De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

Functioneel Beheerder B

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:
Verantwoordelijk voor de kwaliteit van een of meerdere informatiesystemen *Ik ondersteun de gebruikers en het gebruik van informatiesystemen.*	• Ik ben verantwoordelijk voor de kwaliteit 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.
Wijzigingen bepalen, onderdeel van Vraagmanagement *Ik vertaal de behoefte aan nieuwe functionaliteiten naar concreet gespecificeerde, geprioriteerde en geplande wijzigingen.*	• Ik onderken de informatiebehoeften en vertaal deze naar functionaliteiten, gericht op het optimaal benutten van informatiesystemen. • Ik inventariseer en beheer wijzigingsverzoeken, voortkomend uit wensen van de gebruikersorganisatie of wetswijzigingen. • Ik stel functionele specificaties (requirements) voor wijzigingen op in informatiesystemen en daaraan gerelateerde bedrijfsprocessen. • Ik stel impact van wijzigingsverzoeken vast voor de bedrijfsprocessen, de systemen en de organisatie.

Wijzigingen uitvoeren, onderdeel van Wijzigings- en projectmanagement
Ik draag zorg voor implementatie van geplande wijzigingen, die resulteren in succesvolle ingebruikname door de organisatie en de gebruikers.
	• Ik bewaak de (voortgang van) uitvoering van wijzigingen en ik rapporteer aan de belanghebbenden (business owners, gebruikers, management).
	• Ik stel een acceptatieplan op (of laat deze opstellen) en voer en/of begeleid de acceptatietesten.
	• Ik stel gebruikershandleidingen en procesbeschrijvingen op.
	• Ik stel een implementatieplan op (of laat deze opstellen) voor het uitvoeren van gewijzigde (onderdelen van) informatiesystemen.
	• Ik geef gewijzigde onderdelen vrij van informatiesystemen, zoals applicaties, gebruikershandleidingen, en procesbeschrijvingen.
	• Ik stel acceptatiecriteria, functionele specificaties en functioneel ontwerp op.
	• Ik voer FAT- en GAT-procedures uit en stel testbevindingen op.
	• Ik leid project- en werkgroepen en adviseer hierover richting het management:
	  ○ Ik voer wijzigingen uit in het kader van projecten;
	  ○ Ik lever specialistische ondersteuning in projecten;
	  ○ Ik geef implicaties, beperkingen en verbeteringen aan en zet deze om in voorstellen.
	• Ik adviseer over kostenconsequenties en tijdlijnen.

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
Gebruik en gebruikers ondersteunen, onderdeel van Gebruikersmanagement *Ik zorg ervoor dat gebruikers in staat zijn om zonder belemmeringen gebruik kunnen maken van de informatiesystemen.*	• Ik verleen ondersteuning aan gebruikers (advies en training) bij het gebruik van informatiesystemen. • Ik zet rapporten, menu's, stamgegevens en gebruikersrechten (autorisatiebeheer) op en wijs deze toe. • Ik handel vragen, klachten en incidenten af. • Ik draag zorg voor de beantwoording van vragen en klachten van gebruikers. • Ik bewaak en coördineer de afhandeling van incidenten en service requests door de ICT- en applicatiedienstverleners. • Ik verzorg opleidingen aan eindgebruikers in het gebruik van de informatiesystemen. • Ik destilleer, in samenwerking met de Informatiemanager, een optimaal proces dat, met zo min mogelijk inspanning en maximaal toegepaste systeemondersteuning, leidt tot een optimaal resultaat. • Ik toets de SLA- en DAP-afspraken, in samenwerking met de Service- en leveranciersmanager.
(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 en adviseer over mogelijkheden tot verbeteringen in richtlijnen en procedures. Ik voer verbetervoorstellen door na overleg met mijn leidinggevende.

Vereisten, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Welke kennis heb ik nodig voor deze functie?

- Voor deze functie heb ik hbo+ werk- en -denkniveau nodig.
- Ik heb een degelijke ervaring op het gebied van functioneel beheer. Ook heb ik kennis van applicaties, bedrijfsregels en systemen.

