

Functioneel (informatie) beheerder

Doel

Zorgdragen voor het inrichten, aanpassen, vernieuwen en onderhouden van de informatievoorziening (processen, procedures en/of systemen), passend binnen het informatiebeleid van de instelling en/of afdeling, teneinde aan de eisen en wensen van de gebruikers, alsmede aan de overeengekomen prestatiekenmerken blijvend te kunnen voldoen.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Directeur dienst
- Informatiemanager
- Afdelingshoofd
- Teamleider
- Directeur Bedrijfsvoering

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Bewaking functioneren informatievoorziening			
Monitoren, bewaken, analyseren en initiëren van maatregelen ten aanzien van het gebruik van informatievoorzieningen, met betrekking tot de functionele aspecten en de door gebruikers ervaren prestatiekenmerken.	Eisen en normen op het gebied van functionaliteit, Het informatiebeleid van de instelling	Tijdig en juist inzicht in het gebruik en toepassing van informatievoorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - Bewaken van het doelmatige en juiste gebruik van componenten, informatie, parameters, meta-gegevens, applicaties, etc. - Voorbereiden van opdrachtverwerking en instellen van parameters waarmee de informatievoorziening t.a.v. een productieomgeving adequaat functioneert - Trekken van conclusies over het gebruik van de informatievoorziening rekening houden met ontwikkelingen in de productieomgeving en in de ICT. - Documenteren en rapporteren van bevindingen, meetresultaten, genomen acties en conclusies - Initiëren van maatregelen ter verbetering van de informatievoorziening
2. Procesverbetering			
Ontwikkelen en verbeteren van de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen	Het informatiebeleid van de instelling Afdelingsdoelstellingen Eisen en normen op het gebied van functionaliteit	Verbeterde dienstverlening aan gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform erkende standaarden) voor eigen vakgebied - Evalueren van bestaande procedures en het op grond hiervan doen van voorstellen en verbeteren van procedures - Opzetten van een impact-analyse - Opstellen, bijstellen, toetsen en evalueren van kaders voor projectrealisatie - Adviseren van leidinggevende over inhoud van standaardisatiebeleid met betrekking tot het gebruik van informatiesystemen en/of applicaties - Analyseren en beoordelen van de voorstellen en bespreken met contactpersonen, ICT-medewerkers en leidinggevende - Overleggen en afstemmen met (externe) leveranciers, met ICT-ondersteuners en klanten, gebruikers en andere relaties over gewenste wijzigingen - Het verstrekken van opdrachten en doen uitvoeren van de wijzigingen, onderhoudsprocedures, productieschema's en autorisatie- en beveiligingsprocedures door ICT-medewerkers - Leidinggevende en/of gebruikers adviseren over of ondersteunen bij de aankoop van Informatiesystemen en applicaties
3. Beheer bedrijfsinformatie			
Beheren, monitoren, bewaken en verbeteren van functionele bedrijfsinformatie, zoals metagegevens, stamgegevens en parameters	Eisen en normen op het gebied van functionaliteit Het informatiebeleid van de instelling Privacywetgeving en autorisatieprotocollen	Correct beheer en beveiliging van bedrijfsinformatie	<ul style="list-style-type: none"> - Bewaken, controleren en verbeteren van de gegevensintegriteit en -correctheid. - Beheer van het (bedrijfs)informatiemodel. Dit betreft het beheer van de structuur waarin de gegevens passen (datamodel), de informatieprocedures, -processen en -systemen. - Pro-actief inventariseren van informatiebehoefte, beheren en verbeteren van gegevensdefinities, autorisaties en het functioneel gebruik van gegevens. - Informeren en rapporteren over het gebruik van de informatievoorziening - Verstrekken van informatie over de inrichting en gebruiksmogelijkheden van de informatievoorziening. - Gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen in de informatievoorziening en zijn gebruiksmogelijkheden. - Onderhouden van licentiebeheer

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
4. Testen			
(Coördineren van) testen van nieuwe functionaliteiten in een ontwikkelings-, test en eventueel productieomgeving, controleren en analyseren van testresultaten, alsmede (laten) herstellen van eventuele fouten	Testplannen, tools en hulpmiddelen	Functionaliteiten die aan de gestelde eisen voldoen en klaar zijn om te implementeren	<ul style="list-style-type: none"> - Maken en onderhouden van testplannen van het gebruik van de informatievoorziening - Toetsen van de onderdelen van functionaliteiten van ICT-systemen aan de gedefinieerde eisen - Uitvoeren van testplannen en acceptatietesten van de wijzigingen naar aanleiding van bijgestelde eisen en (laten) herstellen van fouten - Documenteren van de testresultaten - Maken van voorstellen voor aanpassing van functionaliteit en/of technische werking van onderdelen van de informatievoorziening
5. Incidentmanagement			
Treffen van passende maatregelen bij incidenten; verhelpen van klachten over en ondersteunen van gebruikers bij het functioneren en het toepassen van informatievoorziening	<p>Het informatiebeleid van de instelling</p> <p>Eisen en normen op het gebied van functionaliteit</p>	Goed functionerende informatie voorziening en de daarbij behorende processen en procedures; voorkoming van een herhaald optreden van incidenten of klachten en tevreden gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Systematisch ter oplossing aannemen, registreren en afmelden van problemen in het gebruik van de informatievoorziening - Diagnosticeren, analyseren en oplossen van problemen in het gebruik van de informatievoorziening - Inschakelen van (externe) leveranciers en het gezamenlijk oplossen van de problemen, ingeval deze worden veroorzaakt door bij hen ingekochte Informatiesystemen en applicaties - Beschrijven van de problemen en oplossingen in rapportages - Op grond van (recidive) problemen realiseren van structurele aanpassingen - Ondersteunen van ICT-ondersteuners en/of gebruikers bij vragen en problemen - Instrueren en ondersteunen van ICT-ondersteuners en/of gebruikers middels opleidingen, gebruikershandleidingen en procedures
6. Business- & ICT-overleg			
Initieren en onderhouden van overlegstructuren met business (management, gebruikers, klanten) en ICT-afdelingen binnen het vastgestelde informatiebeleid	<p>Het informatiebeleid van de instelling</p> <p>Eisen en normen op het gebied van functionaliteit</p>	Verbeterde dienstverlening aan de gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Inventariseren van wensen en mogelijkheden ten aanzien van informatievoorzieningen - Afstemmen en overleggen met management, gebruikers, klanten en ICT-afdeling - Vertegenwoordigen van de instelling in landelijke overlegorganen m.b.t. informatievoorziening
7. Projecten (variant)			
Aansturen van dan wel participeren in projecten betreffende het eigen vakgebied/discipline	<p>Bestuurlijke en organisatorische kaders</p> <p>Projectkaders</p>	Efficiënt en effectief gerealiseerde projectdoelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> - Formuleren van projectdoelstellingen en opzetten van een projectstructuur en -planning - Aansturen en coördineren van de projectuitvoering - Communiceren over en draagvlak creëren voor het project - Verslag uitbrengen van de voortgang van projectuitvoering en evalueren van de eindresultaten na afgesproken periode(s) - Zorgdragen voor afstemming van het project met andere werkerreinen

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
	Eigen vakgebied/discipline		
8. Coördinatie werkuitvoering (variant)			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling (en derden) uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste en tijdige voortgang van werkzaamheden en/of opdrachten - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost - toezicht houden op uitbesteed werk

Indelingscriteria Functioneel (informatie) beheerder

Functioniveau Indelingscriteria	Functioneel (informatie) beheerder 1	Functioneel (informatie) beheerder 2	Functioneel (informatie) beheerder 3	Functioneel (informatie) beheerder 4
Analyse en ontwerp	<p>Zelfstandig analyseren van problemen en vraagstukken op basis van eigen inzichten en geselecteerde werkmethoden.</p> <p>Zelfstandig bedenken van oplossingen voor de inrichting van het administratieve werkproces.</p> <p>Analyses hebben betrekking op informatievoorziening (processen en systemen)</p>	<p>Analyseren en interpreteren van problemen en vraagstukken op basis van algemene aanwijzingen</p> <p>Bedenken van oplossingen en toetsen van deze oplossingen aan vooraf opgestelde criteria</p> <p>Analyses hebben betrekking op eenduidige informatievoorzieningsprocessen en -deelsystemen</p>	<p>Analyseren van problemen en vraagstukken op basis van duidelijk gestelde opdrachten, instructies en aanwijzingen en gestandaardiseerde analysemethoden</p> <p>Bedenken van oplossingen op basis van bekende deeloplossingen.</p> <p>Bijdragen aan de analyse van administratieve processen</p>	<p>Analyseren van problemen en vraagstukken op basis van duidelijk gestelde opdrachten, instructies en aanwijzingen en gestandaardiseerde analysemethoden</p> <p>Bedenken van oplossingen op basis van bekende deeloplossingen.</p> <p>Bijdragen aan de analyse van administratieve processen</p>
Beheersportefeuille	<p>Beheren van een complex geheel van qua functionaliteit onderling verschillende en voor de instelling als geheel cruciale informatievoorzieningen, waarbij de nadruk ligt op integratie van verschillende functionaliteiten en/of organisatorische disciplines</p>	<p>Beheren van een complex geheel van qua functionaliteit onderling verschillende Informatievoorzieningen</p>	<p>Beheren van diverse gebruiksmogelijkheden qua functionaliteit vergelijkbare Informatievoorziening, of beheren van één of enkele qua functionaliteit complexe Informatiesystemen en applicaties</p>	<p>Beheren van een beperkt aantal eenvoudige en eenduidige standaard Informatiesystemen en applicaties.</p> <p>Onder begeleiding werken aan delen van beheer.</p>
Invloed	<p>Afstemmen van wensen en eisen van Business (management, gebruikers, klanten) en ICT-afdelingen</p> <p>Business-kant heeft onderling tegengestelde of tegenwerkende wensen en eisen t.a.v. instellingsbrede informatievoorzieningen waaraan hoge eisen worden gesteld qua beschikbaarheid en continuïteit</p>	<p>Afstemmen van wensen en eisen van Business (management, gebruikers, klanten) en ICT-afdelingen</p> <p>Business-kant heeft onderling tegengestelde of tegenwerkende wensen en eisen t.a.v. de betreffende informatievoorzieningen</p>	<p>Afstemmen van wensen en eisen van Business (management, gebruikers, klanten) en ICT-afdelingen</p> <p>Business-kant heeft gevarieerde wensen en eisen t.a.v. de betreffende informatievoorziening</p>	<p>Afstemmen van wensen en eisen van Business (management, gebruikers, klanten) en ICT-afdelingen</p> <p>Business-kant heeft gelijkwaardige wensen en eisen t.a.v. de betreffende informatievoorziening</p>
Project, Coördinatie werkuitvoering	<p>Coördineren van instellingsbrede projecten</p> <p>Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling en/of decentrale functionele (informatie) beheerders</p>	<p>Coördineren van (kleinere) projecten</p> <p>Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling en/of decentrale functionele (informatie) beheerders</p>	<p>Participeren in projecten</p>	<p>Participeren in projecten</p>

Indelingsregels Functioneel (informatie) beheerder

- Functioneel Beheerder 4 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Functioneel (informatie) Beheerder 4
- Functioneel Beheerder 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Functioneel (informatie) Beheerder 3
- Functioneel Beheerder 2 is van toepassing indien ten minste aan 3 van de 4 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Functioneel (informatie) Beheerder 2
- Functioneel Beheerder 1 is van toepassing indien ten minste aan de twee criteria Beheersportefeuille en Invloed én aan tenminste één van de andere twee criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Functioneel Beheerder 1

- Functiegebonden toelichting

Onder Informatiebeleid wordt in dit profiel verstaan het geheel van doelstellingen, uitgangspunten en richtlijnen voor het omgaan met informatie en informatietechnologie (Informatiestrategie, Informatiearchitectuur en Informatiegovernance).

Procescoördinator ICT

Doel

Coördineren van de activiteiten voor een of meerdere ICT-processen, conform afspraken gemaakt in de Service Level Agreements (SLA's) en de vastgelegde procesgang, teneinde de ICT-processen efficiënt en effectief te laten verlopen.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Directeur dienst
- Afdelingshoofd

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Kaderstelling			
Standaardiseren, inrichten, onderhouden en bewaken van de ICT-procesgang	ICT-beleid Bestaande SLA's	Beheersbare en controleerbare ICT-processen	<ul style="list-style-type: none"> - Maken van (verbeter)voorstellen voor standaarden, normen, richtlijnen en procedures - Standaardiseren en inrichten van ICT-processen - Beheren en onderhouden van deze normen - Toezien op juist gebruik van standaarden en vastgestelde normen
2. Operationeel werkplan			
Definiëren van de werkzaamheden en activiteiten die in het kader van de vastgelegde procesgang moeten worden uitgevoerd	Tijdpad Vooraf gedefinieerd resultaat	Inzicht voor betrokken medewerkers in de door hen daartoe uit te voeren werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Definiëren van de werkzaamheden - Vaststellen van de relaties tussen werkzaamheden en taken - Begroten van de werklast en werkplanning - Overleg met ICT-management over het beschikbaar stellen van de gewenste personele capaciteit - Beoordelen van prioriteiten
3. Bewaking van de procesgang			
Monitoren, bewaken, registreren en analyseren van uitvoering van de werkzaamheden, alsmede zorgdragen voor periodieke rapportages en tussentijdse communicatie hierover	Vooraf vastgestelde procesgang Prestatie-indicatoren	Informatie voor ICT-management en andere betrokkenen over de procesgang, zodat deze tijdig in staat zijn adequate corrigerende maatregelen te nemen	<ul style="list-style-type: none"> - Registreren van meldingen en activiteiten in het kader van de procesgang - Toetsen van de procesgang aan de afgesproken prestatie-indicatoren - Opstellen van rapportages - Initiëren van acties die nodig zijn om gemaakte afspraken na te komen - Overleggen met ICT-management en andere betrokkenen over de rapportage en procesgang
4. Coördinatie werkuitvoering			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling (en derden) uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste en tijdige voortgang van werkzaamheden en/of opdrachten - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost - toezicht houden op uitbesteed werk
5. Evaluatie en verbetering van procesgang			
Evalueren van de procesgang in relatie tot gemaakte afspraken enerzijds en gewijzigde omstandigheden en opgedane	Afspraken vastgelegd in SLA's Vastgelegde procesgang	Geïdentificeerde wensen en mogelijkheden voor bijstelling van de procesgang en initiatie van deze bijstelling	<ul style="list-style-type: none"> - Evalueren van de procesgang met ICT-management en medewerkers - Adviseren van ICT-management inzake procesverbeteringen - Opstellen van (voorstellen voor) wijzigingen in proces - Toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
ervaringen anderzijds			
6. Coaching (variant)			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> - Geven van feedback aan minder ervaren collega's - Informeren van nieuwe of minder ervaren collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken - Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen - Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan nieuwe of minder ervaren collega's

