

## 4.1 Medewerker beheer ICT

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker beheer ICT werkt in uiteenlopende bedrijven. Veelal is de medewerker beheer ICT werkzaam op een ICT-afdeling binnen een bedrijf. Ook komt het regelmatig voor dat de medewerker vanuit ICT-dienstverlenende bedrijven wordt gedetacheerd.																												
Typende beroepshouding	De medewerker beheer ICT stelt zich klantgericht, proactief, kritisch en flexibel op. Hij kan goed samenwerken, werkt nauwkeurig, heeft doorzettingsvermogen en kan goed omgaan met tijdsdruk. Daarnaast kan hij werken volgens kwaliteitscriteria en procedures. Tenslotte is hij er zich van bewust dat hij een voorbeeldfunctie heeft ten opzichte van de eindgebruikers.																												
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																												
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker beheer ICT heeft een uitvoerende en begeleidende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en de organisatie van zijn eigen werkzaamheden. Het afbreukrisico is groot gezien de impact van fouten op het automatiseringssysteem. Omdat hij ook samenwerkt met collega's, is hij mede verantwoordelijk voor het verrichte groepswork. De medewerker beheer ICT is bovendien (mede) verantwoordelijk voor de continuïteit van het informatiesysteem. Hij wordt meestal aangestuurd door een ICT-beheerder en stuurt zelf geen medewerkers aan. Hij wordt beoordeeld op zijn resultaten en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.																												
Complexiteit	De medewerker beheer ICT heeft een diversiteit aan werkzaamheden waarvoor vaak standaardwerkwijzen gelden. De complexiteit van de taken van de medewerker beheer ICT wordt bepaald door de snelle technologische ontwikkeling binnen de informatie-technologie. Hij moet daardoor niet alleen op de hoogte zijn van de toekomstige ontwikkelingen, maar ook van ontwikkelingen uit het verleden. De complexiteit wordt bovendien verhoogd door de steeds hogere eisen die gesteld worden aan de capaciteit en de beschikbaarheid van een netwerk. Gebruikers die steeds kundiger worden op het ICT-gebied stellen steeds hogere eisen aan de medewerker beheer ICT. Hierdoor worden ook hogere eisen gesteld aan zijn communicatieve vaardigheden. De medewerker beheer ICT moet van veel aspecten op de hoogte zijn, goed kunnen communiceren en, naast zelfstandig kunnen werken, kunnen samenwerken. Bovendien zijn specialistische kennis en vaardigheden voor het uitoefenen van het beroep vereist.																												
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																												
Branche vereisten	Nee																												
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																								
C2																													
C1																													
B2																													

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x
<b>Engels</b>					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x
<b>Rekenen en wiskunde</b>					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1	x		x		
X2	x	x	x		x
X1	x	x	x		x

## 2.1 Medewerker beheer ICT

### Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

#### Proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Assembleren van systemen										X	X	X	X		X					X	X					
1.2	Installeren en configureren van systemen										X	X	X	X		X					X	X					
1.3	Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur										X	X	X	X		X					X	X					

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

<b>Kerntaak 1 Installeren van hard- en software</b>			
<b>1.1 werkproces: Assembleren van systemen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De medewerker beheer ICT assembleert informatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkomgeving. Hij selecteert aan de hand van richtlijnen onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschap ten behoeve van de assemblage. De medewerker beheer ICT herkent de te assembleren onderdelen en assembleert het geheel in een logische (eventueel opgegeven) volgorde. Hij test tijdens en direct na de assemblage de werking en lokaliseert mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle gegevens over de geassembleerde systemen. Hij doet dit volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Op basis van verkregen informatie doet hij ook verbetervoorstellen voor het assemblageproces.</p> <p>Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct geassembleerde en werkende systemen die voldoen aan de gestelde eisen en de opdracht.</li> <li>• Assemblage- en testgegevens, documenten, administratie en rapportages correct, tijdig en volledig opgeleverd en goed gedocumenteerd.</li> <li>• Indien noodzakelijk doet de medewerker beheer ICT verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende ter verbetering van het assemblageproces.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

