatregelen van Klasse 1 + Klasse 2 + Klasse 3 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Impact van serviceaanvraag is altijd hoog;</li> <li>&gt; Rapportering van uitgevoerde serviceaanvragen naar CAB;</li> <li>&gt; Post-validatie vanaf P2 serviceaanvragen met rapportering naar CAB.</li> </ul>
	<p>Alle maatregelen van Klasse 1 + Klasse 2 + Klasse 3 + Klasse 4 +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geen vooraf goedgekeurde wijzigingen toegelaten;</li> <li>&gt; Goedkeuring door CAB (inclusief DPO) met in acht name van scheiding van functies en 4EYES validatie;</li> </ul>

	> Altijd post-validatie met rapportering naar CAB/DPO
--	---

## Beschikbaarheid

IC klasse	Minimale maatregelen
    	<p>Klasse 1 t/m Klasse 5 kennen dezelfde maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Beschikbaarheid van het proces behandelen van serviceaanvragen is minimaal kantooruren (5d x 10u)</li> </ul>








## 1.2 Minimale specifieke (GDPR) maatregelen

De minimale algemene fysieke maatregelen moeten toegepast worden: per klasse zijn de overeenkomende maatregelen van toepassing (zie hoofdstuk '[minimale algemene maatregelen](#)').

### Vertrouwelijkheid

Er zijn geen GDPR specifieke maatregelen gedefinieerd in het kader van vertrouwelijkheid.

### Integriteit

IC klasse	Minimale maatregelen
 	Er zijn geen GDPR maatregelen voor <b>klasse 1</b> en <b>Klasse 2</b> .
	Maatregelen voor <b>Klasse 3</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>› Automatische goedkeuring van de serviceaanvraag op voorwaarde dat het type wijziging vooraf door de CAB inclusief DPO is goedgekeurd en gedocumenteerd;</li> <li>› Rapportering van uitgevoerde serviceaanvragen naar CAB;</li> <li>› Post-validatie vanaf P2 serviceaanvragen met rapportering naar CAB/DPO.</li> </ul>
	Maatregelen voor <b>Klasse 4</b> : <p>Alle maatregelen van <b>Klasse 1</b> / <b>Klasse 2</b> / <b>Klasse 3</b> +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Geen vooraf goedgekeurde wijzigingen toegelaten;</li> <li>› Goedkeuring door CAB (inclusief DPO) met in acht name van scheiding van functies en 4EYES validatie;</li> <li>› Altijd post-validatie met rapportering naar CAB/DPO.</li> </ul>
	Er zijn geen GDPR maatregelen voor klasse 5.

### Beschikbaarheid

Er zijn geen GDPR specifieke maatregelen gedefinieerd in het kader van beschikbaarheid.

### 1.3 Minimale specifieke (NISII) maatregelen

In afwachting van de goedkeuringen omtrent NISII is er in dit document alvast de nodige ruimte voorzien voor toekomstige minimale specifieke NISII maatregelen.

### 1.4 Minimale specifieke (KSZ) maatregelen

De Minimale Normen van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid zijn van kracht op de verwerking van sociale gegevens van persoonlijke aard. De minimale normen informatieveiligheid en privacy moeten echter ook worden toegepast wanneer instellingen gemachtigd zijn om onder bepaalde voorwaarden toegang te hebben tot het Rijksregister en om het identificatienummer van het Rijksregister te gebruiken.

Er zijn geen KSZ specifieke maatregelen gedefinieerd.

---

## 2. AANVULLENDE INFORMATIE OVER DE MAATREGELEN

### 2.1 Behandelen van serviceaanvragen als maatregel

#### 2.1.1 Wat zijn serviceaanvragen?

Het proces voor de afhandeling van aanvragen hangt af van de aard van de aanvraag. In de meeste gevallen kan het proces worden gesplitst in een reeks activiteiten die moeten worden uitgevoerd.

De waarde van *request fulfilment* is de mogelijkheid om snel en effectief toegang te bieden tot standaard services die de business kan gebruiken om de productiviteit of de kwaliteit van de zakelijke services en producten te verbeteren. *Request fulfilment* vermindert de hoeveelheid oponthoud in het aanvragen en verkrijgen van toegang tot bestaande of nieuwe services. Dit vermindert de kosten voor de levering van deze services.

