

Bijlage L -

Functieprofielen CBR (IT-functies)

Deze bijlage bevat:

- Functiebeschrijvingen van de volgende profielen:
 - o ICT adviseur (blauw format)
 - o ICT architect (blauw format)
 - o ICT beheerder (blauw format)
 - o ICT manager (blauw format)
 - o ICT ontwikkelaar (blauw format)
 - o ICT procesmanager (blauw format)
 - o ICT projectmanager (blauw format)
 - o ICT tester (blauw format)
- Rolbeschrijvingen IV-organisatie CBR



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

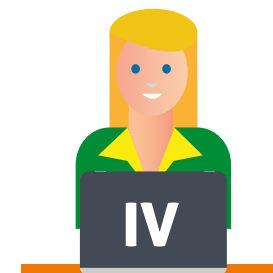
- › Architecture Design (level 3/4)

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



Inleiding

→ Algemeen

De manager is verantwoordelijk voor de uitvoering van bedrijfsprocessen en de organisatiedoelstellingen. De manager voert de werkzaamheden uit op tactisch/strategisch niveau, waarbij de manager een duidelijke visie heeft op de realisatie van beleid en doelstellingen binnen het eigen aandachtsgebied en afdeling. De functie kenmerkt zich door het geven van leiding aan één of meerdere teams en/of afdelingen. De kaders worden gevormd door het tactisch/strategisch beleid en de strategische doelstellingen. De manager kan, als lid van het Management Team, invloed uitoefenen op het strategisch organisatiebeleid. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de geldende procedures en wet- en regelgeving.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

Het realiseren van de doelstellingen van het organisatieonderdeel. De manager is verantwoordelijk voor het aansturen/functioneren van het organisatieonderdeel, het ontwikkelen, implementeren en bewaken van het operationeel, tactisch en/of strategisch beleid waarbij oog is voor begeleiding op persoonlijke performance en ontwikkeling van de medewerkers. Daarnaast is de manager verantwoordelijk voor het behalen van financiële doelstellingen en het bouwen en onderhouden van een netwerk.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

De manager ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.
De manager geeft hiërarchisch leiding aan medewerkers.

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Beleid (mede) ontwikkelen

Beleid ontwikkeld op het aandachtsgebied zodanig dat deze voldoet aan de geformuleerde doelstellingen van de organisatie.

2 Beleid realiseren

Beleid gerealiseerd zodanig dat er rekening gehouden wordt met klantwensen, producten zijn gerealiseerd en concrete bedrijfsresultaten gehaald.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- > Formuleert de visie, het beleid en de strategie met betrekking tot het aandachtsgebied.
- > Draagt de CBR visie uit naar de medewerkers en zorgt dat het team mee kan ontwikkelen bij eventuele veranderingen.
- > Draagt zorg voor de bijbehorende budgetten en bewaakt dit.
- > Analyseert interne ontwikkelingen en ontwikkelingen in de markt (externe ontwikkelingen) en geeft kansen, risico's en bedreigingen aan.
- > Signaleert ontwikkelingen, trends en behoeften en doet voorstellen omtrent beleidsvorming.
- > Attendeert op verbeteringen ten aanzien van de (vakinhoudelijke) kwaliteit van de dienstverlening en ondersteuning van de stakeholders.
- > Initieert vernieuwingen en innovaties omtrent beleidsvorming.

- > Draagt zorg voor de realisatie van het beleid en evalueert het beleid en draagt zorg voor de bijstelling van het beleid.
- > Zorgt voor concrete bedrijfsresultaten en rapporteert hierover naar de leidinggevende.
- > Evalueert de kwaliteit van de dienstverlening en/of de effecten van (operationele) activiteiten.
- > Draagt zorg voor de realisatie van klantwensen.



Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

3 Processen bewaken en verbeteren

Processen bewaakt en verbeterd, zodanig dat deze zijn afgestemd, passend zijn en dat vernieuwingen in overleg zijn doorgevoerd, storingen zijn verholpen en de continuïteit is gewaarborgd.

4 Medewerkers aansturen

Medewerkers aangestuurd, zodanig dat werkzaamheden efficiënt zijn verricht, medewerkers gestimuleerd zijn in hun ontwikkeling en vitaliteit en dat de uitvoering van hun werkzaamheden conform de (kwaliteits)norm is.

5 Onderhouden van interne en externe contacten

Interne en externe relaties zodanig onderhouden dat werkprocessen en beleid ten behoeve van het aandachtsgebied effectief en efficiënt kunnen worden uitgevoerd en draagvlak is gecreëerd.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- › Draagt zorg voor het onderhouden en beheren van bedrijfsprocessen in samenhang en afstemming met andere onderdelen en organisaties.
- › Adviseert over vernieuwing en verbetering en draagt oplossingen aan voor de uitvoering.
- › Bewaakt de voortgang van diverse processen binnen het eigen aandachtsgebied en draagt verantwoordelijkheid voor de monitoring van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.
- › Bepaalt en realiseert de te behalen KPI's in samenhang en afstemming met andere onderdelen en de leidinggevende.
- › Is verantwoordelijk voor jaarlijkse onderzoeken en audits binnen het eigen vakgebied.
- › Rapporteert over de voortgang, kwaliteit en knelpunten omtrent initiatieven en doet voorstellen voor verbeteringen.

- › Geeft hiërarchisch leiding aan medewerkers binnen het proces door kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en te motiveren.
- › Zorgt voor kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen het betreffende proces.
- › Geeft uitvoering aan het vastgestelde personeelsbeleid en voert personeelsgesprekken uit.
- › Draagt zorg voor de benodigde faciliteiten.

- › Onderhoudt interne en externe relaties en fungeert als opdrachtgever.
- › Initieert en bouwt netwerken en samenwerkingsverbanden op en fungeert als contactpersoon voor de relevante interne en externe relaties en beïnvloedt deze richtinggevend.
- › Vertegenwoordigt het team, de afdeling, divisie of organisatie.
- › Verzorgt heldere rollen en verantwoordelijkheden tussen betrokken partijen.
- › Pleegt interne en externe overleggen, onderhandelt en heeft verantwoordelijkheid over leveranciersmanagement.