### 1.1 werkproces: Assembleren van systemen

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	De medewerker beheer ICT komt door een adequate analyse van de gelokaliseerde fouten tot haalbare oplossingen die tegemoet komen aan de eisen van de situatie en die passen binnen de geldende procedures van de organisatie. Wanneer hij constateert dat de gevonden fout zijn capaciteiten overstijgt, trekt hij hieruit de conclusie dat hij hulp van een collega in moet schakelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende opdat werkwijze omtrent het assemblageproces geoptimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Installeren van hard- en software</b>			
<b>1.1 werkproces: Assembleren van systemen</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle gegevens over de geassembleerde systemen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven assemblageprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschap dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT pakt het assembleren ordelijk en systematisch aan en gebruikt zoveel mogelijk beproefde methoden zodat het assemblageproces in één keer goed en correct wordt uitgevoerd, het gestelde productiviteitsniveau wordt behaald én de opgeleverde assemblagewerkzaamheden kwalitatief goed zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT selecteert de benodigde materialen (eventueel op basis van een werkbon) en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen. Hij bepaalt of componenten in aanmerking komen voor mogelijk hergebruik dan wel voert niet bruikbare componenten op correcte wijze af.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het assembleren vloeiend verloopt en componenten en onderdelen niet defect raken. Tegelijkertijd interpreteert hij tekeningen en schema's waarop het assemblageproces gebaseerd moet worden zodat de assemblage voorspoedig en in de juiste volgorde verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Installeren van hard- en software</b>			
<b>1.2 werkproces: Installeren en configureren van systemen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De medewerker beheer ICT installeert en configureert informatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkgeving.</p> <p>Onderdelen, componenten, gereedschappen en hulpmiddelen ten behoeve van de installatie selecteert hij zelfstandig aan de hand van verstrekte richtlijnen. Hij herkent en selecteert de te installeren onderdelen, en installeert het geheel in een logische (eventueel opgegeven) volgorde. Tevens test hij tijdens en direct na de installatie de werking en lokaliseert hij mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert installatie-, configuratie- en testgegevens volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Op basis van verkregen informatie doet hij ook verbetervoorstellen voor de installatie- en/of configuratie- en testprocessen.</p> <p>Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De geïnstalleerde en geconfigureerde informatiesystemen voldoen aan de gestelde eisen en de opdracht.</li> <li>• (Installatie-en configuratie)documentatie, administratie en rapportages zijn correct, tijdig en volledi opgeleverd en correct en toegankelijk opgeslagen, geregistreerd en gedistribueerd.</li> <li>• Indien noodzakelijk doet de medewerker beheer ICT verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende ter verbetering van het installatie-, configuratie- en testprocessen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

### 1.2 werkproces: Installeren en configureren van systemen

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	<p>De medewerker beheer ICT komt door een adequate analyse van de gelokaliseerde fouten tot haalbare oplossingen die tegemoet komen aan de eisen van de situatie en die passen binnen de geldende procedures van de organisatie. Wanneer hij constateert dat de gevonden fout zijn capaciteiten overstijgt, trekt hij hieruit de conclusie dat hij hulp van een collega in moet schakelen.</p> <p>De medewerker overziet de mogelijke consequenties van de voorgestelde oplossing, zodat de gevonden oplossing niet elders voor problemen zorgt.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	<p>De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende opdat werkwijze omtrent het installatie-, configuratie- en testproces geoptimaliseerd wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Installeren van hard- en software</b>			
<b>1.2 werkproces: Installeren en configureren van systemen</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle installatie-, configuratie- en testgegevens conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven installatie-, configuratie- en testprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT pakt het werk ordelijk en systematisch aan en gebruikt zoveel mogelijk beproefde methoden zodat het installeren, configureren en testen van systemen in één keer goed en correct uitgevoerd wordt, de productiviteitsnormen gehaald worden en het opgeleverde informatiesysteem optimaal functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT selecteert (eventueel op basis van een werkbou) voorafgaand aan het installatie- en configuratieproces de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het installeren en configureren vloeidend verloopt en componenten en onderdelen niet defect raken. Tegelijkertijd interpreteert hij tekeningen en schema's waarop het installatie/configuratie-proces gebaseerd moet worden zodat dit proces voorspoedig en in de juiste volgorde verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Installeren van hard- en software</b>			
<b>1.3 werkproces: Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De medewerker beheer ICT verzorgt de aanleg van de gehele bekabelingsinfrastructuur in een pand. Hij leest en maakt schema's waarna hij aan de slag gaat met het plaatsen van kabelgoten, leggen en monteren de bekabeling en aansluiten van het geheel. Ook monteert hij de bekabeling af in de patchkast. De medewerker beheer ICT test de bekabelingsinfrastructuur op fouten.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert registreert de uitgevoerde werkzaamheden. Indien nodig doet hij verbetervoorstellen voor het realiseren van de bekabelinginfrastructuur. Van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerealiseerde infrastructuur voldoet aan de gestelde eisen en opdracht.</li> <li>• (Test)documentatie, administratie en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk opgeslagen , geregistreerd en gedistribueerd.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

