

Werk van Belang

**CompetentieBOX Gemeenten**

# Beheer

locatiebeheerder

systembeheerder

administratief medewerker

gegevensbeheerder

## COLOFON

Diverse auteurs hebben een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de reeks boekjes. Het A+O fonds Gemeenten dankt daarbij o.a. Michaël Plantema en Bianca van Winkel (resp. BuitenhkPlus en Leeuwendaal) voor met name input voor het onderdeel competentieprofielen, Frits Wouda, Kirsten Wittenberg en Kees Warringa (ECABO) voor met name input voor het deel Aansluiten op het onderwijs in de 7 functiereeksboekjes, de verrijkte profielen daarin en de arbeidsmarktinformatie in het algemeen deel Werken met... Algemene informatie sectorprofielen gemeenten, Bert Bloem en Quint Dozel (Meurs HRM) voor de vergelijking van de verrijkte profielen met andere beroepen (in het algemeen deel Werken met... Algemene informatie sectorprofielen gemeenten te vinden). Verder zijn teksten van de hand van de medewerkers van het A+O fonds Gemeenten.

### Eindredactie

Eindredactie is verricht door Natascha Graaff, Fred Jansen, Jeroen Pepers en Nelly Spanjersberg. De uitgave kan digitaal worden gedownload bij A+O fonds Gemeenten [www.aeno.nl](http://www.aeno.nl) of via onze App. Deze publicatie is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet uitgesloten dat de informatie in deze brochure onjuistheden of onvolkomenheden bevat. Het A+O fonds Gemeenten is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden.

### Opmaak

Copyright: Op deze uitgave is de volgende licentie van toepassing: Creative Commons Naamsvermelding-Niet-commercieel-Geen afgeleide werken 3.0. Dit houdt in ieder geval in dat alle gemeenten en andere volgers van de CAR-UWO onbeperkt en vrij gebruik kunnen maken van de inhoud van deze boekjes.

Vormgeving en opmaak: IM VormCommunicatie / Drukkerwerk: Albani Drukkers

# V Beheer

Met beroepen als: locatiebeheerder, systeembeheerder, administratief medewerker en gegevensbeheerder

## INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer	4
Inleiding	5

### Deel 1 **Competenties, vakkennis en kritische werksituaties** **7**

1.1	Inleiding deel 1	7
1.2	Toelichting op de systematiek	7
1.3	Functiereeks Beheer	7
1.3.1	Functiegroep Locatie	8
1.3.2	Functiegroep Systemen	10
1.3.3	Functiegroep Gegevens	12
1.3.4	Functiegroep Bedrijfsvoering	15

### Deel 2 **Aansluiten op het onderwijs** **18**

2.1	Inleiding: de NLQF-indeling	21
2.2	Functiegroep Locatie binnen NLQF	21
2.3	Functiegroep Systemen binnen NLQF	22
2.4	Functiegroep Gegevens binnen NLQF	25
2.5	Functiegroep Bedrijfsvoering binnen NLQF	28

### Deel 3 **Competentieprofielen functiereeks Beheer** **35**

3.1	Overzicht competentieprofielen	36
3.2	Integrale teksten competentieprofielen	36

Deel 1

Deel 2

Deel 3

## LEESWIJZER

Enkele opmerkingen vooraf:

### **Onderdeel van de CompetentieBOX Gemeenten**

Dit boekje Beheer is onderdeel van de competentiebox Gemeenten Werk van Belang. De competentiebox bevat zeven boekjes met informatie over een functiereeks en een boekje met algemene informatie over de toepassing van de box in de praktijk.

### **Doel**

Het doel van dit boekje is om aan de hand van kennis en informatie de relatie en het gesprek tussen het onderwijs (opleidingen) en het werkveld (alle gemeenten) te versterken en te verbeteren. Het boekje schetst voor het onderwijs een beeld van het werk, en hoe dit gekoppeld kan worden aan onderwijsstandaarden.

### **Inhoud**

Elk boekje bestaat uit drie delen.

Het eerste deel bevat een beschrijving van de hoofdlijn van de competentieprofielen per functiegroep. Dit deel bestaat uit de competenties, de kritische werksituaties en de benodigde, minimale vakkennis voor een functiegroep.

Het tweede deel bevat een koppeling naar de NLQF-standaard van het onderwijs en een overzicht, per functie, van verwante opleidingen.

Het derde deel bevat alle competentieprofielen van de beroepen in het boekje. Het gaat daarbij om de feitelijke tekst van de profielen die in samenwerking met de pilotgemeenten zijn opgesteld. Deze profielen worden voor enkele functies aangevuld met zogeheten verrijkte profielen. Daarbij gaat het om een verrijkingsslag die ECABO, het kenniscentrum, in opdracht van het A+O fonds Gemeenten heeft uitgevoerd voor de meest voorkomende functies bij gemeenten, vanuit hun kennis en ervaring met kwalificatieprofielen.