	ICT manager A [75]	ICT manager B [80]	ICT manager C [85]	ICT manager D [90]
Aard van de werkzaamheden	› Ontwikkelt tactisch beleid en vertaalt het beleid voor het eigen team en/of de eigen afdeling. › Geeft leiding aan een team/kleine afdeling met een meer (divers) specialistisch uitvoerend karakter of middelgroot homogeen uitvoerend team. › Draagt zorg voor het bewaken en verbeteren van processen. › MT lid divisie/stafafdeling.	› Ontwikkelt tactisch/strategisch beleid en vertaalt het beleid voor het eigen team en/of de eigen afdeling. › Lever input voor het strategische beleid van het functionele deelgebied waar men deel van uit maakt. › Geeft leiding aan meerdere kleine en homogene uitvoerende teams of een middelgroot team met een meer divers, meer complex karakter. › Draagt zorg voor het bewaken en verbeteren van processen. › MT lid divisie/stafafdeling.	› Ontwikkelt strategisch beleid voor het eigen aandachtsgebied/functioneel deelgebied en vertaalt door naar activiteiten en plannen. › Geeft leiding aan een grote en/of complexe uitvoerende afdeling of een functioneel deelgebied en eventueel aan managers. › Lever een bijdrage aan het ontwikkelen van nieuwe producten en/of diensten. › MT lid divisie/stafafdeling.	› Ontwikkelt strategisch beleid voor het eigen aandachtsgebied en is verantwoordelijk voor het mede ontwikkelen en de realisatie van strategische organisatiedoelstellingen. › Geeft leiding aan managers en één of meerdere afdelingen/groot organisatieonderdeel. › Formuleert de visie, het beleid en (meerjaren)strategie voor een groot onderdeel van de organisatie. › Lever een bijdrage aan het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten. › MT lid organisatie.
Complexiteit van de werkzaamheden	› Realiseert en bewaakt het operationeel beleid voor het eigen aandachtsgebied. › Draagt bij aan de procesoptimalisatie en implementatie hiervan. › Is beslissingsbevoegd over de uitvoering van operationeel beleid binnen vastgestelde kaders. › Overlegt zowel met interne als externe contacten.	› Analyseert en signaleert het tactisch beleid voor het eigen aandachtsgebied en bewaakt deze. › Leidt en heeft een voortrekkersrol bij het initiëren van innovatie-/ verbeterprojecten binnen het eigen en aanverwante aandachtsgebied. › Is beslissingsbevoegd over de uitvoering van het tactische/strategisch beleid binnen vastgestelde kaders. › Overlegt met zowel interne als externe contacten op meerdere niveaus.	› Analyseert, signaleert en implementeert tactisch/strategisch beleid voor het eigen aandachtsgebied. › Overziet alle werkzaamheden en heeft een helicopterview. › Leidt en heeft een voortrekkersrol bij het initiëren van innovatie- en verbeterprojecten op meerdere aandachtsgebieden. › Is beslissingsbevoegd over de uitvoering van tactisch/strategisch beleid binnen vastgestelde kaders. › Onderhoudt interne en externe contacten op meerdere niveaus.	› Analyseert en signaleert ontwikkelingen voor meerdere aandachtsgebieden en vertaalt deze door naar de organisatie. › Overziet alle werkzaamheden en heeft een helicopterview. › Lever een bijdrage aan de ontwikkeling van de visie en het strategisch beleid van de organisatie. › Adviseert en overziet strategische bedrijfsrisico's. › Leidt en heeft een voortrekkersrol bij het initiëren van innovatie- en verbeterprojecten op meerdere aandachtsgebieden. › Is beslissingsbevoegd over de uitvoering van strategisch beleid binnen vastgestelde kaders. › Initieert en bouwt netwerken met kritische interne en externe relaties.



	ICT manager A [75]	ICT manager B [80]	ICT manager C [85]	ICT manager D [90]
Aard en doel van de contacten	> Heeft diverse in en externe contacten op meerdere niveaus. > Adviseert en/of onderhandelt waarbij tegengestelde belangen overbrugd moeten worden en verdedigt het beleid van de organisatie in in- en externe overleggen op tactisch niveau.	> Vertegenwoordigt de organisatie op tactisch niveau. > Creëert draagvlak, adviseert en onderhandelt vanuit het eigen aandachtsgebied waarbij tegengestelde belangen overbrugd moeten worden en verdedigt het beleid in in- en externe overleggen.	> Vertegenwoordigt de organisatie op tactisch/strategisch niveau. > Creëert draagvlak, adviseert, onderhandelt over complexe en organisatie kritische onderwerpen vanuit het eigen aandachtsgebied en verdedigt het organisatiebelang in in- en externe overleggen.	> Vertegenwoordigt de organisatie op strategisch niveau. > Creëert draagvlak, adviseert, onderhandelt over complexe en organisatiebrede kritische onderwerpen en verdedigt het organisatiebelang in in- en externe overleggen.
Werk- en denkniveau	> Hbo/Hbo+ werk- en denkniveau	> Hbo+/academisch werk- en denkniveau	> Academisch werk- en denkniveau	> Academisch werk- en denkniveau
Competenties	> Leidinggeven > Besluitvaardigheid > Probleemoplossend vermogen > Plannen en organiseren	> Leidinggeven > Besluitvaardigheid > Visie > Resultaatgericht	> Leidinggeven > Resultaatgerichtheid > Visie > Organisatiesensitiviteit	> Leidinggeven > Resultaatgerichtheid > Visie > Organisatiesensitiviteit



Inleiding

→ Algemeen

De ICT ontwikkelaar draagt zorg voor de realisatie van wijzigingen in software die betrekking hebben op (onderdelen van) informatiesystemen/applicaties binnen CBR. De ICT ontwikkelaar zorgt voor goedwerkende applicaties. De ICT ontwikkelaar kan de werkzaamheden verrichten volgens geldende methodes en vormen, werkt zelfstandig in zowel projectvorm als meer flexibele ontwikkel- en samenwerkingsvormen. De ICT ontwikkelaar draagt de gerealiseerde software vervolgens over aan de ICT beheerders. Verricht de werkzaamheden binnen de geldende beleidskaders, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

De ICT ontwikkelaar is verantwoordelijk voor het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling, het onderhoud en het beheer van applicaties en draagt zorg voor werkende applicaties conform de gestelde (kwaliteits)eisen en gebruikerswensen.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

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

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Functionele features in technische requirements vertalen

Functionele features in technische requirements vertaald, zodanig dat aan de wensen en eisen van het functioneel ontwerp is voldaan en het technisch programmeerbaar is.

2 Technische requirements realiseren

Technische requirements gerealiseerd, zodanig dat zij tijdig, binnen budget, conform de wensen van de business en de door de organisatie vastgestelde kwaliteitseisen zijn aangepast en opgeleverd.

3 Informatie beheren en support verlenen

*Informatie beheerd en verstrekt, zodanig dat gebruikers te allen tijde over toegankelijke, beschikbare en actuele informatie en kennis beschikken om met de systemen om te gaan.
Kwaliteit is geborgd, zodanig dat de opgeleverde functionaliteit voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria.*

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

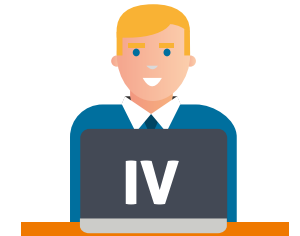
- > Voert ontwerpactiviteiten uit en realiseert het ontwerp conform standaarden en richtlijnen. Maakt indien van toepassing het (technisch) ontwerp voor de oplossing.
- > Vertaalt functionele eisen in technische requirements, stelt gegevensmodellen op en levert een bijdrage aan het formuleren van de eisen waaraan de technische infrastructuur en programmatuur moet voldoen.
- > Draagt er zorg voor dat aanpassingen worden meegenomen in het uiteindelijke ontwerp.
- > Ontwikkelt, onderhoudt en test (in samenwerking met de tester) de in het ontwerp beschreven nieuwe/bestaande programmatuur.
- > Ziet toe, reviewt collega's en ondersteunt de uitvoering van (technische) ontwerpen, programmering en (systeem)tests.
- > Past bestaande programmatuur aan, aan de hand van door de business ingediende wijzigingsverzoeken.
- > Verzorgt communicatie over verstoringen en knelpunten van de software en/of ICT infrastructuur.
- > Draagt noodzakelijke kennis, vaardigheden en informatie over toepassingsmogelijkheden over aan belanghebbende/de business.
- > Stelt waar nodig systeemhandleidingen op en onderhoudt deze.
- > Lost (tweedelijns) productiefouten en probleemmeldingen zelfstandig op.