Indelingscriteria Procescoördinator ICT

Indelingscriteria \ Functieniveau	Procescoördinator ICT 1	Procescoördinator ICT 2	Procescoördinator ICT 3	Procescoördinator ICT 4
Procesbewaking	<p>Bewaken van één of meerdere (tactische) processen.</p> <p>Omgeving waarin proces vorm en inhoud krijgt, is zeer aan verandering onderhevig. Procescoördinator moet veel doen om bij te sturen.</p> <p>Alle onderdelen van procescoördinatie.</p> <p>De procesgang heeft grote impact op meerdere bedrijfsprocessen waaraan door de organisatie hoge eisen worden gesteld.</p>	<p>Bewaken van één of meer complexe en omvangrijke operationele processen.</p> <p>Standaarden en normen voor proces liggen weliswaar vast, maar van procescoördinator wordt verwacht dat hij procesgang optimaliseert.</p> <p>Alle onderdelen van procescoördinatie.</p> <p>De procesgang heeft impact op een bepaald bedrijfsproces waaraan door de organisatie hoge eisen worden gesteld.</p>	<p>Bewaken van meerdere eenduidige en eenvoudige operationele processen.</p> <p>Standaarden en normen specifiek voor het proces zijn vastgelegd. Toegepaste methoden zijn gebruikelijk voor het vakgebied.</p> <p>Een groot deel van het pakket van procescoördinatie.</p> <p>Kan voor complexe zaken terugvallen op leidinggevende of collega.</p>	<p>Bewaken van één eenduidig en eenvoudig operationeel proces.</p> <p>Standaarden en normen specifiek voor het proces zijn vastgelegd. Toegepaste methoden zijn gebruikelijk voor het vakgebied.</p> <p>Een groot deel van het pakket van procescoördinatie.</p> <p>Kan voor complexe zaken terugvallen op leidinggevende of collega.</p>
Coaching	Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.	Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.	niet van toepassing	niet van toepassing
Kaderstelling, evaluatie en procesverbetering	Doen van voorstellen voor standaarden, normen, richtlijnen en procedures en verbeteringen van processen met impact op ICT-beleid en SLA.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op operationeel niveau binnen bestaande kaders.	Signaleert verbetermogelijkheden.	Signaleert verbetermogelijkheden.
Operationeel werkplan	Doen van volledig uitgewerkte voorstellen voor operationeel werkplan en inzetplanning aan management.	In nauw overleg met management opstellen van een operationeel werkplan en inzetplanning.	Leveren van input aan management voor het maken van operationeel werkplan en inzetplanning.	Leveren van input aan management voor het maken van operationeel werkplan en inzetplanning.

Indelingsregels Procescoördinator ICT

Procescoördinator 4 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Procescoördinator 4

Procescoördinator 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Procescoördinator 3

Procescoördinator 2 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Procescoördinator 2

Procescoördinator 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Procescoördinator 1

Ontwikkelaar ICT

Doel

Ontwikkelen en ontwerpen van ICT-producten, binnen overeen te komen dan wel in een projectplan vastgelegde afspraken ten aanzien van tijd, budget en kwaliteit, opdat het ICT-product overeenkomstig de specificaties door de opdrachtgever en/of ICT-gebruikers in gebruik kan worden genomen.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Directeur dienst
- Afdelingshoofd

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Structuurbepaling (globaal ontwerp)			
Analyseren, definiëren, beschrijven en beheren van het gewenste ICT-product in termen van architectuur, structuren, configuraties en functionele specificaties	Methoden en technieken Eisen en wensen van de ICT-gebruikers en opdrachtgever	Technisch ontwerp ICT-product	<ul style="list-style-type: none"> - Concretiseren van functionele eisen en specificaties in een globaal ontwerp - Ontwerpen van logische gegevensmodellen en -verzamelingen - Beschrijven van de technisch-inhoudelijke aspecten van het project in termen van verwerkingsprocedures en structuurschema's - Bespreken en toetsen van globaal ontwerp met andere ICT-specialisten en opdrachtgever aan eisen en specificaties - Documenteren van het globale ontwerp en onderhouden van die documentatie in ontwerpvisies, ontwerpkeuzes, etc.
2. Ontwikkeling (detail ontwerp)			
Vaststellen, beschrijven en beheren van de systeemdelen van het gewenste ICT-product in termen van programmaspecificaties	Ontwikkelmethoden en technieken Eisen van het globaal ontwerp	Programmaspecificaties voor het ICT-product	<ul style="list-style-type: none"> - Specificeren van de technische functies van het ICT-product - Ontwerpen van technische datamodelen - Bepalen van de te hanteren methoden en technieken - Ontwerpen en ontwikkelen van invoerprogramma's - Toetsen van de kwaliteit van het ontwerp en voorstellen voor wijzigingen in het ontwerp - Documenteren van het detailontwerp en het onderhouden van die documentatie, zoals technische beschrijvingen en tekeningen
3. Bouw (programmeren)			
(Laten) programmeren, vervaardigen, documenteren en onderhouden van onderdelen van het ICT-product	Ontwerpmethoden en -technieken Productspecificatie	Onderdelen van het ICT-product	<ul style="list-style-type: none"> (Laten) programmeren en vervaardigen van onderdelen van het ICT-product - Eventueel aansturen van collega's die onderdelen van het ICT-product bouwen en bewaken van de kwaliteit - Documenteren van het programma en onderhouden van die documentatie, zoals technische beschrijvingen en tekeningen
4. Testen			
(Begeleiden van) testen van nieuwe ICT-producten in een ontwikkelings-, test en eventueel productieomgeving, controleren en analyseren van testresultaten, alsmede (laten) herstellen van eventuele fouten	Testplannen, tools en hulpmiddelen	ICT-producten die aan de gestelde eisen voldoen en klaar zijn om te implementeren	<ul style="list-style-type: none"> - Maken en onderhouden van testplannen - Toetsen van de onderdelen van het ICT-product aan de gedefinieerde eisen - Uitvoeren van testplannen en (laten) herstellen van fouten - Documenteren van de testresultaten - Maken van voorstellen voor aanpassing van functionaliteit en/of technische werking van onderdelen van het ICT-product
5. Implementatie			
Adviseren en begeleiden van ICT-gebruikers, ICT-beheerders	Projectplan	Bevordering van een juist gebruik en beheer van het	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren en begeleiden van ICT-gebruikers bij invoering, gebruik en toepassing van het ICT-product - Inwerken en begeleiden van ICT-beheerders in hun beheerstaken

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
en leidinggevend met betrekking tot invoeren, toepassen en gebruiken van het ontwikkelde ICT-product	Productspecificatie	ICT-product	<ul style="list-style-type: none"> - Converteren van bestaande gegevens naar het nieuwe ICT-product - Ondersteunen van ICT-beheerders bij spoedeisende problemen in de invoeringsfase - Evalueren van het opgeleverde ICT-product met opdrachtgever - Leveren van input voor gebruikershandleiding
6. Productproblemen			
Analyseren van de oorzaak en aard van structurele problemen in het functioneren van het ICT-product, die in de derde lijn door ICT-beheer worden overgedragen, alsmede treffen van passende maatregelen	Productspecificatie Methoden en technieken voor technische wijzigingen	Voorkoming van een herhaald optreden van storingen	<ul style="list-style-type: none"> - Systematisch ter oplossing aannemen en afmelden van problemen in het ICT-product - Diagnosticeren, analyseren en oplossen van problemen in het functioneren van ICT-producten - Beschrijven van de problemen en oplossingen in rapportages - Op grond van recidive problemen structurele aanpassing ontwerpen en realiseren
7. Procesverbetering			
Doen van voorstellen tot wijzigingen met betrekking tot de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen	Afdelingsdoelstellingen	Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied - Evalueren van bestaande procedures en op grond hiervan procedures verbeteren - Opstellen, bijstellen, toetsen en evalueren van kaders voor projectrealisatie - Adviseren van leidinggevende over inhoud van standaardisatiebeleid met betrekking tot het gebruik van ontwerp- en ontwikkeltools
8. Coördinatie werkuitvoering (variant)			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling (en derden) uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste en tijdige voortgang van werkzaamheden en/of opdrachten - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost - toezicht houden op uitbesteed werk
9. Coaching (variant)			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> - Geven van feedback aan minder ervaren collega's - Informeren van nieuwe of minder ervaren collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
			<ul style="list-style-type: none">- Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen- Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan nieuwe of minder ervaren collega's

Indelingscriteria Ontwikkelaar ICT

Indelingscriteria \ Functieniveau	1	2	3	4	5
Ontwikkelen, testen en bouwen	<p>Definiëren van de architectuur van nieuwe ICT-producten; betrokken bij de eerste fase van productontwikkeling.</p> <p>Werken op een ICT overschrijdend (onderzoeks-/ontwikkelings-)terrein.</p> <p>Complexe ICT-producten met veel functionaliteiten die een zeer belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling en innovatie van primaire bedrijfsprocessen.</p> <p>Nog niet gestabiliseerde standaards.</p> <p>Werken vanuit kwaliteitsstandaards.</p> <p>Analyseren en eventueel aanpassen van de functionaliteiten en specificaties van ICT-producten.</p>	<p>Maken van een globaal ontwerp en detailontwerp van complexere ICT-producten.</p> <p>Ontwerpen en ontwikkelen inclusief een aantal complexe onderdelen.</p> <p>ICT-producten die een zeer brede toepassing kennen.</p> <p>Gestabiliseerde standaards.</p> <p>Gebruiken van complexe methoden, nieuwe technieken en goed gedefinieerde standaards.</p> <p>Valideren van de functionaliteiten en specificaties.</p>	<p>Maken van globaal ontwerp van ICT-producten of detailontwerp van complexere ICT-producten.</p> <p>Ontwikkelen en bouwen van het ICT-product.</p> <p>ICT-producten die een brede toepassing kennen.</p> <p>Nauwkeurige specificaties.</p> <p>Gebruiken van meerdere methoden en technieken en gebruikelijke tools en programmeertalen.</p>	<p>Maken van globaal ontwerp van ICT-producten met beperkte functionaliteit of detailontwerp van onderdelen van complexere ICT-producten.</p> <p>Ontwikkelen en bouwen van (onderdelen van) het ICT-product.</p> <p>Eenvoudige en eenduidige ICT-producten en lokale gebruikerstoepassingen.</p> <p>Nauwkeurige specificaties.</p> <p>Gebruiken van meerdere methoden en technieken en gebruikelijke tools en programmeertalen.</p>	<p>Bouwen van specifieke onderdelen van het ICT-product.</p> <p>Onder begeleiding werken aan gestructureerde taken.</p> <p>Kleine gebruikerstoepassingen.</p> <p>Onder begeleiding uitvoeren van eenvoudige tests.</p> <p>Gebruiken van een beperkt aantal standaardtools en programmeertalen.</p>
Coördinatie werkuitleiding en coaching	<p>Coördineren van de werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project.</p> <p>Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.</p>	<p>Coördineren van de werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project.</p> <p>Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.</p>	<p>Coördineren van de werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project.</p>	niet van toepassing	niet van toepassing

Procesverbetering	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbetering van werkprocessen op tactisch niveau.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbetering van werkprocessen op operationeel niveau.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbetering van werkprocessen op operationeel niveau.	Signaleren van verbetermogelijkheden.	Signaleren van verbetermogelijkheden.
--------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---------------------------------------

Indelingsregels Ontwikkelaar ICT

Ontwikkelaar ICT 5 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ontwikkelaar ICT 5

Ontwikkelaar ICT 4 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ontwikkelaar ICT 4

Ontwikkelaar ICT 3 is van toepassing indien ten minste aan de criteria ‘Ontwikkelen, testen en bouwen’ en ‘Procesverbetering’ wordt voldaan zoals omschreven bij Ontwikkelaar ICT 3

Ontwikkelaar ICT 2 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ontwikkelaar ICT 2

Ontwikkelaar ICT 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ontwikkelaar ICT 1

Consultant ICT

Doel

Adviseren over informatieanalyse en informatie- en communicatiebeleid en mederealiseren van (instellingsbrede) ICT-projecten, binnen de gestelde kaders en/of het projectplan, gericht op het bevorderen van de (verdere) integratie van ICT-producten in de bedrijfs- en werkprocessen van de instelling.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Beleidsdirecteur
- Directeur dienst
- Afdelingshoofd
- Projectleider
- Projectmanager

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Acquisitie (variant)			
Verwerven van nieuwe of aanvullende opdrachten in een concurrerende omgeving	Beleid van de dienst en/of afdeling	Voldoende werk en/of inkomsten voor de dienst en/of afdeling	<ul style="list-style-type: none"> - Leggen en onderhouden van contacten met (potentiële) opdrachtgevers - Volgen van interne en externe ontwikkelingen die aanvullende projecten noodzakelijk maken - Schrijven van (project)voorstellen en offertes en deze presenteren en bespreken met de (potentiële) opdrachtgever(s) - Zorgdragen voor goede Public Relations
2. Onderzoek			
Doen van onderzoek naar de eisen en wensen van de ICT-gebruikers ten aanzien van de gewenste situatie, alsmede de beperkingen, randvoorwaarden en uitgangspunten vanuit de ICT-organisatie en hierover rapporteren aan de opdrachtgever	Methoden en technieken voor het analyseren van de organisatie en bedrijfsprocessen	Kaders voor te ontwikkelen of in te kopen ICT-producten	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren van verdiepend onderzoek, zoals gegevensonderzoek, organisatieonderzoek, definitiestudie, haalbaarheidstudies, etc. - Inventariseren en analyseren van de wensen en behoeften bij ICT-gebruikers en opdrachtgever(s) ten aanzien van de gewenste informatievoorziening in relatie tot de gewenste bedrijfsvoering - Opstellen van rapportages voor en het presenteren van rapportages aan opdrachtgevers - (Mede)opstellen van projectplannen en probleemdefinities
3. Advies			
Voeren van adviesgesprekken en rapporteren van bevindingen aan opdrachtgever	Aanbod van ICT-producten en diensten Probleemdefinitie	Vastgelegd advies en programma van (functionele) eisen inzake ontwikkeling en aankoop ICT-producten en inrichting projecten	<ul style="list-style-type: none"> - Voeren van adviesgesprekken en doen van aanbevelingen en voorstellen inzake ontwikkelingsopdrachten, aankoop van ICT-producten, het opzetten en inrichten van projecten en het verbeteren van bedrijfsprocessen - Opstellen van adviesrapporten en verzorgen van adviespresentaties - Opstellen van een programma van eisen (functioneel ontwerp) voor een ontwikkelopdracht, aankoop van ICT-producten en/of het opzetten en inrichten van projecten
4. Projectdefinitie			
Opstellen van de projectdoelstellingen en -definitie en een programma van eisen, in overleg met de opdrachtgever(s)	Vraag van de opdrachtgever	Kader waarbinnen een projectplan kan worden opgesteld	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren inzake in te schakelen in- en externe partijen en in te kopen ICT-producten - Benaderen van en overleggen met betrokken in- en externe partijen - Opstellen van de projectdoelstellingen en -definitie en een programma van eisen
5. Implementatie en nazorg			
Begeleiden van de implementatie en het geven van nazorg	Kaders vastgelegd in het projectplan	Opdrachtgever(s) efficiënt en effectief ondersteund bij implementatie en gebruik van	<ul style="list-style-type: none"> - Begeleiden van de implementatie van ICT-producten - Bieden van nazorg door beantwoorden van vragen, oplossen van knelpunten, overleggen met betrokken partijen (opdrachtgever(s), ontwikkelaars, etc.) - Na afloop van het project blijven informeren omtrent nieuwe ontwikkelingen die van

