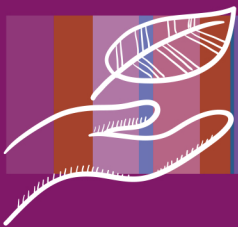
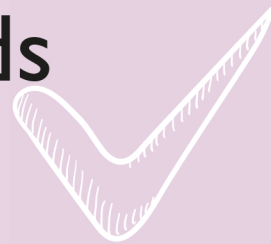


COURSEWARE

ITIL® 5 Foundation Courseware

- Nederlands



**ITIL® 5 Foundation
Courseware**

Colofon

Titel: ITIL® 5 Foundation Courseware
Auteur: Maarten Bordewijk
Uitgever: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
ISBN Hard Copy: 978 94 018 1468 3
Druk: Eerste editie, eerste print, mei, May, 2026
Vormgeving: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Copyright: © Van Haren Publishing 2026

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net of bezoek onze website: www.vanharen.net

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, micro-film or any other means without written permission by the publisher.
Although this publication has been composed with much care, neither author, nor editor, nor publisher can accept any liability for damage caused by possible errors and/or incompleteness in this publication.

This material contains diagrams and text Information based upon: AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS All rights reserved.

Over deze courseware

Deze courseware is opgesteld door experts in het vakgebied van Business informatiemanagement, met veel praktijkervaring op het gebied van het produceren en verzorgen van trainingen. De input voor het materiaal bestaat uit bestaande publicaties en de ervaring en expertise van de auteur(s). Het materiaal sluit aan op de exameneisen van APMG en is tevens door APMG geaccrediteerd.

Het doel van de courseware is om de trainer en cursist maximaal te ondersteunen bij zijn of haar opleiding/cursus of voorbereiding op een examen. Het materiaal is modulair opgebouwd en sluit qua opbouw en volgorde aan op de hoofdstukindeling van het BiSL-frameworkboek en op de exameneisen van het BiSL Foundation-examen van APMG.

Om de trainer en deelnemer van de training optimaal te ondersteunen in de beheersing van de theorie, zijn er oefenexamens, opdrachten en uitwerkingen toegevoegd aan het materiaal. Tevens zijn discussievragen opgenomen waarin veelal een verwijzing is opgenomen naar de eigen ervaringen van de cursisten om zo de vertaling van praktijk naar theorie te maken, waardoor de leerstof mogelijk beter "landt".

Waar van toepassing en noodzakelijk voor het Foundation-examen wordt in de sheets verwezen naar de bijbehorende literatuur, waarin de cursist additionele informatie kan vinden over een bepaald onderwerp. Op alle pagina's is voldoende ruimte opengelaten voor het maken van persoonlijke aantekeningen. Er zijn dus geen aparte notitiepagina's opgenomen.

Dit courseware-pakket is compleet, en het biedt voldoende vrijheid aan de trainer om in zijn verhaal af te wijken van de opbouw van de sheets ofwel om niet alle sheets of opdrachten te behandelen. En hopelijk voegt de trainer eigen ervaringen en voorbeelden toe! De cursist heeft altijd zelf de mogelijkheid deze onderwerpen in eigen tijd nogmaals door te nemen. Dit wordt eenvoudig gemaakt doordat deze courseware en het BiSL-frameworkboek dezelfde structuur hebben.

De laatste module bevat enkele tips en trucs voor het examen. Daarmee vormt deze courseware, samen met het frameworkboek, de perfecte combinatie om de theorie eigen te maken en goed te begrijpen.

-- Van Haren Publishing

Andere uitgaven bij Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven over best practices, methodes, frameworks en standaarden op het gebied van de volgende domeinen:

- IT-management;
- Enterprise-architectuur;
- Projectmanagement;
- Businessmanagement.

Deze uitgaven zijn beschikbaar in meerdere talen en maken deel uit van toonaangevende series, zoals Best Practice series en The Open Group series.

Van Haren Publishing is de uitgever voor toonaangevende instellingen en bedrijven, waaronder Agile Consortium, World Commerce and Contracting, IAOP, IPMA World, KNVI, PMI-NL, NLAIC en The Open Group.

Van Haren Publishing maakt deel uit van de Van Haren Group, die naast publicaties ook trainingsmaterialen en e-learning aanbiedt via Van Haren Learning Solutions, evenals professionele certificering via examens onder Van Haren Certify.

Onderwerpen per domein zijn:

IT Management	IT-Servicemanagement	FitSM, ISM [®] , ISO/IEC20000, IT4IT [®] , ITIL [®] , VerISM [®] , SAF, TRIM, XLA [®]
	Datamanagement	Data literacy, Data visualization, DMBOK
	IT-assetmanagement	HAM, ITAM, SAM
	IT-securitymanagement	BIO, ISO/IEC27001, NIS2
	Testmanagement	CTAP
	Applicatiemanagement	ASL
	Overig	eCF, IT-CMF, Scrum
Project Management	Projectmanagement	Half Double, ICB, ISO/IEC21500, P3.express, PM2, PMBOK Guide, Praxis, PRINCE2
	Agile	Agile, Agile PM
	Overig	PMO
Business Management	Operationsmanagement Lean, Lean Six Sigma, OBM, OMC,	Lean, Lean Six Sigma, OBM, OMC, RASCI
	RASCI	CATS CM, CATS RVM, IACCM World
	Contractmanagement CATS CM, CATS RVM,	BiSL, DID
	IACCM World	AI, Generative AI
	Business	OPBOK
Enterprise Architecture	Enterprise-architectuur BIAN, TOGAF	BIAN, TOGAF
	Modeling ArchiMate, BPMN	ArchiMate, BPMN
	Softwarearchitectuur ISAQB	ISAQB
	Overig Open Agile Architecture	Open Agile Architecture

