



Inleiding

→ Algemeen

De ICT adviseur informeert en adviseert (on)gevraagd bij het voorbereiden, ontwikkelen, implementeren en evalueren van beleid(sactiviteiten). De ICT adviseur is op de hoogte van trends en ontwikkelingen binnen het aandachtsgebied. De kaders worden gevormd door het operationeel/tactisch/strategisch beleid en de strategische doelstellingen. De ICT adviseur zorgt ervoor dat de uitvoering overeenkomt met de richting van de organisatiedoelstellingen.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

De ICT adviseur is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, implementeren van het advies en/of (beleids)plannen binnen een eigen aandachtsgebied/specialisme en borgt de uitvoering daarvan. Tevens wordt er vanuit het eigen aandachtsgebied bijgedragen aan het opzetten en uitvoeren van diverse projecten/processen en aan het ontwikkelen en actueel houden van inhoudelijk materiaal/instrumenten/richtlijnen/procedures.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

De ICT adviseur ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.
De ICT adviseur geeft geen hiërarchische leiding.

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Onderzoek verrichten

Onderzoek verricht, zodanig dat kansen binnen de organisatie en relevante ontwikkelingen bekend zijn, vertaald in een advies.

2 Advies en informatie geven

Adviezen en informatie geven, zodanig dat dit tijdig, relevant en haalbaar voor belanghebbenden is, de stakeholders zijn hierover tevreden en draagvlak is gecreëerd.

3 Beleid, advies en/of systemen/structuren (mede) ontwikkelen

Beleid, advies en/of systemen/structuren (mede) ontwikkeld, zodanig dat deze bruikbaar en toepasbaar zijn en bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- > Stelt zich op de hoogte van en verspreidt informatie met betrekking tot in- en externe ontwikkelingen op het eigen aandachtsgebied(en).
- > Onderhoudt hiervoor specifieke contacten of netwerken en kan de organisatie en/of het aandachtsgebied(en) representeren.
- > Analyseert en onderzoekt vraagstukken binnen het eigen aandachtsgebied(en).
- > Stelt onderzoeksplannen op en stemt deze af met betrokkenen.
- > Voert het (onderzoeks)plan uit en rapporteert over de resultaten.
- > Adviseert vanuit het verantwoordelijke aandachtsgebied(en) en eventueel aanpalende gebieden.
- > Creëert draagvlak voor het advies, voorstellen/plannen en tijdens de uitvoering van projecten op het eigen aandachtsgebied.
- > Treedt op als expert en sparringpartner binnen en eventueel buiten de organisatie met betrekking tot het eigen aandachtsgebied: draagt zorg voor kennisdeling door onder anderen het geven van voorlichting en/of training aan belanghebbenden.
- > Levert een (pro)actieve bijdrage en/of geeft sturing aan vakinhoudelijke activiteiten en zorgt voor inbreng vanuit de eigen expertise.
- > Neemt initiatief, signaleert kansen en ontwikkelt (mede) bijvoorbeeld beleid, advies en/of systemen/structuren aangaande het eigen aandachtsgebied(en) en werkt dit uit in bijvoorbeeld procedures, methoden, richtlijnen en/of technieken.
- > Signaleert en adviseert over actuele en toekomstige strategische, tactische en/of operationele vraagstukken en/of (bedrijfs)risico's op het eigen aandachtsgebied(en) en verwerkt dit.
- > Onderzoekt, voert analyses uit en adviseert over passende oplossingen.
- > Onderhoudt contacten met belanghebbenden om wensen en verwachtingen te inventariseren en te bespreken aangaande de activiteiten en verwerkt dit.



Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

4 Beleid/adviezen realiseren en coördineren

Beleid/adviezen gerealiseerd en gecoördineerd, zodanig dat het projectdoel conform afgesproken doorlooptijd, eventueel budget en oplevercriteria is behaald of opgeleverd en een evaluatie en eventuele verbeteringen zijn tijdig uit- of doorgevoerd.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- › Implementeert en realiseert adviezen binnen de afgestemde kaders.
- › Beoordeelt en evalueert uitgevoerde werkzaamheden.
- › Is verantwoordelijk voor de borging van beleid/adviezen binnen de organisatie.
- › Adviseert, evalueert en beoordeelt de geïmplementeerde plannen en initieert verbeteringen in de kwaliteit van beleid/adviezen.

ICT adviseur A [65]

Aard van de werkzaamheden

- › Ontwikkelt beleid/adviezen op operationeel/tactisch niveau.
- › Adviseert ten aanzien van één specialisme binnen een aandachtsgebied.
- › Biedt (project)ondersteuning aan anderen met betrekking tot een aandachtsgebied.

ICT adviseur B [70]

- › Ontwikkelt beleid/adviezen op **tactisch** niveau op **meerdere deelgebieden**.
- › Adviseert voor en heeft **inzicht in/houdt rekening met aanpalende aandachtsgebieden**.
- › **Vertaalt tactisch beleid naar de operationele uitvoering en geeft instructies aan de medewerkers/teams binnen de organisatie.**
- › **Neemt deel aan projecten/processen en levert vanuit het eigen aandachtsgebied een inhoudelijke bijdrage.**

ICT adviseur C [75]

- › Ontwikkelt beleid/adviezen op **tactisch/strategisch** niveau op meerdere deelgebieden.
- › **Adviseert en heeft een organisatiebrede focus.**
- › Vertaalt **strategisch** beleid **naar de tactische plannen** en stuurt de medewerkers/teams binnen de organisatie aan.
- › **Geeft functioneel aanwijzingen. Initiërende en sturende rol.**

Complexiteit van de werkzaamheden

- › Volgt en signaleert relevante wensen, ontwikkelingen en trends.
- › Geeft advies op operationeel/tactisch niveau.
- › Levert vanuit het aandachtsgebied een vakinhoudelijke en ondersteunende bijdrage aan de ontwikkeling van beleid/plannen etc. voor het toegewezen aandachtsgebied.

- › **Verricht (risico)analyses**, volgt en signaleert relevante wensen, ontwikkelingen en trends.
- › Geeft advies op **tactisch niveau**.
- › Fungeert als **gesprekspartner** voor het management/directie en externe contacten.
- › **Lost uiteenlopende vraagstukken op door nieuwe en/of complexe gegevens te interpreteren en te onderzoeken.**

- › Verricht **organisatiebrede** (risico)analyses, volgt en signaleert relevante wensen, ontwikkelingen en trends.
- › Geeft advies op **tactisch/strategisch niveau** en controleert **naleving** van het beleid.
- › Fungeert als **sparringpartner** voor **management/directie** en gesprekspartner voor externe contacten.
- › **Lost uiteenlopende vraagstukken op door nieuwe en/of complexe gegevens te interpreteren en onderzoeken.**



	ICT adviseur A [65]	ICT adviseur B [70]	ICT adviseur C [75]
Aard en doel van de contacten	- Geeft gerichte adviezen aan belanghebbenden. - Levert professionele ondersteuning op een aandachtsgebied. - Onderhoudt zelfstandig in- en externe contacten op operationeel/tactisch niveau. - Ondersteunt, informeert en geeft toelichting.	- Geeft gericht advies aan belanghebbenden over de ontwikkeling en implementatie van beleid, jaarplannen en programma's voor het brede aandachtsgebied. - Treedt op als zelfstandig tactisch adviseur, specialist of gesprekspartner op managementniveau. Beïnvloedt besluitvorming in een stakeholdersetting.	Draagt vanuit een overkoepelende visie bij aan en beïnvloedt tactisch/strategische beleidsontwikkeling, (meer)jarenplannen, of besluitvorming. - Treedt op als zelfstandig tactisch/strategisch adviseur, specialist of sparringpartner op management- en directieniveau. - Beïnvloedt besluitvorming in een complexe stakeholdersetting. Oefent inhoudelijke autoriteit (thought leadership) uit in interne en externe situaties.
Werkprocessen verbeteren	Volgt ontwikkelingen op het aandachtsgebied en vertaalt deze door naar kansen en mogelijkheden voor verbetering binnen het eigen aandachtsgebied.	Volgt ontwikkelingen op het aandachtsgebied, initieert en realiseert veranderingen voor werkprocessen voor een deel van de organisatie.	Volgt ontwikkelingen op het aandachtsgebied, initieert en realiseert veranderingen voor werkprocessen op organisatiebreed terrein.
Werk- en denkniveau	Hbo werk- en denkniveau	Hbo+/academisch werk- en denkniveau	Academisch werk- en denkniveau
Competenties	- Plannen en organiseren - Initiatief - Resultaatgerichtheid - Analytisch vermogen	Overtuigingskracht - Resultaatgericht - Analytisch vermogen Organisatiesensitiviteit	Visie - Overtuigingskracht - Resultaatgericht - Organisatiesensitiviteit



Inleiding

→ Algemeen

De ICT architect draagt zorg voor een passende ICT architectuur, geeft daarbij inzicht en overzicht met betrekking tot de inrichting van het ICT landschap volgens standaarden en richtlijnen en toetst of het ICT ontwikkelwerk aansluit bij de ICT architectuur. De ICT architect is verantwoordelijk voor het beheer van kaders en richtlijnen gerelateerd aan de ICT architectuur en zorgt voor een ICT architectuur die de business ondersteunt: draagt zorg voor de consistentie tussen applicaties en de technische infrastructuur.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

De ICT architect draagt bij aan een toekomstbestendige, logische architectuur van de informatievoorziening en borgt dat vernieuwingen en wijzigingen conform het architectuurraamwerk en geldende methodieken worden opgesteld en doorgevoerd. De ICT architect stelt daarnaast de startarchitectuur op voor projecten.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

De ICT architect ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd. De ICT architect geeft functionele aanwijzingen aan betreffende collega's met betrekking tot de ICT architectuur.

