

Algemene kenmerken

De functioneel beheerder is er namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor dat de Informatievoorziening en ICT optimaal bijdragen aan het succes van het CIZ. Als vertegenwoordiger van de business en daarmee onderdeel uitmakend van de Vraag-organisatie, werkt hij/zij samen met de partijen (Applicatiebeheer en Technisch beheer) die verantwoordelijk zijn voor de levering van ICT services.

In de operationele afstemming tussen Vraag en Aanbod, ofwel business en IT, speelt de functioneel beheerder een essentiële rol. Als intermediair zorgt de functioneel beheerder ervoor dat de informatievoorziening, geleverd via diverse aan elkaar gerelateerde applicaties, optimaal blijft aansluiten bij de uitvoering van de dagelijkse bedrijfsactiviteiten. De functioneel beheerder is primair verantwoordelijk voor een ongestoord en optimaal gebruik van applicaties. Daarnaast zorgt hij/zij voor de vertaling van de business wensen in noodzakelijke wijzigingen en voor het geruisloos in productie nemen van nieuwe en gewijzigde applicaties.. Ook de belangen behartigen van de business in IT projecten behoort tot de verantwoordelijkheden. De Functioneel beheerder ziet erop toe dat er sla-afspraken zijn opgesteld vanuit en in de taal van de business.

Het realiseren van deze doelstellingen moet passen binnen de kaders die door Informatiemanagement (op tactisch/strategisch niveau) worden aangeleverd in de vorm van het informatiebeleid en daarvan afgeleid informatieplan.

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Het zorgen voor het optimaliseren van de informatiesystemen en -processen van het CIZ ter ondersteuning van de bedrijfsvoering en adequaat begeleiden van het proces van wijzigingen van initiatie tot en met implementatie en bewaken van de kwaliteit. Hiernaast is de functioneel beheerder vraagbaak voor gebruikers van informatiesystemen en processen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context)

De functioneel beheerder rapporteert en draagt rekenschap af aan het Hoofd CIO Office.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)

1 Gebruikersondersteuning

Ongestoord en optimaal gebruik van applicaties.

- Verwerkt gegevens zodanig dat de verrichte werkzaamheden conform de vastgestelde procedures zijn getoetst, beoordeeld en geregistreerd en afwijkingen/ knelpunten tijdig zijn gesignaleerd en doorgegeven.
- Optimaliseert informatiesystemen zodanig dat (complexe) vraagstukken zijn geanalyseerd en afgehandeld, inspeland op de (ontwikkelingen binnen de) bedrijfsvoering van het CIZ en informatiesystemen.
- Beheert informatiesystemen zodanig dat afwijkingen/ knelpunten in de toepassing/ samenhang tijdig zijn gesignaleerd, geanalyseerd en opgevolgd.
- Verwerkt gegevens zodanig dat de verrichte werkzaamheden conform de vastgestelde procedures zijn getoetst, beoordeeld en geregistreerd en afwijkingen/ knelpunten tijdig zijn gesignaleerd en doorgegeven.
- Archiveert gegevens efficiënt, juist en volledig.
- Destilleert in samenwerking met de informatiemanager een optimaal proces dat, met zo min mogelijk inspanning en maximaal toegepaste systeemondersteuning, leidt tot een optimaal resultaat.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)	Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)
	<ul style="list-style-type: none"> • Duidt faalfactoren in het proces en geeft advies om deze te verhelpen. • Begrijpt en kent de interne klantwensen en vertaalt vertalen naar requirements aan de ondersteunde applicatie. • Zet regelgeving om in requirements. • Benoemt niet-functionele eisen en wensen (snelheid, stabiliteit, usability, etc.). • Definieert op basis van de geleverde KPI's testitemen. • Zet geldende architectuurstandaarden en afspraken binnen het CIZ praktisch om in requirements. • Draagt zorg voor de borging van de interne kwaliteit van het functioneel beheer.
2 Wijzigingenbeheer	
Vertalen van business wensen naar noodzakelijke wijzigingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingsproces bewaken en begeleiden. • Intake en registratie van wijzigingen. • Stelt impactanalyse op van wijzigingen. • Stelt categorisering op van soorten wijzigingen en aanpak. • Participeert in opstellen van beoordelingscriteria, releaseplanning, wijzigingskalender en projectplanning.
3 Onderhoud en projectparticipatie	
Behartigen van het business belang in projecten.	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt acceptatiecriteria, functionele specificaties en functioneel ontwerp op. • Voert FAT en GAT procedure uit en stelt testbevindingen op. • Onderhoudt en beheert de acceptatieprocedure en –formulier(en). • Stelt implementatieplannen en –draaiboeken op.
4 Implementatie	
Geruisloos in productie nemen van gewijzigde applicaties.	<ul style="list-style-type: none"> • Draagt zorg voor een finale productietest en invoering. • Onderhoudt en beheert de wijzigingen documentatie. • Onderhoudt en beheert het wijzigingenbeheer, -proces en –procedures. • Verzorgt opleidingen aan gebruikers. • Toetst de SLA en DAP afspraken.