Voor een compleet overzicht van alle uitgaven, ga naar onze website: www.vanharen.net

Inhoudsopgave

	<i>-- Slidenummer</i>	<i>-- Paginanummer</i>
Diagram Zelfreflectie op begrip		6
Agenda		8
Syllabus		9
Slide Deck ITIL Foundation Version 5	(1)	25
Afspraken en werkwijze	(2)	25
Kennismaking	(3)	26
Leerdoelen	(4)	26
Kernbegrippen van Digital Product & Service Management	(11)	30
Quizvragen bij kernbegrippen	(37)	43
Vier dimensies van DPSM	(42)	45
Quizvragen bij de vier dimensies	(70)	59
ITIL Value System	(73)	61
Quizvraag bij ITIL Value System	(84)	66
ITIL Value Chain	(86)	67
Quizvragen bij Value Chain en practices	(159)	104
ITIL Guiding Principles	(164)	106
Quizvragen bij Guiding Principles	(203)	126
Continual Improvement	(209)	129
Quizvraag bij Continual Improvement	(222)	136
Recap: het grote plaatje	(223)	136
Certificeringsschema	(231)	140
Examenvorbereiding	(232)	140
ITIL Foundation Sample Paper 1: Question Booklet		142
ITIL Foundation Sample Paper 1: Answers and Rationales		154
ITIL Foundation Sample Paper 2: Question Booklet		174
ITIL Foundation Sample Paper 2: Answers and Rationales		186
Glossary		210

Diagram Zelfreflectie op begrip

Met dit diagram kun je je kennis en begrip van het materiaal evalueren. Vul hem in om te kijken hoe je ervoor staat. Om voor het examen te slagen zou je ernaar moeten streven om in het bovenste gedeelte van niveau 3 uit te komen. Wil je echt een pro worden? Richt je pijlen dan op niveau 4. Je algemene niveau van begrip zal natuurlijk de leercurve volgen. Daarom is het belangrijk dat je op ieder moment van de training weet waar je zit in het diagram en dat je aandacht besteedt aan de knelpunten. Op basis van je positie in het diagram Zelfreflectie op begrip, kun je de voortgang van je eigen training evalueren.

Niveau van begrip	Voor de training (voorkennis)	Training Deel 1 (1 ^{ste} helft)	Training Deel 2 (2 ^{de} helft)	Nadat je het boek hebt doorgenomen en hebt gestudeerd	Nadat je de oefeningen en het proefexamen gemaakt hebt
Niveau 4 <i>Ik kan de inhoud begrijpen en toepassen</i>					
Niveau 3 <i>Ik snap het! Ik zit op de goede weg</i>					Klaar voor het examen!
Niveau 2 <i>Ik begrijp het bijna. Ik zou nog wat oefening kunnen gebruiken.</i>					
Niveau 1 <i>Ik leer, maar begrijp het nog niet echt.</i>					

(Diagram Zelfreflectie op begrip)

Noteer welke knelpunten je nog tegenkomt zodat je ze zelf of met je trainer kunt oplossen. Evalueer daarna met behulp van het diagram of je beter begrijpt waar je staat op de leercurve.

Probleemoplossing

Knelpunt:

Onderwerp:

Deel 1

Deel 2

**Nadat je het boek
hebt doorgenomen
en hebt gestudeerd**

**Nadat je
oefeningen en het
proefexamen hebt
gemaakt**

Agenda

Dag 1: Kernbegrippen van Digital Product & Service Management

- Deel 1**
- Introductie, leerdoelen en achtergrond van ITIL
 - Digital Product & Service Management
 - Digitale producten, digitale services en serviceaanbod
 - Waardecreatie, outcomes, kosten en risico's
 - Services, producten en servicerelaties

Lunch

- Deel 2**
- Servicekwaliteit, serviceniveaus, utility, warranty, duurzaamheid en gebruikerservaring
 - De vier dimensies van Digital Product & Service Management
 - Waardestromen, processen en value stream mapping
 - Het ITIL Value System
 - Governance van digitale technologie en AI

Dag 2: ITIL-practices, principes en voortdurend verbeteren

- Deel 1**
- De ITIL Value Chain en Product & Service Lifecycle
 - De activiteiten van de ITIL Value Chain
 - ITIL Management Practices
 - De aard en toepassing van de ITIL Guiding Principles
 - Continual Improvement en het grote plaatje

Lunch

- Deel 2**
- Examen klaarzetten
 - ITIL® Exam



ITIL® Foundation

VERSION 5

Global Best Practice

For all organizations and people aiming to create value with digital products and services!

Syllabus

Unlock
exclusive benefits
with PeopleCert Plus!

Join Now!