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Informatie- of technologiearchitectuur ontwerpen

Informatie- of technologie architectuur ontwerpen, zodanig dat deze in lijn is met de CBR strategie en afgestemd met de business waardoor er een aantoonbare bijdrage is geleverd aan de effectieve inrichting van de CBR organisatie.

2 Oplossingen ontwerpen

Oplossingen ontwerpen, zodanig dat vernieuwingen bijdragen aan en in lijn zijn met de architectuur en kwalitatief voldoen aan alle eisen die vooraf aan de oplossing gesteld zijn.

3 De architectuur uitdragen

Architectuur uitgedragen, zodanig dat het breed gedragen wordt binnen het CBR.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- > Is op de hoogte van de (laatste) trends en ontwikkelingen in de markt en vertaalt deze naar mogelijkheden voor het CBR.
- > Volgt trends en ontwikkelingen op het gebied van business doelen en klantprocessen en ICT architectuur, beoordeelt deze op consequenties voor de ICT architectuur voor het CBR en adviseert relevante betrokkenen hierover.
- > Levert een bijdrage aan de analyse van informatiebehoeften en verkenning van de mogelijke oplossingsrichtingen en potentiële (proces) verbeteringen.
- > Vertaalt de CBR strategie naar passende architectuuroplossingen.
- > Bewaakt de consistentie van en tussen applicaties en technische infrastructuur.

- > Toetst of de oplossingen in lijn zijn met de architectuurkaders en -principes en toetst de oplossingen gerelateerd aan het programma van eisen.
- > Levert de projectstartarchitectuur.
- > Beoordeelt relevante interne en externe (markt)informatie.
- > Valideert en analyseert de vraagvoorspelling (in relatie tot ICT roadmap en het CBR informatieplan).
- > Fungeert als aanspreekpunt voor informatiemanagers bij ICT architectuur gerelateerde vraagstukken.
- > Stelt de kaders en draagt zorg dat producten binnen de architectuurprincipes worden opgeleverd.
- > Geeft duiding over de kaders (binnen projecten) aan de omgeving.

- > Ondersteunt de stakeholders van de organisatie bij organisatie-inrichting en bij de ontwikkeling van processen en systemen bij organisatieveranderingen vanuit het oogpunt van de ICT architectuur.
- > Geeft overzicht en inzicht met betrekking van de huidige en gewenste situatie, met inachtneming van de kaders van het ICT informatieplan en de ICT architectuur.
- > Draagt verantwoordelijkheid voor de (borging van) modellen, kaders en richtlijnen van de ICT architectuur ter realisatie van informatievoorziening (in projecten en programma's).



ICT architect [70]

E-CF Plan

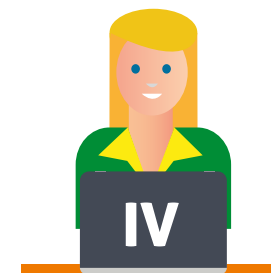
- › Architecture Design (level 3/4)

Werk- en denkniveau

- › Academisch werk- en denkniveau

Competenties

- › Analytisch vermogen
- › Visie ontwikkelen
- › Communicatieve vaardigheid
- › Organisatiesensitiviteit



Inleiding

→ Algemeen

De ICT beheerder is gericht op het (projectmatig) beheren, onderhouden, waarborgen en optimaliseren van de werking van (onderdelen van de) applicaties en/of de ICT infrastructuur. ICT Beheer valt onder de afdeling die zich richt op applicatie, integratie en infrastructuurdiensten. De ICT Beheerder dient de conditie van systemen in perfecte staat te houden. Hiervoor lost de ICT Beheerder problemen/incidenten op en zorgt voor migraties en updates. Daarnaast voorziet de ICT Beheerder in de informatiebehoefte van de business. Verricht de werkzaamheden binnen de geldende beleidskaders, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving. Aandachtsgebieden zijn onder andere hardware, operating system, netwerk, databases, applicaties, functionaliteit en/of storage.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

De ICT beheerder is verantwoordelijk voor het inrichten, beheren, optimaliseren en functioneren van applicaties en/of de ICT infrastructuur, zodanig dat de continuïteit en veiligheid van applicaties/ICT infrastructuur zijn gewaarborgd.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

De ICT beheerder ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd. De ICT Beheerder geeft geen hiërarchische leiding.

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Infrastructuur operationeel en/of technisch beheren

Infrastructuur/applicaties operationeel en/of technisch beheerd, zodanig dat voldaan is aan gestelde eisen met betrekking tot de beschikbaarheid, continuïteit, veiligheid en performance van de beschikbare ICT diensten binnen gestelde kaders, wet- en regelgeving en procedures.

2 Informatie beheren en support verlenen

Informatie beheerd en verstrekt, zodanig dat alle beschikbare en actuele kennis voorhanden is en gebruikers efficiënt met de applicaties en/of ICT infrastructuur kunnen werken en vragen en klachten verholpen zijn.

3 Kennis bevorderen

Kennis bevordert en ontwikkelingen gevolgd, zodanig dat de kwaliteit van de applicaties en/of ICT infrastructuur bevordert wordt.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- > Inventariseert gebruikerswensen en -behoeften en vertaalt de bevindingen naar wijzigingen/oplossingen.
- > Bespreekt in voorkomende gevallen relevante zaken met leveranciers en bewaakt de kwaliteit van de geleverde diensten/producten.
- > Installeert, onderhoudt, integreert en beheert (lokale) ICT apparatuur en/of nieuwe (of gewijzigde) applicaties/systemen conform richtlijnen, procedures en wet- en regelgeving.
- > Voert (operationele) verzoeken en beheerwerkzaamheden uit.
- > Bewaakt en borgt de werking van systemen/applicaties en de naleving van beleid en procedures.
- > Begeleidt eventueel de invoering van wijzigingen en draagt zorg voor het testen en beoordelen van nieuwe applicaties/programma's/modules/wijzigingen.
- > Adviseert over verbeteringen in de procesgang en eventueel over het verbeteren/oplossen van informatievraagstukken.
- > Beheert relevante documentatie en werkt deze bij.
- > Neemt deel aan projecten vanuit de eigen expertise.

- > Neemt meldingen van incidenten, klachten en verzoeken in ontvangst en handelt deze waar mogelijk zelfstandig af.
- > Verzorgt communicatie over verstoringen en knelpunten van de applicaties en/of ICT infrastructuur.
- > Draagt noodzakelijke kennis, vaardigheden en informatie over toepassingsmogelijkheden over aan gebruikers en collega's.
- > Signaleert, identificeert en monitort kansen, risico's en verbetermogelijkheden en doet eventueel verbetervoorstellen en realiseert deze waar nodig.
- > Stelt gebruikersinstructies en handleidingen op.

- > Houdt kennis en ontwikkelingen bij met betrekking tot het vakgebied en het marktaanbod aan ICT-oplossingen ten behoeve van het eigen vakgebied.
- > Communiceert over ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied en opgedane kennis.



	ICT beheerder A [50]	ICT beheerder B [55]	ICT beheerder C [60]	ICT beheerder D [65]	ICT beheerder E [70]
Aard van de werkzaamheden	› Installeert, registreert en draagt zorg voor de uitgifte van ICT-apparatuur (telefoons, laptop, werkplek etc.). › Installeert en onderhoudt kantoorautomatiserings-software. › Lokaal ICT beheer.	› Ondersteunt gebruikers en beheert een beperkt onderdeel van de applicaties/ICT-infrastructuur. › Het oplossen van incidenten op 1^e/ 2^e lijns niveau binnen het eigen werkgebied. › Overkoepelend ICT Beheer. › Lost minder complexe en/of aan elkaar schrijven: gebruikersgerelateerde problemen op.	› Voert operationele werkzaamheden uit zoals het oplossen van incidenten binnen de applicaties en/of ICT infrastructuur. › Ondersteunende rol bij testen en implementeren van wijzigingen. › De nadruk ligt met name op het oplossen van incidenten en problemen op 2^e lijns niveau. › Overkoepelend ICT Beheer. › Focust op de achterkant van de applicaties/ICT infrastructuur.	› Voert operationele werkzaamheden uit en signaleert en adviseert ten aanzien van de continuïteit van waarborgen van de applicaties en/of ICT infrastructuur. › Ondersteunende rol bij testen en implementeren van wijzigingen. › De nadruk ligt met name op het oplossen van incidenten en problemen op 2^e/3^e lijns niveau. › Is specialist op een specifiek vakgebied (geen terugval op anderen) en zorgt voor kennisoverdracht. › Draagt zorg voor de invulling van gekozen oplossingen.	› Voert operationele en tactische werkzaamheden uit en stuurt het team functioneel/operationeel aan. › Heeft een operationeel leidende rol voor de afdeling ICT Beheer. › Stelt prioritering vast. › Is specialist op een specifiek vakgebied en zorgt voor kennisoverdracht. › Draagt zorg voor de invulling van gekozen oplossingen (implementatie- en integratie-verantwoordelijke).
Complexiteit van de werkzaamheden	› Draagt zorg voor de aanschaf, het opwaarderen en vervangen van ICT apparatuur voor eindgebruikers.	› Geeft adviezen over het implementeren van wijzigingen aan bestaande applicaties/ ICT Infrastructuur. › Lost incidenten, verzoeken en vragen op en heeft hierbij een inhoudelijke terugvalmogelijkheid op ICT beheerder C en D.	› Geeft adviezen over het implementeren van wijzigingen aan bestaande en nieuwe applicaties/ICT Infrastructuur. › Lost (eenmalige) incidenten, verzoeken en vragen zoveel mogelijk zelfstandig op en raadpleegt hiertoe eventueel ICT beheerder D. › Verzorgt en organiseert kennisdeling voor een onderwerp binnen het eigen vakgebied.	› Analyseert structurele en meerdere samenhangende incidenten, vanuit een probleemoverstijgende blik en lost deze op. › Lost incidenten, verzoeken en vragen zonodig in overleg met een collega beheerder D op. › Verzorgt en organiseert kennisdeling voor een onderwerp binnen het eigen vakgebied. › Is verantwoordelijk voor het signaleren van trends in incidenten/verzoeken en rapporteert hierover en/of draagt zorg voor een structurele oplossing.	› Analyseert problemen op teamniveau en draagt zorg voor de oplossing van deze problemen. › Is verantwoordelijk voor de aansturing van collega's. › Is verantwoordelijk voor het signaleren van in- en externe ontwikkelingen op het gebied van ICT beheer en levert input voor het ICT beheerbeleid van de afdeling.