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
		ICT-producten en blijvend geïnformeerd omtrent nieuwe ontwikkelingen	invloed zijn op het uitgevoerde project
6. Procesverbetering			
Doen van voorstellen tot wijzigingen in de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen	Afdelingsdoelstellingen	Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied - Evalueren van bestaande procedures en op grond hiervan procedures verbeteren - Opstellen, bijstellen, toetsen en evalueren van kaders voor projectrealisatie - Adviseren van leidinggevende over inhoud van standaardisatiebeleid met betrekking tot het gebruik van ontwerp- en ontwikkeltools
7. Coördinatie werkuitvoering (variant)			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste voortgang van werkzaamheden - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost
8. Coaching (variant)			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> - Geven van feedback aan minder ervaren collega's - Informeren van nieuwe of minder ervaren collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken - Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen - Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan nieuwe of minder ervaren collega's

Indelingscriteria Consultant ICT

Indelingscriteria \ Functieniveau	Consultant ICT 1	Consultant ICT 2	Consultant ICT 3
Acquisitie	<p>Verwerven van grote opdrachten bij opdrachtgevers.</p> <p>Maken van targetafspraken met leidinggevende hierover.</p>	<p>Verwerven van kleine opdrachten bij opdrachtgevers.</p> <p>Maken van targetafspraken met leidinggevende hierover.</p>	niet van toepassing
Advisering	<p>Vertalen van algemene doelstellingen van de opdrachtgever(s) naar eisen, wensen en randvoorwaarden voor innovatieprojecten.</p> <p>Adviseren van leidinggevendenden over essentiële wijzigingen in meerdere bedrijfsprocessen.</p> <p>Adviseren over een groot aantal complexe ICT-vraagstukken en projecten.</p>	<p>Analyseren van bedrijfsprocessen en uitvoeren van een compleet vooronderzoek om eisen, wensen en randvoorwaarden in kaart te brengen.</p> <p>Adviseren van leidinggevendenden en ICT-gebruikers over omgang met wijzigingen in bedrijfsprocessen.</p> <p>Adviseren over een groot aantal eenvoudige ICT-vraagstukken of over een beperkt aantal complexe ICT-vraagstukken en projecten.</p>	<p>Analyseren van delen van eenvoudige processen om informatiebehoeften van ICT-gebruikers in kaart te brengen.</p> <p>Bewust zijn van de consequenties van interventies voor dagelijkse werkzaamheden en belangrijke processen voor ICT-gebruikers.</p> <p>Adviseren over een beperkt aantal eenvoudige ICT-vraagstukken en projecten.</p>
Proces- en productverbetering	<p>(Laten) ontwikkelen van de gehele ICT-dienstverlening.</p> <p>Leveren van een zeer belangrijke bijdrage aan de innovatie van bedrijfsprocessen.</p>	<p>Doen van voorstellen voor de verbetering en ontwikkeling van de ICT-dienstverlening.</p> <p>Ontwikkelen en verbeteren van een beperkt deel van de ICT-dienstverlening.</p>	Doen van voorstellen voor de verbetering en ontwikkeling van de ICT-dienstverlening.
Coördinatie werkuitvoering en coaching	<p>Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project.</p> <p>Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.</p>	niet van toepassing	niet van toepassing

Indelingsregels Consultant ICT

Consultant ICT 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Consultant 3
 Consultant ICT 2 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Consultant 2
 Consultant ICT 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Consultant 1

Beheerder ICT

Doel

Zorgdragen voor het doen functioneren van ICT-producten en het instandhouden van de kwaliteit daarvan, passend binnen het beleid van de afdeling, teneinde aan de eisen en wensen van de ICT-gebruikers, alsmede aan de overeengekomen prestatiekenmerken te blijven voldoen.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Directeur dienst
- Afdelingshoofd
- Teamleider

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Bewaking functioneren ICT-producten			
Monitoren, bewaken en analyseren van de werking van ICT-producten met betrekking tot een aantal technische aspecten en de door ICT-gebruikers ervaren prestatiekenmerken	Eisen en normen op het gebied van functionaliteit, technische aspecten, verwerkingscapaciteit, verwerkingsvoortgang en prestatiekenmerken	Tijdig geïnitieerde preventieve en correctieve maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> - Meten, analyseren en toetsen van de werking van ICT-producten aan gestelde normen met betrekking tot functionaliteit, technische aspecten, verwerkingscapaciteit, verwerkingsvoortgang en prestatiekenmerken als beschikbaarheid, capaciteit, bedrijfszekerheid en performance - Bewaken van het doelmatig en juiste gebruik van componenten, informatie, parameters, etc. - Voorbereiden van opdrachtverwerking en instellen van parameters waarmee een productieomgeving adequaat functioneert - Trekken van conclusies over het functioneren van ICT-producten, rekening houden met ontwikkelingen in het gebruik van de ICT-producten en technologische ontwikkelingen - Documenteren en rapporteren van bevindingen, meetresultaten, genomen acties en conclusies
2. Systeemstoringen			
Analyseren van de oorzaak en aard van een storing in het functioneren van ICT-producten en treffen van passende maatregelen	Methoden en technieken voor ICT-beheer Productspecificatie	Goed functionerende ICT-producten en voorkoming van een herhaald optreden van storingen	<ul style="list-style-type: none"> - Systematisch ter oplossing aannemen, registreren en afmelden van problemen in ICT-producten - Diagnosticeren, analyseren en oplossen van problemen in het functioneren van ICT-producten - Inschakelen van (externe) leveranciers en/of ontwikkelaars en het gezamenlijk oplossen van de problemen, ingeval deze worden veroorzaakt door bij hen ingekochte of door hen ontwikkelde ICT-producten - Beschrijven van de problemen en oplossingen in rapportages - Op grond van (recidive) problemen realiseren van structurele aanpassingen
3. Onderhoud ICT-producten			
Opstellen van voorstellen voor onderhoud aan en wijzigingen in ICT-producten, alsmede het plannen en bewaken van de realisatie daarvan	Procedures en werkwijzen	Product dat voldoet aan de (bij)gestelde eisen	<ul style="list-style-type: none"> - Analyseren en beoordelen van de voorstellen en bespreken met contactpersonen en leidinggevende - (Doen) uitvoeren van de wijzigingen, onderhoudsprocedures en productieschema's - Testen van de wijzigingen naar aanleiding van bijgestelde eisen, als dan niet met geautomatiseerde technieken in samenhang met ontwikkeling - Leidinggevende adviseren over of ondersteunen bij de aankoop van ICT-producten - Onderhouden van licentiebeheer
4. Installatie ICT-producten			
Installeren, configureren, testen, het gebruiksklaar maken van ICT-producten, alsmede zorgdragen voor beschikbaarstelling van ICT-producten aan ICT-gebruikers	Procedures, plannen, methoden en systemen	Operationeel werkzame nieuwe of gewijzigde ICT-producten, beschikbaar voor de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Selecteren en installeren van hulpmiddelen voor beheer - Integreren van meerdere ICT-producten tot een geheel systeem en het testen van de goede werking - Programmering en scripting - Verrichten van upgrades en aanpassingen om ICT-producten operationeel te houden en documenteren van configuraties, installaties en upgrades

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
			<ul style="list-style-type: none"> - Distributie van software-componenten aan ICT-gebruikers (met behulp van distributiesystemen) - Toepassen van technieken ter bevordering van de technologische en procesmatige integratie van beheer en ontwikkeling
5. Autorisatie en beveiliging			
Zorgdragen voor de installatie van autorisatie- en beveiligingssystemen en bewaken van het correct functioneren van deze systemen en gegevensverzamelingen	Procedures, methoden en technieken	ICT-producten geblokkeerd voor ongeautoriseerd gebruik en een verhoogde bedrijfszekerheid van ICT-producten	<ul style="list-style-type: none"> - Autoriseren van het gebruik van ICT-producten door het instellen van autorisatie- en beveiligingsparameters, het distribueren van hardware en/of software, het uitgeven van adressen en/of accounts, het toekennen van lees- en schrijfrechten en diskruimtes, etc. - Installeren van autorisatie- en beveiligingssystemen - Uitvoeren van backup-procedures, schaduwoperaties, continuïteitsbewaking - Uitvoeren van beveiligingsprocedures gericht op het tegengaan van misbruik of inbraak - Controleren van de naleving van procedures voor correctheid, beveiliging, autorisatie en gebruik van gegevens en het signaleren van storingen
6. Ondersteuning			
Ondersteunen van de ICT-ondersteuners en (in tweede lijn van) ICT-gebruikers bij het gebruik en de bediening van ICT-producten	Werkwijzen en normen	Bevordering van een optimaal gebruik van de ICT-producten	<ul style="list-style-type: none"> - Overleg met ICT-ondersteuners en/of ICT-gebruikers over gewenste wijzigingen - Ondersteunen van ICT-ondersteuners en/of ICT-gebruikers bij vragen en problemen - Instrueren en ondersteunen van ICT-ondersteuners en/of ICT-gebruikers middels opleidingen, gebruikershandleidingen en procedures
7. Procesverbetering			
Doen van voorstellen tot wijzigingen in de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen	Afdelingsdoelstellingen	Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied - Evalueren van bestaande procedures en het op grond hiervan verbeteren van procedures - Opstellen, bijstellen, toetsen en evalueren van kaders voor projectrealisatie - Adviseren van leidinggevende over inhoud van standaardisatiebeleid met betrekking tot het gebruik van ontwerp- en ontwikkeltools
8. Coördinatie werkuitvoering (variant)			
Coördineren van de door medewerkers (en derden) van de afdeling uit te voeren werkzaamheden	Bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste en tijdige voortgang van werkzaamheden en/of opdrachten - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost - toezicht houden op uitbesteed werk

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
9. Coaching (variant)			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> - Geven van feedback aan minder ervaren collega's - Informeren van nieuwe of minder ervaren collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken - Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen - Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan nieuwe of minder ervaren collega's

Indelingscriteria Beheerder ICT

Indelingscriteria \ Functieniveau	1	2	3	4	5
Beheerstaken	<p>Analyseren en oplossen van problemen die zijn ontstaan als gevolg van het gebruik van nieuwste technologieën.</p> <p>Selecteren van nieuwe hulpmiddelen voor uitvoering van beheerstaken.</p> <p>Gebruik maken van nieuwste technologieën en ontwikkelingen.</p> <p>Opstellen van autorisatie- en beveiligingsprocedures.</p>	<p>Analyseren en oplossen van zeer complexe problemen.</p> <p>Selecteren van nieuwe hulpmiddelen voor uitvoering van beheerstaken.</p> <p>Gebruik maken van meerdere technologieën en methoden die in ICT-beheer soms minder gebruikelijk zijn.</p> <p>Meewerken aan toetsing van nieuwe beveiligingstechnieken.</p>	<p>Analyseren en oplossen van complexere problemen.</p> <p>(Geautomatiseerd) installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten door toepassing van diverse methoden en tools.</p> <p>Gebruik maken van methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn.</p> <p>Meewerken aan toetsing van nieuwe beveiligingstechnieken.</p>	<p>Analyseren en oplossen van problemen.</p> <p>(Geautomatiseerd) installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten door toepassing van diverse methoden en tools.</p> <p>Gebruik maken van een beperkt aantal methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn.</p> <p>Uitvoeren van autorisatie- en beveiligingsprocedures.</p> <p>Volgen van standaards conform beveiligingsvoorschriften.</p>	<p>Oplossen van routinematige problemen.</p> <p>(Geautomatiseerd) installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten door toepassing van een beperkt aantal standaard methoden en tools.</p> <p>Werken op basis van algemene werkvoorschriften.</p> <p>Uitvoeren van autorisatie- en beveiligingsprocedures.</p> <p>Volgen van standaards conform beveiligingsvoorschriften.</p>
Beheersportefeuille	<p>Beheren van een groot aantal zeer diverse en complexe ICT-producten. Bewaking in samenhang met andere ICT-producten.</p> <p>Producten functioneren ook in minder stabiele omgevingen.</p> <p>Aan beschikbaarheid en continuïteit ICT-producten worden door de instelling zeer hoge eisen gesteld.</p>	<p>Beheren van een groot aantal complexe ICT-producten.</p> <p>Producten functioneren in redelijk stabiele omgevingen en met een groot aantal ICT-gebruikers.</p> <p>Aan beschikbaarheid en continuïteit ICT-producten worden door de instelling hoge eisen gesteld.</p>	<p>Beheren van een beperkt aantal complexe ICT-producten of een groot aantal eenduidige standaardproducten.</p> <p>Producten functioneren in een redelijk stabiele omgeving en/of met een groot aantal ICT-gebruikers.</p>	<p>Beheren van een beperkt aantal ICT-producten.</p> <p>Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers.</p>	<p>Beheren van een beperkt aantal eenvoudige en eenduidige standaard ICT-producten.</p> <p>Onder begeleiding werken aan delen van beheer.</p> <p>Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers.</p>

Coördinatie werkuitvoering en coaching	Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project. Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.	Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project. Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.	niet van toepassing	niet van toepassing	niet van toepassing
Procesverbetering	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op tactisch niveau.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op operationeel-technisch niveau (richtlijnen ten aanzien van gebruik, etc.).	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op operationeel-technisch niveau (richtlijnen ten aanzien van gebruik, etc.).	Signaleren van verbetermogelijkheden.	Signaleren van verbetermogelijkheden.