Official Training Materials

Published by PeopleCert International Limited
Published in Cyprus
Publication printed in Greece or reproduced electronically in Greece

Version 5.0 (February 2026)

Copyright © 2022-2026 PeopleCert International Limited and its affiliates (“PeopleCert”)

All rights reserved. No part of this document or the information in it may be copied, distributed, disclosed or used other than as authorized by PeopleCert. Information identified as being under a Creative Commons license may be used in accordance with that license. ITIL®, PRINCE2®, DEVOPS INSTITUTE®, LANGUAGECERT®, and the Swirl logo are registered trademarks of PeopleCert.

Disclaimer

This publication is designed to provide helpful information to the recipient. Although care has been taken by PeopleCert in preparation of this publication, no representation or warranty (either express or implied) is given by PeopleCert with respect to the completeness, accuracy or suitability of the information or advice contained within it, and PeopleCert shall not be held responsible for any loss or damage whatsoever relating to such information or advice.

1. Introduction

ITIL® Foundation (Version 5) introduces candidates to the key concepts of digital product and service management and establishes a common language for effective practice across organizations. It provides an overview of the ITIL framework, including its guiding principles, core models, and fundamental concepts, and explains how these elements are used to create, deliver, and continually improve products and services. ITIL Foundation (Version 5) enables candidates to understand how value is co-created through the effective management of products and services, and how organizations apply ITIL guidance to improve performance, collaboration, and outcomes. It also explains how the ITIL framework has evolved to support modern technologies, data-driven decision-making, automation, artificial intelligence, and contemporary ways of working, while remaining adaptable to different organizational contexts and levels of maturity.

The ITIL Foundation (Version 5) examination is intended to assess whether the candidate can demonstrate sufficient recall and understanding of the ITIL Framework, as described in the syllabus below, to be awarded the ITIL Foundation qualification. The ITIL Foundation (Version 5) is a prerequisite for the ITIL (Version 5) higher level qualifications, which assess the candidate's ability to apply their understanding of the relevant parts of the ITIL Framework in context.

2. Exam Overview

Material allowed	None	This is a closed book exam. The <i>ITIL Foundation (Version 5) Official Book</i> , should be used for study, but is NOT permitted to be used in the exam.
Exam duration	60 minutes	Candidates taking the exam in a language that is not their native or working language may be awarded 25% extra time, that is 75 minutes in total.
Number of marks	40 marks	There are 40 questions, each worth 1 mark. There is no negative marking.
Pass mark	26 marks	Candidates will need to get 26 questions correct (65%) to pass the exam.
Bloom's Level (BL)	BL 1 and 2	Bloom's level indicates the type of thinking needed to answer the question. For Bloom's level 1 questions, candidates need to recall information about the ITIL framework. For Bloom's 2 questions, candidates need to show understanding of these concepts.
Question types	Standard, Negative, Missing word(s), and List	The questions are all 'multiple choice'. 'Standard' questions have a stem and four answer options. 'Negative' questions are 'standard' questions in which the stem is negatively worded. For the 'Missing word(s)' questions, there is a sentence with a word or more words missing and candidates have to select the missing word(s) from four options. For the 'List' questions, there is a list of four statements, and candidates have to select two correct statements from the list.

3. Question Types

All questions are Objective Test Questions (OTQs), which present four options from which one option is selected. Distractors (wrong answers) are options that candidates with incomplete knowledge or skill would be likely to choose. These are generally plausible responses relating to the syllabus area being examined. Question styles used within this type are: 'Standard', 'Missing word(s)', 'List' (2 correct items), and, exceptionally, 'Negative' standard OTQ.

Example 'Standard' OTQ:

Which is a source of best practice?

- A. Q
- B. P
- C. R
- D. S

Example 'List' OTQ:

Which statement about service asset and configuration management is **CORRECT**?

1. It does Q
 2. It does P
 3. It does R
 4. It does S
- A. 1 and 2
 - B. 2 and 3
 - C. 3 and 4
 - D. 1 and 4

NOTE: Two of the list items are correct. List style questions are never negative.

Please see the sample paper for an example of the exam format and content.

Example 'Missing word(s)' OTQ

Identify the missing word(s) in the following sentence.

A [?] defines requirements for services and takes responsibility for outcomes from service consumption.

- A. Role Q
- B. Role P
- C. Role R
- D. Role S

Example 'Negative' standard OTQ:

Which is **NOT** a defined area of value?

- A. Q
- B. P
- C. R
- D. S

NOTE: Negative questions are only used, as an exception, where part of the learning outcome is to know that something is not done or should not occur.

4. Syllabus

The table below specifies the categories and topics of the ITIL Foundation (Version 5), and the assessment criteria used to assess a candidate's achievement of their learning outcomes, subsequent to a course of study.

Note: Official Book references are in parentheses. These refer to the section, but not the subsections within it. The verb for each assessment criterion indicates the Bloom's level (BL): 'Recall'/'Define' indicates Level 1 basic recall and recognition, 'Describe'/'Explain', indicates Level 2 understanding/comprehension.

