De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

Functioneel Beheerder A

CIO Office

Waarom werk ik bij het CIZ?

Bij het CIZ werken we vanuit de Bedoeling. Deze omschrijven we als passende zorg, voor nu en in de toekomst. Dit betekent: zorg voor de cliënt vanuit het voor hem best passende domein, op het voor hem juiste moment. De cliënt ontvangt zo snel mogelijk een juist besluit, afgegeven door deskundige professionals die samenwerken vanuit lerende teams die voortdurend verbeteren, waar nodig in samenspraak met ketenpartners. Dit doen wij vanuit een klantgerichte, professionele, en proactieve houding.

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
(Mede)verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een of meerdere informatiesystemen *Ik ondersteun mede de gebruikers en het gebruik van informatiesystemen.*	• Ik ben (mede)verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en de functionaliteit van een of meerdere informatiesystemen (applicaties of ICT-diensten) binnen de organisatie. • Ik ondersteun de gebruikers en het gebruik van de betreffende informatiesystemen. • Ik draag zorg voor de vertaling van de gebruikersbehoeften en wensen naar geleverde functionaliteiten en service levels binnen de kaders van het informatievoorzieningsbeleid.
Gebruikers ondersteunen *Ik ondersteun bij gebruikersproblemen.*	• Ik voer beheersmatige werkzaamheden uit met betrekking tot onze informatiesystemen. • Ik beantwoord telefonisch, per mail en TOPdesk gebruikersvragen over de verschillende applicaties. • Ik geef ondersteuning en waar nodig instructies/ opleiding aan de gebruiker. • Ik neem initiatief bij het signaleren en oplossen van onregelmatigheden in gegevens en ik doe hier verbetervoorstellen in. • Ik los problemen op. • Ik zet op en wijs toe van rapporten, menu's, stamgegevens en gebruikersrechten (autorisatiebeheer). • Ik handel vragen, klachten en incidenten af. • Ik bewaak en coördineer de afhandeling van incidenten en service requests door de ICT- en applicatiedienstverleners. • Ik stel gebruikershandleidingen op.
Afstemmen van zaken met betrokkenen *Ik stem zakenwensen tijdig en correct af met de juiste betrokkenen.*	• Ik draag er zorg voor dat er duidelijke afspraken zijn en het beleid samenhangend en eenduidig is. • Ik heb regelmatig afstemming met mijn collega's van team CIO Office. • Ik draag zorg voor de uitvoerende en ondersteunende zaken op het gebied van functioneel beheer, zoals taken voor netwerk- en systeembeheer en installaties.

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
(Team)doelstellingen realiseren *Ik realiseer (team)doelstellingen zodanig dat kwantitatieve en kwalitatieve (team)doelstellingen worden behaald.*	• Ik draag bij aan de teamdynamiek, samenwerking, afstemming en kwaliteit van de werkzaamheden. Ook draag ik mede zorg voor het behalen van (team)doelstellingen. • Ik leg verantwoording af over behaalde resultaten, de voortgang en/of bijzonderheden. • Ik signaleer mogelijkheden tot verbeteringen in richtlijnen en procedures. Ik voer verbetervoorstellen door na overleg met mijn leidinggevende of mijn CIO-team.

Vereisten, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Welke kennis heb ik nodig voor deze functie?

- Voor deze functie heb ik mbo-werk- en –denkniveau nodig, bijvoorbeeld op basis van een mbo-opleiding 4 (die aangevuld is met diverse cursussen, en minimaal 3 jaar relevante werkervaring).
- Ik heb specialistische kennis van de toepassing van systemen. Hierin volg ik de laatste ontwikkelingen.

Hoe is mijn zelfstandigheid?

- Ik verricht zelfstandig gevarieerde werkzaamheden uit, aan de hand van richtlijnen en procedures. Ik los niet-alledaagse problemen zelfstandig op.
- Ik neem initiatief bij het signaleren en oplossen van onregelmatigheden in gegevens en ik doe hier verbetervoorstellen in. Bij problemen, die het dagelijkse overstijgen, is terugval mogelijk op de leidinggevende.

Waarvoor heb ik goede sociale vaardigheden nodig?

- Ik moet sociale vaardigheden hebben bij de verschillende contacten die ik onderhoud.
- Ook moet ik sociaal vaardig zijn bij het beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie. Ik stel mij hulpvaardig op, tegelijkertijd overtuig ik mijn contacten inzake het juiste gebruik van de informatiesystemen.
- Ik gebruik mijn sociale en communicatieve vaardigheden om mijn gebruikers en mijn team pro-actief te ondersteunen.

Welke risico’s, verantwoordelijkheden en invloed brengen mijn functie met zich mee?

