

# Riskmanagement



# Agenda:

- **Voorstellen**
- **Leeuwenborgh ICT**
- **Risk management**
- **Voorbeeld**



# Bedrijfsdienst©

## BD-ICT

Staat centraal in het gestructureerd beheren van systemen, applicaties en data.

### Applicaties

Leeuwenborgh breed, vaak beheerd door ICT

Applicaties



BD-ICT©

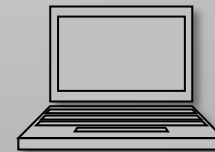
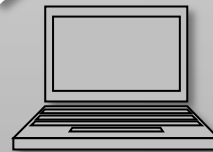
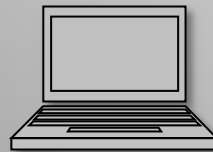
### Data

is gekoppeld aan applicaties en notebooks

Data

### Notebooks

gestandaardiseerd door de dienst ICT om het beheer te vereenvoudigen



Docent

Docent

Docent

Docent

### Mensen

worden gezien als gebruikers van systemen

# Bedrijfsdienst©

## Mensen

staan centraal met in- en externe relatienetwerken door de gebruikers gecreëerd



ICT verzorgt beheer en governance

## Applicaties

grote hoeveelheid in- en externe aanbieders

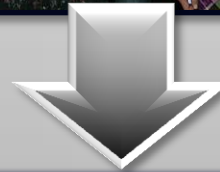
## Data

is beschikbaar op afroep en onafhankelijk van het device

Applicaties

Mensen

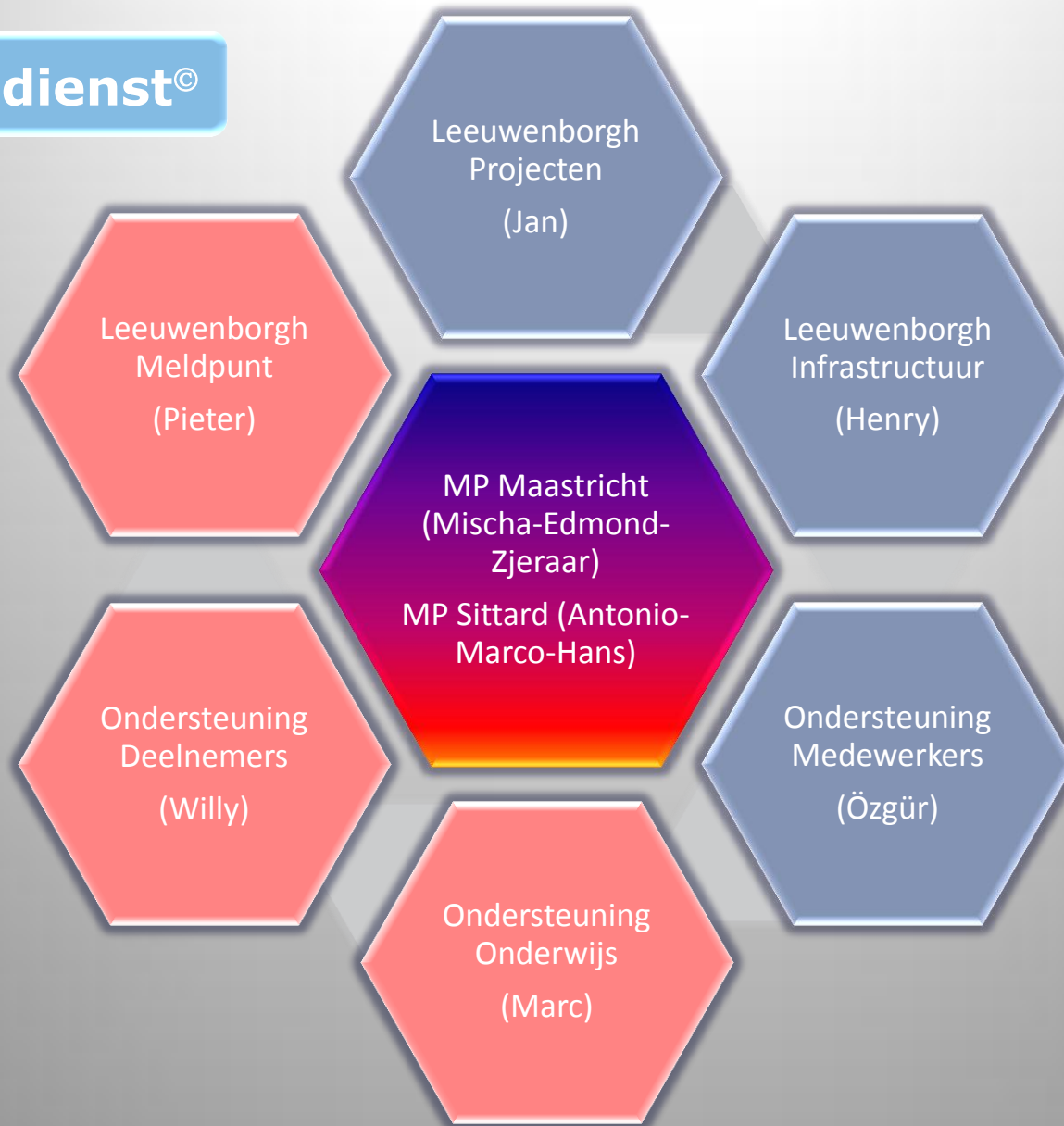
Data



## Devices

worden gekozen door mensen, gebaseerd op gemak, taak en locatie.

# Bedrijfsdienst©



Nr.	Cobit naam
<b>PO.</b>	<b>Planning en Organisatie</b>
<b>1</b>	Definieer een strategisch ICT-plan
<b>2</b>	Definieer de informatiearchitectuur
<b>3</b>	Bepaal de technologische koers
<b>4</b>	Definieer de ICT-organisatie en de bijbehorende relaties
<b>5</b>	Beheer de ICT-investeringen
<b>6</b>	Communicatie de doelstellingen en de koers van het management
<b>7</b>	Beheer ICT personele zaken
