

## Benodigde competenties om werk uit te voeren

Code	Omschrijving	Beheersingscriteria
<b>A</b>	Beslissen en activiteiten initiëren	Neemt op tijd de benodigde beslissingen als het gaat om de werkzaamheden m.b.t. de servicedesk en hakt bij lastige beslissingen de knoop door
<b>B</b>	Aansturen	Wijst taken aan anderen toe en houdt daarbij rekening met de capaciteiten van de betrokkenen
<b>C</b>	Begeleiden	Adviseert en motiveert de medewerkers in het projectteam en geeft aan hoe ze te werk moeten gaan. Benadrukt tevens het belang van hun werkzaamheden voor het welslagen van het plan
<b>D</b>	Aandacht en begrip tonen	Luistert aandachtig naar vragen en klachten en zorgen en toont daarmee begrip voor de standpunten en houding van anderen.
<b>E</b>	Samenwerken en overleggen	Overlegt met collega's/ leidinggevende/opdrachtgever over (gezamenlijk) uit te voeren werkzaamheden.
<b>H</b>	Overtuigen en beïnvloeden	Houdt - indien terecht - op correcte wijze vast aan zijn of haar boodschap. Verdedigt eerder genomen beslissingen binnen het functioneel en technisch ontwerp, maar zorgt er wel voor dat bezwaren van de betrokkenen serieus worden genomen en waar nodig vertaald in oplossingen die geen afbreuk doen aan de wijze waarop voorzien wordt in de eerder vastgestelde informatiebehoefte.
<b>I</b>	Presenteren	Legt helder en op begrijpelijke manier uit
<b>J</b>	Formuleren en rapporteren	Levert een volledig, correct en nauwkeurig plan van aanpak / implementatieplan / naslagwerk van storingen op
<b>K</b>	Vakdeskundigheid toepassen	Gebruikt kennis en technisch inzicht bij uitvoeren van zijn werkzaamheden uitmondend in aflevering van hoge kwaliteit werk
<b>L</b>	Materialen en middelen inzetten	Zet materialen en middelen op juiste wijze in en kan benoemen, beschrijven en uitleggen waarom hiervoor gekozen is
<b>M</b>	Analyseren	Stelt op basis van gevonden informatie vervolgvactiteiten vast, bijvoorbeeld, op basis van informatie uit de acceptatietest en op grond van bevindingen van de projectmedewerkers wordt vastgesteld welke training/ondersteuning noodzakelijk is voor de gebruikers
<b>N</b>	Onderzoeken	Verzamelt uitgebreid relevante en voldoende informatie zodat een volledig beeld van de opdracht en organisatie verkregen wordt
<b>O</b>	Creëren en innoveren	Zoekt constant naar verbeteringen van het informatiesysteem of van het informeren van gebruikers
<b>P</b>	Leren	Reflecteert op eigen rol als ICT beheerder, vraagt naar feedback over het implementeren van het nieuwe systeem
<b>Q</b>	Plannen en organiseren	Houdt de planning van de werkzaamheden in de gaten
<b>R</b>	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van de klant
<b>S</b>	Kwaliteit leveren	Controleert eigen werk en levert foutloos werk af
<b>T</b>	Instructies en procedures opvolgen	Verricht de werkzaamheden stapsgewijs volgens procedures
<b>V</b>	Met druk en tegenslag omgaan	Blijft productief werken in een stressvolle omgeving en blijft ondanks de hectiek objectief in het beoordelen van de ernst van de situatie (bijvoorbeeld constatering storing)
<b>Y</b>	Bedrijfsmatig handelen	Houdt rekening met structuur, beleid en de doelen van de organisatie gedurende het bedrijfsklaar maken van de servicedesk en gebruikt dit inzicht op een dusdanige wijze, dat de servicedesk past binnen de organisatiestructuur en -cultuur.