Indelingsregels Beheerder ICT

Beheerder ICT 5 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 5
 Beheerder ICT 4 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 4
 Beheerder ICT 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 3
 Beheerder ICT 2 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 2
 Beheerder ICT 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 1

Service level manager

Doel

Zorgdragen voor de totstandkoming van afspraken tussen ICT-afdelingen en gebruikersorganisatie over de kwaliteit, kwantiteit en kosten van de te leveren diensten, alsmede toezien op de naleving van deze afspraken, teneinde een optimale relatie tussen de gebruikersorganisatie en ICT-afdelingen te realiseren

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Directeur dienst
- Afdelingshoofd

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Identificatie behoeften gebruikersorganisatie			
Identificeren en definiëren van de vragen van de gebruikersorganisatie	Klantvraag	Inzicht krijgen en behouden in de processen en behoeften van de gebruikersorganisatie inzake levering van ICT-diensten en dienstenniveaus	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhouden van contacten met verantwoordelijke personen in de gebruikersorganisatie - Bespreken van ervaringen met huidige dienstverlening - Bespreken van verwachtingen, vraagstukken en problemen met oog op toekomstige dienstverlening - Verantwoordelijke persoon bij de gebruikersorganisatie inzicht geven in de mogelijkheden van ICT-dienstverlening - Gedetailleerd vastleggen van de behoeften van de gebruikersorganisatie (Service Level Requirements)
2. Definiëring ICT-dienstverlening			
Analyseren en vastleggen van de eisen, randvoorwaarden en condities waaronder de ICT-afdeling(en) hun diensten moeten aanbieden	Doelstellingen en mogelijkheden van de ICT-afdeling(en)	Definitie van aanbod, afgestemd op de eisen en wensen van de gebruikersorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhouden van contacten met verantwoordelijke personen in de ICT-afdelingen - Bespreken van het huidige dienstverleningsaanbod - Bespreken van verwachtingen, vraagstukken en problemen met oog op toekomstige dienstverlening - Verantwoordelijke persoon bij de ICT-afdeling inzicht geven in de eisen en wensen van de gebruikersorganisatie - Gedetailleerd vastleggen van de eisen, randvoorwaarden en condities waaronder ICT-diensten worden aangeboden (Service specificaties)
3. Dienstencatalogus			
Opstellen en onderhouden van een catalogus van de ICT-diensten die door de ICT-afdeling (en) aan bestaande en potentiële opdrachtgevers worden aangeboden	<p>Doelstellingen en mogelijkheden van de ICT-afdeling(en)</p> <p>Methoden voor kostencalculatie en dienstenspecificatie</p>	Helder en inzichtelijk profileren van kwaliteit, kwantiteit en kosten van het aanbod van de (operationele) diensten en ICT-producten voor de gebruikersorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoeken en analyseren van de bestaande diensten en dienstenniveaus - Ontwikkelen van een gedetailleerd overzicht van (operationele) diensten en de daarbij behorende dienstenniveaus in voor de klant begrijpelijke taal - Onderhouden en aanpassen van de dienstencatalogus - Ontwikkelen van kengetallen ten behoeve van de afdeling, management en ICT-gebruikers
4. Service level agreements (SLA's)			
Vorbereiden en bespreken van gewenste dienstverlening, almede onderhandelen over de inhoud van SLA's	<p>Doelstellingen en belangen van de ICT-afdelingen</p> <p>Behoeften van de gebruikersorganisatie</p>	Heldere schriftelijke afspraken tussen beide partijen over de te leveren respectievelijk af te nemen ICT-diensten en het niveau van deze diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Vorbereiden van de contractbesprekingen, onder andere op basis van kengetallen - Bespreken en onderhandelen met de verantwoordelijke persoon bij de gebruikersorganisatie over het niveau van de gewenste dienstverlening - Overleg voeren met de leidinggevende van de ICT-afdeling om na te gaan of de wensen van de klant door zijn afdeling realiseerbaar zijn - Opstellen van het SLA in voor de verantwoordelijke personen begrijpelijke taal en met heldere meetwaarden - (Zorgdragen voor) de ondertekening/ondertekenen van de SLA
5. Bewaking van de service levels			

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
Monitoren, bewaken en analyseren van Service Levels en zorgdragen voor periodieke rapportages aan de verantwoordelijke personen binnen gebruikersorganisatie en ICT-afdeling(en)	SLA	Geïnformeerde betrokkenen omtrent het gerealiseerde serviceniveau en initiatie van eventuele bijsturende maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> - Analyseren van de rapportages van de procescoördinatoren, ondersteuners en beheerders over het functioneren van de ICT-dienstverlening - Toetsen van de gerealiseerde prestaties aan de in de SLA vastgelegde afspraken - Opstellen van rapportages - Initiëren van acties die nodig zijn om de gemaakte afspraken na te komen - Overleggen met de contactpersonen in de gebruikersorganisatie en ICT-afdelingen over de rapportage en opstellen van besprekingsverslagen
6. Kostenbeheersing			
Behouden van een actueel inzicht in de kosten en baten van ICT-producten en -diensten	SLA	Tijdige initiatie van en voorstellen voor verbetering van gebruik, beheer of reductie van kosten	<ul style="list-style-type: none"> - Berekenen van de kosten van ICT-producten en diensten ten behoeve van dienstencatalogus - Afzetten van de kosten tegen de baten van inzet en gebruik van ICT-producten en -diensten - Aansturen op verbeteringen van gebruik - Aansturen op verlaging van beheer- en exploitatiekosten
7. Evaluatie en procesverbetering			
Evalueren van het gerealiseerde dienstenniveau met betrekking tot de ICT-processen	Afspraken met contactpersonen in de gebruikersorganisatie en ICT-afdelingen, vastgelegd in de SLA	Identificatie van mogelijkheden voor en initiatie van verbetering in de dienstverleningsrelatie tussen beide partijen	<ul style="list-style-type: none"> - Evalueren van de diensten met de verantwoordelijke personen in de gebruikersorganisatie - Adviseren van beide partijen inzake verbetertrajecten en toekomstige aanpassingen in de SLA - Opstellen van voorstellen voor wijzigingen in de bestaande afspraken - Doen van voorstellen tot wijzigingen in de wijze van uitvoering van de werkzaamheden en bijbehorende normering - Toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen
8. Coördinatie werkuitleiding (variant)			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling (en derden) uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitleiding	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste en tijdige voortgang van werkzaamheden en/of opdrachten - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost - toezicht houden op uitbesteed werk
9. Coaching (variant)			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> - Geven van feedback aan minder ervaren collega's - Informeren van nieuwe of minder ervaren collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken - Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
			problemen - Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan nieuwe of minder ervaren collega's

Indelingscriteria Service level manager

Indelingscriteria \ Functieniveau	Service level manager 1	Service level manager 2	Service level manager 3	Service level manager 4
Dienstencatalogus	Initiëren en coördineren totstandkoming en onderhoud van de totale dienstencatalogus.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor totstandkoming en onderhoud van dienstencatalogus.	Leveren van input voor dienstencatalogus vanuit SLA's die hij in eigen beheer heeft.	Leveren van input voor dienstencatalogus vanuit SLA's die hij in eigen beheer heeft.
SLA's	<p>Beheren en initiëren van SLA's op het niveau van de gehele organisatie.</p> <p>Processen zijn niet gestandaardiseerd en hebben impact op primaire business proces.</p> <p>SLA's vertegenwoordigen een zeer grote omzet.</p> <p>Optreden als verandermanager.</p>	<p>Beheren en initiëren van SLA's op het niveau van de gehele organisatie.</p> <p>Processen zijn tamelijk eenduidig en (nog) niet gestandaardiseerd.</p> <p>SLA's vertegenwoordigen een zeer grote omzet.</p>	<p>Beheren en initiëren van SLA's op het niveau van afdelingen.</p> <p>Processen zijn eenduidig en nog niet (geheel) gestandaardiseerd.</p> <p>SLA's vertegenwoordigen een grote omzet.</p>	<p>Beheren en initiëren van SLA's in een goed gestructureerde omgeving.</p> <p>Processen zijn eenduidig en reeds gestandaardiseerd.</p> <p>SLA's vertegenwoordigen een kleine omzet.</p>
Coördinatie werkuitvoering en coaching	<p>Coördineren van de werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project.</p> <p>Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.</p>	<p>Coördineren van de werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project.</p> <p>Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.</p>	niet van toepassing	niet van toepassing
Evalueren en procesverbetering	Doen van uitgewerkte voorstellen voor vernieuwingen van Service level management en zorgdragen voor implementatie na goedkeuring.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van Service level managementproces op tactisch niveau.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op operationeel niveau.	Signaleren van verbetermogelijkheden.

Indelingsregels Service level manager

Service level manager 4 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Service level manager 4
 Service level manager 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Service level manager 3
 Service level manager 2 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Service level manager 2
 Service level manager 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Service level manager 1

Ondersteuner ICT

Doel

Registreren en (laten) oplossen van vragen en storingen van ICT-gebruikers binnen de richtlijnen van de afdeling, teneinde bij te dragen aan efficiënt en effectief functionerende ICT-producten voor ICT-gebruikers.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Directeur dienst
- Afdelingshoofd
- Teamleider

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Installatie en configuratie hard- en software			
Installeren en configureren van werkpleksystemen, (groeps) applicaties en randapparatuur ten behoeve van ICT-gebruikers	Afspraken met ICT-gebruikers Richtlijnen van de afdeling	ICT-gebruikers zijn voorzien van de vastgestelde en goedwerkende ICT-producten op werkplekken en in computerzalen	<ul style="list-style-type: none"> - Plannen en voorbereiden van de installatie en configuratie - Uitvoeren van de installatie en configuratie - Uitvoeren van standaardwijzigingen op werkplekken en in computerzalen - Testen van hard- en software en zonodig knelpunten oplossen
2. Algemene ondersteuning ICT-gebruikers			
Informereren en instrueren van ICT-gebruikers over de toepassingen en het gebruik van de geïnstalleerde ICT-producten	Afspraken met ICT-gebruikers Richtlijnen van de afdeling	ICT-gebruikers zijn in staat gesteld de functionaliteiten van de op de werkplek geïnstalleerde ICT-producten optimaal te benutten	<ul style="list-style-type: none"> - Opstellen en actualiseren van voorlichtings-, documentatie- en instructiemateriaal voor ICT-gebruikers - Begeleiden en instrueren van ICT-gebruikers bij de ingebruikname van nieuwe en/of vernieuwde software-toepassingen volgens de betreffende checklist - Geven van informatie en tips aan de ICT-gebruikers over de diverse toepassingsmogelijkheden van software-pakketten
3. Advies (variant)			
Adviseren van ICT-gebruikers over toepassingsmogelijkheden van ICT-producten	Productspecificaties Eisen en wensen van ICT-gebruikers	ICT-gebruikers zijn in staat hun werk efficiënter en effectiever uit te voeren	<ul style="list-style-type: none"> - Voeren van adviesgesprekken - Schrijven van adviesrapporten - Geven van adviespresentaties
4. Helpdesk			
Registreren van vragen en storingsmeldingen van ICT-gebruikers, alsmede monitoren van de afhandeling van vragen en storingsmeldingen	Registratiesysteem Richtlijnen van de afdeling	Tijdige en adequate afhandeling van vragen en storingsmeldingen	<ul style="list-style-type: none"> - Aannemen van (telefonische, elektronische of persoonlijke) vragen en storingsmeldingen - Inschatten van de urgentie van deze vragen en storingsmeldingen - Niet-routinematige problemen doorgeven aan de tweede- of derdelijns-ondersteuning - Bewaken voortgang van afhandeling van vraag of storing - Informeren van de ICT-gebruikers over de status van de vraag en/of melding
5. Eerstelijns-ondersteuning			
Bieden van eerstelijns ondersteuning naar aanleiding van meldingen bij de helpdesk	Afspraken met ICT-gebruikers Richtlijnen van de afdeling	Bijdragen aan het adequaat functioneren van ICT-voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - Oplossen van routinematige, eenvoudige vragen en storingsmeldingen - Registreren en documenteren - Registreren en documenteren van oplossingen - Adviseren van ICT-gebruikers over gebruik van ICT-voorzieningen ter voorkoming van herhaling van vragen en storingsmeldingen - Beheren van licenties en media
6. Tweedelijns-ondersteuning (variant)			

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
Bieden van tweedelijns ondersteuning naar aanleiding van meldingen bij de helpdesk	Afspraken met ICT-gebruikers Richtlijnen van de afdeling	Bijdragen aan het adequaat functioneren van ICT-voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - Oplossen van complexe vragen en storingen - Registreren en documenteren van oplossingen - Adviseren van ICT-gebruikers over gebruik van ICT-voorzieningen ter voorkoming van herhaling van vragen en storingen - Adviseren van de afdelingsleiding over de ontwikkeling en verbetering van ICT-voorzieningen
7. Analyse helpdeskmeldingen (variant)			
Analyseren van vragen, storingen en oplossingen vanuit de registraties van eerste- en tweedelijns ondersteuning	Tools en hulpmiddelen	Goed werkende software en bevordering van het optimaal werken met software	<ul style="list-style-type: none"> - Opsporen van structurele vragen en storingen - Opsporen van effectieve oplossingen - Vertalen van uitkomsten van de analyse naar wijzigingen in instructies en/of software gericht op ICT-gebruikers en/of helpdesk-medewerkers
8. Procesverbetering (variant)			
Doen van voorstellen tot wijzigingen in de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen	Afdelingsdoelstellingen	Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied - Evalueren van bestaande procedures en het op grond hiervan verbeteren van procedures - Opstellen, bijstellen, toetsen en evalueren van kaders voor projectrealisatie - Adviseren van leidinggevende over inhoud van standaardisatiebeleid met betrekking tot het gebruik van ontwerp- en ontwikkeltools
9. Coördinatie werkuitvoering (variant)			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling (en derden) uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste en tijdige voortgang van werkzaamheden en/of opdrachten - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost - toezicht houden op uitbesteed werk
10. Coaching (variant)			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> - Geven van feedback aan minder ervaren collega's - Informeren van nieuwe of minder ervaren collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken - Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen - Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan nieuwe of minder ervaren collega's

Indelingscriteria Ondersteuner ICT

Indelingscriteria \ Functieniveau	1	2	3	4	5
Helpdesk	<p>Oplossen van zeer complexe vragen en storingen (eerste en tweedelijnsondersteuning).</p> <p>Oplossing kan veelal niet of nauwelijks worden gebaseerd op eerder gekozen oplossingen.</p>	<p>Oplossen van complexere vragen en storingen (eerste en tweedelijnsondersteuning).</p> <p>Oplossing komt tot stand door eigen analyse van oorzaken.</p>	<p>Oplossen van eenvoudige vragen en storingen (eerstelijnsondersteuning).</p> <p>Oplossingen zijn gebaseerd op analyse van eerdere meldingen en toen gekozen oplossing.</p>	<p>Oplossen van routinematige en zeer eenvoudige vragen en storingen (eerstelijnsondersteuning).</p> <p>Oplossingen liggen voor de hand en problemen hebben beperkt aantal mogelijke oorzaken.</p>	<p>Aannemen van helpdesk-meldingen volgens geldend protocol en deze overdragen aan anderen (eerstelijnsondersteuning).</p>
Analyse helpdesk-meldingen	<p>Verzorgen of laten verzorgen van rapportage inhoudelijke helpdesk-analyse.</p> <p>(Laten) optimaliseren van de dienstverlening van de helpdesk.</p> <p>Adviseren over mogelijke toepassing van meerdere ICT-producten.</p>	<p>Verzorgen van rapportage inhoudelijke helpdesk-analyse.</p> <p>Zelf optimaliseren dan wel adviseren met betrekking tot de dienstverlening van de helpdesk.</p> <p>Adviseren over de inzet van een bepaald ICT-product in onderwijs of ondersteunend proces.</p>	<p>Signaleren van afwijkingen op basis van statistische rapportage.</p> <p>Adviseren met betrekking tot de optimalisering van de dienstverlening van de helpdesk.</p>	niet van toepassing	niet van toepassing
Coördinatie werkuitsvoering en coaching	<p>Coördineren van de werkzaamheden van alle medewerkers van een grote afdeling.</p> <p>Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.</p>	<p>Coördineren van de werkzaamheden van alle medewerkers van een kleine afdeling of een groep medewerkers van een grote afdeling.</p> <p>Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.</p>	niet van toepassing	niet van toepassing	niet van toepassing

