



Stichting NIOC

---

## Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC ([www.nioc.nl](http://www.nioc.nl)) stelt zich conform zijn statuten tot doel: het realiseren van congressen over informatica onderwijs en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting NIOC neemt de archivering van de resultaten van de congressen voor zijn rekening. De website [www.nioc.nl](http://www.nioc.nl) ontsluit onder "Eerdere congressen" de gearchiveerde websites van eerdere congressen. De vele afzonderlijke congresbijdragen zijn opgenomen in een kennisbank die via dezelfde website onder "NIOC kennisbank" ontsloten wordt.

Op dit moment bevat de NIOC kennisbank alle bijdragen, incl. die van het laatste congres (NIOC2025, gehouden op donderdag 27 maart 2025 jl. en georganiseerd door Hogeschool Windesheim). Bij elkaar zo'n 1500 bijdragen!

We roepen je op, na het lezen van het document dat door jou is gedownload, de auteur(s) feedback te geven. Dit kan door je te registreren als gebruiker van de NIOC kennisbank. Na registratie krijg je bericht hoe in te loggen op de NIOC kennisbank.

Het eerstvolgende NIOC vindt plaats op 18 maart 2027 in Arnhem en wordt georganiseerd door HAN University of Applied Sciences.

Reacties over de NIOC kennisbank en de inhoud daarvan kun je richten aan de beheerder:

R. Smedinga [kennisbank@nioc.nl](mailto:kennisbank@nioc.nl).

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

## ICT-serviceketen

### ***Optimaliseren van de ICT-serviceketen: het verbindingsmodel***

*Door: Adri Cornelissen, Fontys Hogeschool ICT.*

*Met medewerking van: Theo Thiadens, Fontys Hogeschool ICT.*

*Trefwoorden: keten, processen, optimaliseren, bestaande methodieken, ASL, BiSL, ITIL, model, toepassing onderwijs.*

**ICT-serviceorganisaties hebben processen ingericht. Het drievoudig model van beheer onderkent dit en onderscheidt drie soorten processen: voor functioneel beheer, applicatiebeheer en exploitatie. De snelle aanpassing van producten vereist ook een snelle aanpassing van de ICT om dat product als deel van de informatievoorziening (IV) te leveren. Dat aanpassen kost tijd. Aan de hand van het artikel en het ontwikkelde verbindingsmodel werd tijdens deze presentatie duidelijk hoe de keten van processen geoptimaliseerd kan worden.**

*Op basis van het onderzoek door de kenniskring IT Governance (Theo Thiadens) is een nieuw model ontwikkeld, genaamd het Verbindingsmodel IV Serviceketen. In een keten gaat het om de verbindingen, niet om de schakels. Alleen een organisatie die haar IV serviceketen kent, kan deze optimaliseren.*

