

# **Functiefamilie Bedrijfsvoering, functiegroep Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV**

Versie: 17 januari 2014

## **Functiefamilie Bedrijfsvoering**

Het ontwikkelen, implementeren en ondersteunen van én adviseren over bedrijfsvoeringsprocessen en - producten of het operationeel ondersteunen van de interne organisatie

## **Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV S5-8**

Behandelt ICT- / informatiebeheer- / DIV-vragen (1<sup>e</sup> lijnsondersteuning) en/of verricht technische- / ICT- / DIV-werkzaamheden (2<sup>e</sup> lijnsondersteuning)

## Kernprofiel Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV<sup>1</sup> S5-8

Behandelt ICT- / Informatiebeheer- / DIV-vragen (1<sup>e</sup> lijnsondersteuning) en/of verricht technische- / ICT- / DIV-werkzaamheden (2<sup>e</sup> lijnsondersteuning)

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragindicatoren	Competenties
<b>Opdracht(gever) (ambtelijk)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De klant is effectief ondersteund bij het formuleren van zijn/haar (informatie)vraag of probleem</li> <li>Storingen/problemen zijn tijdig en volgens afspraak verholpen dan wel effectief doorgeleid, vragen zijn beantwoord en informatie is geleverd</li> <li>Instructies over nieuwe toepassingen/apparatuur / (informatiebeheer) / archiefsystemen zijn geleverd aan gebruikers.</li> <li>Aangeleverde documenten zijn beoordeeld, behandeld, geregistreerd, geclassificeerd, ontsloten en beschikbaar gesteld conform de overeengekomen afspraken/regels<sup>2</sup></li> <li>Archieven zijn bewerkt en bibliotheken bijgehouden conform gemaakte afspraken en voldoen aan vakinhoudelijke normen/standaarden/regels<sup>6</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laat de klant uitspreken</li> <li>Probeert de vraag van de klant scherp te krijgen</li> <li>Vraagt door en vat samen</li> <li>Reageert op wat de klant inbrengt en geeft aan wat wel en niet mogelijk is</li> <li>Onderzoekt de vraag van de klant en probeert de klant zo goed mogelijk te helpen, schakelt zonnodig collega's in</li> <li>Stelt zonnodig prioriteiten</li> <li>Houdt zich aan afspraken en geeft tijdig aan als afspraken niet kunnen worden nagekomen</li> <li>Geeft open en eerlijk aan wat de stand van zaken is van de service-call</li> <li>Ondersteunt de klant bij het ordenen en structureren van informatie</li> <li>Waardeert en selecteert systematisch de juiste en relevante gegevens uit verschillende informatiebronnen</li> <li>Legt verbanden tussen gegevens/informatie</li> <li>Schakelt tussen verschillende zoekmethoden om zodoende snel relevante informatie te ontsluiten</li> </ul>	<p>Luisteren</p> <p>Klantgerichtheid</p> <p>Analyseren</p>
<b>Omgeving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante contacten binnen de eigen organisatie en met externe specialisten zijn onderhouden en juist ingezet</li> <li>In- en externe terugkoppeling over acties zijn klantvriendelijk en helder gecommuniceerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderneemt zelfstandig en vlot actie bij vragen van klanten</li> <li>Gaat bij onduidelijkheid actief op zoek naar informatie/oplossingen en biedt eventuele alternatieven</li> <li>Onderneemt ook ongevraagd actie om dienstverlening te verbeteren</li> <li>Zoekt de grenzen op om oplossingen voor de klant te bieden</li> </ul>	<p>Initiatief</p>
<b>Bedrijfsvoering</b> • <b>werkprocessen</b> • <b>personeel</b> • <b>financieel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkzaamheden zijn uitgevoerd conform geldende kaders, procedures en afspraken</li> <li>Registratie van verzoeken, meldingen en incidenten is op orde</li> <li>Beheer en onderhoud van installaties /</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat zorgvuldig om met persoonlijke, vertrouwelijke en waardevolle informatie</li> <li>Is niet te verleiden om vertrouwelijke informatie te misbruiken dan wel aan buitenstaanders te verschaffen.</li> <li>Meldt waargenomen en/of verondersteld misbruik direct bij de</li> </ul>	<p>Integriteit</p>

<sup>1</sup> A. DIV staat voor: Documentaire Informatie Voorziening; B. inclusief de informatiebeheerder (DIV-nieuwe stijl, S7-8)