Indelingsregels Ondersteuner ICT

Ondersteuner ICT 5 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ondersteuner ICT 5

Ondersteuner ICT 4 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ondersteuner ICT 4

Ondersteuner ICT 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ondersteuner ICT 3

Ondersteuner ICT 2 is van toepassing indien ten minste aan 2 van de 3 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ondersteuner ICT 2 en in ieder geval wordt voldaan aan het criterium zoals omschreven bij 'Helpdesk'

Ondersteuner ICT 1 is van toepassing indien ten minste aan 2 van de 3 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ondersteuner ICT 1 en in ieder geval wordt voldaan aan het criterium zoals omschreven bij 'Helpdesk'

Projectleider

Doel

Uitvoeren, bewaken en opleveren van projecten en aansturen van interne medewerkers en/of derde partijen en uitgaande van een projectplan, zodanig dat het projectplan binnen randvoorwaarden van kosten, kwaliteit, tijd, organisatie en communicatie wordt gerealiseerd.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Beleidsdirecteur
- Directeur dienst
- Afdelingshoofd
- Projectmanager

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Uitwerking projectplan			
Nadere uitwerking van projectopdracht in operationeel projectplan	Projectopdracht Wensen/eisen van opdrachtgever(s) en/of projectmanager Toegewezen budget (Aanneem-)contracten	Door opdrachtgever geaccordeerde operationele projectplanning	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuderen van projectopdracht en overleggen met opdrachtgever over onder andere projectaanpak, fasering, rolverdeling, specifieke eisen en wensen - Voorstellen doen voor oplossingsrichtingen en aangeven van geschatte doorlooptijd, benodigde middelen en randvoorwaarden voor de uitvoering van het project, resulterend in een programma van eisen - Selectie van in te schakelen derde partijen - Opstellen van een projectplan met specificaties ten aanzien van tijd, bemensing en budget - Bevorderen van een tijdige accordering van het projectplan door opdrachtgever en eventuele andere belanghebbenden
2. Projectmanagement/-uitvoering			
Realiseren van de uitvoering van het projectplan, inclusief coördinatie van verschillende partijen, alsmede zorgdragen voor periodieke rapportages	Projectplan	Eindresultaten conform het door de opdrachtgever geaccordeerde projectplan	<ul style="list-style-type: none"> - Fungeren als aanspreekpunt voor de projectomgeving en voeren van overleg met opdrachtgever, projectteam en overige belanghebbenden - Monitoren van in- en externe ontwikkelingen die de uitvoering van het project beïnvloeden - Zorgdragen voor de praktische projectcoördinatie en verrichten van uitvoerende werkzaamheden - Bewaken van de voortgang/inspecteren van overeengekomen kwaliteit en bijsturen met corrigerende maatregelen in geval van afwijkingen - Zorgdragen voor het uitbrengen van periodieke rapportages
3. Aansturing werk van derde partijen			
Aansturing van de uitvoering van projectwerkzaamheden door derde partijen	Projectplan Interne instructies (Aanneem-)contracten	Conform het projectplan uitgevoerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Overleg met derde partijen inzake uit te voeren werkzaamheden - Opstellen van opdrachtbonnen - Begeleiden van/toezicht houden op de uitvoering van werkzaamheden - Accordering van facturen
4. Projectafronding			
Afronden van alle aan het project gerelateerde werkzaamheden	Projectplan Administratieve systemen	Adequate projectoplevering voor opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgdragen voor een adequate financiële en administratieve afronding van het project - Zorgdragen voor projectarchivering en -documentatie - Evalueren en afsluiten van het project - Zorgdragen voor administratie ter vastlegging van technische en financiële gegevens
5. Proces- en productverbetering			
Doen van voorstellen tot proces-	Projectdoelstellingen en/of	Verbeterde kwaliteit van het	- Analyseren van ervaringen tijdens uitgevoerde projecten, op basis van onder andere

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
en productverbetering	afdelingsdoelstellingen Uitgevoerde projecten	geleverde proces en product ten behoeve van toekomstige projecten	projectevaluaties - Volgen van in- en externe ontwikkelingen op het eigen vakgebied - Doen van voorstellen tot proces- en productverbetering
6. Overleg met opdrachtgevers/gebruikers			
Voeren van overleg met opdrachtgevers/gebruikers inzake uit te voeren werkzaamheden	Projectplan Interne instructies	Geïnformeerde opdrachtgevers/gebruikers	- Overleg over het tijdstip van uitvoering van werkzaamheden - Overleg over specifieke gebruikerswensen ten aanzien van uitvoering van werkzaamheden en te treffen maatregelen - Gebruikers informeren inzake de voortgang van werkzaamheden

Indelingscriteria Projectleider

Functioniveau	1	2	3
Indelingscriteria			
Aard van het project	Te verrichten/aan te sturen werkzaamheden zijn complex en zeer divers. Er moeten steeds nieuwe oplossingen worden gevonden waarbij het onderzoeken/beïnvloeden van de klantvraag noodzakelijk is.	Te verrichten/aan te sturen werkzaamheden zijn divers. Er kan gekozen worden uit een groot aantal bekende oplossingsrichtingen.	Te verrichten/aan te sturen werkzaamheden zijn veelal eenduidig en routinematig. Het aantal oplossingsrichtingen is beperkt.
Impact op regulier proces	Het uit te voeren project vormt veelal een ingrijpende inbreuk op het reguliere proces van de opdrachtgever en zijn omgeving.	Het uit te voeren project vormt geregeld een inbreuk op het reguliere proces van opdrachtgever en zijn omgeving.	Het uit te voeren project maakt weinig inbreuk op het reguliere proces van de opdrachtgever en zijn omgeving.
Samenwerking met andere partijen	Meerdere betrokken (in/externe) partijen.	Eén of enkele betrokken (in/externe) partijen.	Eén of enkele betrokken (in/externe) partijen.
Projectuitvoering	Volledig zelfstandige werkuitsvoering binnen de kaders van het projectplan.	Zelfstandige werkuitsvoering binnen de kaders van het projectplan. Incidenteel worden werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van een projectmanager uitgevoerd.	Projectplan geeft duidelijke inkadering van uit te voeren werkzaamheden. Werkzaamheden worden geregeld onder verantwoordelijkheid van een projectmanager uitgevoerd.

Indelingsregels Projectleider

Projectleider 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Projectleider 3

Projectleider 2 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Projectleider 2

Projectleider 1 is van toepassing indien aan de criteria 'Samenwerking met andere partijen' en 'Projectuitvoering' wordt voldaan zoals omschreven bij Projectleider 1 én ten minste aan 1 van de andere 2 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Projectleider 1

Afdelingshoofd

Doel

Zorgdragen voor de vorming van beleid voor de eigen functionele discipline, alsmede zorgdragen voor de organisatorische en personele aansturing van één of meerdere werkprocessen, binnen het vastgestelde beleid van een dienst of faculteit, teneinde bij te dragen aan het verwezenlijken van de doelstellingen opgenomen in voornoemd beleid.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Beleidsdirecteur
- Directeur bedrijfsvoering
- Directeur dienst

Geeft leiding aan:

- Afdeling binnen een dienst of faculteit

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Beleidsontwikkeling faculteit of dienst			
Bijdragen aan de ontwikkeling van het beleid van een faculteit of een dienst	<p>Visie van Faculteitsbestuur en/of Decaan en/of Directeur dienst</p> <p>Opdracht van het Faculteitsbestuur en/of Decaan en/of Directeur dienst</p> <p>Eigen functionele discipline</p>	Herkenbare bijdrage aan beleidsnotities	<ul style="list-style-type: none"> - Volgen van in- en externe ontwikkelingen en toetsen daarvan op relevantie voor het te ontwikkelen beleid - (Laten) verzamelen en analyseren van relevante informatie, ken- en stuurgetallen, e.d. - Ontwikkelen van beleidsideeën ten behoeve van beleid vanuit de eigen functionele discipline en afstemmen daarvan met het Faculteitsbestuur/Decaan of Directeur dienst - Deelnemen aan het overleg met betrekking tot het beleid van een faculteit of een dienst
2. Ontwikkeling afdelingsplan			
Zorgdragen voor het ontwikkelen van een afdelingsplan	Beleid van de faculteit en/of de dienst	Richting en sturing van de activiteiten van de afdeling	<ul style="list-style-type: none"> - (Laten) opstellen van het afdelingsplan en bijbehorende begrotingsvoorstellen - Beoordelen van voorstellen van eigen medewerkers en deze integreren tot een concept afdelingsbeleid en -plan - Ter goedkeuring voorleggen van het afdelingsplan en begrotingsvoorstellen aan direct leidinggevende(n)
3. Implementatie afdelingsplan			
Zorgdragen voor de implementatie van het afdelingsplan	<p>Goedgekeurd afdelingsplan</p> <p>Planning & Control-cyclus</p>	Effectieve realisatie van de afdelingsdoelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelen van voorstellen voor een optimale inrichting van de eigen afdeling (organisatiestructuur, taakverdeling en procedures) - Ter goedkeuring voorleggen van voorstellen voor een optimale inrichting aan de direct leidinggevende - Zorgdragen voor een juiste toewijzing, aanwending, beheer en bewaking van (financiële) middelen binnen de afdeling - Coördineren, bewaken en bijsturen van de implementatie van het beleid - Delegeren van verantwoordelijkheden en bevoegdheden - Inzetten en toewijzen van middelen aan personeel/projecten/activiteiten binnen de afdeling - (Laten) bewaken van de inzet van middelen, toetsen of deze inzet leidt tot het scheppen van de juiste randvoorwaarden en oplossen van knelpunten hieromtrent - Periodiek rapporteren aan direct leidinggevende inzake voortgang en resultaten van de afdeling
4. Leidinggeven			
Leiding en sturing geven aan medewerkers en werkzaamheden	Overeengekomen verantwoordelijkheidsverdel	Effectieve, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de voor de afdeling te realiseren doelstellingen, overdragen van kennis en informatie over te volgen werkwijzen en procedures - Plannen en toekennen van werkzaamheden (en bevoegdheden), rekening houdend met

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
binnen de eigen afdeling	ing Faculteits- of afdelingsplan	uitvoering van werkzaamheden	individuele capaciteiten en kwaliteiten van medewerkers - Voeren van periodiek bilateraal overleg met directe medewerkers over de voortgang en resultaten van de afdeling - Bewaken en bevorderen van een goede communicatie en samenwerking binnen de afdeling en met overige afdelingen
5. HRM			
Implementeren van het HRM-beleid binnen het eigen organisatieonderdeel	Faculteits- of afdelingsplan CAO HRM-beleid van de faculteit en/of dienst	Kwantitatieve en kwalitatieve bezetting die in optimale zin bijdraagt aan het realiseren van de geformuleerde doelstellingen	- Zorgdragen voor het werven en selecteren van medewerkers - Voeren van functioneringsgesprekken, loopbaanontwikkelingsgesprekken en beoordelingsgesprekken met medewerkers - Zorgdragen voor introductie, opleiding en begeleiding van (nieuwe) medewerkers - Toekennen van de primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden conform CAO - Zorgdragen voor ontwikkelen van talenten en professionaliseren van medewerkers - Coachen van medewerkers binnen het eigen organisatieonderdeel - Zorgdragen voor verzuimpreventie en -beheersing

Indelingscriteria Afdelingshoofd

Indelingscriteria \ Functieniveau	1	2	3	4
Beleidsontwikkeling	Formuleren van een deel van het beleid van de dienst of faculteit vanuit de eigen functionele discipline, herkenbaar in de vorm van beleidsnotities.	Leveren van een bijdrage aan het formuleren van een deel van het beleid van de dienst of faculteit vanuit de eigen functionele discipline, in de vorm van beleidsideeën en -voorstellen die worden opgenomen in beleidsnotities.	Vertalen van algemeen beleid naar een eigen afdelingsplan.	Vertalen van algemeen beleid naar een eigen afdelingsplan.
Aard werkprocessen binnen afdeling	Tactisch niveau. Werkprocessen vragen om regelmatige formulering en bijstelling van beleid en programmering van activiteiten en projecten. Hierbij is regelmatig afstemming vereist met beleidsverantwoordelijken uit andere organisatieonderdelen.	Tactisch niveau. Werkprocessen vragen om regelmatige formulering en bijstelling van beleid of programmering van activiteiten of projecten.	Operationeel niveau. Werkprocessen zijn wisselend van aard, ondersteund en gereguleerd door systemen en procedures die regelmatig bijstelling behoeven.	Operationeel niveau. Werkprocessen zijn repeterend, de ondersteunende systemen en procedures behoeven weinig bijstelling.
Aantal fte binnen afdeling	≥ 10 fte	≥ 10 fte	≥ 10 fte	5 – 9 fte

Indelingsregels Afdelingshoofd

Afdelingshoofd 4 is van toepassing indien aan ten minste alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Afdelingshoofd 4

Afdelingshoofd 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Afdelingshoofd 3, óf indien aan het criterium 'Beleidsontwikkeling' ten minste wordt voldaan zoals omschreven bij Afdelingshoofd 2, aan het criterium 'Aard werkprocessen' zoals omschreven bij Afdelingshoofd 3 en aan het criterium 'Aantal fte binnen afdeling' zoals omschreven bij Afdelingshoofd 4

Afdelingshoofd 2 is van toepassing indien ten minste aan de criteria 'Beleidsontwikkeling' en 'Aard werkprocessen' wordt voldaan zoals omschreven bij Afdelingshoofd 2 en aan het criterium 'Aantal fte binnen afdeling' ten minste wordt voldaan zoals beschreven bij Afdelingshoofd 4

Afdelingshoofd 1 is van toepassing indien aan de criteria 'Beleidsontwikkeling' en 'Aard werkprocessen' wordt voldaan zoals omschreven bij Afdelingshoofd 1 en aan het criterium 'Aantal fte binnen afdeling' wordt voldaan zoals omschreven bij Afdelingshoofd 1, Afdelingshoofd 2 of Afdelingshoofd 3

Functiegebonden toelichting

Aard werkprocessen

Bij "aard werkprocessen" gaat het om de werkprocessen van de medewerkers van de afdeling waaraan leiding wordt gegeven; niet om de aard van de werkprocessen van het Afdelingshoofd zelf.

Aantal fte

Als er sprake is van leiding geven aan minder dan 5 fte, is het functieprofiel "Afdelingshoofd" niet van toepassing. Gekozen moet dan worden voor een inhoudelijk profiel in combinatie met het profiel "Teamleider".