Category	Topic	Assessment Criteria		BL
1. Key ITIL terms and definitions	1.1 Product and service management	1.1.1	Define digital product and service management (Glossary)	1
		1.1.2	Define product, service as a key concept of digital product and service management (Glossary, 3.1.1)	1
		1.1.3	Define digital product, digital service as a key concept of digital product and service management (3.1.2)	1
		1.1.4	Define continual improvement as a key concept of digital product and service management (5.1)	1
		1.1.5	Define the ITIL Product and Service Lifecycle as a key concept of digital product and service management (4.1)	1
		1.1.6	Define good as a key concept of digital product and service management (3.1.2, Glossary)	1
		1.1.7	Define utility, warranty, user experience and sustainability (3.2.4)	1
		1.1.8	Know the benefits of ITIL for enterprises, managed service providers, digital product vendors, digital product and service management professionals (1.2.3-1.2.6)	1
	1.2 Experience, Strategy and Transformation	1.2.1	Define basic terms of ITIL Experience like: experience, digital experience, trust, user experience (UX), customer experience (CX), experience level agreement, human-centred design (Glossary)	1
		1.2.2	Define basic terms of ITIL Strategy like: strategy, business strategy, digital strategy, mission, vision, purpose, VUCA, leadership (Glossary)	1

Category	Topic	Assessment Criteria	BL
		1.2.3 Define basic terms of ITIL Transformation like: change, transformation, business as usual (BAU) (Glossary)	1
	1.3 Service offerings	1.3.1 Define service offering and service interactions (3.1.2)	1
		1.3.2 Define service actions, transfer of goods, access to resources (3.1.2)	1
		1.3.3 Explain service offering and service interactions (3.1.2)	2
		1.3.4 Explain service actions, transfer of goods, access to resources (3.1.2)	2
	1.4 Value co-creation	1.4.1 Define value and value co-creation (3.1.1)	1
		1.4.2 Define cost and risk (3.1.1.2, 3.1.1.3)	1
		1.4.3 Define output and outcome (3.1.1.1)	1
		1.4.4 Understand the difference between output and outcome (3.1.1.1)	2
		1.4.5 Explain how value contributes to value co-creation (3.2.3, 3.2.4)	2
		1.4.6 Explain how outcomes, costs, risks contribute to value co-creation (3.2.4, 3.1.1.1, 3.1.1.2, 3.1.1.3)	2
		1.4.7 Explain how utility, warranty, user experience, sustainability contribute to value co-creation (3.2.4, 3.2.4, 3.2.3, 3.2.4)	2
		1.4.8 Explain how feedback contributes to value co-creation (5.2.3.1)	2
	1.5 Service relationships	1.5.1 Define organization, service provider, service consumer, digital product vendor as key concepts of service relationships (3.2.1)	1
		1.5.2 Define basic, cooperative, and collaborative service relationship as key concepts of service relationships (3.2, 3.2.2)	1
		1.5.3 Define the service journey as a key concept of service relationships (3.2.3)	1
		1.5.4 Define sponsor, customer, and user roles as key concepts of service relationships (3.2.1.1)	1
		1.5.5 Define service quality, service level as key concepts of service relationships (3.2.4)	1
		1.5.6 Define Service Level Agreement (SLA) as a key concept of service relationships (3.2.5)	1

Category	Topic	Assessment Criteria		BL
		1.5.7	Understand the difference between service provider and service consumer (3.2.1)	2
		1.5.8	Understand the difference between service provider and digital product vendor (3.2.1)	2
		1.5.9	Understand the difference between service consumer and digital product vendor (3.2.1)	2
		1.5.10	Understand the difference between basic, cooperative, and collaborative service relationships (3.2.3)	2
2. The ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	2.1 Introduction to the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	2.1.1	List the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management: organizations and people, partners and suppliers, information and technology, value streams and processes (2.1)	1
		2.1.2	Understand the importance of each of the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management (2.2-2.5)	2
		2.1.3	Explain the importance of the holistic approach of the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management (2.1)	2
	2.2 Internal factors and External factors	2.2.1	Know the external factors that influence the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management, like: political, economical, social, technology, legal, environmental (PESTLE) (2.1)	1
		2.2.2	Explain 'organizations and people', 'partners and suppliers', 'information and technology', 'value streams and processes' as the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management (2.2-2.5)	2
3. The ITIL Product and Service Lifecycle	3.1 Introduction to ITIL Product and Service Lifecycle	3.1.1	List the ITIL Product and Service Lifecycle activities: discover, design, acquire, build, transition, operate, deliver, support (4.1)	1
		3.1.2	Understand the ITIL Product and Service Lifecycle (4.1)	2
		3.1.3	Understand that the activities of the ITIL Product and Service Lifecycle are not sequential nor linear and how they can be used iteratively (4.1)	2

Category	Topic	Assessment Criteria	BL	
	3.2 Purpose and Scope of ITIL Product and Service Lifecycle activities	3.2.1	Know the purpose of the 'discover' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.2.1)	1
		3.2.2	Know the purpose of the 'design' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.3.1)	1
		3.2.3	Know the purpose of the 'acquire' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.4.1)	1
		3.2.4	Know the purpose of the 'build' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.5.1)	1
		3.2.5	Know the purpose of the 'transition' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.6.1)	1
		3.2.6	Know the purpose of the 'operate' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.7.1)	1
		3.2.7	Know the purpose of the 'deliver' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.8.1)	1
		3.2.8	Know the purpose of the 'support' ITIL Product and Service Lifecycle activity (4.9.1)	1
4. The ITIL Value System	4.1 Components of the ITIL Value System	4.1.1	Know the components of the ITIL Value System and their role in an organization: Guiding principles, Governance, Value chain, Management practices, Continual improvement (5.1)	1
		4.1.2	Explain the ITIL Value System (ITIL VS) and its purpose (5.1)	2
	4.2 The ITIL Guiding Principles	4.2.1	List the ITIL Guiding Principles (5.2)	1
		4.2.2	Understand the 'focus on value' ITIL Guiding Principle and how it should be used (5.2.1)	2
		4.2.3	Understand the 'start where you are' ITIL Guiding Principle and how it should be used (5.2.2)	2
		4.2.4	Understand the 'progress iteratively with feedback' ITIL Guiding Principle and how it should be used (5.2.3)	2
		4.2.5	Understand the 'collaborate and promote visibility' ITIL Guiding Principle and how it should be used (5.2.4)	2
		4.2.6	Understand the 'think and work holistically' ITIL Guiding Principle and how it should be used (5.2.5)	2