<sup>2</sup> geldt alleen voor de DIV-medewerker

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragsindicatoren	Competenties
	apparatuur / documentaire informatie-systemen zijn conform normeringen, voorschriften en opdrachten	leidinggevende <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerkt informatie op de juiste en afgesproken wijze Heeft aandacht voor details</li> <li>• Werkt nauwkeurig en systematisch</li> </ul>	Accuraat werken
<b>Vernieuwen en verbeteren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisdeling is geborgd</li> <li>• Input is geleverd aan de verbetering van de werkprocessen binnen de organisatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integreert nieuwe inzichten soepel in het eigen werk</li> <li>• Maakt zich snel essentiële ontwikkelingen in het aandachtsgebied /-proces eigen</li> <li>• Leert van eigen ervaringen en fouten</li> <li>• Deelt nieuwe inzichten en kennis met collega's</li> </ul>	Zelfontwikkeling

## **Kwaliteitenprofiel / KVC-profiel**

### **I. Algemene opmerkingen**

#### *Aandachtsgebieden*

Binnen de functiefamilie Bedrijfsvoering worden de volgende aandachtsgebieden onderscheiden: personeel - informatievoorziening - organisatie - financiën - administratie - communicatie - huisvesting. Binnen het kwaliteitenprofiel / KVC-profiel Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV worden twee *aandachtsgebieden* onderscheiden:

(1) ICT / Techniek en (2) Informatiebeheer / DIV

#### *Toepassing van het kwaliteitenprofiel / KVC-profiel*

Het kwaliteitenprofiel / KVC-profiel is de basis voor werving en selectie, functioneringsgesprek, ontwikkelafspraken, leerlijnen, loopbaanpaden, personeels- en vlootschouw, OenF-rapporten.

Kwaliteiten zijn deels verplicht en deels een nadrukkelijke aanbeveling. Dat houdt het volgende in.

- a. Eisen die voorkomen in wet- en regelgeving zijn verplicht. Dit zijn harde instapeisen. Hieraan voldoen betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- b. Om de kwaliteit en professionaliteit van medewerkers te verhogen kunnen nog nader te bepalen kwaliteiten (tijdelijk) verplicht worden gesteld. Voldoen aan deze kwalificaties betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- c. Voor kwaliteiten die níet verplicht zijn, geldt:
  - men moet over het betreffende kwalificatieniveau beschikken; er hoeven geen diploma's of certificaten overlegd te worden; bijvoorbeeld: academisch werk- en denkniveau volstaat, men hoeft geen universitaire studie te hebben voltooid;
  - toetsing van het kwalificatieniveau vindt onder andere plaats op basis van assessments, referenties, EVC (eerder verworven competenties);
  - bij werving en selectie, functiewisseling of loopbaanstap wordt beoordeeld of iemand in staat is om binnen redelijke termijn te beschikken over de kwalificatie(s) die voor de betreffende functiegroep geldt(en);
  - voor het criterium 'succesvol' bestaat geen objectieve maatstaf, dit wordt onder andere bepaald op basis van het functioneringsgesprek(sverslag) en de 3600-feedback.
- d. Kwaliteiten die niet verplicht zijn, worden besproken (richtinggevend) in het jaarlijkse functionerings- en ontwikkelgesprek. Hierbij staat voorop dat het oordeel over het functioneren wordt gebaseerd op bereikte resultaten en niet op de mate waarin een medewerker aan deze kwaliteiten voldoet.
- e. Kennis en vaardigheden dienen up-to-date te zijn.

## II. Kwaliteitenprofiel / KVC-profiel Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV S5-8

Behandelt ICT- / Informatiebeheer- / DIV-vragen (1<sup>e</sup> lijnsondersteuning) en/of verricht technische- / ICT- / DIV-werkzaamheden (2<sup>e</sup> lijnsondersteuning)

**N.B.** De kwaliteiten van een voorafgaande functiegroep kunnen ook van toepassing zijn op de daaropvolgende functiegroepen en dienen aantoonbaar aanwezig te zijn.