	ICT beheerder A [50]	ICT beheerder B [55]	ICT beheerder C [60]	ICT beheerder D [65]	ICT beheerder E [70]
Aard en doel van de contacten	> Verleent 1e-lijs ondersteuning. > Vanuit eerstelijnsblik verzorgen van communicatie over knelpunten/incidenten binnen de eigen werkzaamheden. > Heeft operationele werkcontacten met leveranciers.	> Verleent 1^e/2^e lijns ondersteuning. > Vanuit eerste- en tweedelijnsblik verzorgen van communicatie over knelpunten/incidenten van de applicaties/ICT infrastructuur. > Heeft operationele werkcontacten met leveranciers.	> Verleent 2^e-lijns ondersteuning. > Vanuit tweedelijnsblik verzorgen van communicatie over knelpunten/incidenten van de applicaties/ICT infrastructuur. > Heeft tactische werkcontacten met leveranciers binnen duidelijke kaders.	> Verleent 2^e/3^e-lijns ondersteuning. > Vanuit tweede-/derdelijns blik verzorgen van communicatie over knelpunten/incidenten van de applicaties/ICT infrastructuur. > Verzorgt specialistische kennisdeling ten aanzien van het gebruik van nieuwe functionaliteiten. > Adviseert belanghebbenden (leidinggevende, gebruikers, functioneel beheerders etcetera over aangelegenheden op het betreffende werkgebied. > Heeft tactische werkcontacten met leveranciers binnen ruime kaders.	> Verleent ondersteuning aan het team. > Draagt zorg voor specialistische kennisdeling ten aanzien van het gebruik van nieuwe functionaliteiten. > Adviseert en is sparringpartner voor belanghebbenden (leidinggevende, functioneel beheerders etcetera over complexe aangelegenheden op het betreffende en/of aanpalende werkgebieden. > Heeft tactische werkcontacten met leveranciers om kaders af te stemmen.
Begeleiding	> Geeft gerichte feedback aan collega's. > Heeft een inhoudelijke terugvalmogelijkheid op ICT beheerders A, B, C, D & E en/of leidinggevende.	> Geeft gerichte feedback aan collega's. > Heeft een inhoudelijke terugvalmogelijkheid op ICT beheerders B, C, D & E en/of leidinggevende.	> Geeft gerichte feedback aan collega's. > Heeft een inhoudelijke terugvalmogelijkheid op ICT beheerder C, D & E en/of leidinggevende.	> Geeft gerichte feedback aan collega's. > Heeft inhoudelijke terugvalmogelijkheid op ICT beheerder D & E en/of leidinggevende.	> Stuurt het team functioneel en operationeel aan. > Heeft alleen inhoudelijke terugvalmogelijkheid op de direct leidinggevende.
Werkprocessen verbeteren	> Houdt ontwikkelingen bij binnen het eigen vakgebied. > Signaleert knelpunten in huidige werkprocessen.	> Houdt ontwikkelingen bij binnen het eigen vakgebied. > Signaleert patronen en opmerkelijke zaken in geregistreerde incidenten en/of de procesgang.	> Houdt ontwikkelingen bij binnen het eigen vakgebied. > Signaleert knelpunten in huidige werkprocessen en draagt oplossingen daarvoor aan.	> Houdt ontwikkelingen bij binnen het eigen vakgebied. > Signaleert knelpunten in huidige werkprocessen en draagt oplossingen daarvoor aan. > Communiqueert over ontwikkelingen binnen het eigen specialisme en vertaalt dit door naar het specialistische toepassingsgebied.	> Houdt kennis en ontwikkelingen bij met betrekking tot ontwikkelingen op het brede vakgebied. > Toetst en oordeelt over de door andere aangedragen oplossingen op toepasbaarheid en haalbaarheid. > Overziet de impact/consequenties voor andere vakgebieden. > Heeft een regierol bij de implementatie van oplossingen. > Is verantwoordelijk voor het operationeel beleid van het team.



	ICT beheerder A [50]	ICT beheerder B [55]	ICT beheerder C [60]	ICT beheerder D [65]	ICT beheerder E [70]
E-CF Run	> User support (level 1) > Service delivery (level 1)	> User support (level 1/2) > Service delivery (level 1/2) > Change support (level 2) > Problem management (level 2)	> User support (level 2) > Service delivery (level 2) > Change support (level 2) > Problem management (level 2/3)	> User support (level 2/3) > Service delivery (level 2) > Change support (level 3) > Problem management (level 3)	> User support (level 3) > Service delivery (level 3) > Change support (level 3) > Problem management (level 4)
Werk- en denkniveau	> Mbo werk- en denkniveau	> Mbo+ werk- en denkniveau	> Mbo+/ Hbo werk- en denkniveau	> Hbo werk- en denkniveau	> Hbo+ werk- en denkniveau
Competenties	> Luisteren > Flexibiliteit > Communicatieve vaardigheid > Zorgvuldigheid	> Luisteren > Flexibiliteit > Communicatieve vaardigheid > Probleemoplossend vermogen	> Luisteren > Flexibiliteit > Probleemoplossend vermogen > Analytisch vermogen	> Flexibiliteit > Probleemoplossend vermogen > Analytisch vermogen > Verantwoordelijkheid	> Probleemoplossend vermogen > Analytisch vermogen > Verantwoordelijkheid > Coachen

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Informatiemanagement
Functie: Functioneel applicatiebeheerder
Functiegroep: 55
Datum: 19 september 2013
Opgesteld door: Human Capital Group

INF03

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het beleidsmatig, structureel en functioneel borgen van de informatiebehoefte en daarop passende informatievoorziening binnen het CBR met als resultaat betrouwbare, tijdige en transparante informatiestromen ten behoeve van een goede procesondersteuning;
- b. Doel van de functie: Het functioneel beheren en optimaliseren van de toegewezen applicatie(s) binnen de organisatie en het ondersteunen van gebruikers.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de corporate informatiemanager.
- b. De functioneel applicatiebeheerder geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Applicaties beheren

- stelt normen, richtlijnen en procedures op voor het gebruik en beheer van de applicaties, zoals beschikbaarheid, effectiviteit, beveiliging, documentatie en autorisatie;
- bewaakt, overeenkomstig de in de organisatie gestelde eisen, de werking van de applicaties en naleving van procedures;
- inventariseert gebruikersbehoeften en -eisen;
- stelt functionele specificaties (plan van eisen) op waaraan nieuwe versies/vervangende systemen moeten voldoen;
- fungeert als intermediair tussen gebruikers en automatiseringsdeskundigen;
- installeert updates;
- test en beoordeelt nieuwe programma's en/of modules en stemt de plaatsing en inrichting ervan af op de operationele omgeving;
- verzorgt autorisaties en bewaakt deze;
- bewaakt het gebruik van de applicatie(s), signaleert onregelmatigheden en lost deze op.

Resultaat: Applicatie(s) beheerd zodanig dat gewenste functionaliteiten tijdig beschikbaar zijn en de continuïteit en beschikbaarheid van de applicatie(s) is gewaarborgd.

Informatie beheren en verstrekken

- draagt noodzakelijke kennis, -vaardigheden en informatie over toepassingsmogelijkheden over aan de gebruikers;
- onderhoudt en beheert de applicatie- en gebruikersdocumentatie en draagt zorg voor de actuele versies;
- fungeert als vraagbaak en lost (kleine) storingen op.

Resultaat: Informatie beheerd en verstrekt, zodanig dat gebruikers te allen tijde over toegankelijke, beschikbare en actuele informatie en kennis beschikken om met de applicatie(s) om te gaan.

4. Kennis

- mbo werk - en denkniveau.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Informatiemanagement
Functie: Functioneel applicatiebeheerder
Functiegroep: 55
Datum: 19 september 2013
Opgesteld door: Human Capital Group

INF03

5. Competentie

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- zelfstandigheid
- verantwoordelijkheid
- analytisch vermogen
- communicatieve vaardigheden

Proces: Informatiemanagement

INF05

Functie: functioneel beheerder

Functiegroep: 65

Datum: 22 december 2013

Opgesteld door: IM en ingedeeld door Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het beleidsmatig, structureel en functioneel borgen van de informatiebehoefte en daarop passende informatievoorziening binnen het CBR met als resultaat betrouwbare, tijdige en transparante informatiestromen ten behoeve van management- en stuurinformatie.
- b. Doel van de functie: Het bewaken, borgen en beheren, binnen een specifiek domein, van de functionaliteit, beschikbaarheid, betrouwbaarheid en performance van de informatievoorziening ten behoeve van de geautomatiseerde bedrijfsprocessen.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchische en functionele leiding van de (informatie)manager van het domein.
- b. De functioneel beheerder geeft zelf geen leiding.
- c. Opereert in de vraagrol (demand) als intermediair tussen Business (klant) en ICT (supply).