### 1.3 werkproces: Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	Daar waar de medewerker beheer ICT tijdens het bekabelen dan wel testen van de bekabelingsinfrastructuur fouten en problemen tegenkomt, bedenkt hij zelfstandig passende oplossingen die -na goedkeuring van de leidinggevende- gebruikt kunnen worden om de geconstateerde fouten en problemen op te lossen dan wel in behandeling te nemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	De medewerker beheer ICT houdt zich op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen zodat hij uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende voor kan leggen opdat de werkwijze omtrent het aanleggen van de bekabelingsinfrastructuur en het monteren van de patchkast geoptimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Installeren van hard- en software</b>			
<b>1.3 werkproces: Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig zijn bekabelings- en testwerkzaamheden conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten en uren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker beheer ICT legt op basis van verkregen instructies de bekabelingsinfrastructuur aan, waarbij hij zich houdt aan de door de organisatie voorgeschreven installatie- en testprocedures en alle benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig (her)gebruikt dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT pakt het werk ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde methoden zodat het realiseren van de bekabelingsinfrastructuur in één keer goed en correct uitgevoerd wordt en de infrastructuur optimaal functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT selecteert de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de door hem geselecteerde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT interpreteert tekeningen en schema's waarop de bekabelingsinfrastructuur en de patchkast gebaseerd moeten worden opdat beide overeenkomstig deze tekeningen/schema's opgeleverd worden. Tijdens het aanleggen en monteren toont de medewerker beheer ICT snelheid, precisie, kracht, accuratesse en uithoudingsvermogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software

### Proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Voorkomen van (ver)storingen										X		X	X		X				X	X						
2.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen										X		X	X		X				X	X		X				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

<b>Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software</b>			
<b>2.1 werkproces: Voorkomen van (ver)storingen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De medewerker beheer ICT onderhoudt, test en beveiligt de diverse onderdelen van het systeem om zo (ver)storingen te voorkomen. Hij documenteert de (ver)storingen, oplossingen en uitgevoerde werkzaamheden. De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhouds- en beheerwerkzaamheden zijn wanneer er ten gevolge van onderhouds- en beheerwerkzaamheden innovaties aan het informatiesysteem worden doorgevoerd. Naar aanleiding hiervan doet hij in voorkomende gevallen verbetervoorstellen om toekomstige werkzaamheden te optimaliseren.</p> <p>Van de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkende hard- en software waardoor de continuïteit van het informatiesysteem gewaarborgd is.</li> <li>• (Ver)storingen zijn tijdig gesignaleerd en voorkomen door het uitvoeren van preventieve onderhouds-, test- en beveiligingsactiviteiten (welke op zichzelf geen mogelijke (ver)storingen veroorzaken).</li> <li>• Verbeteraanbevelingen die bijdragen aan een efficiënter en adequater gebruik en beheer van de hard- en software en de effectiviteit van de beheerwerkzaamheden.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software