	<b>Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV</b>
<b>Ervaring</b>	
	<u>S5-6:</u> Geen/enige relevante ervaring <u>S7-8:</u> Enige relevante ervaring en succesvol
<b>Opleiding: Rijk</b>	
Werk- en denkniveau	<u>S5-6:</u> VMBO, MBO <u>S7-8:</u> MBO
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<u>ICT/Techniek</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• VMBO: relevant voor het aandachtsgebied, bijvoorbeeld (TL)Techniek, ICT-route, . . . .</li><li>• MBO: relevant voor het aandachtsgebied, bijvoorbeeld Techniek, ICT, . . . .</li></ul> <u>Informatiebeheer/DIV</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• VMBO: TL met aanvullende modules op het gebied van informatiedienstverlening of gerelateerd aan (ondersteuning van) het archiveringsproces of informatiedienstverlening in bibliotheken</li><li>• MBO: informatiedienstverlening, informatiedienstverlening bibliotheken of gelijkwaardig</li></ul>
Overige kennis en vaardigheden	<u>ICT / Techniek</u> <u>S5-6:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• . . . .</li></ul> <u>S7-8:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beheer IT-infrastructuur (bijvoorbeeld ITIL-methodiek)</li><li>• Functioneel beheer</li><li>• Kennis van en kunnen werken met ICT-systemen, programmatuur en apparatuur, multimedia</li><li>• . . . .</li></ul> <u>Informatiebeheer/DIV</u> <u>S 5-8</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeheer op hoofdlijnen kennen, toepassen en toetsen</li></ul>

	<b>Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV</b>
	<p><u>S 5-6</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken met verschillende ordenings- en ontsluitingsmethoden en –technieken, zoals classificatieschema’s, documentaire structuurplannen en thesauri</li> </ul> <p><u>S 7-8</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoofdlijnen wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeheer overdragen aan (interne) klanten</li> <li>• Kennis van de kerntaken, de opbouw van de organisatie, de stappen binnen het beleidsproces en inzicht in de bijbehorende informatiebehoefte</li> <li>• Onderhouden en binnen gestelde kaders beheren van verschillende ordenings- en ontsluitingsmethoden en –technieken, zoals classificatieschema’s, documentaire structuurplannen en thesauri</li> </ul>
<b>Opleiding: departementsspecifiek</b>	
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
Overige kennis en vaardigheden	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
<b>Overige</b>	
Competenties uit het kernprofiel (eventueel aan te vullen met departementsspecifieke competenties)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Klantgerichtheid</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Initiatief</li> <li>• Integriteit</li> <li>• Accuraat werken</li> <li>• Zelfontwikkeling</li> </ul>

## **Functietyperingen Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV**

### **Algemene toelichting**

#### *Toepassing van de functietyperingen*

- De functietypering kan gebruikt worden als handvat voor de inrichting van de organisatie.
- De functietypering vormt de grondslag voor de waardering en inschaling van de functie waarop een medewerker is geplaatst.
- De functietypering dient als ondersteuning voor leidinggevenden om medewerkers duidelijk te maken waarom de functie een bepaald schaalniveau heeft en kan zonodig ter ondersteuning van de gesprekscyclus dienen.
- In het geval een medewerker bezwaar heeft tegen de inhoud en/of schaalniveau van de eigen functie, kan de medewerker in bezwaar gaan. In een bezwarenprocedure zal een medewerker helder en expliciet moeten maken op basis van de feitelijk opgedragen werkzaamheden waar deze bij de functie in essentie inhoudelijk en qua zwaarte afwijken van de toegekende functietypering. Op basis daarvan kan een waardering (en inschaling) van de feitelijke situatie worden gemaakt en wordt inzichtelijk of en waar deze afwijkt van waardering en inschaling van de toegekende functietypering. Het beschrijven van de feitelijk opgedragen werkzaamheden en de daarop gebaseerde waardering vormen de grondslag voor de bezwarenprocedure.

#### *Geraadpleegde bronnen*

- Fuwasys
- Relevante functiebeschrijvingen binnen de rijksoverheid

#### *Leeswijzer*

- De resultaten zijn onderverdeeld in:
  - DIV / informatiebeheer-werkzaamheden,
  - ICT werkzaamheden,
  - werkzaamheden op het gebied van de electronica- of installatietechniek
- De niveauverhogende elementen ten opzichte van het lager niveau zijn in **vet-blauw** aangegeven
- Een functietypering en bijbehorend schaalniveau is van toepassing indien de niveaubepalende aspecten van die functietypering in overwegende mate (70%) onderdeel uitmaken van het samenstel van werkzaamheden

## Functietyperingen Medewerker ICT / Techniek / Informatiebeheer / DIV S5-8

Behandelt ICT- / Informatiebeheer- / DIV-vragen (1<sup>e</sup> lijnsondersteuning) en/of verricht technische- / ICT- / DIV-werkzaamheden (2<sup>e</sup> lijnsondersteuning)