	ICT ontwikkelaar A [60]	ICT ontwikkelaar B [65]	ICT ontwikkelaar C [70]
Aard van de werkzaamheden	› Geeft uitvoering aan ontwikkelwerkzaamheden gericht op het beheersbaar veranderen van onderdelen van het informatiesysteem. › Voert ontwikkelwerkzaamheden uit op één of enkele onderdelen van informatiesystemen.	› Geeft uitvoering aan brede ontwikkelwerkzaamheden gericht op het beheersbaar veranderen van onderdelen van het informatiesysteem. › Voert ontwikkelwerkzaamheden uit op meerdere complexere onderdelen van informatiesystemen. › Voert verbeteringen door, zowel ten aanzien van het ontwikkelproces als ten aanzien van het informatiesysteem, gericht op het eigen aandachtsgebied. › Realiseert complexe ontwikkelwerkzaamheden (technische overview: overziet de samenhang van het gehele applicatielandschap binnen het aandachtsgebied).	› Uitvoeren, coördineren en sturen van ontwikkelwerkzaamheden. › Voert brede verbeteringen door aan het gehele ICT landschap, zowel ten aanzien van het ontwikkelproces als ten aanzien van het informatiesysteem. › Realiseert complexe ontwikkelwerkzaamheden (technische overview: overziet de samenhang van het gehele applicatielandschap) en/of vanuit een coördinerende en sturende rol.
Complexiteit van de werkzaamheden	› Vertaalt functionele requirements naar technische requirements. › Ontwikkelt, onderhoudt en test de nieuwe en bestaande programmatuur. › Draagt noodzakelijke kennis, vaardigheden en informatie over aan de business. › Heeft terugvalmogelijkheid op de ICT ontwikkelaar B en C. › Ziet toe op de uitvoering van technische ontwerpen, programmering en systeemtests.	› Vertaalt functionele requirements naar technische requirements. › Ontwikkelt, onderhoudt en test de nieuwe en bestaande programmatuur. › Draagt noodzakelijke kennis, vaardigheden en informatie over aan de business. › Heeft terugvalmogelijkheid op de ICT ontwikkelaar C. › Ziet toe op de uitvoering van technische ontwerpen, programmering en systeemtests. › Levert vanuit het eigen expertisegebied een bijdrage aan de ontwikkeling en onderhoud van het beleid door het leveren van input vanuit de eigen expertise aan de leidinggevende.	› Onderzoekt de laatste trends en ontwikkelingen in de markt en adviseert het lijnmanagement. › Adviseert bij het opstellen/ontwikkelen van de technische specificaties (binnen een project) passend binnen de architectuur. › Adviseert de ICT architect voor aanpassing aan de ICT architectuur. › Is verantwoordelijk voor de applicatieve realisatie van projecten. › Ziet toe op de uitvoering van technische ontwerpen, programmering en systeemtests. › Levert vanuit een breed perspectief een bijdrage aan de ontwikkeling en onderhoud van het beleid door het leveren van input vanuit de eigen expertise aan de leidinggevende. › Houdt toezicht op de werkzaamheden van (project) medewerkers en coacht hen. Geeft functioneel en operationeel leiding aan ICT ontwikkelaar A & B.



	ICT ontwikkelaar A [60]	ICT ontwikkelaar B [65]	ICT ontwikkelaar C [70]
Aard en doel van de contacten	› Verzorgt communicatie over knelpunten binnen de eigen werkzaamheden. › Overlegt over de te kiezen oplossingen.	› Verzorgt communicatie over knelpunten binnen de eigen werkzaamheden. › Geeft aanwijzingen aan leveranciers. › Stemt samen met betrokkenen de oplossingen af en zorgt voor draagvlak voor deze oplossingen.	› Verzorgt communicatie over knelpunten binnen de eigen werkzaamheden. › Coördineert de uitvoering van de oplossingen en zorgt voor draagvlak voor deze oplossingen. › Adviseert de leidinggevende en is sparringpartner voor de leidinggevende.
Werkprocessen verbeteren	› Houdt vakkennis bij en signaleert kansen voor verbeteringen binnen de eigen werkzaamheden. › Neemt deel aan verbeterprojecten.	› Signaleert ontwikkelingen binnen het vakgebied, houdt vakkennis binnen het vakgebied bij en doet voorstellen voor verbeteringen. › Neemt deel aan verbeterprojecten.	› Volgt ontwikkelingen in de markt en houdt vakkennis bij en initieert en realiseert veranderingen. › Stimuleert collega's in het doen van verbetervoorstellen. › Draagt zorg voor kennisoverdracht vanuit een overkoepelende blik.
E-CF Build	› Application development (level 1/2) › Component integration (level 2) › Solution deployment (level 1)	› Application development (level 2) › Component integration (level 2) › Solution deployment (level 2)	› Application development (level 2/3) › Component integration (level 3) › Solution deployment (level 3)
Werk- en denkniveau	› Mbo+/Hbo werk- en denkniveau	› Hbo werk- en denkniveau	› Hbo+ werk- en denkniveau
Competenties	› Analytisch vermogen › Zorgvuldigheid › Communicatieve vaardigheid › Zelfstandigheid	› Analytisch vermogen › Zorgvuldigheid › Communicatieve vaardigheid › Coachen	› Verantwoordelijkheid › Analytisch vermogen › Coachen › Organisatiesensitiviteit



Inleiding

→ Algemeen

De ICT procesmanager richt zich op het coördineren en uitvoeren van processen (o.a. release-, configuratie- en changeprocessen), onder andere om de klanttevredenheid te optimaliseren. Hieronder valt ook het ontwikkelen en realiseren van verbeteringen/wijzigingen op de ICT processen. De ICT Procesmanager coördineert en monitort de operationele processen en draagt zorg voor de realisatie van de overeengekomen verbeteringen/wijzigingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de geldende beleidskaders, procedures, wet- en regelgeving en processen.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

Het coördineren, monitoren, toetsen, bewaken, optimaliseren en uitvoeren van beheer van processen met betrekking tot een eigen aandachtsgebied, zodanig dat wordt bijgedragen aan het continu verbeteren en realiseren van een optimale dienstverlening aan in- en externe klanten.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

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

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Procesverbetering initiëren

Procesverbeteringen zijn geïnitieerd, zodanig dat voorstellen en adviezen aansluiten bij in- en externe ontwikkelingen en behoeften en leiden tot geoptimaliseerde ICT processen.

2 Processen coördineren en realiseren

Processen zijn gecoördineerd en uitgevoerd, zodanig dat zorg is gedragen voor de efficiënte uitvoering van processen.

3 Klanttevredenheid optimaliseren

Klanttevredenheid geoptimaliseerd, zodanig dat klanten correct, tijdig en volledig zijn geïnformeerd, klanttevredenheidsonderzoeken zijn gehouden en de uitkomsten daarvan zijn vertaald naar verbetermogelijkheden en deze zijn gerealiseerd.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- > Bouwt kennis op en volgt relevante trends en ontwikkelingen op het gebied van ICT processen binnen het toegewezen aandachtsgebied en beoordeelt de impact hiervan op deze processen.
- > Vertaalt, eventueel in samenwerking met betrokkenen, de vastgestelde eisen in verbeteringen/wijzigingen aan de ICT processen.
- > Verbeterd de kwaliteit van en de klanttevredenheid over processen onder andere op basis van de analyse van issues/ICT processen en het acteren op kansen en ontwikkelingen.
- > Draagt zorg voor het (laten) plannen van wijzigingen binnen het toegewezen ICT proces op basis van verzoeken van de betrokkenen afdeling.
- > Draagt zorg voor een volledige en juiste vastlegging van aanpassingen, verbeteringen en ontwikkeling van de eigen processen.
- > Is verantwoordelijk voor adequate en actuele procesbeschrijvingen.
- > Levert input voor proces gerelateerde projecten.
- > Denkt proactief mee en doet voorstellen tot het verbeteren en optimaliseren van de werkwijze.