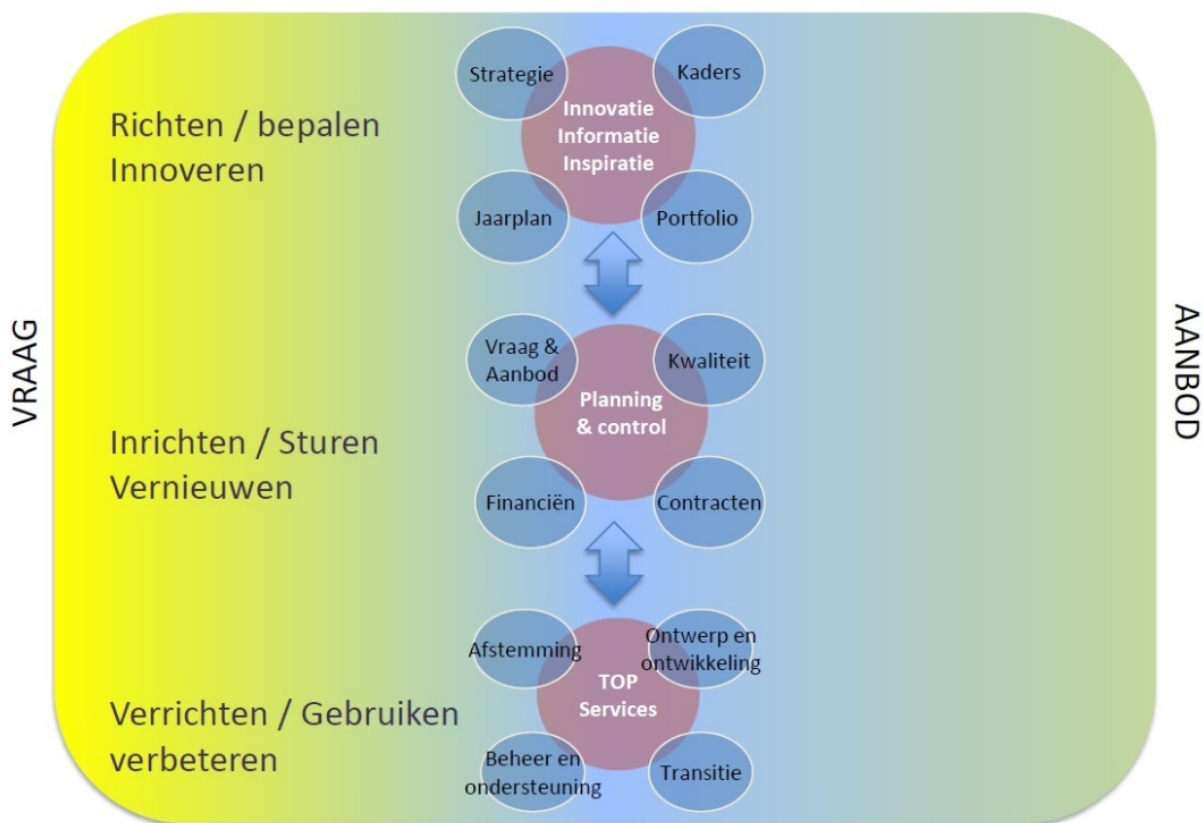


Figuur 1. In een keten gaat het om de verbindingen, niet om de schakels.

Op het basismodel worden vijf afzonderlijke aspecten als overlays (lagen) benoemd: een taaklayer, een organisatielayer, een communicatielayer, een overleglayer en een operationele layer.

Het bovenste niveau van de IV-serviceketen heeft als taak de IV-serviceketen te richten, te bepalen en te innoveren vanuit de visie en missie van de organisatie (figuur 2). Dit niveau is verantwoordelijk voor de IV-strategie, de kaders, het jaarplan en het IV-portfolio. Een lange termijn strategie beantwoordt de vragen: “Hoe gaat de Informatievoorziening (IV) er in de toekomst uitzien in relatie tot de visie?” en “Hoe wordt de IV georganiseerd?”. Kernbegrippen zijn innovatie, informatie en inspiratie.

De taak van het middelste tactische niveau is de verzorging, de sturing en de vernieuwing van de inrichting van de IV Serviceketen. Het is de vertaling naar operationele doelen. Dit niveau is verantwoordelijk voor vraag en aanbod, kwaliteit, financiën en contracten in de IV-serviceketen. De te beantwoorden vragen hierbij zijn: “Hoe sturen we de IV nu en in de toekomst op het gebied van: kosten, kwaliteit, vraag en aanbod?”. Kernbegrippen zijn planning en control van de IV-service-keten. Het onderste niveau verricht, gebruikt en verbetert de operationele Informatievoorziening. Hier ligt de verantwoordelijkheid voor afstemming, ontwerp en ontwikkeling, beheer en ondersteuning, en transitie. De centrale operationele vragen zijn: “Wordt de operationele IV goed aangestuurd, goed gebruikt en goed beheerd?” Het doel is kwalitatief goede ondersteuning en optimaal gebruik van de IV in de organisatie. Kernbegrip is “TOP Services”.



Figuur 2. Basis Verbindingsmodel IV Serviceketen.

Vanuit het perspectief van de organisatie worden de rollen van de raad van bestuur en de directie in het bovenste niveau geplaatst. De organisatorische procesmanagers, het informatiemanagement en het IT-servicemanagement vinden hun positie in het middelste niveau. Bij het onderste niveau horen naast functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer ook de key-gebruikers en eindgebruikers van de IV.

De communicatiestructuren en het organisatorische overleg hebben op het bovenste niveau als doel de strategische regie op de ontwikkeling van de IV-serviceketen. Het middelste niveau ontwikkelt en realiseert procesverbetering en serviceverbetering en het onderste niveau is verantwoordelijk voor de gebruiksverbetering en de systeemverbetering.

Het Verbindingsmodel IV Serviceketen maakt in de uitwerking gebruik van de ICT-beheermodellen BISL, ASL, en ITIL3. Figuur 3 toont de afbeelding ervan op de drie niveaus (operationeel, tactisch en strategisch).

### Conclusies

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

1. Het onderzoek leert dat *optimalisatie* van een IV Serviceketen begint met het beschrijven ervan en het benoemen van de interfaces;
2. (onnodige) *Wachttijden* moeten vooral gezocht worden in de interfacing tussen clusters (zowel horizontaal als verticaal);
3. Audits op de keten worden zelden uitgevoerd, wel op de afzonderlijke processen (*suboptimalisatie*)

## De ervaringen met het model

Voor professionals biedt het model een duidelijk (gezamenlijk) referentiekader en het voorkomt of beperkt kriskras communicatie. Studenten krijgen overzicht op het geheel en kunnen daardoor de details beter plaatsen. Het stimuleert actief en out-of-the box denken.



Figuur 3. Bisl(geel), ASL(blauw) en ITIL3(groen) elementen op het verbindingsmodel IV-Serviceketen.

Wilt u reageren op deze presentatie? Neem dan contact op met:

Adri Cornelissen; consultant; Fontys Hogeschool

[a.cornelissen@fontys.nl](mailto:a.cornelissen@fontys.nl)