	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S5	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S6	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S7	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S8
Fuwasys	22222 22222 22 22 (28) Schaal 5	32232 33222 22 22 (32) Schaal 6	32332 33223 23 32 (36) Schaal 7	32332 33233 23 33 (38) Schaal 8
<i>Algemene omschrijving</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het primaire proces met een technisch-, informatie- en automatiseringskarakter dan wel het omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen routinematig van aard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het primaire proces met een technisch-, informatie- en automatiseringskarakter dan wel het omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen <b>met een beperkte diversiteit in problematiek</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het primaire proces met een technisch-, informatie- en automatiseringskarakter dan wel het omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen <b>met een gevarieerdheid in diversiteit in problematiek</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(coördinatie van)</b> ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het primaire proces met een technisch-, informatie- en automatiseringskarakter dan wel het omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen met een gevarieerdheid in diversiteit <b>en complexiteit</b> in problematiek</li> </ul>
	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>
<i>DIV informatie-beheer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bibliotheekdocumentatie en archieven actueel en op orde</li> <li>• archiefbescheiden gecontroleerd op compleetheid en afdoening</li> <li>• inkomende en uitgaande poststukken en documenten geregistreerd en gedigitaliseerd</li> <li>• fysieke en digitale dossiers geordend en gevormd</li> <li>• bijdragen aan gereed maken voor overdracht NA en/of vernietiging inventarisatie en vernietiging</li> <li>• eenvoudige vragen en klachten behandeld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>bijdragen aan verzamelen, ordenen, rubriceren (classificeren), ontsluiten en beschikbaar stellen van informatie</b></li> <li>• bibliotheekdocumentatie en archieven actueel en op orde</li> <li>• archiefbescheiden gecontroleerd op compleetheid en afdoening</li> <li>• inkomende en uitgaande poststukken en documenten geregistreerd en gedigitaliseerd</li> <li>• fysieke en digitale dossiers geordend en gevormd</li> <li>• bijdragen aan gereed maken voor overdracht NA en/of vernietiging inventarisatie en vernietiging</li> <li>• eenvoudige vragen en klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>informatie verzameld, geordend, gerubriceerd (geclassificeerd), ontsloten en beschikbaar gesteld</b></li> <li>• bibliotheekdocumentatie en archieven actueel en op orde</li> <li>• archiefbescheiden gecontroleerd op compleetheid en afdoening</li> <li>• inkomende en uitgaande poststukken en documenten geregistreerd en gedigitaliseerd</li> <li>• fysieke en digitale dossiers geordend en gevormd</li> <li>• <b>dossiers beheerd en gereed gemaakt voor</b> overdracht NA en/of vernietiging inventarisatie en vernietiging</li> <li>• <b>vragen en klachten behandeld</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>bibliotheek- en archiefvoorziening vorm en inhoud gegeven</b></li> <li>• <b>kwaliteitsbewaking van de gegevensverzameling(en) en informatievoorziening geborgd</b></li> <li>• <b>ontwikkelingen gevolgd en informatiebehoefte geïnventariseerd</b></li> <li>• <b>literatuuronderzoek<sup>3</sup></b></li> <li>• <b>verzamelen, ordenen, rubriceren (classificeren), ontsluiten en beschikbaar stellen gecoördineerd</b></li> <li>• <b>dossiers</b> overgedragen aan en/of (laten) vernietigen</li> <li>• <b>vragen en klachten behandeld</b></li> <li>• <b>in werkgroepen geparticipeerd gericht op afstemming, ontwikkeling en/of inrichting van</b></li> </ul>

<sup>3</sup> Literatuuronderzoek: bedoeld is hier het opstellen van een lijst waarin ten aanzien van een bepaald onderwerp titels van boeken en artikelen, wetsartikelen en jurisprudentie-verwijzingen, etc. staan genoemd.