<b>8</b>	Beheer kwaliteit
<b>9</b>	Onderzoek relevante risico's
<b>10</b>	Beheer projecten
<b>AI.</b>	<b>Acquisitie en Implementatie</b>
<b>1</b>	Identificeer mogelijke oplossingen voor het ondersteunen van de bedrijfsvoering
<b>2</b>	Acquireer en onderhoud de bedrijfssoftware
<b>3</b>	Acquireer en onderhoud de technische infrastructuur
<b>4</b>	Ontwikkel en onderhoud procedures
<b>5</b>	Procedure IT resources
<b>6</b>	Beheer wijzigingen
<b>7</b>	Installeren en accrediteer systemen



# Risk management

## 1 TOELICHTING

### 1.1 INTERNE ORGANISATIE / OMGEVING

### 1.2 RELATIE MET STAKEHOLDERS (LEVERANCIERS / KLANTEN)

### 1.3 OPERATIONS

### 1.4 SAFEGUARDING OF ASSETS

### 1.5 FINANCIIEEL BEHEER



# Risk management

	COE (taal en rekenen) (Centraal Ontwikkelde Examens)	TOA (niveaubepaling) (Toolkit Onderwijs en Arbeidsmarkt)	Formatieve toetsing
<b>Leverancier</b>	CITO	ICE	Uitgeverijen via Van Dijk (bijv. Deviant)
<b>Opdrachtgever</b>	Onderwijssectoren	Onderwijssectoren	Onderwijssectoren
<b>Coördinatie</b>	Loopbaanportaal (Examenbureau)	Sectoren en loopbaanportaal (Examenbureau)	Sectoren
<b>Roostering</b>	Examenbureau	Examenbureau en roosterbureau	Roosterbureau
<b>Afname ruimte</b>	Fronterruimte	Willekeuring, Voorstel: Fronterruimte	Willekeurig, Voorstel: gecertificeerde lokalen
<b>Inzet afdeling ICT</b>	Technische ondersteuning Aard: eenvoudig	Complexe technische ondersteuning vanwege logistiek	Complexe technische ondersteuning vanwege afstemming

Tabel beschrijving huidige situatie (**digitale examens**)  
(Bron: Marc Dietzenbacher)