Aantal fte en aantal medewerkers

Binnen diensten, afdelingen en teams is in de praktijk soms een afwijkende opbouw van medewerkers te zien voor wat betreft de gemiddelde deeltijdfactor. Een voorbeeld hiervan is een dienst sportzaken waar het merendeel van de medewerkers een dienstverband van 20% heeft. In dergelijke organisatieonderdelen is dan sprake van een groot aantal medewerkers en een klein aantal fte. De grens per niveau bij het indelingscriterium 'aantal fte' doet dan niet geheel recht aan de situatie. In afdelingen met veel parttimers wordt voor de indeling een (fictief) aantal fte gehanteerd, n.l. het aantal fte's wordt geacht gelijk te zijn aan 80% van het aantal in de afdeling werkzame medewerkers. In deze situatie kan voor de indeling voor dit criterium de volgende omrekening gemaakt worden:

Aantal medewerkers binnen het organisatieonderdeel x de gemiddelde deeltijdfactor binnen de universiteiten (=8/10).

Een voorbeeld: een afdeling met 30 medewerkers met een deeltijdfactor van 20% bestaat rekenkundig uit 6 fte. Bij indeling bij het Afdelingshoofd zou dit op dit criterium een indeling betekenen op niveau 4. Toepassing van de te hanteren omrekeningsfactor van 80% levert: $30 \times 80\% = 24$ fte. Dit betekent indeling op niveau 3 (is gelijk aan niveau 2 of 1).

Projectmanager

Doel

Initiëren, uitvoeren, bewaken en opleveren van (multidisciplinaire) projecten, inclusief de opstelling van de projectdefinitie, en inrichten van de projectorganisatie, alsmede aansturing van interne projectmedewerkers en/of derde partijen, uitgaande van een projectplan, zodanig dat de geformuleerde projectdoelstellingen binnen randvoorwaarden van kosten, kwaliteit, tijd, organisatie en communicatie worden gerealiseerd.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- College van bestuur
- Beleidsdirecteur
- Directeur dienst
- Afdelingshoofd

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Acquisitie			
Verwerven van nieuwe of aanvullende opdrachten in een concurrerende omgeving	Beleid van de instelling, dienst en/of afdeling	Voldoende werk en/of inkomsten voor de instelling, dienst en/of afdeling	<ul style="list-style-type: none"> - Leggen en onderhouden van contacten met (potentiële) opdrachtgevers - Volgen van in- en externe ontwikkelingen die aanvullende projecten noodzakelijk maken - Schrijven van (project)voorstellen en offertes en deze presenteren en bespreken met de (potentiële) opdrachtgever(s) - Zorgdragen voor goede public relations
2. Projectdefinitie			
Opstellen van de projectdoelstellingen en -definitie en een programma van eisen	Vastgestelde beleid Wet- en regelgeving Wensen/eisen van opdrachtgever(s)	Kader waarbinnen een projectplan kan worden opgesteld	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren inzake in te schakelen in- en externe partijen en in te kopen producten - Selecteren van mogelijk in te schakelen derde partijen - Benaderen van en overleg met betrokken in- en externe partijen - Opstellen van de projectdoelstellingen en -definitie en een programma van eisen - Definiëren van (deel)projecten
3. Projectplanning			
Opstellen van een projectplan/ plan van aanpak	Projectdefinitie Wensen/eisen van opdrachtgever(s)	Vastgelegde voorwaarden voor een efficiënte en effectieve projectrealisatie	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuderen van opdrachtinformatie en overleggen met opdrachtgever over onder andere projectaanpak, fasering, rolverdeling, specifieke eisen en wensen - Voorstellen doen voor oplossingsrichtingen en aangeven van geschatte doorlooptijd, benodigde middelen en randvoorwaarden voor de uitvoering van het project/ deelprojecten - Opstellen van (een) (deel)projectplan(nen) met specificaties ten aanzien van tijd, bemensing, budget en kwaliteit - (Mede)samenstellen van een projectteam - Bevorderen van een tijdige accordering van het projectplan door opdrachtgever en eventuele andere belanghebbenden
4. Projectmanagement			
Realiseren van de uitvoering van het projectplan, alsmede zorgdragen voor periodieke rapportages	Projectplan	Eindresultaten die voldoen aan de met de opdrachtgever overeengekomen en in projectplannen vastgelegde projectdoelstellingen en -resultaten	<ul style="list-style-type: none"> - Fungeren als aanspreekpunt voor de projectomgeving en voeren van overleg met opdrachtgever, projectteam en overige belanghebbenden - Monitoren van in- en externe ontwikkelingen die de uitvoering van het project beïnvloeden - Zorgdragen voor de praktische projectcoördinatie - Bewaken van de voortgang van het project en bijsturen met corrigerende maatregelen in geval van afwijkingen - Zorgdragen voor het uitbrengen van periodieke rapportages
5. Projectuitvoering			
(Mede) uitvoeren van (delen van) het project	Projectplan	Realisatie van specifieke (deel)projectdoelstelling(en)	<ul style="list-style-type: none"> - Verrichten van uitvoerende werkzaamheden in het project (zoals schrijven van notities en doen van onderzoek)

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
6. Projectafrondding			
Toetsen van de opgeleverde projectresultaten aan het projectplan en, na het bereiken van de gewenste projectdoelstellingen, overdragen van relevante kennis en documenten aan de instelling	Doelstellingen en specificaties vastgelegd in projectplan Opleveringsprotocol	Projectoplevering voor opdrachtgever en afnemers	<ul style="list-style-type: none"> - Opstellen van eindrapportage voor de opdrachtgever - Zorgdragen voor een adequate financiële afronding van het project - Verzorgen van presentaties en andere vormen van kennisoverdracht ten behoeve van afnemers - Afsluiten en evalueren van het project (inclusief onderzoek naar effectiviteit van het project) - Zorgdragen voor projectarchivering en -documentatie
7. Proces- en productverbetering			
Doen van voorstellen tot proces- en productverbetering	Projectdoelstellingen en/of afdelingsdoelstellingen Uitgevoerde projecten	Verbeterde kwaliteit van het geleverde proces en producten behoeve van toekomstige projecten	<ul style="list-style-type: none"> - Analyseren van ervaringen tijdens uitgevoerde projecten, op basis van onder andere projectevaluaties - Volgen van in- en externe ontwikkelingen op het eigen vakgebied - Doen van voorstellen tot proces- en productverbetering
8. Integratie van projecten (variant)			
Bewaken en bevorderen van de samenhang tussen verschillende met elkaar verbonden projecten	Afdelingsplan	Realisatie van de programma-doelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> - Opstellen van een samenhangend programma van projecten gericht op de realisatie van gekozen doelstellingen en/of de oplossing van vastgestelde knelpunten - Bewaken van het samenhangende geheel van doelen, projecten en activiteiten, gericht op implementatie van de projecten
9. Projectleiding			
Zorgdragen voor de adequate aansturing en bezetting van het projectteam	Projectplan	Randvoorwaarden ten aanzien van bemensing voor het realiseren van projectdoelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> - Motiveren, coachen en bijhouden van de ontwikkeling van projectdeelnemers - Bewaken van effectieve en efficiënte rol-/taakverdeling binnen het team - Zorgdragen voor prioriteitstelling
10. Draagvlak			
Aangaan en onderhouden van inter-persoonlijke relaties, alsmede inschatten van onderlinge relaties en verhoudingen binnen en buiten de eigen organisatie	Projectorganisatie en stakeholders	Optimaal klimaat voor het realiseren van de projectdoelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitten van projectvergaderingen - Onderhouden van in- en externe netwerken - Houden van projectpresentaties

Indelingscriteria Projectmanager

Functioniveau	Projectmanager 1	Projectmanager 2	Projectmanager 3	Projectmanager 4
Indelingscriteria				
Projectdefinitie en aard van het project	Voor projectdoelstellingen en -definitie en programma van eisen bestaan geen kaders. Integratie van veel sterk van elkaar verschillende complexe en gevoelige projecten met directe impact op niet bij de instelling betrokken personen/ instanties.	Voor projectdoelstellingen en definitie en programma van eisen bestaan globale kaders. Integratie van van elkaar verschillende complexe projecten.	Voor projectdoelstellingen en definitie en programma van eisen bestaan kaders. Bevorderen van samenhang van verschillende projecten.	Projectdoelstellingen en -definitie en programma van eisen zijn reeds op globaal niveau gedefinieerd. Losstaande projecten.
Samenwerking met andere partijen	Groot aantal betrokken in- en externe partijen, in welk contact een actieve beïnvloeding noodzakelijk is.	Groot aantal betrokken in- en externe partijen.	Participeren in diverse vormen van overleg en samenwerking met in- en externe partijen.	Participeren in diverse vormen van overleg en samenwerking met in- en externe partijen.
Innovatie	Projecten met sterk innovatief karakter.	Projecten met sterk innovatief karakter.	Projecten met innovatief karakter.	Projecten met innovatief karakter.
Impact van het project	Doorslaggevend belang voor het strategisch en lange termijn functioneren van de instelling als geheel of essentiële onderdelen daarvan.	Doorslaggevend belang voor het strategisch en lange termijn functioneren van de instelling als geheel of essentiële onderdelen daarvan.	Invloed op het lange termijn functioneren van meerdere, van elkaar verschillende werkprocessen of grote organisatorische eenheid.	Invloed op het (middel-)lange termijn functioneren van één afzonderlijk werkproces of middelgrote organisatorische eenheid.
Omvang projecten	Zeer grote projecten	Grote projecten	Veel kleine of één groot project(en)	Meerdere kleine projecten

Indelingsregels Projectmanager

Projectmanager 4 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Projectmanager 4

Projectmanager 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Projectmanager 3

Projectmanager 2 is van toepassing indien ten minste aan 4 van de 5 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Projectmanager 2

Projectmanager 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Projectmanager 1

Informatiemanager

Doel

Ontwikkelen, in stand houden, evalueren, aanpassen en regisseren van het informatiemanagement, de digitale informatievoorziening en de ICT-facilitering van de instelling en/of de afdeling, passend binnen de informatiebehoefte van de instelling en/of afdeling en technologische ontwikkelingen, teneinde te komen tot een effectieve en efficiënte voorziening van informatie.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:- College van bestuur- Beleidsdirecteur- Directeur dienst- Directeur Bedrijfsvoering

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Informatiebeleid ontwikkeling			
Ontwikkelen en evalueren van beleid ten aanzien van informatievoorziening, informatieprocessen en informatie-architectuur.	Universiteitsbreed strategische informatiemanagement beleid, afdelingsbeleid. Kansen en risico's in ICT.	Kaders voor op te zetten informatiemanagement .	<ul style="list-style-type: none"> - Initiëren, ontwikkelen en voorbereiden van adviezen aan de bestuurlijk (eind) verantwoordelijken (College van Bestuur, Faculteitsbestuur, Directie onderwijs of onderzoeksinstituut, e.d.) inzake beleid ten aanzien van informatiemanagement. - Uitwerken van beleidsopties en aangeven van de voor- en nadelen van alternatieve benaderingen. - Definieren en construeren van de vertaling van de (strategische) planning. - Zorgdragen voor coördinatie en afstemming van beleidsontwikkeling op instellings- en faculteitsniveau. - Leveren van een bijdrage aan het afdelingsbeleidsplan. - Stimuleren en bevorderen van informatie-uitwisseling over beleidsonderwerpen en creëren en bevorderen van draagvlak, onder meer door het actief participeren in diverse in- en externe overleggrems, projectgroepen en netwerken. - Op grond van evaluaties komen tot voorstellen voor het bijstellen van het informatiemanagement beleid.
2. Onderzoek			
Doen van onderzoek naar de eisen en wensen ten aanzien van het informatiemanagement, alsmede de beperkingen, randvoorwaarden en uitgangspunten en hierover rapporteren aan de opdrachtgever.	Methoden en technieken voor het analyseren van de organisatie en bedrijfsprocessen.	Kaders voor te ontwikkelen informatiemanagement .	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren van verdiepend onderzoek, zoals gegevensonderzoek, organisatie-onderzoek, definitiestudie, haalbaarheidstudies, externe ict-ontwikkelingen, etc. - Inventariseren en analyseren van de wensen en behoeften bij medewerkers en opdrachtgever(s) ten aanzien van de gewenste informatievoorziening in relatie tot de gewenste bedrijfsvoering. - Opstellen van rapportages voor en het presenteren van rapportages aan opdrachtgevers. - (Mede)opstellen van projectplannen en probleemdefinities.
3. Advies			
Voeren van adviesgesprekken en rapporteren van bevindingen aan opdrachtgever.	Informatiebehoefte, technologische mogelijkheden en diensten.	Vastgelegd advies en programma van (functionele) eisen inzake ontwikkeling en aankoop ICT-producten en inrichting projecten.	<ul style="list-style-type: none"> - Voeren van adviesgesprekken en doen van aanbevelingen en voorstellen inzake ontwikkelingsopdrachten, aankoop van ICT-producten, het opzetten en inrichten van projecten en het verbeteren van bedrijfsprocessen - Opstellen van adviesrapporten en verzorgen van adviespresentaties - Onderhoudt het actief relatiebeheer met de afnemers - Voorziet in de goede informatievoorziening vanuit de afdeling en/of de instelling - Onderhoudt namens de afdeling en/of de instelling interne en externe netwerken die bijdragen aan de goede ontwikkeling en dienstverlening op het gebied van de informatieprocessen - Begeleiden van functioneel applicatiebeheerders

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
4. Informatiemanagement, informatiebeleid monitoring			
Opstellen en bewaken van het informatiemanagement plan.	Beleid, vraag en behoeften van de opdrachtgever, ICT kansen.	Informatiemanagementplan waarin de informatievoorziening is vastgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> - Specificeren van de infrastructuur naar informatie-, applicatie- en technologische infrastructuur. - Opstellen en bewaken van het informatieplan (Beveiliging- en risicomanagement, portfolio management) en de principes voor de inrichting van de informatiehuishouding. - Programma-managen van de projectenportfolio van het informatie- en ict-plan. - Vertalen van het informatieplan naar (prioriteiten in) regulier onderhoud, ICT portfolio en implementatieplanning. - Bewaken van en toezicht houden op de infrastructuur (samenhang en architectuur). - Inbedden van het informatieplan in het afdelings- en/of instellingsbeleid. - Stellen van kaders aan het functioneel beheer.
5. Borging Architectuur ontwikkeling			
(Borging van de) Inventarisatie, aanpassing en/of ontwerp van de informatie-architectuur in overleg met de opdrachtgever(s)	Beleid Vraag van de opdrachtgever	Borging van de informatie en ICT-architectuur die aansluit bij de doelstellingen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> - Borgen van de architectuur ontwikkeling - Definiëren van de functionele decompositie van de informatievoorziening en ICT-facilitering - In kaart brengen van de huidige informatiesystemen en signaleren van functionele doublures of tekortkomingen - Bepalen van de informatieplanning en ICT-architectuur - Opstellen van een programma van eisen (functioneel ontwerp) voor een ontwikkelopdracht, aankoop van ICT-producten en/of het opzetten en inrichten van projecten
6. Implementatie			
Begeleiden van de implementatie en bieden van nazorg.	Kaders vastgelegd in het projectplan.	Opdrachtgever(s) efficiënt en effectief ondersteund bij implementatie van (onderdelen van) het informatiemanagementplan.	<ul style="list-style-type: none"> - Begeleiden van de implementatie (van onderdelen) van het informatiemanagementplan - Bieden van nazorg door beantwoorden van vragen, oplossen van knelpunten, overleggen met betrokken partijen (opdrachtgever(s), ontwikkelaars, etc.) - Na afloop van het project blijven informeren omtrent nieuwe ontwikkelingen die van invloed zijn op het uitgevoerde project
7. Projecten			
Aansturen van dan wel participeren in projecten	Opdrachtspecificaties. Eigen discipline/vakgebied.	Efficiënt en effectief gerealiseerde projectdoelstellingen.	<ul style="list-style-type: none"> - Participeren in projectvergaderingen - Bijdragen aan / uitvoeren van aan het project gerelateerde werkzaamheden, waaronder communicatie en afstemming - Formuleren van projectdoelstellingen en opzetten van een projectstructuur en - Planning - Ansturen en coördineren van de projectuitvoering - Communiceren over en draagvlak creëren voor het project