Category	Topic	Assessment Criteria	BL
		4.2.7 Understand the 'keep it simple and practical' ITIL Guiding Principle and how it should be used (5.2.6)	2
		4.2.8 Understand the 'optimize and automate' ITIL Guiding Principle and how it should be used (5.2.7)	2
		4.2.9 Describe the interaction of the ITIL Guiding Principles and how they work together (5.2.8)	2
	4.3 Governance	4.3.1 Define governance (5.3.1)	1
		4.3.2 Explain the enabling nature and the activities of governance (5.3.1)	2
	4.4 Value chain	4.4.1 Define value chain (4.1)	1
		4.4.2 Define product specification, product prototype (4.3.1)	1
		4.4.3 Define incident, event (4.7.2)	1
		4.4.4 Define release, test (4.6.2, 4.5.1)	1
		4.4.5 Define continuous integration, continuous delivery and continuous deployment (4.5.2, 4.6.2)	1
		4.4.6 Define reliability, Site Reliability Engineering (SRE), observability (4.7.1)	1
		4.4.7 Define service request (4.8.2)	1
		4.4.8 Define disaster, problem, error, and known error (4.9)	1
		4.4.9 Define operating model (5.4.1)	1
		4.4.10 Distinguish between a problem, an error and a known error (4.9)	2
		4.4.11 Understand the key success metrics of the value chain activities (Tables 4.1-4.8)	2
		4.4.12 Explain how organization's purpose and operating model are supported by value chain activities and management practices (5.4.1)	2
	4.5 Management practices	4.5.1 Define management practice (5.5)	1
		4.5.2 Know the management practice groups: general and product and service management practices (5.5)	1
		4.5.3 Understand the role of the management practices within the ITIL Value System (5.7)	2
		4.5.4 Explain the structure of the ITIL Practice Guides (5.5.1)	2
		4.5.5 Explain the benefits of the ITIL Practice Guides (5.5.1)	2
		4.5.6 Define metric and critical success factor (CSF) (Glossary, 5.6.1.3)	1

Category	Topic	Assessment Criteria	BL	
	4.6 The ITIL Continual Improvement Model	4.6.1	List the steps of the ITIL Continual Improvement Model (5.6.1)	1
		4.6.2	Understand the steps of the ITIL Continual Improvement Model (5.6.1.1-5.6.1.7)	2
		4.6.3	Describe continual improvement within the ITIL Value System and its role in the organization (5.7)	2
5. Value stream identification, mapping, and management	5.1 Key concepts of value stream mapping and management	5.1.1	Define value stream, core value stream, enabling value stream (2.3.1, 6.2)	1
		5.1.2	Define value stream mapping, value stream management (6.3, 6.4)	1
		5.1.3	Define complexity thinking (2.3.2)	1
		5.1.4	Understand the difference between a core and an enabling value stream (6.2)	2
	5.2 Application of value streams	5.2.1	Understand how workflows need to be optimized for complexity (2.3.2)	2
	5.3 Purpose of value stream mapping and management	5.3.1	Know the purpose of value stream mapping and management (6.1)	1
		5.3.2	Understand the relationship between value stream mapping and value stream management (6.3, 6.4)	2
5.3.3		Understand the elements of a value stream map (6.3, Appendix E)	2	
6. ITIL and AI	6.1 Introduction to AI	6.1.1	Define Artificial Intelligence (AI), AI maturity, GenAI, Agentic AI (Glossary)	1
		6.1.2	Understand how AI can assist in the product and service development lifecycle and provide examples (2.4.1.1)	2
		6.1.3	Understand how AI can be used to assist in the automation of processes throughout the product and service development lifecycle activities (2.4.1.1)	2
		6.1.4	Understand how AI can be leveraged throughout the ITIL value chain activities (2.4.1.1)	2
	6.2 ITIL AI Governance	6.2.1	Define AI governance (Glossary)	1
6.2.2		Understand the ITIL AI Capability Model (2.4.1.1)	2	
7. ITIL and other frameworks	7.1 ITIL and DevOps	7.1.1	Understand how ITIL can collaborate with DevOps practices (7.3, 7.3.1)	2
		7.1.2	Understand how ITIL and DevOps are complementary in the product and service development lifecycle (7.3, 7.3.1)	2

Category	Topic	Assessment Criteria		BL
	7.2 ITIL and PRINCE2	7.2.1	Understand why project management is important in ITIL (7.3, 7.3.2)	2
		7.2.2	Understand how ITIL and PRINCE2 are complementary in the product and service development lifecycle (7.3, 7.3.2)	2

5. Exam specification

The examination has the following structure:

Category	Weighting %
1. Key ITIL terms and definitions	30.0%
2. The ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	10.0%
3. The ITIL Product and Service Lifecycle	10.0%
4. The ITIL Value System	40.0%
5. Value stream identification, mapping, and management	5.0%
6. ITIL and AI	2.5%
7. ITIL and other frameworks	2.5%
Total	100.0%



Thank you for completing this course!