Een serviceaanvraag is een algemene aanduiding voor de verschillende vragen die gebruikers doorgeven aan de ICT-afdeling. Het betreft een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, een standaard wijziging of toegang tot een service. Veel serviceaanvragen keren regelmatig terug. Daarom kan van tevoren een processtroom worden geregeld, die de fasen die doorlopen moeten worden om aanvragen af te handelen, de personen of supportgroep die betrokken zijn, de tijdslimieten en escalatiepaden aangeeft.

Een substantieel deel van alle serviceaanvragen, betreffen vragen voor het leveren of het ter beschikking stellen van standaard diensten, zoals de aanvraag van een nieuwe PC of uitbreiding van het standaard Office-pakket met Visio. Voor dit type wijziging geldt dat die kunnen worden afgehandeld als standaard wijziging. Standaard wijzigingen brengen weinig risico met zich mee, hebben een beperkte impact en zijn procedureel en eventueel ook in de vorm van werkinstructies goed te beschrijven. Een standaard wijziging wordt eenmalig geautoriseerd via het reguliere proces 'wijzigingbeheer' (Voor meer informatie zie document '[Vo Informatieclassificatie - Minimale maatregelen – wijzigingsbeheer](#)') en kan vervolgens lokaal worden uitgevoerd.

#### 2.1.2 Het verschil tussen een serviceaanvraag en een incident

Incidenten zijn ongeplande veranderingen, degradatie of onderbrekingen in de dienstverlening. Wanneer een gebruiker een incident meldt, dan gaat het om de onbeschikbaarheid of verminderde prestatie van een dienst waartoe hij of zij normaal toegang heeft. Het proces incident beheer zorgt ervoor dat incidenten aangepakt worden. Voor meer informatie zie document '[VO Informatieclassificatie – Minimale maatregelen – incident beheer](#)'.

Wanneer een gebruiker een serviceaanvraag indient, vraagt hij of zij om iets nieuws, iets waar hij of zij tot dan toe geen toegang toe had. Deze serviceaanvraag kan dan ingepland worden, in tegenstelling tot incidenten die onverwacht en dus ongepland voorkomen.

### 2.1.3 Het verschil tussen een serviceaanvraag en een wijziging

Een wijziging is ook een geplande verandering – net zoals een reguliere serviceaanvraag, maar er zijn een aantal verschillen:

- › Een serviceaanvraag wordt ingediend door een gebruiker; wijzigingen kunnen door diverse partijen ingediend worden;
- › Het betreft een verandering met een hoog risico voor de dienstverlening;
- › Het betreft een verandering waarvoor geen voorafgaande goedkeuring bestaat en/of geen standaardprocedure voor uitvoering;
- › De verandering leidt tot een aanpassing van de configuratie database (CMDB)

Wijzigingen worden aangepakt door het proces wijzigingsbeheer. Dit proces is complexer en vraagt meer stappen in de uitvoering. Voor meer informatie zie document [‘VO Informatieclassificatie – Minimale maatregelen – wijzigingsbeheer’](#).

### 2.1.4 Wat is behandelen van serviceaanvragen

Zoals gezegd omvat behandelen van serviceaanvragen het afhandelen van vragen van gebruikers om informatie, advies, toegang tot een dienst en andere standaard wijzigingen.

Behandelen van aanvragen omvat volgende activiteiten (zie hoofdstuk: [‘De bouwstenen van behandelen van serviceaanvragen’](#)):

- › Indienen van de serviceaanvraag;
- › Registratie van de serviceaanvraag;
- › Categoriëring van de serviceaanvraag;
- › Prioriteren van de serviceaanvraag;
- › Inplannen en uitvoeren van de serviceaanvraag;
- › Validatie en afsluiten van de serviceaanvraag.

### 2.1.5 Succesfactoren voor een goed behandelen van serviceaanvragen

Een organisatie moet de kritische succesfactoren definiëren die passend zijn voor haar omgeving en elke kritische succesfactor moet opgevolgd worden door één of meerdere kritische prestatie-indicatoren (zie hoofdstuk [‘Meten is weten: prestatie-indicatoren \(KPI’s\)’](#)). Succesfactoren voor behandelen van serviceaanvragen omvatten:

- › De toegankelijkheid van de ICT-dienstverlening;
- › De relevant informatie krijgen van de gebruiker om de aanvraag goed te kunnen uitvoeren;
- › Communicatie met de gebruiker over de status van zijn/haar aanvraag;
- › Heldere documentatie van de beschikbare ICT-dienstverlening (de ‘service catalog’).

