|  |
| --- |
| **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*