Please take a few minutes to give us your feedback on your experiences and learning from the course by completing the online course evaluation survey [here](#).



PeopleCert has been accredited by Lloyd's Register, UK (now LRQA), in accordance with ISO 14001 for Environmental Management since 2006. Recognized through numerous awards, we remain committed to ESG leadership and the preservation of our planet.



ITIL Foundation (Version 5)

PeopleCert ITIL® Foundation (Version 5)
Copyright © 2026 PeopleCert International Limited

Van Haren Publishing

© 2026 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
They are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

COURSEWARE

Afspraken maken

- ✓ Veiligheid
- ✓ Pauzes
- ✓ Lunch
- ✓ Oefeningen
- ✓ Telefoons en computers
- ✓ Actieve deelname!
- ✓ Stel vragen
- ✓ Theorie (veel)
- ✓ Huiswerk
- ✓ Groepsopdrachten

Even voorstellen

- ✓ Wie ben jij?
- ✓ Welke ervaring heb je met ITIL®?
- ✓ Wat is je rol op het werk?
- ✓ Wat zijn je verwachtingen?



Leerdoelen

Begrijp...

- ✓ de kernbegrippen van **Digital Product- & Service Management (DPSM)**
- ✓ de **servicerelaties**
- ✓ het **ITIL Value System (ITIL VS)**
- ✓ de **ITIL Vier Dimensies** van DPSM
- ✓ de voordelen van **Value Stream-mapping** en -management
- ✓ het **ITIL Product & Service Lifecycle Model** en **Value Chain-activiteiten**
- ✓ de **ITIL Management Practices**
- ✓ hoe de **ITIL Guiding Principles** een organisatie kunnen helpen (adopt/adapt)
- ✓ hoe **AI** ITIL beïnvloedt, wat **AI-governance** is, en hoe ITIL samenwerkt met andere frameworks

ITIL is in ontwikkeling ...



- ✓ Van service- en procesgericht naar een holistische benadering
- ✓ Van gefragmenteerde acties naar 'end-to-end' workflow
- ✓ Van grote releases naar voortdurende verbetering
- ✓ Van operationele silo's naar waarde co-creatie met flexibele waarestromen
- ✓ ...met digitale services en producten
- ✓ ...en Artificial Intelligence
- ✓ ...mensgericht, duurzaam en veerkrachtig



Agenda

- **Kernbegrippen van digital product and service management**
- **Vier dimensies van DPSM:**
 - Organizations & People, Information & Technology, Partners & Suppliers, Value Streams & Processes
- **ITIL Value System (VS):**
 - Guiding Principles, Governance, Value Chain, Practices & Continual Improvement
- **Value chain & activiteiten:** lifecycle, workflows en koppeling met practices
 - Discover, Design, Acquire, Build, Transition, Operate, Deliver, Support
- **Guiding Principles:** aard en toepassing in de praktijk
- **Continual Improvement:** voortdurend verbeteren in DPSM

ITIL is DPSM



- ✓ ITIL is het meest gebruikte framework voor het beheren van op technologie gebaseerde services en het creëren van waarde voor belanghebbenden.
- ✓ ITIL is geëvolueerd van ITSM naar het best-practice kader voor **Digital Producten Service Management (DPSM)**.



Product- en servicemanagement



IT-organisaties gebruiken productmanagement-terminologie en werkwijzen uit andere domeinen, zoals uit de maakindustrie.

Een citaat uit het ITIL-foundationboek:

Productmanagement wordt breed toegepast als een benadering voor het ontdekken, creëren en leveren van digitale oplossingen voor klanten. ITIL biedt een end-to-end Lifecycle Model voor digitale producten en diensten, waarbij de concepten van digitale producten en services worden geïntegreerd.



Artificial Intelligence

Mensen zijn goed in:

- Creativiteit
- Empathie
- Contextueel begrip

AI helpt door:

- Informatie te verwerken... en snel!
- Patronen te herkennen > trends, incidenten, prestaties
- ... en met eerlijkere, objectievere beslissingen

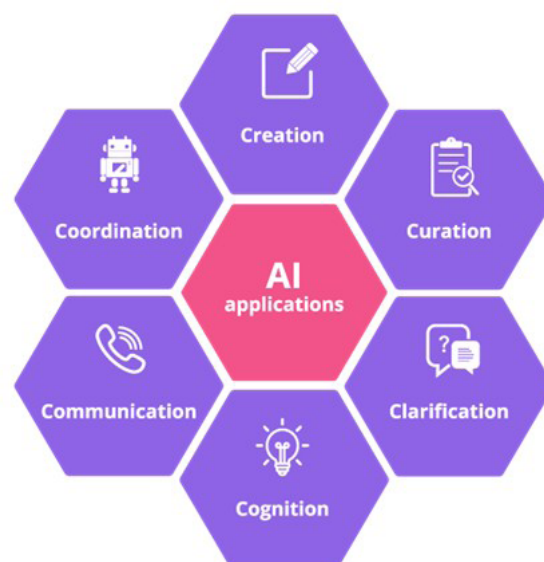
AI versterkt inspanningen en compenseert beperkingen van mensen