## 2.2 De bouwstenen van “behandelen van serviceaanvragen”

### 2.2.1 De serviceaanvraag

De meeste (maar niet alle) serviceaanvragen betreffen verzoeken die vooraf goedgekeurd zijn door de CAB. Deze serviceaanvragen worden gedocumenteerd en ter beschikking gesteld aan de gebruikers zodat zij snel en eenvoudig de benodigde elementen voor het indienen van hun aanvraag kunnen terugvinden. Indien een vooraf goedgekeurde serviceaanvraag niet bestaat, spreken we van een niet-standaard wijziging en deze wordt verder afgehandeld in het proces wijzigingsbeheer, dit wordt uitvoerig toegelicht in document [‘VO Informatieclassificatie – Minimale maatregelen – wijzigingsbeheer’](#).

De gebruiker dient de aanvraag in bij de helpdesk, service desk of een ander meldpunt dat de organisatie heeft aangeduid voor het verwerken van aanvragen van gebruikers. De opmaak van de aanvraag zelf maakt geen deel uit van het proces behandelen van aanvragen, maar voorziet het proces natuurlijk van de onontbeerlijke input.

De aanvraag moet worden geregistreerd en een minimum aan informatie bijgehouden:

- › Informatie over de aanvrager;
- › Of een aanvraag goedgekeurd moet worden en zo ja, wie de goedkeuring heeft gegeven;
- › Een omschrijving van de gewenste verandering;
- › Een voorstel van de urgentie met motivatie.

Er zijn verschillende toegangskanalen voor aanvragen mogelijk:

- › Telefonisch;
- › (Self)serviceportalen en mobiele toepassingen ondersteund door een service catalogus en eventueel een kennisbank;
- › Chat;
- › E-mail – ook als communicatiemiddel voor vervolgonderzoeken en bevestigen;
- › Fysieke aanwezigheid van het meldpunt;
- › Enz.

### 2.2.2 Categorië van de serviceaanvraag

We onderscheiden 2 categorieën van aanvragen:

- › Vraag om informatie,
- › Serviceaanvraag.

Indien de serviceaanvraag niet voldoet aan de vereiste elementen, wordt aan de gebruiker de nodige bijkomende informatie of goedkeuring gevraagd.

Niet alle aanvragen worden geregistreerd: om praktische redenen worden eenvoudige vragen om informatie vaak niet gedocumenteerd. Toch is er een toegevoegde waarde om dit wel te doen: door informatie over deze aanvragen bij te houden, wordt een preciezer beeld geschetst van de meest voorkomende vragen, wat kan leiden tot het aanleggen en continu verbeteren van een kennisbank ten behoeve van de gebruiker. Zo’n kennisbank leidt dan tot een vermindering in het aantal vragen gericht aan het meldpunt, waardoor deze efficiënter en effectiever kan worden aangewend.

## 2.2.3 Bepalen van de prioriteit

Zodra de aanvraag is aanvaard, moet de prioriteit van uitvoering worden vastgesteld. De prioriteit wordt bepaald door de urgentie en de belangrijkheid:

- › **Urgentie:** geeft aan hoe lang het duurt tot het niet uitvoeren van de wijziging een significante impact heeft op de zakelijke processen, dit wordt aangegeven door de aanvrager op de wijzigingsaanvraag.
- › **Impact:** de mate waarin een wijziging effect heeft op de zakelijke processen.

Voor de bepaling van de urgentie en de impact worden dezelfde categorieën als voor wijzigingen gehanteerd:

De urgentie wordt als volgt bepaald:

Urgentie	Omschrijving
Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanvrager motiveert dat de wijziging dringend moet worden uitgevoerd.</li> </ul>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanvrager motiveert een verhoogde dringendheid van behandeling en aanvaardt dat de wijziging niet dringend zal worden doorgevoerd.</li> </ul>
Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard beschouwen we de urgentie als 'laag' en kan dit niveau enkel opgetrokken worden mits motivatie.</li> <li>• Gebrek aan motivatie beschouwen we automatisch als een 'lage' urgentie.</li> </ul>

Voor de impact gebruiken we:

