

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het  
kwalificatiedossier mbo:

## **ICT support**

Kwalificaties

» **Medewerker ICT support**

Versie

**Gewijzigd 2019**

Geldig vanaf

Penvoerder: Sectorkamer ICT en creatieve industrie  
Gevalideerd door: Sectorkamer ICT en creatieve industrie  
Op: 05-03-2019

## Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

|   |   |
|---|---|
| <b><u>Verantwoordingsinformatie</u></b> .....   | 4 |
| <b><u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u></b> .....                                | 4 |
| <b><u>2. Examenprofielen</u></b> .....  | 4 |
| <b><u>3. Arbeidsmarktinformatie</u></b> .....   | 4 |
| <b><u>4. Trends en ontwikkelingen</u></b> .....   | 4 |
| <b><u>5. Beroepsvereisten</u></b> .....   | 4 |
| <b><u>6. Bijzondere vereisten</u></b> .....   | 5 |
| <b><u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u></b> .....                          | 5 |
| <b><u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u></b> ..... | 5 |
| <b><u>9. Onderhoudsagenda</u></b> .....   | 5 |
| <b><u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u></b> .....               | 5 |
| <b><u>11. Betrokkenen</u></b> .....   | 6 |
| <b><u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u></b> .....   | 6 |
| <b><u>13. Aanvullende informatie</u></b> .....  | 6 |
| <b><u>14. Certificaten</u></b> .....  | 6 |

# Verantwoordingsinformatie

## 1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier ICT support is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [Contouren ICT beroepen in 2018](#)

## 2. Examenprofielen

<http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=16>

## 3. Arbeidsmarktinformatie

SBB publiceert regelmatig actuele gegevens over kans op werk en kans op stage/leerbaan van alle kwalificaties. Zie daarvoor <https://www.s-bb.nl/kans>

Per 2018 was voor de Medewerker ICT support de kans op werk gering en de kans op stage was matig.

## 4. Trends en ontwikkelingen

### Wetgeving en regelgeving

Overheidsregulering op het gebied van beveiliging van informatiesystemen blijft toenemen. Ook (privacy)wetgeving met betrekking tot het omgaan met informatie speelt een steeds grotere rol. Bedrijven hebben zich hieraan te houden. De Medewerker ICT support moet overeenkomstig deze regels en afspraken kunnen handelen.

### Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

- ICT neemt een steeds belangrijker plaats in bij bedrijven. Dit geldt voor vrijwel alle sectoren. De Medewerker ICT support kan in veel verschillende contexten werkzaam zijn. Voor veel soorten bedrijven is het van belang dat de Medewerker ICT support klantgericht en klantvriendelijk kan communiceren.
- Technologische ontwikkelingen en de situatie op de afzetmarkt hebben grote invloed op de vraag naar nieuwe ICT-professionals voor de komende vijf jaar. Op dit moment krijgen ontwikkelingen zoals Cloud computing, Big Data, Cyber Security veel aandacht. De technologische ontwikkelingen gaan echter snel en zijn onvoorspelbaar. Van de genoemde ontwikkelingen is vooral het kunnen werken volgens de regels omtrent security van belang voor de Medewerker ICT support. Het criterium 'situatie op de afzetmarkt' speelt vooral een rol bij ICT-aanbieders bij het bepalen van hun toekomstige behoefte. Dit vraagt van de Medewerker ICT support dat zij redelijk breed inzetbaar moeten zijn.
- Uit literatuurstudie blijkt dat 83% van ICT'ers een beroep op hoger / wetenschappelijk niveau heeft. De beroepsgroep ICT heeft geen beroepen op elementair of lager beroepsniveau. Circa 17% van de ICT'ers heeft een baan op middelbaar / hoger niveau. Ongeveer 61% van de ICT'ers heeft een hbo of universitair diploma behaald. Dit is veel hoger dan gemiddeld. Ook voor de Medewerker ICT support is het van belang dat er mogelijkheden zijn voor doorstroomstroom naar hogere niveaus en dat deze zich blijft ontwikkelen.
- Klanten willen meer inspraak hebben en zoeken naast simpele ICT-oplossingen ook vaker naar geïntegreerde oplossingen. Deze ontwikkeling vraagt om co-creatie in de ICT-keten en versterkt het beeld van integratie in de keten. De Medewerker ICT support werkt vaak samen met andere professionals en moet goed met klanten kunnen communiceren.
- Op dit moment zijn Internet-of-Things, Augmented en Virtual Reality, Artificiële intelligentie, Big Data en mobiel belangrijke ontwikkelingen. Deze trends en toekomstige ontwikkelingen vragen ondernemingen om continu te investeren in technologie en in kennis en kunde om de technologie te benutten. De Medewerker moet basiskennis hebben van software, devices, netwerk- en infrastructuuronderdelen, Internet-of-things en sensoren en actuatoren. Ook moet hij/zij eenvoudige instructie kunnen geven.
- Security, Identity & Privacy: Het belang van beveiliging binnen ICT groeit, met name voor het (mobiele) internet. Meer dan de helft van de Nederlanders heeft in 2015 wel eens afgezien van activiteiten op internet omdat ze bezorgd waren over de veiligheid. Vanwege zorgen om de veiligheid plaatsen mensen vooral minder vaak persoonlijke informatie op sociale netwerksites. In 2015 is 11,1 procent van de Nederlandse inwoners van 15 jaar en ouder slachtoffer geweest van cybercrime. Kunnen werken volgens de principes omtrent security en privacy is daarom van belang.
- Het aantal zzp'ers in de ICT-sector neemt nog steeds toe. Bedrijven huren zzp'ers in vanwege hun specialisatie of om piekbelasting op te vangen. Als de Medewerker ICT support dat wil moet hij/zij zich kunnen bekwamen op het vlak van ondernemerschap.