# Risk management

## 1. Toelichting

### 1.1. Interne organisatie/omgeving

De proceseigenaar voor digitale examinering is Directeur Loopbaanportaal

### 1.2. Relatie met stakeholders (leveranciers/klanten)

- Loopbaanportaal
- Sectordirecteuren
- Opleidingsmanagers
- Docenten
- Deelnemers
- Surveillanten en EAPE (Eerste Aanspreek Punt Examenafname)
- Roosterplanners
- Examenbureau
- Cito/ICE/Deviant/etc.
- Kwaliteitszorgmedewerker
- FEZ/Controller
- PDE (Projectgroep Digitaal Examineren)



# Risk management

## 1.3. Operations

- Planning (toetsbureau)
- Uitvoer (afdeling ICT)
- Verwerking (niet uitgewerkt) (Onderwijssectoren)

## 1.4. Safeguarding of Assets

8000 deelnemers x €5000

## 1.5. Financieel beheer

- Inzet extra medewerkers meldpunt
- Inzet surveillanten
- Extra voorzieningen examenlokalen
- Extra internetverbinding



# Risk management

## 2. Risico analyse organisatie

Processen	Risico's en	Risico analyse	Beheersdoelstelling
<b>Planning</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststellen kaders</li> <li>Vaststellen jaarplan</li> <li>Maken resourceplan</li> <li>Maken periodeplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaders zijn onjuist</li> <li>Jaarplanning is onjuist</li> <li>Resourceplan is onjuist</li> <li>Periodeplan is onjuist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door onjuiste kaders worden verkeerde verwachtingen gewekt waardoor er frustraties kunnen ontstaan tussen docenten en centrale organisatie (examenbureau, roosterbureau en afdeling ICT)</li> <li>Door een onjuiste jaarplanning worden examens niet/verkeerd/te laat ingepland waardoor het verloop van examens wordt verstoord.</li> <li>Door een onjuist resourceplan ontstaat het risico dat er onvoldoende personeel en technische middelen beschikbaar zijn voor de afname van de digitale examens.</li> <li>Door een onjuiste periodeplanning worden examens niet/verkeerd/te laat ingepland waardoor het verloop van examens wordt verstoord en dus deelnemers niet kunnen afstuderen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kaders, jaarplanning, resourceplanning en periodeplan zijn juist, tijdig en volledig.</li> </ul>

# Risk management

Processen	Risico's en	Risico analyse	Beheersdoelstelling
<b>Uitvoering</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toewijzen examens aan <b>EAPE</b> (Eerste Aanspreek Punt Examenafname)</li> <li>Klaarmaken examenlokaal</li> <li>Beschikbaar zijn voor problemen</li> <li>Klaarmaken volgende examen</li> <li>Uitruimen examenlokaal</li> <li>Afronden examen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EAPE werkt niet conform geldende protocollen/procedures</li> <li>Onvoldoende faciliteiten in lokaal</li> <li>Lokaal niet tijdig beschikbaar</li> <li>Onvoldoende medewerkers beschikbaar (kwalitatief/kwantitatief)</li> <li>Lokaal wordt niet conform procedure gecontroleerd</li> <li>Uitgangspunten worden niet gehanteerd.</li> <li>Examen wordt niet juist afgerond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doordat <b>EAPE</b> protocollen/procedures niet volgt er onvoldoende controle op het logistiek proces plaats. Hierdoor kunnen er irritaties ontstaan bij medewerkers en deelnemers.</li> <li>Doordat de lokalen niet voorzien zijn van de benodigde faciliteiten kunnen (diverse) deelnemers geen examen maken.</li> <li>Doordat er onvoldoende medewerkers (kwalitatief/kwantitatief) beschikbaar zijn, kan er niet adequaat opgetreden worden bij optredende technische storingen.</li> <li>Doordat niet conform procedure gewerkt wordt, ontstaat het risico dat (een deel van) de faciliteiten niet gereed staat voor afname. Hierdoor ontstaat irritatie bij de deelnemers en medewerkers</li> <li>Doordat de lokalen niet beschikbaar zijn, blijven materialen onbeheerd achter. Hierdoor ontstaat het risico op vandalisme.</li> <li>Doordat het examen niet juist is afgerond is niet bekend welke problemen zich hebben voorgedaan zodat er geen verbetermaatregelen kunnen worden genomen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volledige, tijdige en juiste planning</li> <li>Procedures worden volgens afspraken volledig, tijdig en juist uitgevoerd door de medewerkers</li> </ul>