### 2.1 werkproces: Voorkomen van (ver)storingen

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	<p>De medewerker beheer ICT is op de hoogte van en ziet de verbanden tussen innovaties binnen het informatiesysteem en zijn beheerwerkzaamheden en onderneemt gepaste actie om de beheerwerkzaamheden hierop te laten aansluiten.</p> <p>Daar waar de medewerker beheer ICT tijdens het onderhouden dan wel testen van het informatiesysteem fouten en problemen tegenkomt bedenkt hij zelfstandig passende oplossingen die - na goedkeuring van de leidinggevende - gebruikt kunnen worden om de geconstateerde fouten en problemen op te lossen (eventueel via een workaroud) dan wel in behandeling te nemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	<p>De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende zodat de werkwijze omtrent het onderhoud en beheer van de hard- en software geoptimaliseerd wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software</b>			
<b>2.1 werkproces: Voorkomen van (ver)storingen</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven onderhouds-, test- en beveiligingsprocedures en gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT voert op ordelijke en systematische wijze preventieve onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden uit om zo mogelijke problemen tijdig te signaleren en te voorkomen waardoor de service-level-agreement gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT maakt op basis van de uit te voeren onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden de juiste keuze voor de te gebruiken methoden, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze op correcte wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software</b>			
<b>2.2 werkproces: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De medewerker beheer ICT lokaliseert, zelfs onder tijdsdruk en kritiek, (ver)storingen, achterhaalt de oorzaak ervan en verhelpt de (ver)storingen. Zo nodig demonteert en test hij systemen en componenten.</p> <p>Voorafgaand, tijdens en na afloop van het beheren van hard- en software documenteert hij de geconstateerde storingen, oplossingen en uitgevoerde werkzaamheden. Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij.</p> <p>De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhouds- en beheerwerkzaamheden en het informatiesysteem zijn van mogelijke oplossingen om storingen te verhelpen. Naar aanleiding hiervan doet hij in voorkomende gevallen verbetervoorstellen om toekomstige werkzaamheden te optimaliseren.</p> <p>De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De storing is zo snel als mogelijk achterhaald en opgelost, eventueel met een tijdelijke oplossing (workaround).</li> <li>• Een correcte en volledige storingsdocumentatie.</li> <li>• Verbetervoorstellen die bijdragen aan een efficiënter en adequater gebruik en beheer van de hard- en software en de effectiviteit van de beheerwerkzaamheden.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software

### 2.2 werkproces: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen

Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	<p>De medewerker beheer ICT lokaliseert storingen tijdig en concludeert vervolgens welke acties er na de storingsmeldingen ondernomen moeten worden, zodat de negatieve gevolgen van de storing geminimaliseerd worden.</p> <p>De medewerker overziet de mogelijke consequenties van de voorgestelde oplossing, zodat de gevonden oplossing niet elders voor problemen zorgt.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvorschriften</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	<p>De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende zodat de werkwijze omtrent het lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen geoptimaliseerd wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software</b>			
<b>2.2 werkproces: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig storingen en bijbehorende oplossingen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker beheer ICT gebruikt voorgeschreven procedures en eerder gedocumenteerde storingsmeldingen/oplossingen om storingen te lokaliseren, de oorzaak te achterhalen en de juiste oplossingsmethode te selecteren en toe te passen, waarbij hij aanvullende geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opvolgt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT voert op ordelijke en systematische wijze onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden uit om de oorzaak van problemen zo snel mogelijk te achterhalen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT maakt op basis van de op te lossen storingen de juiste keuze voor de te gebruiken methoden, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze op correcte wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medewerker beheer ICT blijft onder tijdsdruk en bij kritiek ordelijk werken aan een snelle en gepaste oplossing van de storing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



## Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

<b>Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers</b>			
<b>3.1 werkproces: Instrueren van gebruikers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker beheer ICT ondersteunt de gebruikers van het informatiesysteem bij het dagelijkse gebruik ervan. Hij licht de werking van het systeem mondeling toe en schrijft beknopte, stapsgewijze instructies die begrijpelijk zijn voor de gebruiker. Aan de hand van gebruikersmeldingen stelt hij FAQ's op. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toelichting en uitleg zijn praktisch en to-the-point.</li><li>• Toelichting, instructies en uitleg zijn afgestemd op de gebruikers.</li><li>• Volledig, juist geïnformeerde en tevreden gebruikers.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers

### 3.1 werkproces: Instrueren van gebruikers

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen</li></ul>	De medewerker beheer ICT houdt rekening met (het kennisniveau van) anderen en toont geduld wanneer de gebruiker de gegeven instructies niet direct begrijpt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal</li><li>• De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li><li>• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures</li><li>• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig</li></ul>
--------------------------	--	--	---

<b>Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers</b>			
<b>3.1 werkproces: Instrueren van gebruikers</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> <li>Vlot en bondig formuleren</li> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De medewerker beheer ICT schrijft beknopte en stapsgewijze instructies en FAQ's die door hun logisch gestructureerde opbouw en het vermijden van vakjargon begrijpelijk zijn voor de gebruiker. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De medewerker beheer ICT controleert of hij aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoet komt, zodat hij na afloop van de instructie weet of de gebruikers tevreden zijn of dat hij aanvullende actie moet ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De medewerker beheer ICT stemt de toelichting en instructie af op het niveau van de gebruiker en controleert bij de gebruiker of de toelichting/instructie goed overgekomen is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan de gebruikers over waarbij hij ook vragen ten aanzien van zijn eigen vakspecialisme weet te beantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers</b>			
<b>3.2 werkproces: In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De medewerker beheer ICT neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst en gaat na of hij de melding zelfstandig kan/mag oplossen. Hij stelt vast welke incidentmeldingen de hoogste prioriteit hebben en past hierop zijn volgorde van verwerking aan.</p> <p>De medewerker beheer ICT interpreteert en specificeert de incidentmelding. Hij neemt de incidentmelding in behandeling, lost deze volgens richtlijnen op of onderneemt indien nodig passende vervolgacties. Ter afronding koppelt hij aan de gebruiker terug wanneer de incidentmelding afgehandeld is. Tevens controleert hij of de incidentmelding naar tevredenheid van de gebruiker is afgehandeld.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentmeldingen worden snel, volgens richtlijnen en naar tevredenheid van de gebruikers afgehandeld, eventueel met behulp van een tijdelijke oplossing (workaround).</li> <li>• Volledige en correcte registratie en documentatie van alle meldingen en oplossingen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

### Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers

#### 3.2 werkproces: In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	<p>De medewerker beheer ICT neemt incidentmeldingen in ontvangst, registreert deze volgens de organisatie-specifieke richtlijnen en rapporteert de melder van het incident hoe en wanneer het incident is opgelost. Hij stemt hierbij zijn formuleringen af op het niveau van de ontvanger. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en uitgevoerde werk.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal</li><li>De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant</li><li>De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling</li><li>De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware</li><li>De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</li><li>De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li><li>De medewerker beheer ICT heeft kennis van software</li><li>De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd</li><li>De medewerker beheer ICT werkt ordelijk</li><li>De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures</li><li>De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig</li></ul>
---------------------------	--	--	---

<b>Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers</b>			
<b>3.2 werkproces: In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de voorgeschreven werkprocedures en volgt tevens aanvullende geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften op.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De medewerker beheer ICT werkt op een ordelijke, systematische en zorgvuldige manier waardoor werkzaamheden overzichtelijk plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT selecteert en gebruikt de juiste materialen en hulpmiddelen (zoals documentatie, internet, FAQ's, enzovoort) bij het behandelen van de incidentmelding en weet bovendien vindrijk gebruik te maken van de beschikbare materialen en hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medewerker beheer ICT blijft onder tijdsdruk en bij kritiek constructief werken aan een snelle en gepaste oplossing van de incidentmelding.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De medewerker beheer ICT controleert of hij aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoet komt, zodat hij na het afhandelen van de incidentmeldingen weet of de gebruikers tevreden zijn of dat hij aanvullende actie moet ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De medewerker beheer ICT geeft aan welke incidentmelding(en) prioriteit hebben, schat in hoeveel tijd nodig is om de melding(en) op te lossen en stelt vast of hij zelf of een collega de melding(en) oppakt zodat de incidentmelding(en) in behandeling genomen worden en tijdig worden afgerond.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De medewerker beheer ICT zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om zo met behulp van zijn vakspecialisme incidentmeldingen adequaat te behandelen/af te handelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>