- Er is een risico dat ik immateriële schade veroorzaak bij de interne en externe contacten op het gebied van het op een juiste wijze ondersteunen bij en het gebruik maken van informatiesystemen. Ook is er kans dat ik schade aanricht bij een foutieve verwerking van gegevens.
- Ik ben verantwoordelijk voor het tijdig afstemmen van zakenwensen en het contact daarover met betrokkenen.

Welke uitdrukkingsvaardigheden zijn belangrijk?

- Ik heb mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig, bijvoorbeeld als ik vragen beantwoord, informatie verstrek, en informatie en documenten opstel.
- Ik communiceer doelgericht en op passende wijze, afhankelijk van de situatie en/of persoon.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid heb ik nodig bij het werken met moderne en geavanceerde automatiseringssystemen en eventueel andere verbindende digitale systemen. Hiervoor heb

ik een aanmerkelijk niveau in snelheid, kwaliteit en nauwkeurigheid, bijvoorbeeld als ik gegevens verwerk en documenten opstel.

Waarvoor heb ik oplettendheid nodig in mijn werk?

Het is belangrijk dat ik oplettend ben bij het correct verwerken van gegevens. Hierbij kunnen vaak verstoringen optreden bij werk dat (veel) aandacht van mij vraagt.

Overige functie-eisen

- Ik heb doorzettingsvermogen nodig bij het oplossen van vragen en incidenten.
- Voor het uitvoeren van mijn werkzaamheden moet ik systematisch en ordelijk werken.
- Integriteit is vereist bij het kunnen inzien van digitaal opgeslagen vertrouwelijke informatie.
- Bij het te woord staan van (telefonische) in- en externe contacten is het belangrijk dat ik representatief voorkom.
- Gevoel voor apparatuur is vereist bij het oplossen van storingen en problemen.
- Voor het tijdig afstemmen over zakenwensen en het ondersteunen van gebruikers binnen de informatiesystemen, heb ik inzicht en overzicht nodig zodat het verkrijgen van gegevens en het uitvoeren van de werkzaamheden volgens plan verloopt.

Inconveniënten

- Er kan fysieke belasting bij mij optreden omdat ik enkele uren achter elkaar plaatsgebonden moet werken.
- Er kan psychische belasting bij mij optreden door piekbelasting en tijdsdruk.

Mijn gedrag bij het CIZ

Mijn gedrag in het team

- Ik ben constructief kritisch met het oog op continu verbeteren.
- Als mijn collega's met een werk gerelateerd probleem zitten, help ik waar ik kan.
- Tijdens de dagstart doe ik actief mee, ben ik betrokken en neem ik verantwoordelijkheid.
- Ik voel me verantwoordelijk voor alle werkzaamheden van het team (beheersing van de werkvoorraad, kwaliteit, klantbediening, bereikbaarheid, etc.). Ik pak rollen op die belangrijk zijn binnen het team.
- Ik zorg voor continuïteit als het gaat om mijn aan/afwezigheid. Ook bij afwezigheid is er sprake van doorgang van mijn werkzaamheden. Dit borg ik o.a. door overdracht van werk, goede vulling van systemen zodat anderen mijn stappen terug kunnen vinden, afstemming, etc.
- Ik draag zorg voor mijn eigen werk, waarbij ik in staat ben om de juiste prioriteiten aan te brengen.
- Ik neem mijn verantwoordelijkheid voor de verschillende rollen en neventaken in het team. Ook al is iets niet mijn specifieke taak, dan zal ik toch waar mogelijk bijdragen aan een gezamenlijk resultaat.

Mijn gedrag als professional

- Ik neem deel aan en toon interesse in bijeenkomsten/overleggen, dit is vanzelfsprekend. Ik ben inhoudelijk betrokken, neem actief deel en laat dat zien in mijn houding en gedrag.
- Ik adopteer verbeterideeën en ga hier actief mee aan de slag.
- Ik stel het klantbelang centraal.
- Ik ben mij bewust van mijn eigen bijdrage aan de kwaliteit van het werk door mijn kennis en vaardigheden in te zetten in het kader van verbetering.
- Ik ben in staat om feedback om te zetten naar concrete actie.
- Klanten en collega's kunnen op mij rekenen door eerlijk te zijn en afspraken na te komen.
- Ik heb een signaleringsfunctie en draag hierbij proactief bij aan verbetervoorstellen.

Mijn gedrag ten aanzien van mijn ontwikkeling

- Ik ben continu bezig met het verkrijgen/op peil houden van mijn kennis en kunde voor het werk binnen en buiten het CIZ.
- Ik ga mee met veranderingen, sta hiervoor open en blijf me continu ontwikkelen om ervoor te zorgen dat ik altijd voorbereid ben op een toekomst binnen of buiten het CIZ.
- Mijn houding is erop gericht dat ik fit blijf voor het werk m.b.t. mijn eigen ontwikkeling, eigen mobiliteit en eigen vitaliteit.