## 5. Beroepsvereisten

Niet van toepassing.

## 6. Bijzondere vereisten

Medewerker ICT support

Nee

## 7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

N.v.t.

## 8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Een gediplomeerd Medewerker ICT support stroomt veelal door naar de opleiding Medewerker beheer ICT (niveau 3). Ook opleidingen in de technische hoek zijn voor hem interessant.

## 9. Onderhoudsagenda

| Onderwerp           | Actie   | Wie                                   | Wanneer   |
|---------------------|---|---------------------------------------|---|
| Onderhoud en beheer | Onderhouden en beheren van het kwalificatiedossier  | SBB                                   | Vanaf het moment van vaststelling door de minister van OCW ten minste een keer in de vijf jaren |
| Keuzedelen          | Ontwikkeling, koppeling en onderhoud van keuzedelen | SBB i.s.m. bedrijfsleven en onderwijs | Vanaf moment van vaststelling door de minister van OCW  |

## 10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

| Categorie                        | Kruis aan welke categorie van toepassing is : | Omschrijving  |
|----------------------------------|---|---|
| Categorie 1:<br>Nieuw dossier    |   | Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.  |
| Categorie 2:<br>Nieuwe elementen | x   | Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.   |
| Categorie 3:<br>Wijzigingen      |   | Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier. |
| Categorie 4:<br>Ongewijzigd      |   | Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.  |

Het kwalificatiedossier is gebaseerd op een document dat de contouren van de ICT beroepen beschrijft (26 juni 2018) en valt daarom in categorie 2: Nieuwe elementen.

Uit het contouren-document blijkt dat er zeker arbeidsmarktrelevantie is voor een niveau 2 kwalificatie, blijkend uit vacatures specifiek voor niveau 2. In nader overleg tussen branche en onderwijs komt naar voren dat arbeidsmarktrelevantie is gelegen in zowel de IT-infrastructuur kant (bijvoorbeeld kabelaanbieders) als in een servicegerichte omgeving. Het dossier zou dan ook voor deze brede context toepasbaar moeten zijn. Een andere functie van de niveau 2 kwalificatie is doorstroom naar (ICT-gerelateerde) kwalificaties op niveau 3 of 4.

Belangrijkste wijzigingen t.o.v. het vorige kwalificatiedossier zijn:

- de kwalificaties op niveau 2 en 3 zijn niet langer gecombineerd in een dossier; het dossier ICT support is een enkelvoudig dossier

geworden met één kwalificatie Medewerker ICT support.

- het contouren-document heeft geleid tot een actualisatie van kerntaken en werkprocessen.

- In het kwalificatiedossier wordt onderscheid gemaakt tussen IT-infrastructuur, devices en software. Er is een kerntaak gericht op hands-on werkzaamheden voor de IT-infrastructuur, devices en software. Daarnaast is er een kerntaak dat gericht is op het aannemen en oplossen van meldingen.

- Het waarborgen van veiligheid en privacy is een belangrijk aandachtspunt in het kwalificatiedossier.

## **11. Betrokkenen**

Het kwalificatiedossier is ontwikkeld in opdracht van de sectorkamer ICT en creatieve industrie van SBB. Het marktsegment ICT is in het ontwikkelproces geconsulteerd. Tijdens het ontwikkeltraject is input geleverd door en is afgestemd met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en het onderwijs.

## **12. Verblijfsduur 4 jarig**

Niet van toepassing.

## **13. Aanvullende informatie**

N.v.t.

## **14. Certificaten**

N.v.t.