## INLEIDING

Ken jezelf, ken je vak, ken je wereld. Dat is het totale plaatje van een professional.

In deze competentiebox hebben we ons vooral gericht op de vakmatige kant van de verschillende beroepen in de gemeenten.

Jezelf en je wereld kennen zijn niet onderscheidend in het gesprek met het onderwijs over aansluitingen tussen het onderwijs en gemeenten en zijn daarom niet in dit boekje behandeld. Dat neemt niet weg dat dit voor een professional wel belangrijk is.

De kracht van de competentiebox is de directe vertaling vanuit de praktijk. Het karakter ervan is 'practice-based'. De selectie en benoeming van de competenties, kritische werksituaties en minimale vakkennis is bottom-up, vanuit de praktijk, vormgegeven.

De inzet van het A+O fonds Gemeenten om een competentiebox voor de sector te creëren staat niet op zichzelf. In het recente verleden zijn er op diverse terreinen studies verschenen en adviezen opgesteld over de competenties van de ambtenaar.

Zo zijn er publicaties verschenen over de nieuwe competenties die ambtenaren voor de overheid nodig hebben in de netwerksamenleving<sup>1</sup>, al dan niet in aansluiting op de benodigde algemene vaardigheden als burgers voor de toekomst<sup>2</sup> en op 'e-Skills' als werknemers voor de toekomst<sup>3</sup>. Ook de stichting Innovatie, Kwaliteit en Professionaliteit van het Openbaar Bestuur (IKPOB) heeft recentelijk materiaal gepubliceerd waarin de benodigde kwalificaties van de ambtenaar onderwerp van onderzoek en gesprek zijn<sup>4</sup>.

Daarbij wordt vaak gesproken over 'de' ambtenaar en wordt feitelijk niet nader ingegaan op de diverse beroepen in overheidsland. In de publicaties richt men zich dan vooral op de beleidsambtenaar en laat men andere specialismen feitelijk buiten beschouwing.

- 
- 1 - Volgens Adviesraad Rob (2004) is er in de toekomst behoefte aan de FORSe ambtenaar en spreekt prof.dr. Bram Steijn in 2009 over de PFORSe ambtenaar. Competenties zijn Politiek bewust, Flexibel, Omgevingsbewust, Resultaatgericht en Samenwerkingsbereid <http://ebookbrowse.com/bzk-competentie-essay-steijn-doc-d183389504>  
- Vanuit het programma Beter Werken in het Openbaar Bestuur (BWOB) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) worden in nov 2012 als competenties geciteerd in <http://www.intermediar.nl/vakgebieden/overheid/welke-competenties-en-disciplines-zoekt-de-overheid>: Sociale, communicatieve vaardigheden, Public sector motivation, Ondernemend zijn, Oplossingsgericht denken, Interactief opereren, Aanjager zijn, Doortastend zijn, Flexibiliteit.  
- Nieuwe kernbegrippen voor medewerkers gemeenten genoemd in A+O rapport 2007 zijn flexibiliteit, klantgerichtheid, servicegerichtheid, resultaatgerichtheid en samenwerking <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/arbeidsvoorwaarden-en-personeelsbeleid/po-beleid/publicaties/personele-gevolgen-van-digitalisering-bij-gemeenten>  
- Zie ook de discussies rond 2010 via bijv. <http://ambtenaar20.ning.com/forum/topics/de-competenties-van-de?commentId=2094330%3AComment%3A20853>, via <http://ambtenaar20.ning.com/forum/topics/competentieprofiel-1?commentId=2094330%3AComment%3A82662>
  - 2 <http://www.21stcenturyskills.nl/>
  - 3 Zie bijvoorbeeld het Programma Digivaardig en Digiveilig: <http://www.digivaardigdigiveilig.nl/> en "e-Skills. Wat vraagt het van ambtenaren om met digitale middelen hun werk goed te doen? Blz.A4 in Magazine iBestuur nr. 6 via <http://ibestuur.nl/magazine/>
  - 4 Zie via <http://www.ikpob.nl/>

Recent zijn via het Programma Uitvoering Met Ambitie wel de competenties en beroepsprofielen vastgelegd voor het werkveld Omgevingsrecht (milieu, bouw en ruimte). Hier werken ruim 10.000 mensen in overheidsdienst<sup>5</sup>.

Specifiek voor gemeenten vragen nu de ontwikkelingen van decentralisatie ook om het benoemen van de daarvoor benodigde capaciteiten<sup>6</sup>.

Relatief recent zijn voor diverse specifiekere beroepen ook profielen opgesteld. Voorbeelden hiervan zijn de griffier en de gemeentesecretaris.