Hoe is mijn zelfstandigheid?

- Ik verricht mijn werkzaamheden binnen de kaders van het vastgestelde jaarplan, procedures en afspraken, waarbij ik zelfstandig een inschatting maak van de urgentie van incidenten en prioriteiten stel.
- Initiatief is vereist als ik voorstellen doe. Inhoudelijk is het mogelijk om terug te vallen op de leidinggevende, leverancier en/of mijn collega's.

Waarvoor heb ik goede sociale vaardigheden nodig?

- Ik heb sociale vaardigheden nodig zoals tact, luisteren, stimuleren, corrigeren en motiveren als ik gebruikers train, adviseer en ondersteun. Ook heb ik dit nodig bij het afhandelen van vragen, klachten en incidenten. Ik moet inlevingsvermogen hebben in de klant als het gaat om hun wensen.
- Ik heb overtuigingskracht nodig en ik kan tegengestelde belangen overbruggen als ik projecten leid en mijn leidinggevende adviseer.

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

- Er is kans dat ik (im)materiële schade aanricht bij het bepalen en uitvoeren van wijzigingen in informatiesystemen, het bewaken van de functionaliteit en kwaliteit van informatiesystemen, het deelnemen aan en leiden van projecten en in contacten met gebruikers en anderen.
- Doordat ik adviseer en verbetervoorstellen doe heb ik invloed op operationeel beleid.

Welke uitdrukkingsvaardigheden zijn belangrijk?

- Ik heb mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig bij het coördineren van de afhandeling van meldingen, incidenten en wijzigingen, en bij in- en externe overlegsituaties.
- Ik heb mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid tevens nodig bij het schriftelijk opstellen van procedures, gebruikershandleidingen, procesbeschrijvingen en managementrapportages.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid heb ik nodig bij het werken met moderne en geavanceerde automatiseringssystemen en eventueel andere verbindende digitale systemen, waarbij het invoeren van gegevens hoge snelheid en nauwkeurigheid vraagt.

Waarvoor heb ik oplettendheid nodig in mijn werk?

Ik heb oplettendheid en nauwkeurigheid nodig bij het monitoren en analyseren van de behoeften van de organisatie en haar gebruikers, het bepalen en doorvoeren van wijzigingen, het signaleren van mogelijkheden tot verbeteringen in richtlijnen en procedures, en het coördineren van de afhandeling van incidenten en service requests.

Overige functie-eisen

- Ik heb geduld en doorzettingsvermogen nodig wanneer ik de organisatie en haar gebruikers ondersteun bij de doorvoer van nieuwe functionaliteiten en wijzigingen in de informatiesystemen.
- Ik werk systematisch wanneer ik wijzigingen doorvoer, procesbeschrijvingen en gebruikershandleidingen opstel en teksten uitvoer. Dit doe ik tevens als ik de afhandeling van incidenten en service requests door de ICT- en applicatiedienstverleners coördineer.
- Ik ben integer bij het kunnen inzien van digitaal opgeslagen vertrouwelijke informatie.
- Tijdens in- en externe contactmomenten ben ik representatief.

Inconveniënten

Er kan psychische belasting bij mij optreden omdat ik onder tijdsdruk van planningen mijn werkzaamheden moet realiseren.

Mijn gedrag bij het CIZ

Mijn gedrag in het team

- Ik neem deel aan en toon interesse in bijeenkomsten/overleggen m.b.t. het vakgebied. Ik ben inhoudelijk betrokken, neem actief deel en laat dat zien in mijn houding en gedrag.
- Ik sta open voor en initieer 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 voor 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 proactief bij als ik iets signaleer.

Mijn gedrag als professional

- Ik neem deel aan en toon interesse in bijeenkomsten/overleggen m.b.t. het vakgebied. Ik ben inhoudelijk betrokken, neem actief deel en laat dat zien in mijn houding en gedrag.
- Ik sta open voor en initieer 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 voor 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 proactief bij als ik iets signaleer.

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.