Template Problemmanagementbeleid

Versienummer: 1.0

maart 2024

Dit template is zorgvuldig samengesteld door Kennisnet. Binnen het programma Digitaal Veilig Onderwijs bundelen het ministerie van OCW, Kennisnet, SIVON, de PO-Raad en de VO-raad hun krachten voor een onderwijssector waarin iedere leerling digitaal veilig kan leren en medewerkers digitaal veilig kunnen werken.

**Sommige rechten voorbehouden**

Hoewel aan dit document de uiterste zorg is besteed, aanvaardt Kennisnet geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of onvolkomenheden. Ook aanvaardt Kennisnet geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan uit het (onjuiste) gebruik van dit document.



Dit template is opgesteld door Kennisnet en verschijnt onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Nederland.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.nl>

Gebruikswijzer van dit template

**Verwijder voor eigen gebruik van dit document deze en de voorgaande pagina.**

Deze gebruikswijzer is een toelichting voor het gebruik van dit template voor het vastleggen van Problemmanagementbeleid (en niet als leeswijzer voor het beleid zelf). Het template is slechts een richtlijn voor IBP’ers om te komen tot specifiek beleid voor het eigen schoolbestuur. Met de zoek-en-vervangfunctie kun je bijvoorbeeld wel snel de naam van het schoolbestuur invullen, maar daarmee is het document nog niet geschikt om aan een bestuur voor te leggen. Vaak zal IBP bovenschools geregeld worden. <naam schoolbestuur> kun je dan vervangen door de naam van de overkoepelende instelling.

De invulling van het beleid kan per schoolbestuur op onderdelen verschillen. Van invloed kunnen zijn:

* Grootte van het schoolbestuur (bijvoorbeeld niet voldoende personen om alle taken en rollen zuiver te scheiden).
* De politieke werkelijkheid binnen een schoolbestuur (een organisatieverandering is niet altijd wenselijk, of niet op dit moment; of er is een specifieke mandatenregeling die bepaalde verantwoordelijkheden anders belegt).
* Volwassenheid van IBP in het schoolbestuur (het beleid is bijvoorbeeld te veelomvattend als onderliggende taken, rollen en functies nog niet zijn ingevuld en niet snel kunnen worden ingevuld).
* Een schoolbestuur heeft meer of minder onderliggende documenten beschikbaar om aan te refereren.
* Vormgevingseisen.

Het schoolbestuur kan afhankelijk van bovenstaande situaties kiezen om:

* Elementen weg te laten (als er bijvoorbeeld geen procesmanager is, of geen CSIRT).
* Elementen naar een bijlage te verplaatsen of enkel te refereren aan een onderliggend document, of juist in plaats van een bijlage tekst in het hoofddocument op te nemen.
* Elementen verder uit te schrijven omdat er geen onderliggende documenten zijn.

Specifiek maken van dit document

|  |  |
| --- | --- |
| <tekst> | Vervang dit door tekst die passend is bij de eigen situatie, bijvoorbeeld <naam schoolbestuur> wordt ‘Schoolbestuur X’. |
|  |  |

# Problemmanagementbeleid

## 

## 1. Documentgeschiedenis

### 1.1 Revisies

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versie | Datum | Auteur | Review |
| **0.1** | 1 jan 2024 | <Voornaam Achternaam> | Eerste concept uitgewerkt |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### 1.2 Goedkeuring

Vastgesteld door <naam schoolbestuur>, hierna te noemen ‘de school’.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam | Functie | Versie | Datum |
| <Het schoolbestuur is eindverantwoordelijk en hier moet de hoogst verantwoordelijke in de instelling komen te staan> | <Het schoolbestuur is eindverantwoordelijk en hier moet de hoogst verantwoordelijke in de instelling komen te staan> |  |  |

### 1.3 Documentclassificatie

|  |  |
| --- | --- |
| Classificatie | Beschrijving |
| **Openbaar** | Dit document mag zonder beperkingen worden gedeeld |
| **Vertrouwelijk** | Dit document mag worden gedeeld met medewerkers van <naam schoolbestuur> (en evt. organisaties X,Y,Z) |
| **Geheim** | Dit document is exclusief bestemd voor de volgende personen: (bijv. leden MT) |

Inhoudsopgave

[Problemmanagementbeleid 2](#_Toc1519162123)

[1. Documentgeschiedenis 3](#_Toc1526196563)

[1.1 Revisies 3](#_Toc1804292222)

[1.2 Goedkeuring 3](#_Toc714126231)

[1.3 Documentclassificatie 3](#_Toc695788432)

[2. Inleiding 4](#_Toc435136406)

[3. Uitgangspunten 5](#_Toc987882788)

## 2. Inleiding

Het problemmanagementbeleid geeft richting aan de wijze waarop het bestuur van de school wenst om te gaan met problemen in informatie verwerkende systemen en ict-infrastructuur.

Problemmanagement is het (proactief en reactief) identificeren en oplossen van oorzaken van (potentiële) incidenten en problemen. Bekende fouten worden beheerst totdat ze zijn opgelost. Structurele fouten in de ict-omgeving worden geminimaliseerd, zodat aantal en impact van mogelijke problemen wordt verminderd.

## 3. Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

* Problemen worden afgehandeld volgens het door de school formeel vastgestelde problemmanagementproces voor een doeltreffende afhandeling van deze problemen. Dit proces is bekend bij alle betrokken personen. In dit proces zijn de rollen en verantwoordelijkheden vastgesteld.
* Problemmanagement gaat over het detecteren, vastleggen en afhandelen van problemen om (potentiële) incidenten te voorkomen. De rol problemmanager is aangewezen met voldoende middelen om de problemen af te (laten) handelen.
* Problemen zijn herkenbaar vastgelegd en de voortgang en prioriteit worden actief beheerst.
* Problemen of oorzaken van incidenten die nog niet opgelost zijn, worden vastgelegd en gedocumenteerd als *known error*.
* Een werkwijze of alternatieve oplossing om de gevolgen van een *known error* te minimaliseren of weg te nemen wordt vastgelegd en gedocumenteerd als *workaround*.
* Periodiek rapporteert <de problemmanager> aan <het bestuur> over de geregistreerde en afgehandelde problemen.