	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S5	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S6	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S7	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S8
		behandeld		<p><b>de documentaire informatievoorziening, al dan niet geautomatiseerde beheers- en informatiesystemen en instrumenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>intern gebruikers- of beheerdersoverleg op het werkgebied gecoördineerd</b></li> <li>• <b>management- en voortgangsrapportages opgesteld</b></li> </ul>
ICT		<p>ondersteunende ICT werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• front office: (storings)meldingen aangenomen, vragen afgehandeld, back office ingeschakeld</li> <li>• bijdragen aan beheer van applicaties en systemen</li> <li>• (ondersteuning bij) installatie en inrichting van applicaties en systemen</li> <li>• onregelmatigheden gesignaleerd t.a.v. systeemgebruik en hardwarestoringsen en opgelost en/of laten verhelpen</li> <li>• intermediair tussen gebruikers en back office en automatiseringsdeskundigen/leveranciers</li> <li>• voortgang van de afhandeling van calls en administratie hierover bijgehouden</li> </ul>	<p><b>ICT werkzaamheden t.a.v. laag complexe dan wel enkelvoudige systemen en/of applicaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>back office functionaliteit verzorgd</b></li> <li>• <b>gebruikers ondersteund en geïnstrueerd</b></li> <li>• <b>applicaties en systemen beheerd</b></li> <li>• <b>installatie en inrichting van applicaties en systemen verzorgd</b></li> <li>• <b>voorstellen over de inrichting en werking van de applicaties en technische wijzigingen aangebracht</b></li> <li>• <b>gebruikershandleidingen opgesteld en bijgehouden</b></li> <li>• onregelmatigheden gesignaleerd t.a.v. systeemgebruik en hardwarestoringsen en opgelost en/of laten verhelpen</li> <li>• intermediair tussen gebruikers en automatiseringsdeskundigen/leveranciers</li> <li>• <b>(informatie)beveiliging verzorgd</b></li> </ul>	<p><b>ICT werkzaamheden t.a.v. meer complexe dan wel meerdere systemen en/of applicaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• back office functionaliteit verzorgd</li> <li>• gebruikers ondersteund en geïnstrueerd</li> <li>• applicaties en systemen beheerd</li> <li>• installatie en inrichting van applicaties en systemen verzorgd</li> <li>• voorstellen over de inrichting en werking van de applicaties en technische wijzigingen aangebracht</li> <li>• gebruikershandleidingen opgesteld en bijgehouden</li> <li>• onregelmatigheden gesignaleerd t.a.v. systeemgebruik en hardwarestoringsen en opgelost en/of laten verhelpen</li> <li>• operationele beheertaken verricht</li> <li>• intermediair tussen gebruikers en automatiseringsdeskundigen/leveranciers</li> <li>• (informatie)beveiliging verzorgd</li> <li>• <b>technische infrastructuur en besturingssystemen beheerd</b></li> <li>• <b>de systeemdocumentatie beheerd</b></li> <li>• <b>gebruikersprotocollen en procedures opgesteld</b></li> <li>• <b>voorstellen voor aan te schaffen hard- en software</b></li> <li>• <b>voorstellen ten behoeve van</b></li> </ul>

	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S5	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S6	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S7	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S8
				<b>verdere (systeem)ontwikkeling en optimalisatie gebruik</b>
<i>Techniek</i>	<p>technische werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controles en inspecties uitgevoerd</li> <li>• klein (technisch) onderhoud uitgevoerd</li> <li>• eenvoudige storingen opgespoord, opgelost dan wel voorstellen gedaan voor inschakelen (externe) installateurs/technici</li> <li>• uitvoering externe installateurs/technici (mede) begeleid</li> <li>• gebruikers geïnformeerd over gebruik van standaard apparatuur en (technische) installaties</li> <li>• technische installaties/apparatuur geïnstalleerd</li> </ul>	<p>technische werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controles en inspecties uitgevoerd</li> <li>• klein (technisch) onderhoud uitgevoerd</li> <li>• <b>storingen</b> opgespoord, opgelost dan wel (externe) installateurs/technici ingeschakeld</li> <li>• bijzonderheden gesignaleerd en aanpassingen voorgesteld</li> <li>• uitvoering externe installateurs/technici <b>begeleid</b></li> <li>• gebruikers geïnformeerd over gebruik van standaard (technische) installaties en apparatuur</li> <li>• technische installaties/apparatuur geïnstalleerd</li> <li>• <b>administratie over (afgehandelde) storingen bijgehouden</b></li> </ul>	<p><b>specialistisch-technische (voorbereidende) werkzaamheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controles en inspecties uitgevoerd</li> <li>• <b>specialistisch</b>-technische reparatie- en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd</li> <li>• <b>onderhoud en het (laten) oplossen van storingen door (externe) installateurs/technici</b></li> <li>• <b>(storings)meldingen en klachten onderzocht en behandeld</b></li> <li>• bijzonderheden gesignaleerd en aanpassingen voorgesteld</li> <li>• <b>(onderdelen van) onderhoudsplannen opgesteld, hiervoor (technische) ontwerpen, tekeningen, bestekken e.d. opgesteld</b></li> <li>• gebruikers geïnformeerd over gebruik van <b>(technische) installaties en apparatuur</b></li> <li>• administratie over (afgehandelde) storingen bijgehouden</li> </ul>	<p>specialistisch-technische voorbereidende werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>aan meerjarige onderhoudsplannen bijgedragen</b></li> <li>• <b>(technische) ontwerpen, tekeningen, bestekken e.d. opgesteld</b></li> <li>• <b>aanbesteding van minder omvangrijke werken, budgetten bewaakt</b></li> <li>controles en inspecties uitgevoerd</li> <li>• specialistisch-technische reparatie- en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd</li> <li>• onderhoud en het (laten) oplossen van storingen door derden geleverde diensten</li> <li>• (storings)meldingen en klachten onderzocht en behandeld, bijzonderheden gesignaleerd en aanpassingen voorgesteld</li> <li>• gebruikers geïnformeerd over gebruik van <b>meer complexe</b> apparatuur en (technische) installaties</li> <li>• <b>voorstellen gedaan betreffende specialistisch beheer en onderhoud en over technische aspecten bij aanschaffingen van apparatuur/instrumenten, etc.</b></li> <li>• administratie over (afgehandelde) storingen bijgehouden</li> </ul>
	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene werkafspraken, regels en voorschriften</li> <li>• keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• van algemene werkafspraken, regels en voorschriften</li> <li>• keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene werkafspraken, regels en voorschriften</li> <li>• keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, waarbij <b>eigen inzicht en interpretatie van gegevens een</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>wet- en regelgeving</b> op het werkkterrein en procedures, <b>werkprocessen en afspraken</b></li> <li>• keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, waarbij eigen inzicht en</li> </ul>

Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S5	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S6	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S7	Medewerker ICT/Techniek/Informatiebeheer/ DIV S8
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beoordeling op aanpak, voortgang, volledigheid en juistheid, en op de naleving van regels en afspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>inspelen op wisselende omstandigheden en wijzigingen in de afspraken.</b></li> <li>• beoordeling op aanpak, voortgang, volledigheid en juistheid, en op de naleving van regels en afspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>belangrijke rol speelt</b></li> <li>• inspelen op <b>wensen van gebruikers en wijzigingen in de regelgeving</b></li> <li>• <b>beoordeling van resultaten aan de hand van vooraf gestelde specificaties en normen</b></li> </ul>	<p>interpretatie van gegevens een belangrijke rol speelt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inspelen op wensen van gebruikers en wijzigingen in de regelgeving.</li> <li>• beoordeling van resultaten aan de hand van vooraf gestelde specificaties en normen</li> </ul>
<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaktechnische of administratietechnische kennis</li> <li>• inzicht in uiteenlopende bedrijfsvoeringondersteunende werkzaamheden en de relatie daarvan met het primaire proces</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie</li> <li>• nauwkeurigheid, zorgvuldigheid en klantvriendelijke vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaktechnische of administratietechnische kennis</li> <li>• inzicht in uiteenlopende bedrijfsvoeringondersteunende werkzaamheden en de relatie daarvan met het primaire proces</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie</li> <li>• nauwkeurigheid, zorgvuldigheid en klantvriendelijke vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaktechnische of administratietechnische kennis</li> <li>• inzicht in uiteenlopende bedrijfsvoeringondersteunende werkzaamheden en de relatie daarvan met het primaire proces</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie</li> <li>• <b>communicatieve, improviserende en organiserende vaardigheden</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaktechnische of administratietechnische kennis</li> <li>• inzicht in uiteenlopende bedrijfsvoeringondersteunende werkzaamheden en de relatie daarvan met het primaire proces</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie</li> <li>• communicatieve, improviserende en organiserende, <b>coördinerende</b> vaardigheden</li> </ul>
<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• informatie-uitwisselen, verkrijgen, overdragen of toelichten van gegevens ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informatie-uitwisselen, verkrijgen, overdragen of toelichten van gegevens ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informatie-uitwisselen, verkrijgen, overdragen of toelichten van gegevens <b>waarbij verschillende belangen kunnen optreden tussen (gebruikers)wensen en (technische) mogelijkheden en organisatiebelangen</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>inhoudelijke afstemming over gebruik en/of levering van producten en diensten</b> waarbij verschillende belangen kunnen optreden tussen (gebruikers)wensen en (technische) mogelijkheden en organisatiebelangen</li> </ul>