- > Bewaakt de voortgang, signaleert vertragingen en afwijkingen volgens de vastgestelde procedures/processen.
- > Communiceert en escaleert volgens de vastgestelde processen/procedures.
- > Voert zelf diverse processen volgens de vastgestelde procedures uit en/of laat dit uitvoeren.
- > Draagt zorg dat problemen in het proces worden opgelost.
- > Zorgt voor het (laten) opstellen van (management)rapportages naar de in- en externe betrokkenen.
- > Neemt deel aan projecten.

- > Draagt zorg voor een heldere communicatie met in- en externe klanten.
- > Informeert tijdig over status, veranderingen, vertragingen etcetera aan in- en externe klanten.
- > Houdt periodiek een klanttevredenheidsonderzoek en rapporteert over de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken.
- > Vertaalt en doet suggesties om de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken om te zetten naar een verbetering van de ICT processen.
- > Voert alle mogelijke maatregelen uit om de klanttevredenheid op het gewenste niveau te krijgen.



ICT procesmanager A [65]

ICT procesmanager B [70]

Aard van de werkzaamheden

- › Coördineert operationele en afgebakende ICT processen binnen het toegewezen aandachtsgebied.

- › Coördineert, **initieert en definieert, beheert en optimaliseert één of meerdere processen** op operationeel/**tactisch niveau**.

Complexiteit van de werkzaamheden

- › Signaleert wensen en behoeften van de business.
- › Vertaalt de bevindingen naar mogelijkheden binnen het toegewezen ICT proces
- › Stelt operationele plannen op.
- › Maakt operationele (contract)afspraken binnen de vastgestelde kaders, met een laag afbreukrisico.
- › Beoordeelt problems, incidenten en/of verzoeken van de business en zet die door naar een interne en/of externe partij.
- › Signaleert afwijkingen en knelpunten in ICT processen en draagt bij aan het verbeteren van processen en de dienstverlening van de afdeling.
- › Voert de regie op de uitvoering van processen met een laag afbreukrisico.
- › Geeft operationeel advies.

- › **Onderzoekt** de wensen, behoeften en verzoeken van de business.
- › Vertaalt de bevindingen **naar de inrichting van processen op een breder organisatie niveau**.
- › Stelt operationele en **tactische plannen** op.
- › Maakt operationele (contract)afspraken **binnen ruime kaders, met een gemiddeld tot hoog afbreukrisico**.
- › **Beoordeelt de impact van veranderingen voor een proces en overziet hierbij de samenhang met andere processen**.
- › Signaleert afwijkingen en knelpunten in ICT processen en is **verantwoordelijk voor het leveren van input voor het verbeteren van ICT processen en het beleid**.
- › Voert de regie op de uitvoering van de processen **met een hoog afbreukrisico**.
- › Geeft operationeel/**tactisch** advies.

Aard en doel van de contacten

- › Heeft contact op afdelingsniveau voor processen op de korte- en middellange termijn.
- › Heeft een inhoudelijke terugvalmogelijkheid op procesmanager B en/of de leidinggevende.

- › Heeft contact op **diverse niveaus binnen de organisatie voor processen op de middellange termijn**. Heeft afstemming over complexe ICT processen met een gemiddeld tot hoog afbreukrisico.
- › Geeft eventueel functionele aanwijzingen aan de procesmanager A.

Werkprocessen verbeteren

- › Volgt ontwikkelingen op het gebied van procesmanagement en vertaalt deze naar kansen en mogelijkheden voor het toegewezen proces.

- › Volgt ontwikkelingen op het gebied van procesmanagement, **initieert en realiseert veranderingen voor het toegewezen ICT proces**.

Werk- en denkniveau

- › Hbo werk- en denkniveau

- › **Hbo+/academisch werk-** en denkniveau

Competenties

- › Analytisch vermogen
- › Plannen en organiseren
- › Resultaatgerichtheid
- › Zorgvuldigheid

- › Analytisch vermogen
- › **Organisatiesensitiviteit**
- › Resultaatgerichtheid
- › **Overtuigingskracht**



Inleiding

→ Algemeen

De projectmanager is verantwoordelijk voor het opzetten van een projectplan in samenwerking met de opdrachtgever en andere betrokkenen.
De projectmanager is verantwoordelijk voor de realisatie van het projectresultaat conform de afgesproken acceptatiecriteria met betrekking tot tijd, budget en kwaliteit.
De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de geldende beleidskaders, procedures en wet- en regelgeving.

Waarvoor ben ik aangenomen?

→ Doel

De projectmanager is verantwoordelijk voor het organiseren, uitvoeren en begeleiden van veranderinitiatieven/projecten, van concept tot en met de daadwerkelijke uitvoering en afronding binnen de afgesproken doorlooptijd, budget en oplevercriteria.

Welke positie neem ik in?

→ Organisatorische context

De projectmanager ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.
De projectmanager geeft geen hiërarchisch leiding.

Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

1 Projecten opzetten

Projecten opgezet, zodanig dat afspraken zijn gemaakt en een plan is geschreven, rekening houdend met aanwezige capaciteit, beschikbare middelen en veranderbehoeften.

2 Projecten realiseren en coördineren

Projecten gerealiseerd en gecoördineerd, zodanig dat projectleden zijn aangestuurd en het projectdoel conform afgesproken doorlooptijd, budget en oplevercriteria is behaald en het project is geëvalueerd.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- › Analyseert, in de onderzoeksfase van projecten, de problemen, wensen en behoeften en vertaalt deze naar een projectopzet waarbij scope en randvoorwaarden zijn aangegeven, inclusief een uitgewerkte business case conform vastgestelde procedures. Stemt de projectopzet af met de opdrachtgever.
 - › Stelt, in samenspraak met relevante in- en externe betrokkenen, een projectplan op met daarin de resultaten, de planning, het budget, de kwaliteitsnormen en de acceptatiecriteria en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
 - › Stelt in overleg met het management prioriteiten en organiseert op basis hiervan de benodigde deskundigheid en capaciteit.
 - › Richt de projectorganisatie in en onderhandelt mede met leveranciers.
 - › Onderhoudt contacten met belanghebbenden om wensen en verwachtingen te peilen en te bespreken.
-
- › Maakt, conform afgestemde opdracht, afspraken met de opdrachtnemers/projectteam en overige betrokkenen over de te bereiken resultaten, kwaliteitseisen en planning en communiceert de veranderverzoeken/-aanvragen richting het projectteam/opdrachtnemers.
 - › Bewaakt de voortgang en de totstandkoming van projecten met betrekking tot tijd, budget, kwaliteit en de validiteit van de business case.
 - › Stuurt het project bij in geval van (potentiële) afwijkingen en informeert zonodig betrokkenen, de stuurgroep en opdrachtgevers.
 - › Realiseert projecten binnen de door de organisatie gestelde projectmanagementmethodieken en –proces en conform het projectplan.
 - › Bewaakt de juiste vastlegging en realisatie van de kwaliteitseisen.
 - › Rapporteert en communiceert de projectstatus aan betrokkenen (stakeholdermanagement) en draagt zorg voor een adequate projectadministratie.
 - › Is verantwoordelijk voor de borging van projectresultaten binnen de organisatie.
 - › Evalueert de uitgevoerde projecten en initieert eventuele verbeteringen.