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Gebruikersondersteuning

- Uitvoering van pro- en re-actieve activiteiten die de gebruiker moeten ondersteunen bij het probleemloos werken met de informatievoorziening.
- Voorbereiden en coördineren van gebruikersinstructies naar aanleiding van wijzigingen in het gebruik van informatiesystemen.
- Opnemen, registreren en afhandelen van alle gebruikersmeldingen in lijn met de richtlijnen (servicebeleid) en SLA.
- Het afstemmen met en opleiden van key-users, zodat zij de eenvoudige gebruikersvragen kunnen beantwoorden.
- Participatie in gebruikersoverleggen en brede contacten onderhouden met de gebruikersorganisatie.

Resultaat: Gebruikers in het domein kunnen goed overweg met hun ICT en ervaren dat ook zo.

Beheer bedrijfsinformatie

- Autorisatiebeheer: Het definiëren en beheren van rollen, het specificeren van het gewenste autorisatieprofiel per rol en het testen van deze autorisatieprofielen.
- Stamgegevensbeheer: Het beheer van alle instellingsgegevens en stamtabellen die ondersteunend zijn aan de transacties die binnen het systeem worden uitgevoerd. Beheren betekent niet alleen aanmaken en wijzigen, maar ook regelmatig toetsen op juistheid, actualiteit en samenhang.

Resultaat: Correct gebruik van de applicaties welke vervolgens leidt tot de juiste gegevensopslag en gegevens.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Informatiemanagement

INF05

Functie: functioneel beheerder

Functiegroep: 65

Datum: 22 december 2013

Opgesteld door: IM en ingedeeld door Human Capital Group

Operationele ICT-aansturing

- Het op operationeel niveau aansturen van de ICT-dienstverleners of externe, in samenspraak met de Servicemanager, leveranciers en het bewaken van de kwaliteit van de geleverde diensten.
- Participeert als inhoudelijk deskundige of als coördinator bij incidents/problems vanuit de gebruikersorganisatie t.b.v. realisatie van de gewenste functionaliteiten.

Resultaat: Goede operationele samenwerking met ICT en externe softwareleveranciers ten behoeve van de applicaties in eigendom bij de divisie of staf.

Functionaliteitenbeheer

Functionaliteitenbeheer wordt bestuurd vanuit het wijzigingsproces. De functioneel beheerder behartigt de belangen van de gebruikersorganisatie in dit proces soms ook, in overeenstemming met de Servicemanager, bij externe softwareleveranciers.

- Participeren als inhoudelijk deskundige of als coördinator in ICT-projecten vanuit de gebruikersorganisatie t.b.v. realisatie van de gewenste functionaliteiten.
- Initiëren wijzigingen naar aanleiding van de behoefte: Het onderkennen van gewenste wijzigingen in de informatievoorziening. Het in samenwerking met de business analist opstellen van specificaties en uitvoeren van impactanalyses. Het bepalen van prioriteiten.
- Bouwen wijzigingen: Het (laten) ontwikkelen van wijzigingen in de geautomatiseerde en niet-geautomatiseerde informatievoorziening.
- Testen: Het (coördineren van alle activiteiten gericht op het) structureel testen van gebouwde wijzigingen op criteria als beschikbaarheid, continuïteit, performance en integriteit.
- Coördineren en doorvoeren wijzigingen: Het coördineren of uitvoeren van alle activiteiten gericht op het gecontroleerd in productie brengen van wijzigingen. Denk hierbij aan migratieplannen, conversies, gebruikersopleidingen, nazorg en waar noodzakelijk ook de afstemming met een externe leverancier.

Resultaat: De juiste veranderingen worden met hoogwaardige kwaliteit in beheer genomen.

Wijzigingenbeheer

- Bijdrage leveren aan de gecontroleerde doorvoer en beheersmatige documentatie van wijzigingen op functionele systeemdelen en/of standaard software applicaties. Dit in samenwerking met Informatiemanagement, Servicemanagement en applicatiebeheer.
- Uitvoeren of het coördineren van het beheer van (wijzigingen in de) procesbeschrijvingen, werkprocedures en gebruikershandleidingen.
- Het beheren, coördineren vanuit de business en het afhandelen van ingediende wijzigingsverzoeken.

Resultaat: Juiste en tijdige besluitvorming over het aanbrengen van wijzigingen of vernieuwingen in de informatievoorziening en de coördinatie op de uitvoering daarvan.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Informatiemanagement

INF05

Functie: functioneel beheerder

Functiegroep: 65

Datum: 22 december 2013

Opgesteld door: IM en ingedeeld door Human Capital Group

4. Kennis

- HBO werk - en denkniveau.
- Relevante bedrijfskundige opleiding.
- Aanvullende cursus(sen) op het terrein van Functioneel Beheer.
- Kennis van BiSL en ITIL.
- Kennis van Prince2 is een pre.
- Kennis van analysemethode- en technieken is een pre.
- Kennis van en ervaring met applicaties die toegepast worden binnen het CBR.
- Kennis en ervaring van de primaire processen van het CBR en deze actueel houden.

5. Competentie

- Klantgerichtheid
- Initiatief
- Zelfstandigheid
- Verantwoordelijkheid
- Analytisch vermogen
- Communicatieve vaardigheden
- Resultaatgerichtheid
- Coöperatieve instelling

Proces: IT organisatie

IT28

Functie: Systeembeheerder (medior)

Functiegroep: 60 (medior) en 65 (senior)

Datum: 7 oktober 2015

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: ICT voert het beheer over de operationele systemen (ICT Operations) en zorgt voor de realisatie van de door divisies en staven overeengekomen veranderingen (ICT development). Kwaliteit van de ICT dienstverlening wordt gestuurd vanuit ICT servicemanagement
- b. Doel van het deelproces: ICT Operations richt zich op het borgen van de continuïteit van alle ICT systemen tijdens de daarvoor gestelde tijden door het identificeren en nemen van preventieve en reactieve maatregelen ten aanzien van het technisch functioneren van alle ICT systemen waardoor uitval van systemen geminimaliseerd wordt. ICT Operations heeft ook als verantwoordelijkheid het voorbereiden, accorderen en begeleiden van de transitie van veranderingen naar beheer.
- c. Doel van de functie: Het inrichten, beheren en optimaliseren van de technische ICT infrastructuur met de focus op systeembeheer (hardware, operating system, storage).

2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchische leiding van de manager ICT Operations en functionele en operationele leiding van de teamlead technisch beheer.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Technische infrastructuur beheren

- Volgt de in- en externe ontwikkelingen op het eigen aandachtsgebied, doet voorstellen voor verbeteringen/innovatie en legt dit ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- Neemt deel aan projecten vanuit de eigen expertise.
- Ontwerpt en optimaliseert de technische infrastructuur.
- Stelt normen, richtlijnen en procedures op voor gebruik en beheer van de technische infrastructuur.
- Selecteert, bij de uitvoering van verbeteringen, besturings-, beheer- en systeempogrammatuur.
- Installeert en implementeert (configureert) hardware en software binnen de technische infrastructuur.
- Onderhoudt de systemen door onder andere het maken van periodieke back-ups (back-up/recovery), beveiliging, het meten van de belasting en het verder optimaliseren.
- Voert versiebeheer (Patch Management), stelt systeempogrammatuur en daaraan gerelateerde documentatie beschikbaar en distribueert dit.
- Monitort de kwaliteit en prestaties van de ICT infrastructuur.
- Registreert en evalueert klachten ten aanzien van de technische infrastructuur en lost ze op.
- Adviseert over de verbetering van de continuïteit, beschikbaarheid en voldoende capaciteit van de infrastructuur (Capacity Management); stelt indien nodig acties gericht op uitbreiding en vernieuwing voor aan de leidinggevende en voert na goedkeuring uit.
- Bepaalt en implementeert de beveiligingsstrategie (Security Management) in samenspraak met Informatiebeveiliging.
- Draagt zorg voor voldoende en correcte opslagcapaciteit (Storage).
- Draagt zorg voor het onderhoud van hardware.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: IT organisatie

IT28

Functie: Systeembeheerder (medior)

Functiegroep: 60 (medior) en 65 (senior)

Datum: 7 oktober 2015

Opgesteld door: Human Capital Group

- Bewaakt de kwaliteit van/onderhoudt de operating systems.

Resultaat: Technische infrastructuur beheerd, zodanig dat voldaan wordt aan gestelde eisen.

Informatie beheren en verstrekken

- Draagt noodzakelijke kennis, vaardigheden en informatie over toepassingsmogelijkheden over aan gebruikers.
- Onderhoudt en beheert de systeemdokumentatie en draagt zorg voor de actuele versies.
- Informeert gebruikers over netwerkproblemen.

Resultaat: Informatie beheerd en verstrekt, zodanig dat de gebruikers te allen tijde over toegankelijke, beschikbare en actuele informatie en kennis beschikken om met de computers en toepassingen om te gaan.

Kennis bevorderen

- Houdt kennis en ontwikkelingen bij met betrekking tot technische ontwikkelingen op het vakgebied en het marktaanbod aan ICT-oplossingen ten behoeve van de eigen werkzaamheden.
- Communiqueert over ontwikkelingen binnen vakgebied en opgedane kennis.

Resultaat: Kennis bevordert en ontwikkelingen gevolgd, zodanig dat de kwaliteit van de ICT infrastructuur bevordert wordt.