AI 6C Model

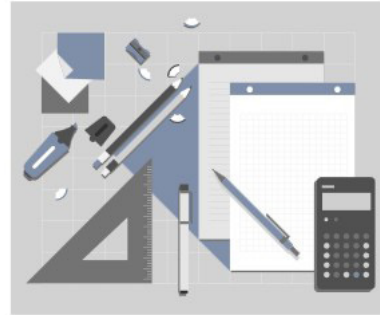
- ✓ AI stelt systemen in staat om te leren, zich aan te passen en taken uit te voeren die traditioneel mensen vereisen.
- ✓ Verbetert menselijke besluitvorming en management.*
- ✓ Het 6C-model beschrijft de belangrijkste functionele mogelijkheden van AI.

*Let op: hallucinatie is een gevaar van gebruik van AI (controleer de juistheid)!



KERNBEGRIPPEN

Begrijpen van de kernbegrippen van
Digital Product & Service
Management



COU SEWARE

©2026 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
They are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

Inleiding

Het goed beheren van diensten en producten, waarbij het potentieel van technologie wordt ingezet, is cruciaal voor de meeste organisaties.

De belangrijkste termen en belangrijke ITIL-concepten die worden geïntroduceerd zijn:

- ✓ Digital products & services en DPSM
- ✓ ITIL Product & Service Lifecycle en Servicerelatiemodel
- ✓ Organisaties, serviceproviders, serviceconsumenten en andere belanghebbenden
- ✓ De aard van waarde en co-creatie van waarde
- ✓ Waarde/Value: Outcome, Costs en Risks
- ✓ Service offering

*NB: Deze concepten zijn van toepassing op **alle** organisaties en (digital) products & services, ongeacht hun aard en de onderliggende technologie.*



Wat is Digital Product & Service Management - DPSM?

Definitie: Digital Product & Service Management is het geheel van gespecialiseerde organisatorische vaardigheden om waarde aan klanten in de vorm van *digital products & services* mogelijk te maken.

Het ontwikkelen van deze vaardigheden vereist begrip van:

- De aard van waarde
- De aard en het bereik van betrokken stakeholders
- De wijze waarop waardecreatie door digital products & services mogelijk wordt gemaakt



Services en Producten

Het centrale onderdeel van ITIL is de service.

Definitie: Service is een middel om co-creatie van waarde mogelijk te maken door het faciliteren van uitkomsten die klanten willen bereiken, zonder dat de klant daarbij specifieke kosten en risico's hoeft te managen.

Definitie: Product is een configuratie van de resources van een organisatie die is bedoeld om waarde voor een consument te bieden.



Digitale Services en Producten

Services en producten worden in ITIL verbijzonderd als:

Definitie: Digital Service is een service die voor een groot deel of geheel bestaat uit digital products.

Definitie: Digital Product is een combinatie van de resources van een organisatie gebaseerd op digitale technologie, die is bedoeld om waarde voor een consument te bieden.



Digitale Services en Producten relaties

De belangrijkste relaties tussen digital products en digital services:

- Digital products zijn altijd gebaseerd op digital products.
- Eén product kan meerdere services faciliteren en één service kan gebaseerd zijn op meerdere producten.
- Producten leveren capabilities/mogelijkheden terwijl services en service offerings mogelijke waarde beschrijven.
- Als een customer een service offering accepteert dan begint service delivery en service consumption.



Service Offering (serviceaanbod)

Definitie: Een **Service Offering** is een formele beschrijving van één of meerdere services, ontworpen om aan de behoeften van een doelgroep van consumenten te voldoen. Een serviceaanbod kan goederen, toegang tot resources en serviceacties omvatten.

Component	Beschrijving	Voorbeelden
Goederen	Geleverd aan de consument. Eigendom is overgedragen aan de consument. <i>Service providers proberen om de noodzaak tot het leveren van goederen te minimaliseren.</i>	Een mobiele telefoon Een fysieke server
Toegang tot middelen	Toegang wordt gegeven of onder licentie verstrekt aan de consument volgens afgesproken termen en voorwaarden. Middelen zijn eigendom van de serviceprovider	Toegang tot platformen of clouddiensten, maar ook hotelkamers en auto's
Serviceacties	Uitgevoerd door de serviceprovider om in een behoefte van de consument te voorzien. Uitgevoerd volgens overeenkomst met de consument. Digital serviceproviders streven ernaar de noodzaak tot het nemen van serviceacties te verminderen.	Gebruikersondersteuning (service requests) Vervanging van apparatuur

Copyright © PeopleCert International Limited 2026. Used under permission of PeopleCert International Limited. All rights reserved.



Belangrijkste concepten van servicemanagement

© PeopleCert International Limited en Van Haren Publishing

17

Value

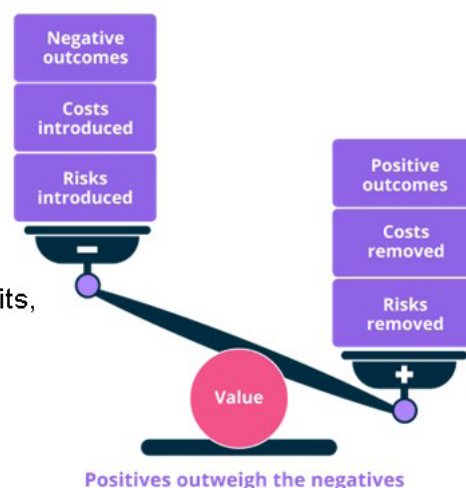
Het **doel** van een **organisatie** is om **waarde te creëren** voor stakeholders/belanghebbenden. De term 'value' wordt algemeen gebruikt in DPSM en het moet daarom duidelijk gedefinieerd worden.

