



Functiebeschrijving:

ICT deskundige

Functiefamilie: themaspecialist

Voor ontvangst

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + handtekening
--------------------	----------------------

1. Context van de functie

1.1. Waarden van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid is een **open** en **wendbare** organisatie die **daadkrachtig** anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving. Samen met alle belanghebbenden werken we aan een duurzame dienstverlening in **vertrouwen** en vanuit het algemeen belang. De Vlaamse Waterweg is een organisatie die bedrijfseconomisch of **ondernemingsgericht** denkt en handelt en als een onderneming functioneert.

1.2. Situering van de functie

Deze functie situeert zich binnen de cel ICT van de afdeling Algemene ondersteuning.

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Teamhoofd (service management ICT of portfolio- en toepassingsbeheer ICT)
Welke functies rapporteren aan functiehouder?	Geen hiërarchisch verantwoordelijkheid – wel functionele samenwerking met servicedeskmedewerkers
Bijkomende gegevens:	<p>Mogelijke expertgebieden zijn: de verschillende bedrijfstoeepassingen en platformen in gebruik in de ICT omgeving, informatiebeveiliging, netwerk, servers, databanken, middleware, eindgebruikersmateriaal, communicatietechnologie. In het vervolg van deze functiebeschrijving gebruiken we de algemene term “ICT omgeving” om naar de ICT componenten binnen het (de) expertgebied(en) van de functiehouder te verwijzen.</p> <p>Bijdragen tot ICT Service Management voor ongeveer 1400 eindgebruikers, geografisch verspreid over grondgebied Vlaanderen.</p>

2. Doel van de functie

Diverse ICT-taken voorbereiden en uitvoeren **met als doel** aan de bevoegde instanties of personen gespecialiseerde informatie, diensten en/of producten af te leveren binnen de vereiste tijdspanne.

Een ICT deskundige heeft één (of meerdere) expertgebied(en).

Context: volgens de vooropgestelde kwaliteitsvereisten, procedures en veiligheidsvoorschriften

3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Voorbereiding</p> <p>De eigen werkzaamheden inhoudelijk voorbereiden, plannen en praktisch organiseren met als doel er voor te zorgen dat deze efficiënt kunnen verlopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis nemen van de uit te voeren opdrachten en op basis hiervan een eigen werkplan opstellen en het eigen werkplan tijdig bespreken met het teamhoofd • Voorstellen voor onderhoud en verbeteringen van de ICT omgeving indienen en argumenteren, conform de regels van ICT wijzigingsbeheer • Voorafgaandelijk inwinnen van informatie ter verduidelijking van de opdracht • Analyseren, interpreteren, afwegen en integreren van een veelheid van gegevens • Uitvoeren van voorbereidende administratieve taken • Voorbereidend studie- en onderzoekwerk verrichten • Uitvoeren van behoefteanalyses
<p>Uitvoering</p> <p>Diverse ICT-taken uitvoeren met als doel bij te dragen tot een vlotte en tijdige afhandeling van de opdrachten van het team.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen, controleren, troubleshooten en onderhouden van de ICT omgeving (conform de regels van ICT wijzigingsbeheer) • Supporteren en onderhouden van user account informatie inclusief rechten, security en systems