4. Kennis

- kennis van het beheer van ICT infrastructuren.
- kennis van ITIL beheer processen.
- kennis van bedrijfsapplicaties van CBR.
- kennis van project matig werken: PRINCE II.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: IT organisatie

IT28

Functie: Systeembeheerder (medior)

Functiegroep: 60 (medior) en 65 (senior)

Datum: 7 oktober 2015

Opgesteld door: Human Capital Group

<i>Indelingscriteria</i>	<i>Medior</i>	<i>Senior</i>
<i>Aard van de werkzaamheden</i>	- De aard van de werkzaamheden bestaat voornamelijk uit het uitvoeren van operationele werkzaamheden: het oplossen van incidenten. - De nadruk ligt met name op het oplossen van incidenten op 2^e lijns niveau.	- De aard van de werkzaamheden bestaat naast het uitvoeren van operationele werkzaamheden uit het signaleren en adviseren ten aanzien van de continuïteit van waarborgen van de ICT infrastructuur. - De nadruk ligt met name op het oplossen van incidenten op 3^e lijns niveau. - Heeft een coördinerende/coachende rol naar Systeembeheerder medior. - Stelt prioritering vast - Stuurt functioneel de Systeembeheerder medior aan binnen projecten. - Is technisch specialist op een specifiek vakgebied en zorgt voor kennisoverdracht. Draagt zorg voor de invulling van de gekozen solutions.
<i>Werk- en denkniveau</i>	MBO+	HBO
<i>Competenties</i>	▪ Klantgericht ▪ Samenwerken ▪ Initiatief ▪ Analytisch vermogen ▪ Flexibiliteit ▪ Probleemoplossend vermogen	▪ Klantgericht ▪ Samenwerken ▪ Initiatief ▪ Analytisch vermogen ▪ Flexibiliteit ▪ Probleemoplossend vermogen ▪ Verantwoordelijkheid

Proces: IT organisatie

IT33

Functie: medewerker werkplekservice

Functiegroep: 50

Datum: 1 oktober 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: ICT voert het beheer over de operationele systemen (ICT Operations) en zorgt voor de realisatie van de door divisies en staven overeengekomen veranderingen (ICT Development). Kwaliteit van de ICT dienstverlening wordt gestuurd vanuit ICT servicemanagement.
- b. Doel van het deelproces: ICT Operations richt zich (1) op het borgen van de continuïteit van alle ICT systemen tijdens de daarvoor gestelde tijden door het identificeren en nemen van preventieve en reactieve maatregelen ten aanzien van het technisch functioneren van alle ICT systemen waardoor uitval van systemen geminimaliseerd wordt (groep Continuïteit). ICT Operations heeft ook als verantwoordelijkheid (2) het voorbereiden, accorderen en begeleiden van de transitie van veranderingen naar beheer (groep Transitie).
- c. Doel van de functie: Het zorgdragen voor het optimaal functioneren van lokale werkplekapparatuur.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchische leiding van de manager ICT Operations.
- b. Ontvangt functionele leiding van de teamlead technisch beheer.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

ICT apparatuur installeren en onderhouden

- Installeert, onderhoudt en beheert lokale ICT apparatuur (zoals pc's, telefoons, printers en routers).
- Lost 2^e-lijns incidenten en problemen op van werkplekapparatuur en –programmatuur en assisteert Systeembeheer en Infrastructuurbeheer bij het oplossen van verstoringen in de infrastructuur op locatie.
- Installeert en onderhoudt kantoorautomatiseringsoftware.
- Geeft op de huidige markt afgestemde adviezen omtrent aanschaf, opwaarderen en vervangen van persoonlijke informatiesystemen en over leveranciers en producten.
- Bestelt apparatuur en software, binnen de kaders aangegeven door de Inkoper en draagt zorg voor een correcte registratie.
- Bepaalt de standaards voor lokale werkplekapparatuur en kantoorautomatiseringsoftware binnen de aangegeven kaders door het netwerkbeheer.
- Beheert en onderhoudt van besturingssystemen.

Resultaat: ICT apparatuur en besturingssystemen, correct geregistreerd, geïnstalleerd en onderhouden, zodanig dat de apparatuur en systemen functioneren volgens de vastgestelde standaards voor de kantoorautomatisering.

Medewerkers informeren en instrueren

- Verzorgt en organiseert (basis)opleidingen voor het gebruik en de toepassing van kantoorautomatiseringsoftware.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: IT organisatie

IT33

Functie: medewerker werkplekservice

Functiegroep: 50

Datum: 1 oktober 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

- Ondersteunt lokale gebruikers met de ICT apparatuur bij problemen en of storingen van zowel de apparatuur als de software.
- Houdt ontwikkelingen in automatiseringsmarkt bij.

Resultaat: Medewerkers geïnformeerd en geïnstrueerd, zodanig dat zij tijdig zijn ondersteunt bij het gebruik van zowel de apparatuur als de software en deze op de juiste wijze kunnen gebruiken.

4. Kennis

- mbo (niveau 4) / hbo werk en denkniveau.
- diepgaande kennis van werkplekapparatuur en bij het CBR in gebruik zijnde software en besturingssystemen.
- kennis van ITIL beheerprocessen.
- kennis van hoofdprocessen van CBR.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- inlevingsvermogen / sensitiviteit
- flexibiliteit

Proces: IT organisatie

IT36

Functie: medewerker servicedesk

Functiegroep: 50

Datum: 1 oktober 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: ICT voert het beheer over de operationele systemen (ICT Operations) en zorgt voor de realisatie van de door divisies en staven overeengekomen veranderingen (ICT Development). Kwaliteit van de ICT dienstverlening wordt gestuurd vanuit ICT Services.
- b. Doel van het deelproces: ICT Services richt zich het voorbereiden, ontwikkelen, realiseren en bijsturen van de ICT dienstverlening, afgestemd op de behoeften van de CBR organisatie.
- c. Doel van de functie: Het oplossen van problemen door gebruikers te helpen bij het oplossen van 1^e lijns storingen en niet complexe vragen en verzoeken.

2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchische en functionele leiding van de manager ICT Services.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Servicedeskactiviteiten uitvoeren

- Adviseert en stimuleert gebruikers over de juiste toepassing van systemen die zij ter beschikking hebben.
- Fungeert als meldpunt van ICT gerelateerde problemen, vragen en verzoeken en ondersteunt gebruikers bij het opstellen van wijzigingsverzoeken.
- Registreert incidenten, vragen en verzoeken en bepaalt prioriteiten.
- Lost 1^e-lijns incidenten, verzoeken en vragen op en raadpleegt hiertoe eventueel handboeken, gebruiksaanwijzingen en/of documentatie.
- Registreert oplossingen.
- Legt meer complexe/specialistische problemen voor aan 2^e lijns support (Netwerk- / Systeembeheer & Werkplekservice).
- Bewaakt de voortgang en afhandeling van overgedragen problemen en storingen.
- Voert het incident- en probleem management uit, rapporteert het ICT management hierover en adviseert hen over verbeteringen in applicaties en infrastructuur.
- Onderhoudt contacten met de key-users van de gebruikersorganisatie en externe ICT service leveranciers.
- Houdt ontwikkelingen in automatiseringsmarkt bij.

Resultaat: Servicedeskactiviteiten uitgevoerd, zodanig dat incidenten, verzoeken en vragen naar tevredenheid van gebruikers beantwoord zijn en/of opgelost conform standaards, procedures, richtlijnen en afspraken.

4. Kennis

- mbo (niveau 3) werk- en denkniveau.
- kennis van geautomatiseerde besturingssystemen, applicaties en programma's.
- kennis van ITIL beheer processen.
- kennis van applicaties en infrastructuur van CBR.
- kennis van hoofdprocessen van CBR.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: IT organisatie

IT36

Functie: medewerker servicedesk

Functiegroep: 50

Datum: 1 oktober 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- zelfstandigheid
- verantwoordelijkheid
- analytisch vermogen



Inleiding

→ Algemeen

Het gebied van testing behelst een Mastertestplan, het ontwikkelen en uitvoeren van (automatische) teststrategieën en testprocedures. Hierbij worden de test voorbereid, uitgevoerd, geëvalueerd en vervolgens geoptimaliseerd zodat de verschillende applicaties voldoen aan gestelde kwaliteitseisen en richtlijnen en gebruikers de applicatie volledig kunnen gebruiken. De kaders worden gevormd door beleidskaders, procedures, processen en richtlijnen.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

De tester draagt zorg voor het functioneel en technisch testen van softwareproducten, websites en applicaties en zorgt ervoor dat productiebugs worden voorkomen en dat de eindgebruiker de beste gebruikservaring krijgt.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

De tester ontvangt hiërarchisch leiding van de betreffende leidinggevende.
De tester geeft geen hiërarchische leiding.

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Testen voorbereiden

Testen voorbereid, zodanig dat aan de eisen in de testbasis is voldaan en dat de testuitvoering tijdig kan starten.

2 Testen uitvoeren en evalueren

Testen uitgevoerd en geëvalueerd, zodanig dat de producten tijdig en juist zijn getest.

3 Informatie verstrekken en advies geven

Informatie en adviezen verstrekt, zodanig dat de betrokkenen tijdig en volledig geïnformeerd zijn over de voortgang van het testen en de kwaliteit van de geteste producten.