Definitie: (Service) value is de waargenomen benefits, nut en belang van iets (service).

Services worden alleen als waardevol gezien wanneer ze meer positieve dan negatieve effecten hebben.

NB: Waarde kan subjectief zijn en verschillen per stakeholder!

Achieving value: outcomes, costs, and risks



Copyright © PeopleCert International Limited 2026. Used under permission of PeopleCert International Limited. All rights reserved.



Belangrijkste concepten van servicemanagement

© PeopleCert International Limited en Van Haren Publishing

18

Organisaties

Definitie: Een **organisation** is een persoon of een groep mensen die zijn eigen functies heeft, met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties om zijn doelstellingen te bereiken.

In service relationships kan een organisatie optreden als service provider (dienstverlener) of als service consumer (consument).

Definitie: Een **customer** is de rol die de vereisten voor een service bepaalt en verantwoordelijk is voor de uitkomsten die uit de serviceconsumptie voortvloeien.

Definitie: Een **user** is de rol die gebruikmaakt van services.

Definitie: Een **sponsor** is de rol die het budget voor de serviceconsumptie autoriseert.



Serviceproviders, consumers en vendors

Service Provider:

Een organisatie die services levert en ondersteunt.
Kan extern of intern zijn.

Digital product vendor:

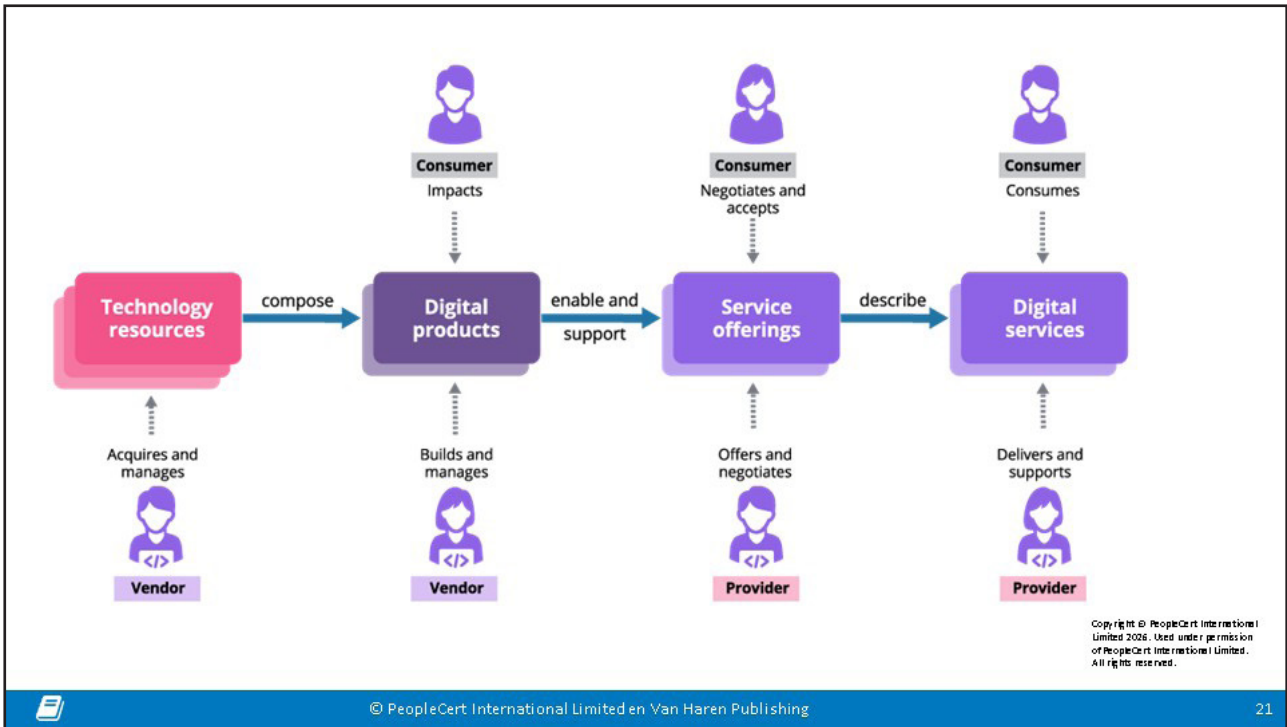
Een organisatie die de creatie en voortdurende verbetering van digitale producten en aanverwante services op zich neemt.

Service consumer:

Een organisatie die verantwoordelijk is voor de inkoop en het gebruik van services.

Wanneer een organisatie services ontvangt neemt ze deze rol aan.





ITIL-servicerelatiemodel

Organisaties gaan relaties aan, waarbij ketens en netwerken worden gevormd en elke organisatie fungeert als service consumer voor meerdere aanbieders en als service provider voor meerdere consumers.

User & Customer Experience zijn afhankelijk van de kwaliteit van digitale producten en het managementsysteem van de dienstverlener.