Gezichtspunten

- HBO+ werk- en denkniveau, aangevuld met gedegen ervaring op het gebied van functioneel beheer.
- Analytisch.
- Klantgericht.
- Assertief.
- Communicatief.
- Overtuigend.
- “Nee” durven zeggen.

- Kunnen plannen en organiseren Inlevingsvermogen.
- Initiatief tonen.
- Kunnen onderhandelen.
- Er is sprake van een redelijke vrijheid van handelen en de functiehouder draagt (mede)verantwoordelijkheid voor een onderdeel van de organisatie.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor uiteenlopende overleg- en onderhandelingssituaties.
- Oplettendheid en nauwkeurigheid bij het opstellen van diverse rapportages.

Competentieprofiel	
<i>Wat moet ik meebrengen om mijn doelen te kunnen bereiken?</i>	<i>Wat moet ik concreet laten zien, c.q. hoe moet ik me gedragen en hoe kan ik het bereiken?</i>
Organisatiecompetenties	
<u>Omgevingsbewustzijn</u> Niveau 2 Stelt zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen vakgebied, deelt deze met anderen en past deze toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Doorziet implicaties van relevante ontwikkelingen op het eigen vakgebied en benut deze actief. • Neemt actief deel aan in- en externe netwerken/kennisdeling platforms en wisselt relevante informatie uit.
<u>Kwaliteitsgerichtheid</u> Niveau 2 Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk en onderneemt actie om de kwaliteit van het werk te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk. • Stelt hoge eisen aan het eigen werk en probeert daar steeds aan te voldoen. • Grijpt in als de vereiste kwaliteit niet in orde is. • Zoekt in kwalitatieve zin uitdagingen op, wil hier in slagen. • Voelt zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de afdeling. • Streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van producten en diensten.
<u>Verantwoordelijkheid</u> Niveau 2 (H)erkent gevolgen van het eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor het nakomen van afspraken. • Is zich bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doelstellingen en handelt hiernaar. • Bewaakt zelfstandig de kwaliteit van het werk en voelt zich aangesproken wanneer het werk niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. • Signaleert wanneer richtlijnen en/of protocollen niet worden nageleefd en onderneemt hier actie op. • Neemt zelf de verantwoordelijkheid en onderneemt actie wanneer het eigen handelen nadelig uitpakt voor anderen.
<u>Samenwerken</u> Niveau 3 Motiveert en stimuleert anderen tot samenwerken en het behalen van gezamenlijke doelen en toont hierin het goede voorbeeld.	<ul style="list-style-type: none"> • Komt samen met anderen tot een gemeenschappelijke aanpak. • Beweegt anderen tot samenwerken, ook met andere teams/afdelingen/organisatieonderdelen. • Zoekt actief naar samenwerking met anderen, stuurt op gemeenschappelijke belangen en zorgt ervoor dat het te behalen resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. • Draagt zorg voor een klimaat waarin wederzijdse feedback wordt bevorderd.
Functiespecifieke competenties	
<u>Analytisch vermogen</u> Niveau 2 Verzamelt en onderzoekt zelfstandig en op eigen initiatief informatie uit uiteenlopende bronnen. Verkrijgt op basis hiervan inzicht en legt verbanden.	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken en tussen feitelijke gegevens en veronderstellingen. • Vat de aspecten van een vraagstuk kernachtig samen. • Stelt eerst de hoofdlijnen vast en richt zich vervolgens op de details. • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie. • Signaleert trends en legt verbanden tussen afzonderlijke kwesties en zaken.

<p><u>Organisatiesensitiviteit</u> Niveau 2 Houdt rekening met verschillende belangen van verschillende organisatieonderdelen en kan het informele netwerk bespelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doorziet de structuur en politieke verhoudingen binnen de organisatie en kan daarmee werken. • Weet intern de weg, schat onderlinge verhoudingen effectief in en kan het informele netwerk bespelen. • Weet de beslissers te onderkennen, hiërarchische lijnen kort te sluiten en daarmee voordelen te behalen. • Houdt bij beslissingen rekening met de acceptatie binnen het eigen organisatieonderdeel en toetst vooraf de consequenties via het (in-)formele netwerk.
<p><u>Resultaatgerichtheid</u> Niveau 2 Formuleert de te behalen resultaten en realiseert deze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Legt meetbare resultaten vast in een (werk)plan, plant activiteiten in en stelt de werkwijze waar nodig bij. • Is vasthoudend bij het behalen van resultaten en zoekt effectieve oplossingen voor knelpunten. • Zorgt dat beoogde resultaten worden bereikt en spreekt anderen aan op het nakomen van afspraken.
<p><u>Klantgerichtheid</u> Niveau 2 Verdiept zich in de klantvraag, denkt op proactieve wijze mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, brengt huidige en toekomstige behoeften in beeld en analyseert deze. • Doet de klant een aanbod dat aansluit bij zijn behoeften, speelt flexibel in op wensen van de klant en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening. • Toetst de klanttevredenheid en neemt acties om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten. • Signaleert ingewikkelde vraagstellingen, geeft helder weer wat de organisatie voor de klant kan betekenen en weet door te verwijzen.