

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

ICT support

Kwalificaties

» **Medewerker ICT**

Versie

Gewijzigd 2024

Geldig vanaf

01-08-2024

Penvoerder: Sectorkamer ICT en creatieve industrie
Gevalideerd door: Sectorkamer ICT & Creatieve industrie
Op: 31-08-2023

Inhoudsopgave

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

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

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier ICT support is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [Beroepeninformatie ICT Support](#)

2. Examenprofielen

N.v.t.

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> en voor een actueel overzicht van kerncijfers voor de ICT-opleidingen en de arbeidsmarkt <https://trendrapportage.s-bb.nl/ictci/?tab=sectorinformatie&item=kerncijfers>

In 2022/2023 was voor de ICT Support de kans op werk en stage voldoende.

Voor de functies behorend bij medewerker ICT support zijn in 2023 1100 vacatures beschikbaar. Er zijn doorlopend baankansen bij overheidsinstanties zoals Defensie en de Politie. Verder ontstaan er steeds meer vacatures in het aansluiten van glasvezel of support bij smart apparatuur. Met de komst van het Recht op Reparatie wordt verwacht dat er meer baankansen komen voor de medewerker ICT support in herstel en refurbishment.

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.

Op Europees niveau is er een Right to repair in opkomst, een richtlijn die lidstaten van de Europese unie stimuleert regelgeving op te nemen om Reuse, Refurbishment en Repair op apparatuur beter mogelijk te maken. Dit geldt ook voor devices in de ICT.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

AI en AI-chatbots hebben een grote vlucht genomen in de afgelopen jaren. Bij veel eerstelijns support wordt daardoor nu geëxperimenteerd met chatbots voor het achterhalen van issues of het geven van advies. Naast deze chatbots is een mens voorlopig nog wel een vereiste gebleken, aangezien de bots ook nog moeten leren en niet altijd de juiste output geven. De beroepsuitoefenaar zal dus regelmatig met AI samenwerken. Daaraan zitten veel voordelen. Zo kan AI en automatisering helpen bij snelle probleemoplossing. Verder kan AI helpen bij het helder overbrengen van informatie aan gebruikers en opdrachtgevers. Met een paar prompts kan deze foutloze terugkoppeling leveren. Leren werken met alle mogelijkheden die AI nu al biedt en gaat bieden zorgt ervoor dat het werkveld van de medewerker ICT support blijft evolueren.

In de toekomst zal er nog meer nadruk op circulair werken komen te liggen. Daarom is het belangrijk dat beginnende beroepsbeoefenaars in ieder geval weten wat de circulaire economie globaal inhoudt. Om hardware te kunnen hergebruiken, zijn technische vaardigheden essentieel, zoals het kunnen repareren en refurbishen van elektronische IT-apparatuur. Ook is het voor de beginnende beroepsbeoefenaar relevant om op de hoogte te zijn van de meest recente regelgeving, bijvoorbeeld rondom garanties, materialen en omgang met ingeleverde apparatuur.

Omdat ICT-support vaak direct in contact staat met eindgebruikers, kan die de behoeften van de klant aan interne collega's overbrengen. Dit vraagt om proactief handelen in het doorgeven van relevante behoeften of knelpunten binnen de organisatie.

Ook een medewerker in ICT-support krijgt steeds vaker te maken met een gepersonaliseerde, diverse en inclusieve werkcultuur, waarin men de eigen unieke talenten kan ontplooien. Dit vraagt om zelfreflectie en het kunnen herkennen van de eigen talenten en valkuilen. De beginnende beroepsbeoefenaar moet een goede kennis hebben van de ICT-basisprincipes om van daaruit snel te kunnen bijleren en zich te kunnen aanpassen aan de gebruikte systemen op de werkvloer. Zelflerend vermogen is essentieel.

Zie voor een volledig overzicht van trends, ook specifiek voor ICT support, zie <https://trendrapportage.s-bb.nl/ictci/ict/?tab=samenvatting&item=trends>.

5. Beroepsvereisten

Niet van toepassing.

6. Bijzondere vereisten

Medewerker ICT

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

N.v.t.

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Een gediplomeerd Medewerker ICT kan doorstromen naar een niveau 3 of 4 ICT-kwalificatie. Bij een doorstroom naar niveau 4 is het wel aan te raden om een voorbereidend keuzedeel te volgen. Indien de Medewerker ICT meer interesse heeft in de technische kant, dan is een elektrotechnische richting te overwegen.

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: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		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: Wijzigingen	x	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: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Dit dossier bestaat uit de basishandelingen die een ICT-medewerker in een professionele omgeving kan uitvoeren. Het accent kan liggen op de service-gerichte kant of de repair/refurbishment kant.

In nader overleg tussen branche en onderwijs komt naar voren dat arbeidsmarktrelevantie is gelegen in drie mogelijke richtingen: de IT-infrastructuur kant (bijvoorbeeld kabelaanbieders), gebruikersondersteuning of de duurzame refurbishment en urban mining markt. Een andere functie van de niveau 2 kwalificatie is doorstroom naar (ICT-gerelateerde) kwalificaties op niveau 3 of 4.

Binnen het dossier kunnen accentkeuzes gemaakt worden aan de hand van voorkeuren vanuit de regio en interessegebieden/doorstroomperspectieven voor de student.

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

- in de tweede kerntaak zijn de oude werkprocessen "Neemt meldingen aan en registreert meldingen" en "Lost meldingen op en escaleert meldingen" samengevoegd tot een gezamenlijk werkproces "Neemt ICT-meldingen aan en handelt deze af". Bij deze kerntaak is daardoor ruimte gekomen voor een nieuw werkproces "Overlegt en stemt af met derden" om meer zwaarte te geven aan communicatievaardigheden.
- actualisatie van de relevante trends, zoals duurzaamheidsbewustzijn en security
- kunnen troubleshooten
- vergroten zelfredzaamheid

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.