4 Beheer uitvoeren

Beheer is uitgevoerd, zodanig dat opgeleverde testware is veiliggesteld en herbruikbare testsets zijn gecreëerd.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- > Toetst de testbasis op begrijpelijkheid, consistentie en testbaarheid en of deze voldoet aan de teststrategie.
- > Voert analyses uit om de impact van de testen te bepalen (bijvoorbeeld ketenafhankelijkheid, risicoanalyse, grootte en zwaarte van de test etcetera).
- > Stelt testplanning, testgevallen, (geautomatiseerde) testscripts en testdraaiboeken op en onderhoudt deze documenten.
- > Specificeert de eisen waaraan de testomgeving moet voldoen.
- > Bewaakt of het product dat getest wordt voldoet aan beleid, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving.

- > Voert de betreffende testen uit van releases en projectresultaten conform testplanning.
- > Beoordeelt de testresultaten en registreert relevante bevindingen.
- > Draagt zorg voor het hertesten van de bevindingen.
- > Voert, in voorkomende gevallen, gecombineerde tests uit samen met collega's van andere disciplines.
- > Evalueert (mede) het voortbrengingsproces en vertaalt de bevindingen naar verbetervoorstellen.

- > Adviseert inzake de tijdsbesteding en planning van testactiviteiten.
- > Rapporteer over de voortgang van testactiviteiten.
- > Levert input inzake de kwaliteit van de geteste producten.
- > Draagt informatie over de uitgevoerde testen over aan betrokkenen.

- > Beheert de opgeleverde testware (testgevallen, testdata en testplannen).
- > Analyseert de testware en komt met voorstellen voor verbeteringen in het testproces.
- > Verzorgt en onderhoudt regressietests.
- > Draagt zorg voor de borging van de testresultaten.



	ICT tester A [55]	ICT tester B [60]
Aard van de werkzaamheden	› Test nieuwe en vernieuwde producten. › Beheert testware om herbruikbare testsets te creëren. › Draagt zorg voor testopzet en testuitvoering.	› Test nieuwe en vernieuwde producten. › Beheert testware om herbruikbare testsets te creëren. › Draagt zorg voor testopzet en testuitvoering. › Is specialist op meerdere aandachtsgebieden. › Coördineert de testwerkzaamheden. › Adviseert en stelt teststrategieën op samen met belanghebbenden.
Complexiteit van de werkzaamheden	› Test producten op de juiste werking. › Draagt informatie over inzake ontwikkeling, planning en kwaliteit van werkzaamheden/activiteiten. › Geeft ondersteuning en advies aan de tester B.	› Test producten op de juiste werking. › Bewaakt de voortgang en planning van de werkzaamheden/activiteiten. › Signaleert en escaleert bij verstoringen van de planning. › Adviseert over de kwaliteit van de werkzaamheden conform vastgestelde uitgangspunten en ondersteunt bij kwaliteitswaarborging.
Aard en doel van de contacten	› Heeft voornamelijk interne werkcontacten om af te stemmen, informatie te geven en eventueel te instrueren. › Kan terugvallen op tester B.	› Heeft in- en externe contacten om af te stemmen, informatie te geven en te instrueren. › Bewaakt het werk van betrokkenen ter borging van de kwaliteit.
Werkprocessen verbeteren	› Volgt ontwikkelingen op het aandachtsgebied en doet voorstellen voor kansen en mogelijkheden voor verbetering van de werkwijze.	› Volgt vaktechnische ontwikkelingen, signaleert ontwikkelingen die relevant zijn en stelt plannen op voor verbetering en voert deze door, zo nodig na akkoord. › Leverd een bijdrage aan het beleid binnen het vakgebied. › Doet voorstellen ter verbetering van werkprocessen.
E-CF Build	› Testing (level 2)	› Testing (level 2/3)
Werk- en denkniveau	› Mbo+ werk -en denkniveau	› Mbo+/Hbo werk -en denkniveau
Competenties	› Analytisch vermogen › Resultaatgerichtheid › Stressbestendigheid › Zorgvuldigheid	› Coachen › Plannen en organiseren › Stressbestendigheid › Communicatieve vaardigheid

Afdeling: Business control

CF32

Functie: business controller

Functiegroep: 70

Datum: 26 februari 2015

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Algemene kenmerken

De business controller beheert de planning & control cyclus binnen een toegewezen divisie of stafafdeling.

2. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het uitvoeren van het financieel beleid en de planning- en controlcyclus van de betreffende divisie(s). Het ondersteunen van de hoofdprocessen met managementinformatie en advies (zowel operationeel als financieel), afgestemd op de behoeften van de hoofdproces.
- b. Doel van de functie: Het beheren van de planning & control cyclus binnen het toegewezen primair/ondersteunend proces en het toetsen van de voornemens tot het aangaan van verplichtingen boven een vastgesteld bedrag en het bewaken van toegekende budgetten per budgethouder.

3. Plaats in de organisatie

- a. De business controller ontvangt hiërarchische leiding van de manager business control.
- b. De business controller geeft zelf geen leiding.

4. Kerntaken en resultaatgebieden

Planning & control cyclus beheren

- optimaliseert en voert de planning en controle cyclus uit binnen de toegewezen divisie en/of stafafdeling.
- heeft een actieve rol bij de totstandkoming van (strategische) beleids- en jaarplannen
- stelt op basis van beleids- en jaarplannen budgetten en latest estimates op en verzamelt en bewerkt hiertoe financiële gegevens.
- voert bedrijfseconomische calculaties uit (waaronder kostprijzen en tarieven).
- fungeert als (financieel) adviseur voor de divisie-/stafmanager en heeft een actieve rol in het MT van de divisie
- levert een bijdrage aan projecten in de vorm van het uitwerken van business cases, investeringsanalyses en risicoanalyses.
- heeft de rol van projectcontroller binnen alle voorkomende projecten
- toetst de juistheid, tijdigheid en volledigheid van financiële- en procesinformatie, controleert de uitvoering van administratieve richtlijnen en bewaakt de administratieve organisatie.
- assisteert bij het tot stand komen van de jaarrekening; stelt periodieke (management)rapportages op en voert analyses uit.
- monitort de voortgang met betrekking tot het behalen van de kpi's binnen het toegewezen proces
- initieert verbeteracties gericht op procesverbeteringen met als doel verhoging van de efficiency en effectiviteit van processen

Resultaat: Processen beheerd, zodanig dat deze conform richtlijnen getoetst en geoptimaliseerd worden en effectief, efficiënt en transparant verlopen.

Afdeling: Business control

CF32

Functie: business controller

Functiegroep: 70

Datum: 26 februari 2015

Opgesteld door: Human Capital Group

Analyse/financiële werkzaamheden uitvoeren:

- toetst voorgenomen activiteiten in beleids- of projectplannen aan financiële consequenties, aan haalbaarheid en aan bedrijfseconomische consistentie; overlegt hiertoe met de betrokken budgethouders en legt desgevraagd bevindingen vast in een rapportage aan de leidinggevende.
- stelt in overleg met de betrokken budgethouder de begroting en meerjarenraming op, gerelateerd aan de beleids- of projectplannen en de daarin voorkomende voorgenomen activiteiten.
- toetst de voorgestelde begroting aan resultaten/begrotingen van voorgaande jaren; signaleert en analyseert verschillen tussen de huidige ramingen en de meerjarencijfers en rapporteert hierover aan de leidinggevende.
- stelt budgetten vast voor projecten op basis van business cases in overleg met de opdrachtgever/projectmanager, rapport de financiële voortgang van projecten en bewaakt de governance
- bewaakt gedurende de rapportageperiode de budgetten/latest estimates aan de hand van de informatie die wordt verkregen van de business en de financiële administratie; rapporteert periodiek over de realisatie versus budget/latest estimate en analyseert onder- en/ of overschrijdingen in overleg met de betrokken budgethouder aan de leidinggevende; signaleert tevens onregelmatigheden in het uitgaven(patroon).
- beoordeelt de contracten die budgethouders voornemens zijn aan te gaan op de financiële ruimte in het budget, op consistentie van de onderbouwing, op bedrijfseconomische consistentie en op haalbaarheid.
- houdt de planning & control procedures up-to-date en doet in voorkomende gevallen voorstellen voor verbetering.

Resultaat: werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat (beleids- en jaarplannen) en projectplannen op financiële consequenties, haalbaarheid en bedrijfseconomische consequenties zijn getoetst, begrotingen en meerjarenraming opgesteld en getoetst zijn en advies hieromtrent is geven, budgetten bewaakt zijn en overschrijdingen gesignaleerd zijn.

5. Kennis

- hbo / wo werk- en denkniveau richting bedrijfseconomie / bedrijfskunde
- kennis van de administratieve organisatie, bedrijfsprocessen en systemen.

6. Competenties

- Klantgericht
- Samenwerken
- Initiatief
- Analytisch vermogen
- Integriteit
- Prioriteitensteller
- Helikopterview
- Overtuigingskracht
- Communicatief vaardig

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Communicatie

COM03

Functie: communicatieadviseur

Functiegroep: 70

Datum: 5 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het voorbereiden, ontwikkelen en deels uitvoeren van het communicatie- en public affairs-beleid van het CBR. Communicatie is verantwoordelijk voor de ondersteuning van het imago van de organisatie, de positionering van de organisatie richting klanten, medewerkers, politiek, media en maatschappij (door standpunten proactief in te brengen in de beeld- en besluitvorming van relevante doelgroepen). Alles afgestemd op de behoeften van de hoofdprocessen.
- b. Doel van de functie: Het adviseren, ondersteunen en begeleiden van leidinggevenden en medewerkers en het realiseren van communicatieactiviteiten.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de manager Communicatie.
- b. De communicatie adviseur geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Communicatiebeleid mede opstellen

- levert een bijdrage aan de ontwikkeling, optimalisatie en realisatie van het, op de doelstellingen en strategie van de organisatie toegesneden, communicatiebeleid.
- vertaalt beleidsuitgangspunten naar de consequenties voor communicatietrajecten, vertaalt dit in een plan met operationele doelen en legt dit ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- houdt zich op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen het vakgebied en de branche en doet op basis hiervan voorstellen tot aanpassing van communicatieplannen.
- initieert, coördineert en geeft, binnen de daartoe vastgestelde grenzen, zelfstandig of in teamverband, uitvoering aan de diverse (project)activiteiten.
- evalueert mede de effecten van de activiteiten en rapporteert daarover aan de leidinggevende en andere belanghebbenden en neemt initiatieven voor verdere professionalisering.