Wat moet ik bereiken?

→ Resultaten

3 Deskundigheid bevorderen

Deskundigheidsbevordering is gerealiseerd, zodanig dat de in- en externe informatie- en kennisoverdracht is gerealiseerd en projecten (nu en in de toekomst) efficiënt en effectief kunnen worden uitgevoerd.

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

→ Activiteiten

- › Draagt, in afstemming met de teams, zorg voor de communicatie over het project binnen de organisatie.
- › Adviseert het management ten aanzien van de uitvoering van projecten.
- › Adviseert het management over betrokken projectmedewerkers ten aanzien van ontwikkeling vakbekwaamheid, richtlijnen, procedures en hulpmiddelen voor projecten en beheer.
- › Levert een bijdrage aan organisatiebrede projectmanagement rapportages.
- › Volgt relevante ontwikkelingen binnen het vakgebied, deelt deze kennis, vertaalt de ontwikkelingen naar kansen en mogelijkheden voor de organisatie en voert deze eventueel door.
- › Bouwt en onderhoudt een relevant in- en extern netwerk en voert mede onderhandelingen met leveranciers.

ICT projectmanager A [70]

Aard van de werkzaamheden

- › Realiseert één of meerdere projecten conform de vooraf gestelde doelstelling(en) met betrekking tot doorlooptijd, budget en kwaliteit.
- › Fungeert als zelfstandig projectleider voor één of meerdere projecten.

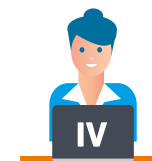
Complexiteit van de werkzaamheden

- › Volgt, signaleert en analyseert relevante wensen, ontwikkelingen en trends binnen het domein van het project.
- › Vertaalt in samenspraak met de opdrachtgever vastgelegde afspraken in een projectplan.
- › Stuur op de inzet van projectmedewerkers en evalueert de individuele prestaties.
- › Overziet de werkzaamheden en heeft een helicopterview op operationeel/tactisch niveau.

ICT projectmanager B [75]

- › Realiseert **meerdere (meerjarige) sectoroverstijgende projecten** conform de vooraf gestelde doelstelling(en) met betrekking tot doorlooptijd, budget en kwaliteit.
- › Fungeert als zelfstandig projectleider **voor meerdere complexe projecten met meerdere belanghebbenden.**

- › **Verricht vooronderzoek** en volgt, signaleert en analyseert relevante **sectoroverstijgende** wensen, ontwikkelingen en trends binnen het domein van het project.
- › Vertaalt in samenspraak met de opdrachtgever de vastgelegde afspraken in een projectplan **met betrekking tot veelal de meer politiek gevoelige projecten.**
- › Stuur op de inzet van de voor het project noodzakelijke competenties van projectmedewerkers en **deelprojectleiders**, evalueert de individuele prestaties en **stuurt externe leveranciers aan.**
- › **Vertaalt de onderzoeksresultaten en bevindingen naar globale projectplannen en adviseert de opdrachtgever hieromtrent.**
- › Overziet de werkzaamheden en heeft een helicopterview op **tactisch/strategisch** niveau.



ICT projectmanager A [70]

Aard en doel van de contacten

- > Geeft gericht feedback aan collega's.
- > Stimuleert projectmedewerkers op het doelgericht bijdragen aan de resultaten van het project.
- > Heeft een inhoudelijke terugvalmogelijkheid op projectmanager B en de leidinggevende.
- > Levert input voor functionerings- en/of beoordelingsgesprekken.
- > Heeft contact op operationeel/tactisch niveau binnen de organisatie.

Werkprocessen verbeteren

- > Volgt ontwikkelingen op het gebied van projectmanagement en vertaalt deze naar kansen en mogelijkheden voor de werkwijze.

Werk- en denkniveau

- > Hbo/Hbo+ werk- en denkniveau

Competenties

- > Analytisch vermogen
- > Coachen
- > Resultaatgerichtheid
- > Organisatiesensitiviteit

ICT projectmanager B [75]

- > Geeft gericht feedback aan collega's.
- > Stimuleert projectmedewerkers op het doelgericht bijdragen aan de resultaten van het project.
- > **Geeft inhoudelijke begeleiding, coaching en ondersteuning aan projectmanager A.**
- > Levert input voor functionerings- en/of beoordelingsgesprekken.
- > Heeft contact op **tactisch/strategisch** niveau binnen de organisatie.

- > Volgt ontwikkelingen op het gebied van projectmanagement **en realiseert veranderingen in werkwijze en de organisatie.**

- > Hbo+/**academisch** werk- en denkniveau

- > Analytisch vermogen
- > Coachen
- > Resultaatgerichtheid
- > Organisatiesensitiviteit



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

Op de volgende bladzijden volgen de:

Rolbeschrijvingen IV-organisatie CBR

Rolbeschrijvingen IV-organisatie CBR

CIO office

CIO

De CIO is verantwoordelijk voor de totale informatievoorziening van het CBR, het strategisch IV-beleid en draagt bij aan waarde creatie voor de business ten behoeve van een betrouwbare, effectieve en efficiënte dienstverlening. De CIO heeft de eindverantwoordelijkheid over de ICT-organisatie, de ICT-middelen, de ICT-resources, strategisch portfoliomanagement en borgt de business continuïteit van ICT-voorzieningen voor het CBR. De CIO stuurt het managementteam ICT, CIO-office en het team bedrijfsvoering ICT aan. De CIO is verantwoordelijk voor het adviseren van de directie en management van het CBR omtrent informatievoorziening, ontwikkelt strategisch IV-beleid en draagt zorg voor de realisering en toetsing van dit beleid in termen van opzet, bestaan en werking en dient een relevant intern en extern netwerk te onderhouden en op te bouwen.

Assistent CIO

De Assistent CIO ondersteunt de CIO in regie, besluitvorming en uitvoering van het IV-beleid. De Assistent CIO bewaakt het CBR projectenportfolio op basis van budgetbewaking, risicobeheersing en batenoptimalisatie. Ondersteunt bij strategisch portfoliomanagement voorbereiding, organisatie en vastlegging op MT CBR niveau. De Assistent CIO draagt zorg voor adequate voorbereiding, samenhang en ondersteuning op gebied van strategische en tactische overleggen, stuurgroepen en werkgroepen.

Adviseur kwaliteit en support

De Adviseur kwaliteit en support is onder andere verantwoordelijk voor de monitoring en audit functie binnen de IV organisatie. Hierbij wordt ervoor gezorgd dat het proces hier omheen goed beschreven is en functioneert. De Adviseur kwaliteit en support is verantwoordelijk voor het tijdig en op de juiste wijze vastleggen van logging, het signaleren van onvolkomenheden en het op de juiste wijze uitvoeren van interne en externe controles binnen de afdeling Infrastructuurdiensten, maar ook de andere ICT afdelingen. Het betreft kwaliteitsmanagement op documenten waarin punten benoemd zijn tijdens de verschillende audits. De nadruk in deze rol ligt op het procesmatig inbedden van een kwaliteitsmechanisme op gebied van monitoring, auditing, bewaking en beschrijving van de processen die behoren bij de uitvoeren van de taken op gebied van beschikbaarheidsbeheer, security, performance management, business continuïteit management en availability management. In de breedte is de Adviseur kwaliteit en support binnen de IV organisatie verantwoordelijk voor de opzet, bestaan en werking van de verschillende ICT processen. De Adviseur kwaliteit en support ondersteunt de CIO bij het (be)schrijven van beleid en processen.