<p><i>Context: volgens de vooropgestelde kwaliteitsvereisten, procedures en veiligheidsvoorschriften.</i></p>	<p>groups, in lijn met het beleid / de interne regelgeving hieromtrent</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT-problemen (proactief/reactief) analyseren en oplossingen uitwerken en uittesten • Meewerken aan het voorbereiden en het doorvoeren van ICT wijzigingen (al dan niet in projecten), bijv. uitvoeren van functionele analyses en technische impactanalyses, ondersteunen van de business in het opmaken van een business case (projectnota) of het uitvoeren van studies, opmaken van technische bepalingen in bestekken ten behoeve van de projectverantwoordelijke ICT • Uittesten en effectief uitvoeren van ICT-wijzigingen • Servicedeskmedewerkers ICT en eventueel tijdelijk extern ingehuurde medewerkers technisch informeren, begeleiden en opvolgen tijdens opdrachten waarin de eigen expertise noodzakelijk is • Verlenen van expert technisch advies vanuit kennis en ervaring
<p>Verslag uitbrengen</p> <p>Verslag uitbrengen over de eigen werkzaamheden en resultaten met als doel de ICT organisatie in staat te stellen het resultaat met de kwaliteitsnormen te vergelijken en indien nodig bij te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documenteren van toegewezen ICT incidenten en ICT problemen • Regelmatig verslag uitbrengen van de status van het eigen werkplan • Signaleren van knelpunten en/of uitzonderlijke waarnemingen of gebeurtenissen • Verslag uitbrengen over het verloop van de analyses, ontwerpen, activiteiten, ... • Verslag uitbrengen over de activiteiten van opdrachtnemers bij de uitvoering van werken
<p>Beheer van materiaal en/of gegevens</p> <p>Inventariseren, verzamelen en onderhouden van het nodige materiaal en/of gegevens met als doel altijd te beschikken over degelijke en bruikbare materialen en/of gegevens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken en onderhouden van documentatie over de ICT omgeving, operationele technische procedures, workarounds etc. (eventueel in samenspraak met de architect & security officer ICT en de projectverantwoordelijke ICT) • Erop toezien dat de kennisdatabank van de ICT Service Desk up to date blijft • Configuraties inventariseren en de inventaris up-to-date houden • Ondersteuning geven in het ICT-aankoopproces • Beschikbare capaciteit van ICT-middelen monitoren
<p>Informereren</p> <p>Informereren over producten, diensten, systemen of procedures met als doel er voor te zorgen dat de klant en ICT collega's inzicht hebben in het gebruik en de mogelijkheden ervan.</p> <p><i>Context: vanuit de vakinhoudelijke specialisatie en binnen duidelijk afgebakende bevoegdheden.</i></p>	<p>Voorbeelden van activiteiten voor klanten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Beantwoorden van vragen en advies verstrekken aan klanten ○ Organiseren van en/of technisch of vakinhoudelijk ondersteunen van cursussen ○ Verspreiden van informatie naar interne klanten, afgestemd met het ICT communicatieplan ○ Deelnemen aan vergaderingen, werkgroepen, stuurgroepen, ... <p>Voorbeelden van activiteiten voor collega's:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Technische procedures en werkinstructies in het (de) eigen expertisegebied(en) opstellen en aanleren aan service desk medewerkers ICT ○ Informeren van de architect & security officer ICT en de wijzigingsbeheerder ICT in het kader van ICT wijzigingsbeheer ○ Informeren van het teamhoofd in het kader van operationeel werk
<p>Kennis m.b.t. het vakgebied</p> <p>Zichzelf voortdurend vervolmaken in het eigen vakgebied en werkterrein met als doel via integratie van de nieuwe evoluties de kwaliteit van de uit te voeren opdrachten voortdurend te verbeteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Verwerven en onderhouden van gedetailleerde technische kennis over de ICT omgeving, binnen het eigen expertgebied en algemene technische kennis van de gehele ICT omgeving ● Kennen en opvolgen van de technische ontwikkelingen en de reglementering en/of wetgeving binnen het vakgebied ● Collega's vakinhoudelijk helpen ● Gepaste technische certificatie onderhouden ● Actief meewerken aan de professionalisering van ICT

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen – 1	Samenwerken – 1
Analyseren – 1	Klantgerichtheid – 1
Plannen en organiseren – 1	Zorgvuldigheid – 2
<p>Verantwoordelijkheid nemen – Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie</p> <p>Niveau 1 – Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar ● Respekteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen ● Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na ● Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback) ● Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie 	
<p>Samenwerken – Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is</p> <p>Niveau 1 – Informeert, pleegt overleg en werkt mee</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep ● Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening ● Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht ● Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen ● Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...) 	
<p>Analyseren – Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie</p> <p>Niveau 1 – Ziet de essentie van het probleem</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verzamelt relevante informatie 	

- Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken in de informatie
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem
- Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek
- Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens

Klantgerichtheid – Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren

Niveau 1 – Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening

Plannen en organiseren – Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken

Niveau 1 – Plant en organiseert zijn werk effectief

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast
- Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk
- Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig

Zorgvuldigheid – Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten

Niveau 2 – Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren

- Blijft onder tijdsdruk op details letten
- Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit
- Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid
- Gebruikt hulpmiddelen om zijn werk te controleren
- Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden

4.2. Vaktechnische competenties

Functies waarvoor een brede of gespecialiseerde kennis van (organisatie-eigen) methoden, technieken, regelgeving en processen vereist is. Kennis is het gevolg van een op toepassing georiënteerde theoretische achtergrond.

Goede kennis van één expertisegebied of basiskennis van de verschillende expertisegebieden.

Let wel, deze omschrijving is nog functie- en entiteitsspecifiek te maken.

5. Andere functierelevante informatie

De functiebeschrijving biedt een goede weergave van minimum 80% van jouw takenpakket. Deze functiebeschrijving is dus niet beperkend. Het spreekt voor zich dat er van je verwacht wordt dat je de taken uitvoert die in de lijn liggen van je functie. Er wordt ook verwacht dat je alle geldende veiligheidsvoorschriften en procedures die van toepassing zijn voor de functie naleeft.