Resultaat: Communicatiebeleid mede opgesteld, zodanig dat een aantoonbare bijdrage geleverd is aan de ontwikkeling, optimalisatie en realisatie van het communicatiebeleid.

Advies geven

- signaleert behoeften binnen het CBR met betrekking tot benodigde informatie en communicatie en adviseert zo nodig.
- adviseert, ondersteunt en begeleidt leidinggevenden en medewerkers binnen de organisatie bij de ontwikkeling en uitvoering van het communicatiebeleid (bijvoorbeeld met betrekking tot evenementen, projecten, campagnes, nieuwsbrieven, artikelen en vakbladen).
- coacht en adviseert leidinggevenden en medewerkers bij de toepassing van communicatie-instrumenten.
- signaleert afwijkingen in de uitvoering van het communicatiebeleid en adviseert leidinggevenden en medewerkers met betrekking tot de interpretatie van dit beleid.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Communicatie

COM03

Functie: communicatieadviseur

Functiegroep: 70

Datum: 5 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

- levert een bijdrage vanuit de eigen expertise binnen verschillende (afdelingsoverstijgende) projectteams.

Resultaat: Advies gegeven, zodanig dat leidinggevenden en medewerkers begeleid en ondersteund worden in de juiste toepassing van het communicatiebeleid en -instrumenten.

Communicatieplannen (doen) uitvoeren.

- onderzoekt en analyseert hoe betrokken doelgroepen het beste bereikt kunnen worden. Adviseert interne betrokkenen hoe de inhoud van communicatiematerialen het beste vormgegeven kan worden en hoe betrokken doelgroepen het beste kunnen worden bereikt.
- vertaalt kennis en informatie naar toegesneden boodschappen voor de betrokken doelgroep en bepaalt, in overleg met leidinggevenden en medewerkers, welke (mix van) communicatiemiddelen hiertoe worden ingezet. Stelt hiertoe zonodig een detailplan op en realiseert/organiseert de betreffende activiteiten / middelen.
- ontwikkelt ideeën voor in te zetten communicatiemiddelen en draagt zorg voor de uitvoering door derden.
- toetst de toepassing van de huisstijl, onderneemt proactief actie bij afwijkingen. Levert voorstellen voor inhoudelijke en procedurele optimalisatie van huisstijltoepassingen.
- levert een (redactionele) bijdrage aan in- en externe (media)publicaties.
- schrijft of redigeert speeches, beleidsnota's en dergelijke in overleg met de interne opdrachtgever.
- begeleidt externe uitvoerders en adviseurs (uitgevers, communicatieadviseurs, vormgevers et cetera).
- ondersteunt de leidinggevende vanuit de eigen expertise bij het opstellen het budget voor communicatieactiviteiten/-uitingen en bewaakt dit budget.

Resultaat: Communicatieplannen uitgevoerd, zodanig dat dit op een effectieve en efficiënte wijze bijdraagt tot het realiseren van de gestelde doelstellingen van het communicatiebeleid.

4. Kennis

- hbo- werk- en denkniveau.
- kennis van communicatietheorieën en kennis van en ervaring met communicatietechnieken.
- kennis van en affiniteit met de branche en de CBR producten en dienstverlening.
- kennis van en inzicht in de doelgroepen van de organisatie.
- kennis van projectmatig werken.

5. Competenties

- initiatief
- samenwerken
- klantgerichtheid
- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- analytisch vermogen
- creativiteit
- sociale en communicatieve vaardigheden

Afdeling: Finance & control

CF08

Functie: Inkoper

Functiegroep: 60

Datum: 12 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het voorbereiden en ontwikkelen van het financieel beleid en de planning- en controlecyclus van het CBR. Het ondersteunen van de hoofdprocessen met managementinformatie en advies (zowel operationeel als financieel), afgestemd op de behoeften van de hoofdprocessen. Het voorbereiden, ontwikkelen en uitvoeren van het facilitair beleid, afgestemd op de behoeften van de hoofdprocessen.
- b. Doel van de functie: Het mede uitvoeren van het beleid ten aanzien van de inkoop van goederen en diensten.

2. Plaats in de organisatie

- a. De inkoper ontvangt hiërarchisch leiding van de manager Inkoop & Facilitaire zaken.
- b. De inkoper geeft geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Inkoopbeleid realiseren

- voert het inkoopbeleid en hieruit voortvloeiende procedures en richtlijnen proactief uit; bewaakt de correcte uitvoering en doet indien nodig voorstellen voor verbetering.
- vraagt zelfstandig offertes aan en beoordeelt deze in overleg met de interne opdrachtgever(s), juridische zaken en de manager Inkoop & Facilitaire zaken.
- plaatst (mede) orders en begeleidt de administratieve afhandeling hiervan.
- koopt afzonderlijke diensten en goederen in en besteedt werkzaamheden uit binnen de vooraf gestelde kaders en houdt hier controle op.
- voert de projectleiding van aanbestedingen van goederen en diensten uit.
- draagt zorg voor de afstemming met juridische zaken.
- maakt inkoopafspraken met leveranciers van goederen en diensten binnen de vooraf gestelde kaders.
- draagt zorg voor de implementatie van gerealiseerde contracten en de communicatie hieromtrent.
- houdt systemen, procedures en leveranciersbestanden actueel.

Resultaat: Inkoopbeleid mede gerealiseerd, zodanig dat goederen/ diensten tegen zo gunstig mogelijke condities zijn ingekocht binnen de kaders en richtlijnen.

Informatie vergaren

- onderzoekt het productaanbod op de (binnenlandse) markt en verricht nader onderzoek (onder andere door bedrijfsbezoeken) voor het beoordelen op operationeel/logistiek niveau van de leveranciers.
- realiseert periodiek (doch minimaal eenmaal per jaar) een inkoopsegment strategiedocument voor de inkoopsegmenten waar de Inkoper voor verantwoordelijk is.
- raadpleegt en verzamelt documentatiemateriaal, databases en andere bronnen voor het inventariseren van relevante leveranciers.
- vergaart proactief informatie, analyseert en rapporteert met betrekking tot de ontwikkelingen en behoefteveranderingen bij klanten en concurrenten.

Afdeling: Finance & control

CF08

Functie: Inkoper

Functiegroep: 60

Datum: 12 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

- zoekt actief naar mogelijke vervangende leveranciers en/ of uitwijklleveranciers; levert een bijdrage aan de totstandkoming van een goede leveranciersmix.

Resultaat: Informatie vergaard, zodanig dat tijdig, actuele en betrouwbare informatie ten aanzien van het productaanbod, marktontwikkelingen, leveranciers et cetera beschikbaar is voor belanghebbenden.

▪ **Kennis**

- hbo – werk- en denkniveau
- kennis van inkoop op NEVI I niveau.
- kennis van en inzicht in de doelstellingen van de organisatie.
- kennis van producten en diensten van de organisatie.
- kennis van projectmanagement.
- kennis van de toegepaste softwareapplicaties.

4. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- overzicht
- integriteit
- volharding en doorzettingsvermogen
- ondernemend en creatief
- communicatieve vaardigheden

Divisie: Rijgeschiktheid

RG 12

Functie: juridisch medewerker A

Functiegroep: 70

Datum: 13 augustus 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het beoordelen van de rijgeschiktheid en de rijvaardigheid (onderzoeken in het kader van de vorderingsprocedure en het medische proces) van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van het deelproces: bezwaar & beroep richt zich op het behandelen van bezwaar- en beroepszaken naar aanleiding van eerder genomen besluiten en/ of opgelegde maatregelen.
- c. Doel van de functie: Het beoordelen van en het nemen van beslissingen op complexe bezwaarzaken, het behandelen van beroepszaken en het geven van advies op het eigen vakgebied.

2. Plaats in de organisatie

De juridisch medewerker A ontvangt hiërarchisch leiding van de manager bezwaar & beroep.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Dossiers in complexe bezwaarzaken beoordelen

- neemt dossiers in ontvangst en stelt zich op de hoogte van de inhoud.
- bepaalt wat de beslissing op het bezwaar gaat worden conform actuele wet- en regelgeving.
- stelt een motivatie voor de beslissing op en verwerkt deze in een besluitdocument.
- legt het besluitdocument ter goedkeuring en ondertekening voor aan leidinggevende.
- bewaakt de voortgang van de in behandeling zijnde dossiers en stuurt bij in geval van stagnaties.

Resultaat: Dossiers tijdig, correct en conform geldende richtlijnen en procedures beoordeeld, bijbehorende motivaties opgesteld en verwerkt, voortgang bewaakt en waar nodig bijgestuurd.

Rechtszittingen voorbereiden en bijwonen

- neemt dossiers in ontvangst en stelt zich op de hoogte van de inhoud.
- voert indien nodig schriftelijk verweer; stelt op basis van het dossier een pleitnotitie op.
- beoordeelt of de eigen aanwezigheid tijdens de rechtszitting nodig is en stelt de rechtbank hiervan op de hoogte.
- vertegenwoordigt indien nodig het CBR op rechtszittingen.
- stelt hoger beroep in wanneer het CBR het niet eens is met de uitspraak van de; stelt hiertoe een hoger beroepsschrift op.