CISO

De CISO ontwikkelt beleid op het gebied van informatiebeveiliging en zorgt ervoor dat het beleid op basis van een gedegen risico- en impact analyse wordt uitgevoerd. Tevens stelt de CISO rapportages op over het gebied van security- en risicomanagement. De CISO is verantwoordelijk voor het begeleiden en uitvoeren van security audits en adviseert de CIO omtrent te nemen maatregelen. De CISO controleert de naleving van de eisen en de architectuur van de informatiebeveiliging. Daarnaast draagt de CISO zorg voor heldere rollen en verantwoordelijkheden tussen betrokken partijen aangaande beveiliging op ICT-gebied. Bij security incidenten en/of meldingen vanuit security instanties (NCSC) coördineert en bewaakt de CISO de uitvoering, acties en opvolging hiervan.

Informatiebeveiliging

De Informatiebeveiliging is verantwoordelijk voor de actuele uitvoeringsrichtlijnen (bestaan en werking) van het geformuleerde informatiebeveiligingsbeleid. Hierbij vindt toetsing plaats op proces, technologie en organisatie. Op grond van PDCA-cyclus worden verbetervoorstellen door de informatiebeveiliging verwerkt in de betreffende processen en procedures. De Informatiebeveiliging is verantwoordelijk voor de realisatie van de afdelings- en procesrapportages binnen de IV-organisatie en beoordeelt de rapportages van in- en externe auditinstanties op consequenties voor het werkgebied en de uitvoering van geformuleerde acties uit deze rapportages.

Privacy Officer

De Privacy Officer is verantwoordelijk voor het implementeren, het begeleiden bij en het toetsen van de uitvoering van de privacy processen binnen de organisatie. De Privacy Officer ondersteunt en adviseert de business inhoudelijk bij het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en Privacy Analyses, het beoordelen van verwerkersovereenkomsten, het controleren en bijhouden van het Verwerkingenregister, het inschatten van risico's bij een (potentieel) datalek en het afhandelen van verzoeken ten aanzien van de rechten van betrokkene. De Privacy Officer blijft op de hoogte van de trends, ontwikkelingen en relevante wetgeving om op die manier de privacy processen binnen de organisatie actueel te kunnen houden.

Informatiemanager

De informatiemanager is verantwoordelijk voor de informatievoorziening en acteert hierin als business partner (linking pin) tussen de business en ICT. Hierbij wordt gezorgd voor onderlinge afstemming en wordt intensief contact onderhouden met de diverse interne en externe stakeholders. De informatiemanager stelt het informatieplan op en vertaalt de strategisch/tactische doelstellingen van de business naar business cases en veranderinitiatieven welke door de informatiemanager bewaakt worden. De Informatiemanager is het eerste aanspreekpunt voor privacy en information security en vanuit die positie verantwoordelijk voor het uitvoeren van risicoanalyses en het treffen van benodigde maatregelen.

Strategisch Portfoliomanager

De strategisch portfoliomanager toetst de strategische visie, uitvoering, onderhoud en kwaliteitsborging voor projecten en programma's binnen het portfolio. Creëert businesscases voor projecten en identificeert de zakelijke impact, de waarschijnlijkheid dat aan de zakelijke behoeften wordt voldaan, de verwachte zakelijke voordelen en de risico's en gevolgen van het niet behalen van de gestelde doelen. De strategisch portfoliomanager bouwt en onderhoud een uitgebreid mijlpaalplan voor de portefeuille (business- en ICT projecten), gebaseerd op de huidige plannen van elk deelproject of programma. Bewaakt de algehele voortgang van de portefeuille, met bijzondere aandacht voor budgetten, belangrijke mijlpalen, middelen en afhankelijkheden. Ontwikkelt en onderhoud het tactisch resourceplan en matched gevraagde capaciteit op beschikbare capaciteit. De strategisch portfoliomanager rapporteert de voortgang van de portefeuille aan het MT CBR met specifieke nadruk op de levering van bedrijfsdoelstellingen, efficiënte inzet van middelen, effectief risico- en probleembeheer, volatiliteit van de portefeuille met betrekking tot veranderingen in omvang, afhankelijkheden, kwaliteit en procesverbeteringen.

Product Owner

De Product Owner is verantwoordelijk voor het maximaliseren van de business value van de producten of diensten die onder zijn/haar verantwoordelijkheid vallen. De Product Owner heeft een visie voor deze producten en diensten en vertaalt deze naar een concrete roadmap en een backlog. De Product Owner beheert de product backlog, door business value en prioriteit toe te kennen aan de items op de backlog en te zorgen dat ze voldoende concreet zijn beschreven en zijn voorzien van acceptatiecriteria. De Product Owner onderhoudt nauwe contacten met stakeholders om te zorgen dat businessdoelstellingen via de backlog naar (product)oplossingen vertaald worden en stakeholders geïnformeerd blijven over de voortgang van de door hen gewenste functionaliteiten. De Product Owner stuurt (functioneel) de ICT teams aan die de backlog items realiseren. Ook keurt hij/zij de door deze teams opgeleverde functionaliteit goed op basis van de Definition of Done.

ICT Servicemanagement

Manager Service Management

De Manager Service Management is binnen de totale informatievoorziening verantwoordelijk voor de ICT Servicedesk, Werkplekbeheer, Service-, Leveranciers & Contract-, Project - en portfoliomanagement. Gebaseerd op de ICT Producten Diensten Catalogus (PDC) maak je afspraken zowel intern als met externe leveranciers (via SLA's). Je onderhoudt de contacten met externe leveranciers en voert een kwalitatief goede ICT-contractadministratie. In samenwerking met Juridische Zaken, Inkoop en Informatiebeveiliging maak je prijsafspraken en verwerkersovereenkomsten. Je adviseert de CIO op gebied van leveranciers, externe spend en doet voorstellen tot contractverlengingen, -vernieuwingen en -beëindigingen. Je bent verantwoordelijk voor de processen en werkwijze die een goede Demand-Supply afstemming borgen. Je stuurt de projectmanagers ICT aan en zorg je voor een goede projectadministratie en uitvoering van projecten.

Werkplekbeheerder

De Werkplekbeheerder draagt zorg voor het optimaal functioneren van lokale werkplekapparatuur. De Werkplekbeheerder assisteert de Systeembeheerder en Netwerkbeheerder bij het oplossen van verstoringen in de infrastructuur op locatie. De Werkplekbeheerder adviseert de systeembeheerders over de standaarden voor lokale werkplekapparatuur en kantoorautomatiseringssoftware.

Contract - en Leveranciersmanager

De Contract - en Leveranciersmanager stelt ICT-contracten op tussen CBR en leveranciers, danwel beoordeelt ICT-contracten zoals opgesteld door leveranciers. Is verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van een kwalitatief goede ICT-contractadministratie. De functionaris stemt intern de algemene voorwaarden en verwerkersovereenkomsten af met Inkoop en JZ, en past deze toe. Voert risicomangement uit en sluit, in afstemming met de Service Delivery Manager, de SLA (eventueel Dossier Afspraken) af met leveranciers. Stemt prijsafspraken af met Inkoop en legt deze voor aan de CIO ter besluitvorming. Adviseert, en selecteert leveranciers i.s.m. Inkoop. Onderhoudt relaties met de preferred suppliers en begeleid en adviseert in aanbestedingstrajecten. Rapporteert over de externe spend en doet voorstellen m.b.t. contractverlengingen en -beëindigingen.

