|  |
| --- |
| **ICT.01 MEDEWERKER HELPDESK II** |
| **Kennis en betekenisvolle ervaring**  - MBO werk en denkniveau (richting ICT);  - kennis van informatieprocessen, FAQ’s en daarbinnen gekende oplossingsrichtingen binnen een kantooromgeving;  - enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie. |
| **Competenties/gedragsvoorbeelden** |
| **Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap I)**  Verleent diensten volgens de gemaakte afspraken en procedures.  a. is bereikbaar en toont interesse in de ander;  b. behandelt iedereen met respect en neemt diens vragen serieus;  c. beantwoordt de vragen tijdig en geeft daarbij voldoende informatie;  d. maakt duidelijke afspraken en komt gemaakte afspraken na. |
| **Analyseren (ontwikkelingsstap I)**  Herkent vraagstukken of probleemsituaties.  a. herkent patronen in situaties die zich voordoen;  b. identificeert en definieert de kern van de zaak;  c. legt verband tussen mogelijke oorzaken en gevolgen. |
| **Doelgericht communiceren (ontwikkelingsstap I)**  Brengt informatie op een gestructureerde en begrijpelijke manier over op lezers en of toehoorders. Vereenvoudigt complexe materie.  a. luistert en vraagt of informatie goed begrepen is;  b. zorgt voor duidelijkheid: stelt vragen, vat kort samen wat gezegd is, etc.;  c. brengt informatie op een nauwkeurig en goed te begrijpen wijze over. |
| **Nauwkeurig werken (ontwikkelingsstap II)**  Betracht zorgvuldigheid en blijft ook onder tijdsdruk oog hebben voor details.  a. houdt het overzicht voor details;  b. herkent onvolkomenheden van zichzelf en anderen en zorgt voor verbetering;  c. heeft zicht op de accuratesse en de kwaliteit van het werk om te garanderen dat deze voldoen aan de vereiste normen en procedures. |

*Dit document (functie-eisen en competentieprofiel) heeft geen invloed op het functieniveau*