Resultaat: Rechtszittingen voorbereid en bijgewoond, zodanig dat het CBR hierbij optimaal vertegenwoordigd is.

Dienstverlening optimaliseren

- draagt mede zorg voor het ter beschikking stellen van actuele en relevante juridische informatie en kennis.
- geeft inhoudelijk juridisch advies aan medewerkers binnen het proces medisch en vorderingen met betrekking tot het nemen van besluiten.
- koppelt uitkomsten van bezwaarzaken terug naar medewerkers binnen het proces medisch en vorderingen.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG 12

Functie: juridisch medewerker A

Functiegroep: 70

Datum: 13 augustus 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

- coacht inhoudelijk juridisch en administratief medewerkers bezwaar & beroep van het proces medisch en vorderingen bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat belanghebbenden tijdig over relevante en actuele (juridische) informatie beschikken en een bijdrage is geleverd aan het optimaliseren van de kennis en vaardigheden van de medewerkers binnen Medisch en Vorderingen.

4. Kennis

- academisch diploma; afgeronde opleiding Nederlands recht, richting bestuursrecht is een pre.
- kennis van procedures zoals die in het bestuursrecht worden gehanteerd.
- kennis van relevante werkprocedures, wet- en regelgeving.
- kennis van toepassing van relevante automatiseringspakketten.

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- analytisch vermogen
- sociabiliteit/samenwerken
- besluitvaardigheid
- schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

Proces: Personeel & Organisatie

PO07

Functie: Recruiter

Functiegroep: 65

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het proces Personeel en Organisatie verleent ondersteuning aan de leidinggevend en medewerkers bij personele vraagstukken en arbo-vraagstukken, beheert de personeelsdossiers, vervaardigt standaard management informatie, concipieert (nieuwe) regelingen en procedures, levert een bijdrage aan veranderingsprocessen dan wel aan procesbegeleiding en de beleidsontwikkeling op P&O en HRM gebied en ontplooit daartoe beleidsvoorbereidende activiteiten.
- b. Doel van de functie: Het leveren van een bijdrage aan en het uitvoeren van werving- en selectiebeleid en hieruit voortvloeiende procedures.

2. Plaats in de organisatie

- a. De Recruiter ontvangt hiërarchisch leiding van de Teammanager P&O.
- b. De Recruiter geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Werving- en selectieacties en -strategieën ontwikkelen

- verzamelt, indien aan de orde, informatie met betrekking tot de aard en omvang van de vraag naar groepen kandidaten.
- bedenkt binnen de kaders van het werving- en selectiebeleid en op basis van verzamelde informatie, proactief acties ten behoeve van werving- en selectie voor zowel individuele als voor groepsfuncties voor op korte en lange termijn.
- overlegt met externe bureaus, de afdeling communicatie en verantwoordelijk management et cetera over de uit te voeren werving- en selectie.
- bewaakt het budget met betrekking tot werving- en selectieactiviteiten en meldt afwijkingen hierin aan de Manager P&O.
- levert een bijdrage aan de totstandkoming van het werving- en selectiebeleid; adviseert hiertoe de Manager P&O over relevante ontwikkelingen op de regionale en landelijke arbeidsmarkt.
- voert regulier overleg met Manager P&O met betrekking tot de ontwikkeling van de arbeidsmarkt en de recruitment activiteiten binnen de organisatie.
- signaleert knelpunten in de operationele werving- en selectieprocessen en draagt hiertoe oplossingen aan.

Resultaat: Werving- en selectiebeleid/strategie mede vormgegeven, zodanig dat tijdig op ontwikkelingen kan worden ingespeeld en belanghebbenden correct zijn geadviseerd.

Werving- en selectieactiviteiten uitvoeren

- stelt zich op de hoogte van de aard van de vraag naar kandidaten door middel van het onderhouden van contacten met management over vacatures, functie-eisen, voortgang et cetera.
- stelt advertentieteksten op en draagt zorg voor de plaatsing hiervan.
- screent c.v.'s, plant gesprekken in en voert deze zelfstandig uit en/ of ondersteunt de vacaturehouder bij het voeren hiervan.
- adviseert de vacaturehouder met betrekking tot de invulling van de vacature.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Personeel & Organisatie

PO07

Functie: Recruiter

Functiegroep: 65

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

- begeleidt het gehele werving- en selectieproces, bewaakt de voortgang en onderneemt acties bij stagnaties en knelpunten.
- voert de uit de functie voorkomende administratieve taken uit.

Resultaat: Werving- en selectieactiviteiten uitgevoerd, zodanig dat vacatures tijdig en zorgvuldig worden ingevuld en vacaturehouders hierbij tijdig en passend zijn geadviseerd.

Advies geven

- adviseert vacaturehouders, leidinggevend en management met betrekking tot aangelegenheden op het aandachtsgebied.

Resultaat: Advies gegeven, zodanig belanghebbenden tijdig over de benodigde informatie verstrekken.

Werkcontacten onderhouden:

- onderhoudt en legt contacten met leidinggevend en management met betrekking tot werving en selectie.
- onderhoudt werkcontacten met externe organisaties inzake werving en selectie, reïntegratie, CWI et cetera.

Resultaat: Werkcontacten onderhouden, zodanig dat een bijdrage is geleverd aan de naamsbekendheid van de organisatie als (potentiële) werkgever en de voor organisatie relevante in- en externe contacten beschikbaar zijn.

4. Kennis

- hbo werk- en denkniveau.
- kennis van de CBR-organisatie.
- kennis van en inzicht in de arbeidsmarkt.
- kennis van diverse werving- en selectie-instrumenten.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- mondelinge uitdrukingsvaardigheid
- klantgerichtheid
- oordeelsvorming

Proces: Klantenservice

KL01

Functie: teammanager Klantenservice

Functiegroep: 60

Datum: 19 juni 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het behandelen van telefonische, elektronische (e-mail) en schriftelijke klantvragen en klachten met betrekking tot producten, diensten en/of voorwaarden van het CBR.
- b. Doel van de functie: Het hiërarchisch en functioneel aansturen van een team van medewerkers klantenservice en het zelfstandig beantwoorden van (complexe) klantvragen met betrekking tot producten, diensten en/of voorwaarden van het CBR dan wel het gericht doorverwijzen van vragen.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de manager Klantenservice.
- b. De teammanager Klantenservice geeft hiërarchisch leiding aan een team medewerkers Klantenservice (max. 25 medewerkers).

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Medewerkers hiërarchisch aansturen

- geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en coördineren en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren, waar nodig.
- maakt volume forecasting en de roosterplanning.
- rapportage met betrekking tot verbrande uren, KTO, KPI's, SLA en gesprekstijden.
- ziet toe op de voortgang van werkzaamheden en faciliteert bij het oplossen van problemen.
- signaleert knelpunten in werkprocessen, doet verbetervoorstellen naar aanleiding hiervan en houdt samen met de manager klantenservice jaar- en voortgangsgesprekken met medewerkers.
- monitoren, begeleiden en adviseert hen met betrekking tot hun ontwikkeling.
- initieert en begeleidt structureel werkoverleg (dagstart, keek op de week etc.).

Resultaat: Medewerkers aangestuurd en begeleid in hun functioneren, zodanig dat de vastgestelde resultaten behaald worden en er sprake is van een efficiënt en effectief werkende afdeling.

Complexe klantvragen en escalerende gesprekken behandelen

- neemt complexe / escalerende telefonische vragen/ problemen/ klachten van klanten aan/over.
- inventariseert de vraag of klacht, formuleert een passend antwoord en koppelt de betreffende informatie conform richtlijnen en procedures terug.
- legt indien nodig de betreffende klantvraag administratief vast; bevestigt de ontvangst van schriftelijke klachten middels een brief naar de klant.
- verwijst de klant, indien nodig, door naar de juiste afdeling indien zelfstandige beantwoording niet mogelijk is; bewaakt de voortgang en afhandeling van overgedragen vragen.
- signaleert patronen in klantvragen en bespreekt deze met de medewerker kennis en kwaliteit, verwoord wensen met betrekking tot voortgang en doet voorstellen tot verbetering van de dienstverlening.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Klantenservice

KL01

Functie: teammanager Klantenservice

Functiegroep: 60

Datum: 19 juni 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: Complexe klantvragen en escalerende gesprekken behandelt, zodanig dan vragen conform richtlijnen en klanttevredenheid zijn beantwoordt dan wel zijn doorverwezen. Patronen in klantvragen zijnesignaleerd, mogelijkheden tot verbeteringen zijn besproken en belegd (kennis en kwaliteit)

Overige werkzaamheden verrichten

Goedkeuren facturen/ uren (inleen)medewerkers

- houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot producten, diensten en voorwaarden van het CBR.
- onderhoudt contact met belanghebbenden en managers van elk proces over klachten en veel voorkomende vragen, zodat tijdig actie ondernomen kan worden.
- verricht aan de functie gerelateerde overige voorkomende administratieve werkzaamheden.
- verleent proactieve ondersteuning aan de medewerkers klantenservice bij de beantwoording van vragen.
- verzorgt het functioneel beheer van de in gebruik zijnde systemen (uitzondering TopInternet).

Resultaat: Overige werkzaamheden conform gemaakte afspraken, richtlijnen en procedures verricht.

4. Kennis

- hbo werk- en denkniveau.
- kennis van producten, diensten en voorwaarden van de organisatie.
- kennis van toegepaste softwareapplicaties.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- sociale vaardigheden
- integriteit
- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- groepsgericht leidinggeven