Service Delivery Manager

De Service Delivery Manager stelt de Product/Dienstenportfolio/catalogus (PDC) op m.b.t. de ICT dienstverlening. Maakt, op basis van de PDC, afspraken (SLA) namens ICT-Beheer/Ontwikkeling met Functioneel Beheer/Business. Rapporteert periodiek richting het MT-ICT over de prestaties aangaande KPI's en openstaande acties. Service Delivery Managers zorgen er niet alleen voor dat de ICT-dienstverlening naar wens is, maar ook dat deze is afgestemd op de behoeften, doelstellingen en uitdagingen van het CBR. Is het aanspreekpunt voor de interne CBR organisatie en externe leveranciers, en onderhoudt alle interne klantcontacten op managementniveau. Bespreekt Service Level Reports (SLR) met de leveranciers (in samenwerking met Contract- en Leveranciersmanagement). Beoordeelt aanvragen voor nieuwe of aangepaste diensten. Is verantwoordelijk voor, en bewaakt de uitvoering, van het SLM-proces waarin gekomen wordt tot SLA's en rapportages. Dient dit proces zoveel mogelijk te standaardiseren. Doet voorstellen ter verbetering. Is contactpersoon voor de incidenten en wijzigingsverzoeken die naar een externe leverancier doorgezet moeten worden.

Changemanager

De Changemanager plant en managet het change implementatie proces zodanig dat projecten/changes goed in productie worden genomen, met een zo minimaal mogelijke onderbreking van de ICT-dienstverlening. De Changemanager stelt vast aan welke acceptatiecriteria voldaan moet worden voor het in beheer nemen van de change. Is verantwoordelijk voor, rapporteert, en bewaakt de uitvoering, van het changemanagementproces. Dient dit proces zoveel mogelijk te standaardiseren. De Changemanager organiseert de Change Advisory Board (CAB) en zit deze voor. De Changemanager communiceert met de Releasemanager omtrent de uitvoering van goedgekeurde changes.

Releasemanager

De Releasemanager is verantwoordelijk voor het managen van software en technische releases zodanig dat deze releases goed in productie worden genomen, zonder verstoringen. Is verantwoordelijk voor, rapporteert, en bewaakt de uitvoering, van het releasemanagementproces. Dient dit proces zoveel mogelijk te standaardiseren. Wijzigingsverzoeken worden door de Changemanager bij de Releasemanager aangeboden om deze op een x-moment te releasen. Draagt zorg voor het zoveel mogelijk automatiseren van controles en deployment handelingen. Stelt de releasekalender op en coördineert de in-productiename van de vastgestelde releases. De Releasemanager valideert de consistentie van de OTAP-omgeving op basis van de informatie uit de CMDB, doet ook voorstellen ter verbetering naar de manager Infrastructuurdiensten en Applicaties & Integratie. De Releasemanager sluit de release af, evalueert het proces en draagt zorg voor het completeren van het dossier met alle relevante en verplichte documenten voor eventuele verantwoording aan in- en externe toezichthouders.

Configuratie / asset / licentie manager

De Configuratiemanager is verantwoordelijk voor het managen en uitvoeren van de configuratie van software, hardware, licenties en services zodanig dat versies en updates zijn toegepast op geïnstalleerde software en hardware. Is verantwoordelijk voor het definiëren van het CMDB-datamodel en het zoveel mogelijk automatiseren van handelingen die als doel hebben de CMDB up-to-date te houden. Is verantwoordelijk voor, en bewaakt de uitvoering, van het configuratiemanagementproces. Dient dit proces zoveel mogelijk te standaardiseren. Borgt de kwaliteit van omgevingen en signaleert afwijkingen in de configuratie van OTAP-omgevingen. Monitort en rapporteert over het configuratiemanagementproces aan het MT-ICT.

Incident Manager

De Incident Manager is verantwoordelijk voor, coördineert, rapporteert, en bewaakt de uitvoering, van het incidentmanagementproces. Dient dit proces zoveel mogelijk te standaardiseren. Dit met als doel de continuïteit van de ICT-dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen. Escaleert waar nodig om de afgesproken servicelevels te behalen. De Incident Manager stuurt het proces Servicedesk aan.

Problem Manager

De Problem Manager analyseert vaak voorkomende, zich herhalende incidenten. Is verantwoordelijk voor de definiëring, rapportage, en bewaking van de voortgang en afhandeling van "problems" met als doel structurele verbeteringen te implementeren. Maakt de impact (en kans van optreden) voor de business inzichtelijk waardoor prioriteitstelling mogelijk wordt. De Problem Manager ondersteunt de Manager ICT Service Management in zijn/haar taken vanuit de eigen expertise.

Strategisch Leveranciersmanager

De strategisch Leveranciersmanager zorgt voor kaders en beleid op het gebied van ICT Contract- en Leveranciersmanagement. Jaarlijks maak je een categorieplan ICT en past deze toe. Voor de jaarlijkse aanbestedingskalender sluit je zoveel mogelijk aan bij het Rijk en ben je een strategisch gesprekspartner. Met als doel het stimuleren van betere uitnutting van contracten, kosten efficiency en kwaliteitsverbeteringen voor het CBR. Je informeert de CIO strategisch over verbetervoorstellen op gebied van Leveranciersmanagement. Daarnaast begeleid en adviseer je in aanbestedingstrajecten, ben je verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van een kwalitatief goede ICT-contractadministratie en zorg je voor een juiste afstemming met Inkoop en JZ. Je onderhoudt de contacten met de externe leveranciers, je stuurt en hebt controle op de performance van de leverancier en voert strategische gesprekken met de belangrijkste ICT leveranciers. Je zorgt voor spend analyses, je speelt in op de marktontwikkelingen en doet voorstellen tot contractverlengingen, -vernieuwingen en -beëindigingen en neemt initiatief in de uitvoering ervan.

Functioneel Beheer

Manager Functioneel Beheer

De Manager Functioneel Beheer geeft binnen de totale informatievoorziening leiding aan de medewerkers Functioneel Beheer. Ziet toe op de voortgang van de werkzaamheden van deze medewerkers en faciliteert bij het oplossen van problemen. Definieert de functionele vereisten van de informatievoorziening, accepteert, in samenwerking met ICT, wijzigingen en/of vernieuwingen voor de informatievoorziening en borgt de continuïteit en integriteit van de informatievoorziening.

Functioneel Beheerder

De Functioneel Beheerder bewaakt, borgt en beheert, de functionaliteit, beschikbaarheid, betrouwbaarheid en performance van de informatievoorziening ten behoeve van de geautomatiseerde bedrijfsprocessen. De Functioneel Beheerder is de schakel tussen business en ICT. Zorgt voor een adequaat kennisniveau van key-users en/of gebruikers. De Functioneel Beheerder voert proactief en reactief activiteiten uit die de gebruiker ondersteunen bij het probleemloos werken met de informatievoorziening. De Functioneel Beheerder doet het autorisatiebeheer en is verantwoordelijk voor de opzet, structuur en configuratie van de informatievoorziening welke regelmatig wordt getoetst op juistheid en samenhang. De Functioneel Beheerder is inhoudelijk deskundige voor het eigen domein. De Functioneel Beheerder voert het functionaliteitenbeheer uit door het initiëren en (laten) ontwikkelen van wijzigingen, het testen van deze wijzigingen en het coördineren en gecontroleerd (laten) doorvoeren van deze wijzigingen binnen de informatievoorziening.