Impact	Omschrijving
Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet of te laat uitvoeren van de wijziging heeft potentieel ernstige of bedreigende schade of impact op de organisatie en/of;</li> <li>• Wettelijke of regelgevende verplichtingen op korte termijn en/of;</li> <li>• Belangrijke kostenbesparing na invoering van de wijziging en/of;</li> <li>• Beschikbaarheid van kritische zakelijke processen met impact op een groot aantal personen/gebruikers en/of;</li> <li>• Het betreft een wijziging met potentieel ernstige schade voor individuen.</li> </ul>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet of te laat uitvoeren heeft belangrijke schade of impact op de organisatie en/of;</li> <li>• Wettelijke of regelgevende verplichting en/of;</li> <li>• Kostenbesparing na invoering van de wijziging en/of;</li> <li>• Niet-kritische processen maar er is een significante groep personen/gebruikers betrokken en/of;</li> <li>• Het betreft een wijziging met potentieel matige immateriële schade voor individuen.</li> </ul>
Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle wijzigingen waarbij de impact niet voldoet aan bovenstaande bepalingen.</li> </ul>

De prioriteit wordt bepaald door impact en urgentie:

		Impact		
		Hoog	Medium	Laag
Urgentie	Hoog	<b>Hoogdringend (P1)</b>	<b>Matig dringend (P2)</b>	<b>Weinig dringend (P3)</b>
	Medium	<b>Matig dringend (P2)</b>	<b>Weinig dringend (P3)</b>	<b>Niet dringend (P4)</b>
	Laag	<b>Weinig dringend (P3)</b>	<b>Niet dringend (P4)</b>	<b>Niet dringend (P4)</b>

Waarbij de wijziging moet worden uitgevoerd binnen volgend tijdsbestek (de aangegeven tijden zijn het verschil tussen tijdstip van aanvraag en van uitvoering):

<b>P1 = hoogdringend</b>	Niet van toepassing: enkel mogelijk voor incidenten en noodwijzigingen.
<b>P2 = matig dringend</b>	Uitvoering binnen 1 week (kalenderdagen)
<b>P3 = weinig dringend</b>	Uitvoering binnen 1 maand (30 kalenderdagen)
<b>P4 = niet dringend</b>	Uitvoering binnen 3 maanden (90 kalenderdagen)

De hoogste prioriteit voor wijzigingen is alleen van toepassing voor P1 incidenten en noodwijzigingen.

## 2.2.4 Inplannen en uitvoeren van de serviceaanvraag

Op basis van de prioriteit van de serviceaanvraag, kan deze ingepland worden en doorgegeven aan de noodzakelijke uitvoerders. Aangezien het gaat over standaard veranderingen, zijn er best standaardprocedures voorhanden om de wijziging uit te voeren.

Juist omdat het om standaardprocedures gaat, wordt de aanvraag vaak uitgevoerd door medewerkers van de service desk, maar indien nodig wordt de aanvraag doorgegeven aan de nodige specialisten.

De status van een serviceaanvraag wordt gedocumenteerd:

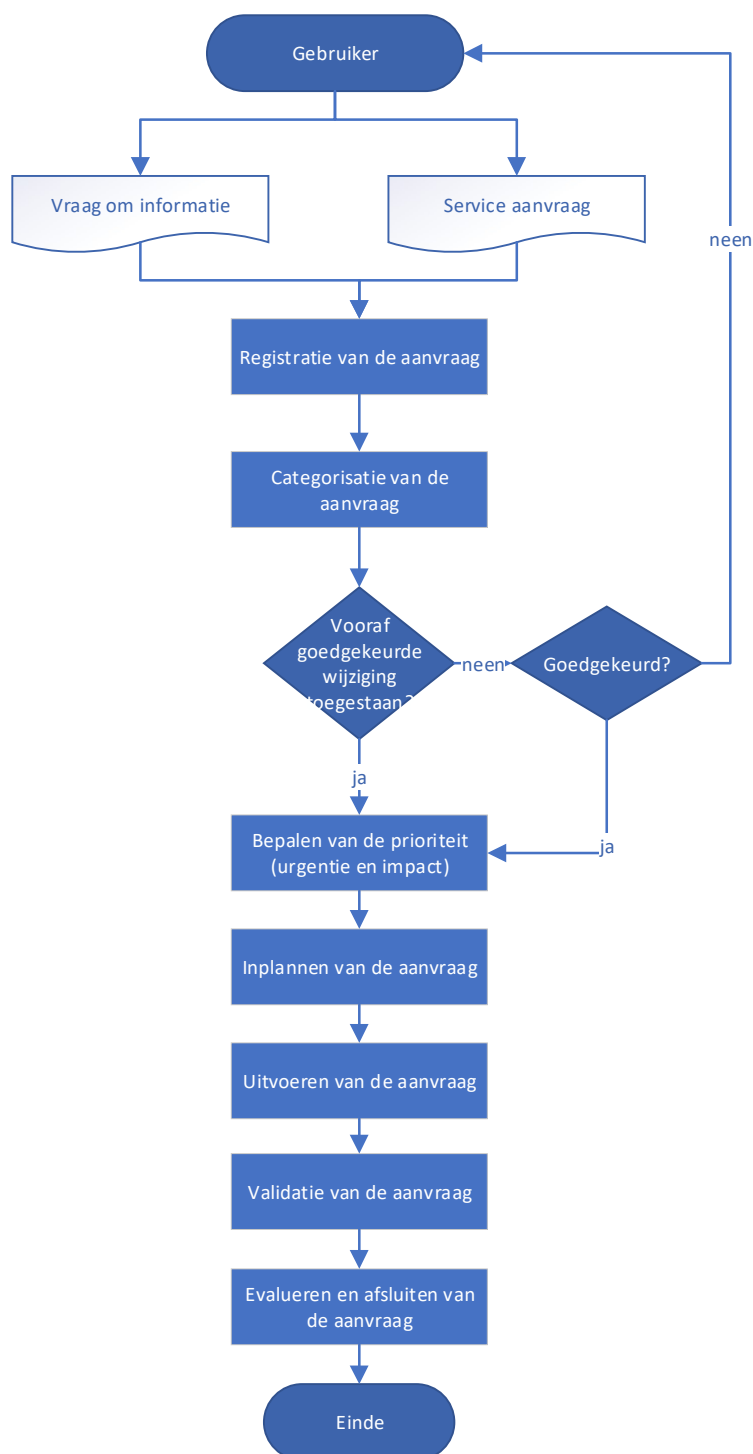
- > **Open:** de aanvraag is geregistreerd maar nog niet toegewezen;
- > **Toegewezen:** de aanvraag is toegewezen aan de uitvoerende persoon;
- > **In uitvoering:** er wordt gewerkt aan uitvoering van de aanvraag;
- > **Pending:** soms kan een aanvraag niet verder worden behandeld omdat bepaalde informatie of goedkeuring ontbreekt;
- > **Uitgevoerd:** de aanvraag is uitgevoerd maar nog niet afgesloten om de gebruiker de mogelijkheid te geven na te gaan of het gewenste resultaat bereikt werd;
- > **Afgesloten:** de laatste status die aangeeft dat de aanvraag volledig afgehandeld werd.

## 2.2.5 Validatie en afsluiten

Na uitvoering van de wijziging krijgt de gebruiker een welbepaalde tijd om het resultaat ervan te evalueren en eventueel te reageren. Bijkomende post-validatie testen kunnen nodig zijn om eventuele ongewenste effecten van de wijziging uit te sluiten.

Bij uitblijven van een reactie wordt de aanvraag automatisch afgesloten na een bepaalde tijd.

## 2.2.6 Het proces





---

### 3. LINK MET ANDERE BEHEERPROCESSEN

Behandelen van aanvragen is een vrij alleenstaand proces, maar heeft toch een link met wijzigingsbeheer: niet-standaard aanvragen moeten immers doorverwezen worden naar dit proces voor verdere afhandeling. Voor meer informatie zie document '[VO Informatieclassificatie – Minimale maatregelen – wijzigingsbeheer](#)'.

---

## 4. PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S)

Om de efficiëntie en effectiviteit van een proces te kwalificeren en waar nodig bij te sturen wordt een proces gemeten aan de hand van prestatie-indicatoren. De belangrijkste indicatoren worden KPI's of Key Performance Indicatoren genoemd. Per KPI wordt een norm afgesproken en de rapportering gebeurt per periode, bvb maandelijks of halfjaarlijks. Deze KPI's moeten een afspiegeling zijn van de door de organisatie gedefinieerde kritische succesfactoren.

KPI's worden ook gebruikt om bij outsourcing en externe dienstverlening de kwaliteit van het uitbestede proces op te volgen. Deze KPI's worden dan ook vaak opgenomen in de SLA.

Voorbeelden van KPI's voor het proces behandelen van serviceaanvragen zijn:

- › Het aantal openstaande aanvragen per periode;
- › De tijd nodig om een serviceaanvraag te behandelen (tijd tussen 'open' en 'afgesloten' aanvragen) per periode;
- › Kost per aanvraag;
- › Tevredenheidspercentage.

Het vastleggen van de juiste prestatie-indicatoren is een moeilijke klus die de nodige aandacht vraagt: een teveel aan KPI's zal de organisatie (te) veel werk bezorgen, maar te weinig of onjuiste KPI's schetsen geen goed beeld van de kwaliteit van het proces.