

Algemeen ICT medewerker

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (Context)

De algemeen ICT medewerker maakt deel uit van de afdeling ICT en facilitair. De algemeen ICT medewerker richt zich primair op het ondersteunen van gebruikers bij het gebruik van PC's en applicaties.

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Het klantgericht ondersteunen van gebruikers bij het gebruik van PC's en de applicaties, zodanig dat het ongestoord gebruik van PC's en applicaties zoveel mogelijk is gewaarborgd.

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

De algemeen ICT medewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de manager ICT & facilitair.

De algemeen ICT medewerker geeft zelf geen leiding. De algemeen ICT medewerker ontvangt functionele aansturing van de systeem/netwerkbeheerder.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)

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

1 Gebruikers ondersteunen

Gebruikers ondersteund, zodanig dat zij op juiste wijze gebruik kunnen maken van de benodigde soft- en hardware.

- Adviseert over en stimuleert gebruikers bij de juiste toepassing van systemen die zij ter beschikking hebben.
- Instrueert en ondersteunt gebruikers, onder andere door middel van het geven van informatie en het schrijven van handleidingen.

2 Incidenten, vragen en verzoeken verhelpen

Incidenten, vragen en verzoeken zijn conform standaard procedures, richtlijnen en afspraken verholpen.

- Neemt aan en registreert incidenten, verzoeken en vragen van gebruikers.
- Lost incidenten, verzoeken en vragen op, van eenvoudige tot meer complexe aard. Raadpleegt zo nodig de systeem/netwerkbeheerder of externe leverancier.
- Beschrijft incidenten, problemen en oplossingen in het registratiesysteem.
- Bewaakt de voortgang en tijdige afhandeling van de incidenten, verzoeken en vragen.
- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in de dienstverlening en doet op basis hiervan voorstellen aan de afdeling ICT.

3 Technische infrastructuur en/of applicaties beheren

Technische infrastructuur en applicaties beheerd, zodanig dat deze voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance.

- Richt in, wijzigt en beheert (een deel van) applicaties.
- Ondersteunt de systeem- en netwerkbeheerder bij het meten, testen, analyseren en toetsen van de werking van (een deel van) de technische infrastructuur.
- Doet op basis van gesignaleerde behoeften voorstellen voor aanpassingen van de bestaande en/ of ontwikkelen/ aanschaffen van nieuwe applicaties.
- Coördineert de aanpassing of ontwikkeling van applicaties. Onderhoudt daartoe contact met de externe ontwikkelaar met betrekking tot de budgettering, planning en uitvoering van de ontwikkeling/ het onderhoud.
- Installeert en implementeert (configureert) hardware en software.
- Onderhoudt functionele contacten met leveranciers omtrent technische infrastructuur en/ of applicatiegebruik.
- Documenteert aanpassingen, wijzigingen en upgrades aan de technische infrastructuur en/ of applicaties.

Algemeen ICT medewerker

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)	Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (Activiteiten)
4. Applicaties ontwikkelen	
Applicaties ontwikkeld, zodanig dat de applicaties toegankelijk zijn voor de organisatie.	• Ontwikkelt en bouwt binnen de applicaties Regas. • Neemt deel aan kwaliteitsverbeteringsprojecten in relatie tot applicaties binnen de organisatie. • Denkt mee, ontwikkelt mee en beheert ICT-toepassingen, die ondersteunend zijn aan primaire en secundaire processen binnen de organisatie. •
5 Operationele ICT werkzaamheden verrichten	
Operationele ICT werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat deze op een tijdige, juiste en conform gemaakte werkafspraken is gerealiseerd.	• Installeert PC's van nieuwe gebruikers en levert hard- en software uit. • Kent autorisaties toe en maakt nieuwe gebruikers volgens de hiertoe geldende procedures aan. • Bewaakt de werking van de ICT infrastructuur, signaleert eventuele knelpunten en wikkelt deze af conform de hiertoe opgestelde procedures. • Ondersteunt bij overige ICT- en in voorkomende gevallen facilitaire - werkzaamheden.
Welke kennis en ervaring heb ik nodig om de resultaten te behalen?	
• Afgeronde MBO opleiding op het gebied van ICT. • Actuele kennis van de ICT-omgeving en blijft op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. • Kennis van en ervaring met standaardpakketten en de implementatie hiervan.	

Welke competenties heb ik nodig om de resultaten te behalen?
• Analytisch denken • Mondelinge en schriftelijk communicatie • Klantgerichtheid • Samenwerken • Resultaatgerichtheid • Flexibiliteit • Plannen en organiseren • Stressbestendig

Wat zijn de overige functie-eisen?
• In het bezit van een recente VOG waaruit geen belemmering voor de uitoefening van de functie naar voren komt. • Bereid om buiten kantooruren te werken. • In bezit van een rijbewijs.

Algemeen ICT medewerker

Funciewaardering

Funciewaardering volgens MNT Bakkenist cao-Jeugdzorg.

Functie: algemeen ICT medewerker

Salarisniveau: schaal 8

Vastgesteld d.d.

Voor akkoord d.d.

Mevrouw N.E. Kramers

Handtekening.....

Bestuurder Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen

Naam:.....