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
			<ul style="list-style-type: none"> - Verslag uitbrengen van de voortgang van projectuitvoering en evalueren van de eindresultaten na afgesproken periode(s) - Zorgdragen voor afstemming van het project met andere werkerreinen
8. Coördinatie werkuitvoering			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling (en derden) uit te voeren werkzaamheden.	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen.	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering.	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures - (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste en tijdige voortgang van werkzaamheden en/of opdrachten - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost - toezicht houden op uitbesteed werk

Indelingscriteria Informatiemanager

Functionieniveau	Informatiemanager 1	Informatiemanager 2	Informatiemanager 3
Indelingscriteria			
Omvang	Strategisch informatiemanagement betreffende de instelling als geheel.	(Tactisch) Informatiemanagement betreffende wezenlijke onderdelen van de instelling, leveren van bijdragen aan universitair informatiemanagement.	Tactisch en operationeel informatiemanagement betreffende een of enkele onderdelen van de instelling met een relatief eenduidige informatiemanagementbehoefte, leveren van bijdragen aan universitair informatiemanagement
Beleidsinvloed	<p>Initiëren en onderhouden van overlegstructuren en samenwerkingsverbanden met partijen binnen en buiten de instelling.</p> <p>Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van invloed op het langetermijn functioneren van meerdere, van elkaar verschillende functionele of organisatorische disciplines.</p>	<p>Participeren in diverse overlegstructuren en samenwerkingsverbanden binnen en buiten de eigen faculteit en/of instelling.</p> <p>Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van invloed op het op (middel)lange termijn-functioneren van een functionele of organisatorische discipline.</p> <p>Er is sprake van duidelijke, directe doorwerking naar andere, zowel verwante als niet verwante disciplines.</p>	<p>Participeren in diverse overlegstructuren binnen en buiten de eigen faculteit en/of instelling. Deze hebben primair betrekking op specifieke projecten binnen het informatiemanagement.</p> <p>Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van invloed op het op (middel)lange termijn-functioneren van een functionele of organisatorische discipline.</p> <p>Er is sprake van beperkte, indirecte doorwerking naar andere, verwante disciplines</p>

Indelingsregels Informatiemanager

- Informatiemanager 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Informatiemanager 3
- Informatiemanager 2 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Informatiemanager 2
- Informatiemanager 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Informatiemanager 1

Functioniegebonden toelichting

Informatiemanagement is een vakgebied binnen het management. Het houdt zich bezig met de wijze waarop organisaties nu en in de toekomst op een effectieve en efficiënte wijze in hun informatiebehoefte kunnen voorzien.

Beleidsmedewerker

Doel

Ontwikkelen, implementeren, evalueren en bijstellen van beleid op één of meerdere aandachtsgebieden/ beleidsterreinen ten behoeve van de instelling of faculteit(en) binnen de bestuurlijke- en organisatorische richtlijnen, procedures en regelingen, zodanig dat een zowel inhoudelijk als procesmatig juiste en efficiënte beleidsformulering en -realisatie door bestuurlijk eindverantwoordelijke gremia en functionarissen mogelijk wordt.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Beleidsdirecteur
- Directeur dienst
- Afdelingshoofd

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1. Beleidsvoorbereiding en -analyse			
Verzamelen, interpreteren, bewerken en aanleveren van informatie over relevante ontwikkelingen	Eigen aandachtsgebied/ beleidsterrein	Bevordering van besluitvorming over de noodzaak of wenselijkheid tot bijstelling van het bestaande beleid respectievelijk het initiëren van nieuw beleid	<ul style="list-style-type: none"> - Vertalen van het strategisch instellingsbeleid naar beleidsuitgangspunten op het eigen aandachtsgebied/beleidsterrein - Signaleren, volgen en analyseren van relevante in- en externe ontwikkelingen voor het aandachtsgebied/beleidsterrein en aangeven wat daarvan de mogelijke consequenties zijn voor de organisatie en haar beleid - Analyseren van kwalitatieve en kwantitatieve gegevens en op basis hiervan doen genereren van (personeelstechnische, organisatorische en financieel-economische) managementinformatie - Analyseren, becommentariëren en zonodig bewerken van relevante informatie, nota's en publicaties (literatuur, seminars, etc.) - Opstellen van probleemanalyses
2. Beleidsontwikkeling			
Mede vorm en inhoud geven aan en stimuleren van de ontwikkeling van het beleid binnen de eigen instelling, faculteit of dienst	Eigen aandachtsgebied/ beleidsterrein	Bevordering van draagvlak voor en sturing van de gewenste ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> - Initiëren, ontwikkelen en voorbereiden van adviezen aan de bestuurlijk (eind) verantwoordelijken (College van Bestuur, Faculteitsbestuur, Directie onderwijs of onderzoeksinstituut, e.d.) inzake beleidsonderwerpen op het eigen aandachtsgebied/ beleidsterrein; uitwerken van beleidsopties en aangeven van de voor- en nadelen van alternatieve benaderingen - Zorgdragen voor coördinatie en afstemming van beleidsontwikkeling op instellings- en faculteitsniveau binnen het eigen aandachtsgebied/beleidsterrein - Leveren van een bijdrage aan het afdelingsbeleidsplan - Stimuleren en bevorderen van informatie-uitwisseling over beleidsonderwerpen en creëren en bevorderen van draagvlak, onder meer door het actief participeren in diverse in- en externe overleggrema, projectgroepen en netwerken - Op grond van evaluaties komen tot voorstellen voor het bijstellen van het beleid op het eigen aandachtsgebied/beleidsterrein
3. Beleidsimplementatie			
Bijdragen aan en bevorderen van de uitvoering van het geformuleerde beleid binnen de instelling of onderdelen daarvan	Eigen aandachtsgebied/ beleidsterrein	Effectieve en efficiënte realisatie van de beleidsdoelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> - Uitwerken van het geformuleerde beleid in implementatie(deel)plannen - Implementeren van beleidsinstrumenten behorende bij het aandachtsgebied/beleidsterrein - Ontwikkelen en bewaken van procedures, richtlijnen, regelingen, e.d. - Stimuleren en bevorderen van informatie-uitwisseling over beleidsplannen en creëren en bevorderen van draagvlak, onder meer door het actief participeren in diverse in- en externe overleggrema, projectgroepen en netwerken - Organiseren en effectueren van de in- en externe communicatie over beleidsaangelegenheden en creëren en bevorderen van draagvlak voor beleidsplannen, verstrekken van mondelinge en schriftelijke informatie aan belanghebbenden en betrokkenen, zowel gevraagd als ongevraagd - Op grond van evaluaties komen tot voorstellen voor het bijstellen van het beleid op het eigen aandachtsgebied/beleidsterrein

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
4. Advisering			
Adviseren en ondersteunen van belanghebbenden en betrokkenen binnen de instelling of onderdelen daarvan over vragen en zaken betreffende het eigen aandachtsgebied/beleidsterrein	Eigen aandachtsgebied/ beleidsterreinen	Uitdragen van het geformuleerde beleid en bewerkstelligen van consistentie in de tenuitvoerlegging daarvan	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren en ondersteunen van de bestuurlijke kaders op faculteitsniveau, bij het op lokaal niveau invulling geven aan het instellings- of faculteitsbeleid - Zich op de hoogte stellen van wensen en behoeften binnen de instelling of onderdelen daarvan, op het gebied van het eigen aandachtsgebied/beleidsterrein, en deze betrekken in de beleidsvorming op instellings- of faculteitsniveau - Informeren van het (faculteits-/instellings)management over relevante wijzigingen in landelijke wet- en regelgeving en mogelijke consequenties hiervan voor de organisatie - Adviseren van bestuursorganen over niet-gemandateerde taken
5. Beleidsevaluatie			
Inventariseren en evalueren van het geïmplementeerde beleid	Procedures en methoden voor evalueren van beleid	Inzicht in de mate waarin en de wijze waarop de vooraf gestelde doelen zijn bereikt (effectiviteit/efficiency) en bevordering van een adequate besluitvorming met betrekking tot continuering en/of bijstelling van het beleid	<ul style="list-style-type: none"> - Periodiek evalueren van de vastgestelde beleidsdoelen - Leveren van een bijdrage aan het jaarverslag - Opstellen van (management)rapportages - Evalueren van de knelpunten in de beleidsuitvoering en de effectiviteit van de beleidsmaatregelen - Adviseren over gewenste/noodzakelijke bijstellingen, aanvullende maatregelen, e.d.
6. Projecten			
Aansturen van dan wel participeren in projecten	Opdrachtspecificaties Eigen discipline/vakgebied	Efficiënt en effectief gerealiseerde projectdoelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> - Participeren in projectvergaderingen - Bijdragen aan / uitvoeren van aan het project gerelateerde werkzaamheden waaronder communicatie en afstemming - Formuleren van projectdoelstellingen en opzetten van een projectstructuur en -planning - Ansturen en coördineren van de projectuitvoering - Communiceren over en draagvlak creëren voor het project - Verslag uitbrengen van de voortgang van projectuitvoering en evalueren van de eindresultaten na afgesproken periode(s) - Zorgdragen voor afstemming van het project met andere werkerreinen
7. Procescoördinatie (variant)			
Coördineren (inhoudelijk/ procesmatig) van bijdragen op (deel)beleidsterreinen van andere beleidsmedewerkers	Bevoegdheden en richtlijnen	Optimale procesmatige en inhoudelijke afstemming van beleidsprocessen	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van collega's over te realiseren beleidsontwikkelings- en implementatiedoelstellingen en resultaten - Toetsen van de voortgang van door collega's aan te leveren input, (deel)beleidsvoorstellen, e.d. - Inhoudelijk beoordelen en bijsturen van door collega's geleverde bijdragen - Verwerken van (deel)beleidsvoorstellen tot geïntegreerde beleidsvoorstellen
8. Coaching (variant)			

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> - Geven van feedback aan minder ervaren collega's - Informeren van nieuwe of minder ervaren collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken - Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen - Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan nieuwe of minder ervaren collega's
9. Vergaderingen/zittingen (secretarisrol)			
Technisch en inhoudelijk organiseren van vergaderingen	Eigen aandachtsgebied/beleidsterrein	Betrokkenen zijn tijdig op de hoogte van agenda, onderwerpen en besluiten	<ul style="list-style-type: none"> - Vastleggen en bewaken van gemaakte afspraken - Geven van toelichting op de te behandelen onderwerpen - Zorgdragen voor een correcte organisatie van de vergaderingen - Formuleren van standpunten, concipiëren van brieven, nota's en schriftelijke adviezen - Voorbereiden, uitvoeren en evalueren van de besluiten uit de vergadering - Zorgdragen voor verslaglegging - Verzamelen van relevante informatie ten behoeve van de leden

Indelingscriteria Beleidsmedewerker

Indelingscriteria \ Functieniveau	1	2	3	4	5
Complexiteit beleidsvraagstukken	<p>Initieren en ontwikkelen van beleid voor complexe vraagstukken die zich kenmerken door een hoge mate van contingentie (integraal beleid).</p> <p>Behandelen van beleidsvraagstukken betreffende de instelling als geheel of wezenlijke onderdelen daarvan.</p> <p>Acteren binnen een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een complex samenspel van in- en externe spelers en omgevingsfactoren (financieel-economisch, maatschappelijk, politiek).</p> <p>Afstemmen van complexe of gevoelige zaken op het gebied van beleids- of besluitvorming in direct overleg met beleids- of bestuurlijk eindverantwoordelijken. Achteraf verantwoorden van resultaten.</p>	<p>Initieren en ontwikkelen van beleid voor complexe vraagstukken.</p> <p>Behandelen van vraagstukken betreffende de faculteit of instelling als geheel of (integrale) vraagstukken die betrekking hebben op meerdere, van elkaar verschillende functionele/organisatorische disciplines of bestuurlijke aandachtsgebieden .</p> <p>Acteren binnen een complexe en vaak als diffuus te karakteriseren interne besluitvormingsstructuur.</p> <p>Afstemmen van complexe of gevoelige zaken op het gebied van beleids- of besluitvorming in direct overleg met beleids- of bestuurlijk eindverantwoordelijken. Achteraf verantwoorden van resultaten.</p>	<p>Vorbereiden, ontwikkelen en implementeren van beleid met betrekking tot alleen op hoofdlijnen, minder concreet omschreven vraagstukken.</p> <p>Behandelen van vraagstukken betreffende een combinatie van of het raakvlak tussen functionele/organisatorische disciplines of bestuurlijke aandachtsgebieden. Kan voor complexe of gevoelige beleids- en of besluitvormingsaspecten terugvallen op senior beleidsmedewerkers, coördinator en het hoofd van de afdeling.</p>	<p>Vorbereiden, ontwikkelen en implementeren van beleid met betrekking tot duidelijk omschreven vraagstukken.</p> <p>Behandelen van vraagstukken betreffende een afgebakende functionele/organisatorisch discipline of bestuurlijk aandachtsgebied</p> <p>Afstemmen van meer complexe/gevoelige onderwerpen met senior beleidsmedewerkers, coördinator en het hoofd van de afdeling.</p>	<p>Vorbereiden, ontwikkelen en implementeren van beleid met betrekking tot duidelijk omschreven vraagstukken.</p> <p>Behandelen van vraagstukken betreffende deelaspecten van een afgebakende functionele/organisatorische discipline of bestuurlijk aandachtsgebied.</p> <p>Frequent afstemmen van voortgang en tussentijdse resultaten met senior beleidsmedewerker(s), coördinator en/of hoofd van de afdeling.</p>

Uitdragen van beleid	Namens het College van Bestuur uitdragen van beleidsvoornemens en standpunten van de instelling in (inter-) nationale beleids- en besluitvormingsgremia. (Desgevraagd) ondersteunen/ vertegenwoordigen van het College van Bestuur in onderhandelingen met externe policy- en decisionmakers.	Initieren en onderhouden van overlegstructuren en samenwerkingsverbanden met partijen binnen en buiten de faculteit of instelling.	Participeren in diverse overlegstructuren en samenwerkingsverbanden binnen en buiten de eigen faculteit en/of instelling. Deze hebben primair betrekking op het eigen vakgebied/aandachtsgebied.	Participeren in diverse overleg-structuren binnen en buiten de eigen faculteit en/of instelling. Deze hebben primair betrekking op het eigen specialisme/vakgebied.	Participeren in diverse overleg-structuren en samenwerkingsverbanden binnen de eigen afdeling, faculteit en/of instelling. Deze hebben primair betrekking op het eigen specialisme.
Coaching en coördinatie	Begeleiden/coachen van minder ervaren beleidsmedewerkers op het eigen aandachtsgebied. Coördineren (inhoudelijk/ procesmatig) van bijdragen op (deel)beleidsterreinen van (senior) beleidsmedewerkers.	Begeleiden/coachen van minder ervaren beleidsmedewerkers op het eigen aandachtsgebied.	niet van toepassing	niet van toepassing	niet van toepassing
Reikwijdte beleidsadvisering	Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van doorslaggevend belang voor het strategisch en op lange termijn functioneren van de in-stelling als geheel of wezenlijke onderdelen daarvan met consequenties ten aanzien van financiële positie, externe positionering en imago.	Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van invloed op het langetermijnfunctioneren van meerdere, van elkaar verschillende functionele of organisatorische disciplines.	Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van invloed op het op (middel)langetermijnfunctioneren van een functionele of organisatorische discipline. Er is sprake van duidelijke, directe doorwerking naar andere, zowel verwante als niet verwante disciplines.	Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van invloed op het op (middel)langetermijnfunctioneren van een functionele of organisatorische discipline. Er is sprake van beperkte, indirecte doorwerking naar andere, verwante disciplines.	Beleidsvoorstellen en -adviezen zijn van invloed op het op (middel)langetermijnfunctioneren van een functionele of organisatorische discipline. Er is sprake van beperkte, indirecte doorwerking naar andere, verwante disciplines.