ICT Applicaties & Integratie

Manager Applicaties & Integratie

De Manager Applicaties & Integratie is binnen de totale informatievoorziening verantwoordelijk voor het proces van beheer, onderhoud en ontwikkeling van het applicatielandschap. Is verantwoordelijk voor adequate sturing op inzet van medewerkers. De Manager adviseert proceseigenaren over vernieuwing en verbetering van de informatievoorziening en draagt zo nodig oplossingen aan en laat deze uitvoeren. De Manager bewaakt de voortgang van diverse processen op het gebied van Applicaties & Integratie.

Team Lead

De Team Lead geeft functioneel leiding aan een team binnen het eigen aandachtsgebied. De Team Lead houdt het toezicht op de werkzaamheden van (project)medewerkers en faciliteert bij het oplossen van problemen. De Team Lead initieert en begeleidt structureel werkoverleg. De Team Lead is verantwoordelijk voor de planning en prioriteiten van de werkzaamheden binnen het team. Beheert daartoe ook het teambudget en realisatie van de doelen. Stelt eventueel beleid op voor het eigen team, voert dit uit en evalueert het uitgevoerde beleid aan de hand van de resultaten. De Team Lead werkt eventueel project/team overstijgend en is inzetbaar op meerdere projecten/teams.

Technical Lead

De Technical Lead is verantwoordelijk voor de technische review en realisatie van ICT ontwikkelactiviteiten en projecten, zodanig dat deze conform de daartoe afgesproken architectuurrichtlijnen en kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd. De Technical Lead werkt project overstijgend en is inzetbaar op meerdere projecten. De Technical Lead managet de technische risico's. De technical lead neemt deel aan de 'Design Authority' en is daar verantwoordelijk voor het vaststellen van de technische haalbaarheid van oplossingen. Stelt tevens handboeken voor ontwikkelaars op conform gehanteerde ontwikkelmethodieken (Waterval, Agile et cetera) en geldende architectuurrichtlijnen. De Technical Lead ondersteunt de ITIL-processen en het crisismanagementproces en zorgt voor passende oplossingen na analyse.

Technisch Applicatiebeheerder

De Technisch Applicatiebeheerder is verantwoordelijk voor de technische installatie, configuratie en integratie van applicaties op de onderliggende infrastructuur en voert in dit kader ook beheer- en onderhoudstaken uit teneinde de gewenste dienstverlening aan interne klanten te realiseren. De Technisch Applicatiebeheerder is verantwoordelijk voor de specificatie en het kwantificeren van de prestatie eisen met betrekking tot de technische infrastructuur.

Business Analyst / Ontwerper

De Business Analyst verstrekt en structureert managementinformatie uit verschillende systemen. De Business Analyst voert prognoses uit door middel van prognosemodellen, analyseert de outputgegevens en stelt vast welke aanpassingen in de prognosemodellen nodig zijn. Draagt mede zorg voor de uitvoering van evaluaties van de bedrijfs- en administratieve processen en checkt de informatie op juistheid, tijdigheid en volledigheid. De Business Analyst / Ontwerper is verantwoordelijk voor het adequaat opleveren van input voor de ontwikkeling, verbetering en aanpassingen van het applicatielandschap. Hiertoe levert de Business Analyst / Ontwerper de benodigde ontwerpen en ondersteunt de ontwikkelaar en architect in de verdere uitvoering van het ontwikkelproces.

ICT Infrastructuurdiensten

Manager Infrastructuurdiensten

De Manager Infrastructuurdiensten is binnen de totale informatievoorziening verantwoordelijk voor de business continuïteit. Hij/zij is primair verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit van de ICT-infrastructuur. Signaleert externe ontwikkelingen, anticipeert hierop en draagt bij aan de ontwikkeling van strategisch ICT beleid voor infrastructuur, ICT landschap en ICT technologie ontwikkeling. Dient effectief op te treden bij het uitvoeren van herstelwerkzaamheden bij uitval. De Manager zorgt voor een goede documentatie. Daarnaast worden de plannen en uitvoering van regulier onderhoud geaccordeerd. Daarnaast dient de Manager scenario's te definiëren waarbij de beschikbaarheid van de infrastructuur gewaarborgd is.

Team Lead

De Team Lead geeft functioneel leiding aan een team binnen het eigen aandachtsgebied. De Team Lead houdt het toezicht op de werkzaamheden van (project)medewerkers en faciliteert bij het oplossen van problemen. De Team Lead initieert en begeleidt structureel werkoverleg. De Team Lead is verantwoordelijk voor de planning en prioriteiten van de werkzaamheden binnen het team. Beheert daartoe ook het teambudget en realisatie van de doelen. Stelt eventueel beleid op voor het eigen team, voert dit uit en evalueert het uitgevoerde beleid aan de hand van de resultaten. De Team Lead werkt eventueel project/team overstijgend en is inzetbaar op meerdere projecten/teams.

Systeembeheerder

De Systeembeheerder draagt bij aan het inrichten, beheren en optimaliseren van de technische ICT-infrastructuur met de focus op systeembeheer en automation (hardware, operating system, storage). De Systeembeheerder ontwerpt en vernieuwt de technische infrastructuur. Onderhoudt de systemen door onder andere het maken van periodieke back-ups (back-up/recovery), draagt zorg voor de beveiliging, meet de belasting en optimaliseert de infrastructuur zodat deze maximaal beschikbaar is. Voert versiebeheer (Patch Management) en stelt systeemprogrammatuur beschikbaar en distribueert dit. De Systeembeheerder adviseert over de continuïteit, beschikbaarheid en capaciteit van de infrastructuur. De Systeembeheerder is verantwoordelijk voor de implementatie en bewaking van de beveiligingsstrategie (Security Management). Hij/zij draagt zorg voor veilige en afdoende opslagcapaciteit (Storage).

Netwerkbeheerder

De Netwerkbeheerder draagt bij aan het inrichten, beheren en optimaliseren van de technische ICT-infrastructuur met de focus op netwerkbeheer en automation. De Netwerkbeheerder ontwerpt en vernieuwt de technische infrastructuur. Onderhoudt de netwerkcomponenten (waaronder LAN/WAN, telecom vast, WiFi, routers, switches, firewall/loadbalancer) door onder andere het uitvoeren van periodieke checks en onderhoudswerkzaamheden, draagt zorg voor de beveiliging, meet de belasting en optimaliseert de infrastructuur zodat deze maximaal beschikbaar is. Voert versiebeheer (Patch Management) uit. De Netwerkbeheerder adviseert over de continuïteit, beschikbaarheid en capaciteit van de infrastructuur. De Netwerkbeheerder is verantwoordelijk voor de implementatie en bewaking van de beveiligingsstrategie (Security Management). Hij/zij draagt zorg voor veilige en afdoende netwerkcapaciteit.

Databasebeheerder

De Databasebeheerder richt de databases in en onderhoudt en beheert deze. De Databasebeheerder ontwerpt op basis van informatiebehoefte databases en implementeert gegevensmodellen. Installeert en onderhoudt het databasemanagementsysteem. De Databasebeheerder is verantwoordelijk voor continuïteit, beschikbaarheid, performance en beveiliging en voldoende capaciteit van databases en signaleert waar nodig.