# Risk management

## 3.2 Uitvoering (interne werkafspraken afdeling ICT Bedrijfsdienst)

<b>Te realiseren beheersdoelstellingen:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledige, tijdige en juiste planning</li> <li>• Procedures worden volgens afspraken volledig, tijdig en juist uitgevoerd door de medewerkers.</li> </ul>	
<i>Beheersmaatregelen (AO)</i>	<i>Controle maatregelen (IC)</i>
<p>Toewijzen projecten aan projectleiders</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een medewerker van de afdeling ICT voegt aan de gegevens van de periodeplanning de volgende gegevens toe:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Soort image;</li> <li>○ Nummer van de te gebruiken Trolley;</li> <li>○ EAPE.</li> </ul> </li> <li>• Een medewerker van de afdeling ICT neemt de gegevens van de periodeplanning op in de actieagenda.</li> <li>• De EAPE bespreekt in de week voorafgaande aan de afname van het examen met de verantwoordelijke medewerker van het meldpunt de benodigde ondersteuning. Deze plant de gevraagde ondersteuning in de actieagenda in.</li> <li>• De EAPE rapporteert de voortgang van de voorbereiding in de checklist per examen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procescontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE voert een procescontrole uit.</li> <li>• Voortgangcontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE controleert of de afgesproken acties zijn uitgevoerd door de EAPE.</li> <li>• Verbandscontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE vergelijkt: aantal examens uit resourceplanning = aantal checklisten in een bepaalde week</li> </ul>
<p>Klaar maken examenlokaal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een medewerker van de afdeling ICT voorziet de aangewezen notebooks uit de trolleys van het benodigde image en controleert de notebooks op functioneren.</li> <li>• De EAPE, eventueel ondersteund door medewerkers van de afdeling ICT, maakt 3/4<sup>e</sup> uur voor aanvang van het examen de notebooks gebruiksklaar.</li> <li>• De EAPE rapporteert de voortgang van de voorbereiding in de checklist per examen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procescontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE voert een procescontrole uit.</li> <li>• Verbandscontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE vergelijkt: aantal examens uit resourceplanning = aantal checklisten in een bepaalde week</li> </ul>
<p>Beschikbaar zijn voor problemen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het optreden van storingen tijdens de afname van het examen inventariseert de EAPE aan de hand van de werkinstructies de aard van de problemen en lost deze op.</li> <li>• Indien de opgetreden problemen niet door de EAPE opgelost kunnen worden, escaleert hij deze naar een medewerker van de afdeling ICT.</li> <li>• De projectleider maakt melding van de opgetreden problemen op het proces verbaal van het betreffende examen en op de checklist per examen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procescontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE voert een procescontrole uit.</li> <li>• Verbandscontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE vergelijkt: aantal incidenten op checklists = aantal meldingen in Topdesk</li> </ul>

# Risk management

<p>Klaarmaken volgende examens (optie)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De EAPE maakt voor aanvang van het examen de notebooks gebruiksklaar.</li> <li>• De EAPE rapporteert de voortgang van de voorbereiding in de checklist per examen.</li> </ul>	
<p>Uitruimen examenlokaal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De EAPE, eventueel ondersteund door medewerkers van de afdeling ICT, ruimt na afloop van het laatste examen het lokaal op.</li> <li>• Een medewerker van de afdeling ICT plaatst het benodigde image op de notebooks en overhandigt deze aan de betreffende sector/opleiding.</li> <li>• De EAPE rapporteert de handelingen in de betreffende checklist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procescontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE voert een procescontrole uit.</li> <li>• Voortgangcontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE controleert of de afgesproken acties zijn uitgevoerd door de EAPE.</li> <li>• Verbandscontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE vergelijkt: aantal examens uit resourceplanning = aantal checklisten in een bepaalde week</li> </ul>
<p>Afronden examenproject</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De EAPE vult samen met de surveillant na afloop van het examen het proces verbaal in.</li> <li>• De EAPE vult na afloop van het examen de checklist in. De checklist wordt gearchiveerd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procescontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE voert een procescontrole uit.</li> <li>• Verbandscontrole: een medewerker van de afdeling ICT die tevens lid is van de werkgroep PDE vergelijkt: aantal examens uit resourceplanning = aantal checklisten in een bepaalde week</li> </ul>

# *Vragen?*