Indelingsregels Beleidsmedewerker

Beleidsmedewerker 5 is van toepassing indien aan ten minste alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beleidsmedewerker 5

Beleidsmedewerker 4 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beleidsmedewerker 4

Beleidsmedewerker 3 is van toepassing indien ten minste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beleidsmedewerker 3

Beleidsmedewerker 2 is van toepassing indien aan ten minste 3 van de 4 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beleidsmedewerker 2

Beleidsmedewerker 1 is van toepassing indien aan ten minste 3 van de 4 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beleidsmedewerker 1

Schaal	UFO Functiefamilies versie 9 (1 februari 2020)									
	Onderwijs en Onderzoek	Onderwijs- en Onderzoeksondersteuning	Administratieve en Secretariële Ondersteuning	Arbo en Milieu	Facilitaire Zaken	ICT	Management en Bestuursondersteuning	Personeel en Organisatie	PR, Voorlichting en Communicatie	Studentgerichte Ondersteuning
18	Decaan 1 Hoogleraar 1*									
17	Decaan 2 Directeur onderzoeksinstituut 1 Voorzitter capaciteitsgroep 1						Secretaris van de universiteit 1			
16	Directeur onderwijsinstituut 1 Directeur onderzoeksinstituut 2 Voorzitter capaciteitsgroep 2 Hoogleraar 2**						Beleidsdirecteur 1 Directeur bedrijfsvoering 1 Secretaris van de universiteit 2			
15	Directeur onderwijsinstituut 2 Directeur onderzoeksinstituut 3 Voorzitter capaciteitsgroep 3						Beleidsdirecteur 2 Directeur bedrijfsvoering 2 Directeur dienst 1 Secretaris van de universiteit 3			
14	Directeur onderwijsinstituut 3 Universitair hoofddocent 1	Coördinator externe samenwerking 1 Business developer 1	Controller 1				Beleidsdirecteur 3 Directeur bedrijfsvoering 3 Directeur dienst 2 Projectmanager 1			
13	Docent 1 Onderzoeker 1 Universitair hoofddocent 2	Coördinator externe samenwerking 2 Business developer 2 Medewerker kennisvalorisatie 1 Opleidingsmanager 1	Controller 2 Intern accountant 1				Afdelingshoofd 1 Beleidsmedewerker 1 Bestuurssecretaris 1 Directeur bedrijfsvoering 4 Projectmanager 2			
12	Docent 2 Onderzoeker 2 Universitair docent 1	Coördinator externe samenwerking 3 Medewerker kennisvalorisatie 2 Medewerker onderwijsontwikkeling 1 Opleidingsmanager 2	Controller 3 Intern accountant 2	Arbo- en Milieudeskundige 1		Consultant ICT 1 Ontwikkelaar ICT 1 Service level manager 1	Afdelingshoofd 2 Beleidsmedewerker 2 Bestuurssecretaris 2 Jurist 1 Projectmanager 3 Informatiemanager 1 Coördinator bedrijfsvoering 1	Communicatieadviseur 1 Redacteur 1		
11	Docent 3 Onderzoeker 3 Universitair docent 2	Coördinator externe samenwerking 4 Specialist wetenschappelijke informatie 1 Medewerker audiovisuele technieken (regie) 1 Medewerker kennisvalorisatie 3 Medewerker onderwijsontwikkeling 2 Technicus O&O-gebonden – profiel O 1 Vaardigheidsdocent 1	Controller 4 Intern accountant 3 Medew. administratieve processen en systemen 1 Recordmanager 1 Treasurer 1	Arbo- en Milieudeskundige 2	Inkoper 1	Beheerder ICT 1 Consultant ICT 2 Ontwikkelaar ICT 2 Procesoördinator ICT 1 Service level manager 2	Afdelingshoofd 3 Beleidsmedewerker 3 Bestuurssecretaris 3 Jurist 2 Projectmanager 4 Informatiemanager 2 Coördinator bedrijfsvoering 2	Opleider 1 P&O-adviseur 1 Vertrouwenspersoon 1	Communicatieadviseur 2 Redacteur 2	Medewerker Studium Generale/Cultuur 1 Studentendecaan 1 Studentenpsycholoog 1
10	Docent 4 Onderzoeker 4 Promovendus	Specialist wetenschappelijke informatie 2 Medewerker audiovisuele technieken (regie) 2 Medewerker kennisvalorisatie 4 Medewerker onderwijsontwikkeling 3 Medewerker wetenschapswinkel 1 Onderwijscoördinator Onderwijs-/Onderzoeksmiddelemaker 1 Technicus O&O-gebonden – profiel O 2 Vaardigheidsdocent 2	Administrateur 1 Intern accountant 4 Medew. administratieve processen en systemen 2 Medewerker bestuurlijke informatievoorziening 1 Recordmanager 2 Treasurer 2	Arbo- en Milieucoördinator 1 Arbo- en Milieudeskundige 3	Facilitair accountmanager 1 Inkoper 2 Medewerker contractmanagement 1 Technisch projectmedewerker 1	Beheerder ICT 2 Consultant ICT 3 Ontwikkelaar ICT 3 Procesoördinator ICT 2 Service level manager 3 Functioneel (informatie) beheerder 1	Afdelingshoofd 4 Beleidsmedewerker 4 Jurist 3 Projectleider 1 Secretaris 1 Informatiemanager 3 Coördinator bedrijfsvoering 3	Bedrijfsmaatschappelijk werker 1 Medewerker arbeidsvoorwaarden 1 Medewerker mobiliteit 1 Opleider 2 P&O-adviseur 2 Vertrouwenspersoon 2	Communicatieadviseur 3 Redacteur 3 Vertaler/Tolk 1	Medewerker internationalisering 1 Medewerker Studium Generale/Cultuur 2 Sportdocent 1 Stagecoördinator 1 Studentendecaan 2 Studentenpsycholoog 2 Studeadviseur 1 (Studie)loopbaanadviseur 1
9		Specialist wetenschappelijke informatie 3 Medewerker audiovisuele technieken (regie) 3 Medewerker wetenschapswinkel 2 Onderwijs-/Onderzoeksmiddelemaker 2 Paramedisch medewerker 1 Technicus O&O-gebonden – profiel O 3 Technicus O&O-gebonden – profiel V 1 Vaardigheidsdocent 3	Administrateur 2 Medew. administratieve processen en systemen 3 Medewerker bestuurlijke informatievoorziening 2 Recordmanager 3	Arbo-consulent 1 Arbo- en Milieucoördinator 2 Kwaliteitsmanager A&M 1	Beheertechnicus 1 Facilitair accountmanager 2 Inkoper 3 Medewerker contractmanagement 2 Technisch projectmedewerker 2	Beheerder ICT 3 Ondersteuner ICT 1 Ontwikkelaar ICT 4 Procesoördinator ICT3 Service level manager 4 Functioneel (informatie) beheerder 2	Beleidsmedewerker 5 Projectleider 2 Secretaris 2 Teamleider 1 Coördinator bedrijfsvoering 4	Bedrijfsmaatschappelijk werker 2 Medewerker arbeidsvoorwaarden 2 Medewerker mobiliteit 2 Opleider 3 P&O-adviseur 3 Vertrouwenspersoon 3	Communicatiemedewerker 1 Redacteur 4 Vertaler/Tolk 2	Medewerker studentenzaken 1 Medewerker internationalisering 2 Sportdocent 2 Stagecoördinator 2 Studeadviseur 2 (Studie)loopbaanadviseur 2
8		Specialist wetenschappelijke informatie 4 Medewerker audiovisuele technieken (regie) 4 Medewerker wetenschapswinkel 3 Onderwijs-/Onderzoeksmiddelemaker 3 Paramedisch medewerker 2 Technicus O&O-gebonden – profiel O 4 Technicus O&O-gebonden – profiel V 2	Administrateur 3 Medew. administratieve processen en systemen 4 Medewerker bestuurlijke informatievoorziening 3 Recordmanager 4 Secretaresse 1	Arbo-consulent 2 Arbo- en Milieucoördinator 3 Kwaliteitsmanager A&M 2 Mdw afval en gevaar stoffen	Beheertechnicus 2 Inkoopmedewerker 1 Medewerker contractmanagement 3 Operationeel technicus 1 Technisch projectmedewerker 3	Beheerder ICT 4 Ondersteuner ICT 2 Ontwikkelaar ICT 5 Procesoördinator ICT 4 Functioneel (informatie) beheerder 3	Projectleider 3 Secretaris 3 Teamleider 2	Medewerker arbeidsvoorwaarden 3 Opleider 4 Medewerker personeelsbeheer 1	Communicatiemedewerker 2 Redacteur 5 Vertaler/Tolk 3	Medewerker studentenzaken 2 Medewerker internationalisering 3 Sportdocent 3 (Studie)loopbaanadviseur 3
7		Medewerker bibliotheek services 1 Medewerker audiovisuele technieken (vervaardiging) 1 Onderwijs-/Onderzoeksmiddelemaker 4 Plant-/Dierverzorger/Biotechnicus 1 Technicus O&O-gebonden – profiel V 3	Administrateur 4 Recorderbeheerder 1 Secretaresse 2	Dokters-/tandartsassistent 1	Beheertechnicus 3 Inkoopmedewerker 2 Kok 1 Medewerker contractmanagement 4 Medewerker drukkerij en repro 1 Medewerker front office 1 Operationeel technicus 2 Technisch facilitair bestandsbeheerder 1 Verkoopmedewerker 1	Beheerder ICT 5 Ondersteuner ICT 3 Operator 1 Functioneel (informatie) beheerder 4	Teamleider 3	Opleider 5 Medewerker personeelsbeheer 2	Communicatiemedewerker 3	Medewerker studentenzaken 3 Sportdocent 4
6		Medewerker bibliotheek services 2 Medewerker audiovisuele technieken (vervaardiging) 2 Onderwijs-/Onderzoeksmiddelemaker 5 Plant-/Dierverzorger/Biotechnicus 2 Technicus O&O-gebonden - profiel V 4	Administratief medewerker 1 Recorderbeheerder 2 Secretaresse 3	Dokters-/tandartsassistent 2	Ambachtelijk medewerker 1 Beveiligingsmedewerker 1 Inkoopmedewerker 3 Kok 2 Medewerker drukkerij en repro 2 Medewerker front office 2 Medewerker interne dienst 1 Operationeel technicus 3 Technisch facilitair bestandsbeheerder 2 Verkoopmedewerker 2	Ondersteuner ICT 4 Operator 2	Teamleider 4			
5		Medewerker bibliotheek services 3 Medewerker audiovisuele technieken (vervaardiging) 3 Onderwijs-/Onderzoeksassistent 1 Plant-/Dierverzorger/Biotechnicus 3 Technicus O&O-gebonden – profiel V 5	Administratief medewerker 2 Recorderbeheerder 3 Secretaresse 4	Dokters-/tandartsassistent 3	Ambachtelijk medewerker 2 Beveiligingsmedewerker 2 Kok 3 Medewerker drukkerij en repro 3 Medewerker front office 3 Medew. groenvoorziening, wegen en terreinen 1 Medewerker interne dienst 2 Operationeel technicus 4 Portier/Receptionist/Telefonist 1 Technisch facilitair bestandsbeheerder 3 Verkoopmedewerker 3	Ondersteuner ICT 5				
4		Onderwijs-/Onderzoeksassistent 2 Plant-/Dierverzorger/Biotechnicus 4	Administratief medewerker 3 Recorderbeheerder 4 Secretaresse 5		Ambachtelijk medewerker 3 Kok 4 Logistiek medewerker 1 Medewerker drukkerij en repro 4 Medew. groenvoorziening, wegen en terreinen 2 Medewerker interne dienst 3 Medewerker restauratieve voorzieningen 1 Operationeel technicus 5 Portier/Receptionist/Telefonist 2 Surveillant 1 Verkoopmedewerker 4					
3		Onderwijs-/Onderzoeksassistent 3 Plant-/Dierverzorger/Biotechnicus 5	Administratief medewerker 4		Logistiek medewerker 2 Medewerker drukkerij en repro 5 Medewerker interne dienst 4 Medewerker restauratieve voorzieningen 2 Portier/Receptionist/Telefonist 3 Surveillant 2					
2					Logistiek medewerker 3 Medewerker restauratieve voorzieningen 3					
1					Medewerker restauratieve voorzieningen 4 Schoonmaakmedewerker					

* Hoogleraar 1: oude schaal Hoogleraar B / ** Hoogleraar 2: oude schaal Hoogleraar A

Zeldzame functies	Schaal
Acquisiteur	11-13
Anesthesiemedewerker (diergeneeskunde)	8
Apotheker	12
(Dieren)apothekersassistent	6 & 8
Bedrijfsarts	10 & 12
Beiaardier	7
Brandweerder	7
Centralist	6
Logistiek medewerker gevaarlijke stoffen	4-5
Pedel	6
Studenten(huis)arts / tandarts	13
Theatertechnicus / (assistent) Theatertechnicus	4-5 & 7
Universiteitspastor	11
Tandtechnicus	6-10
Beeldredacteur	7
Specialist in opleiding (SIO)	10
Clinicus	11-13

Onderwijs en onderzoek - appendix	
Ontwerper in opleiding (TOIO)	TOIO
Specialist in opleiding (SIO)	
Clinicus	

Laatste wijziging document: 3 februari 2020