Tot slot is een verwijzing naar de kwalificatiedossiers in het onderwijs hier op zijn plaats<sup>7</sup>. Ook in het onderwijs zijn voor de gemeenten interessante profielen opgesteld waar ideeën over kwalificaties voor de sector in zijn verwerkt (bijvoorbeeld in de opleidingen Bestuurskunde/ Overheidsmanagement van het Landelijk Overleg Bestuurskunde Opleidingen (LOBO) van juni 2012<sup>8</sup>).

Het A+O fonds Gemeenten heeft met deze Competentiebox Gemeenten niet de intentie om dit materiaal te vervangen of tegen te spreken. Integendeel. De intentie is om de vraag naar kwaliteit vanuit de sector in de richting van het onderwijs te verrijken, te verfijnen en te verbreden. Hierdoor kan er een beeld ontstaan wat zich uitstrekt over alle beroepen in de sector en tegelijkertijd verfijnd genoeg is voor het onderwijs om specifieke vakken, uitstroomrichtingen of opleidingen op in te richten.

Dat beeld wordt bijvoorbeeld voor de functiereeks Beheer fors meebepaald door de ontwikkelingen in de techniek: de introductie van apps, tablets en smartphones. Digitalisering van gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering leidt tot hogere eisen aan de informatiehuishouding van gemeenten. En dus ook aan de competenties van de medewerkers in deze functiegroepen.

---

5 De uitgebreide materialen zijn nu nog te vinden via <http://www.uitvoeringmetambitie.nl/>. Binnenkort als dossier via de site van <http://www.omgevingsdienst.nl/> Zie vooral ook het dossier arbeidsmarkt en deskundigheid.

6 <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/gemeenten-hebben-capaciteit-niet-voor.9012484.lynkx>

7 <http://www.hbo-raad.nl/opleidingsprofielen> en <http://www.kwalificatiesmbo.nl/>

8 [http://www.hbo-raad.nl/images/stories/competenties/beroeps\\_en\\_opleidingsprofiel\\_bestuurskunde\\_overheidsmanagement\\_juli2012.pdf](http://www.hbo-raad.nl/images/stories/competenties/beroeps_en_opleidingsprofiel_bestuurskunde_overheidsmanagement_juli2012.pdf)

# Deel 1 Competenties, vakkennis en kritische werksituaties

## 1.1 INLEIDING DEEL 1

In dit hoofdstuk staan we stil bij de competentieprofielen in de cluster Beheer. Daarbij starten we met een korte toelichting op de systematiek die gehanteerd is bij het opstellen van de profielen. Hier lichten we toe hoe de profielen zijn opgebouwd en wat voor weging daarbij is gehanteerd. Vervolgens geven we een toelichting op de samenstelling en opbouw van de profielen van de cluster Beheer. Hierbij wordt de rode draad van de diverse functiegroepen duidelijk gemaakt.

## 1.2 TOELICHTING OP DE SYSTEMATIEK

De competentieprofielen zijn gebaseerd op het competentiewoordenboek. Het competentiewoordenboek bestaat uit 31 competenties verdeeld over vier dimensies. Elke dimensie weerspiegelt een ander aspect van het menselijk gedrag. De volgende vier dimensies zijn gehanteerd:

- Persoonlijke gedragsvaardigheden (het zijn)
- Conceptuele gedragsvaardigheden (het denken)
- Relationale gedragsvaardigheden (de interactie met anderen)
- Operationele gedragsvaardigheden (het doen)

Een voordeel van deze indeling is dat snel bekeken kan worden waar het zwaartepunt van een functie ligt. Bij sommige functies zal bijvoorbeeld voornamelijk een beroep gedaan worden op het verstandelijke vermogen van een medewerker (conceptuele competenties). Bij andere functies zijn juist bepaalde (sociale) vaardigheden onontbeerlijk (relationele competenties).

In het woordenboek is per competentie opgenomen:

- De beschrijving / definitie van de betreffende competentie.
- Het zichtbaar werkgedrag (gedragsvaardigheden), onderverdeeld in vier niveaus.

Per competentie wordt onderscheid gemaakt tussen vier niveaus. Om ontwikkeling mogelijk te maken, lopen de niveaus op qua zwaarte: niveau D is het lichtste niveau en niveau A het zwaarste.

Bij het toekennen van een bepaald competentieniveau aan een functie gaat het om de vraag welk gedrag voor de functie relevant is en dus leidt tot een succesvolle uitoefening van de functie.

Indien een hoger gedragsniveau voor de functie relevant is, is het niet per se noodzakelijk dat de functionaris ook het gedrag vertoont op het lagere niveau van de competentie. De niveaus zijn dus niet cumulatief.

De niveaus verschillen in de mate van abstractie en complexiteit en verantwoordelijkheden die de medewerkers hebben over mensen en materie. Over het algemeen geldt dat met het niveau de mate van abstractie en complexiteit toeneemt, de verantwoordelijkheden zich meer richten op mensen dan op materie en dat de impact van het handelen groter wordt.

### **De competentieprofielen**

Bij elke functie binnen de organisatie past een 'eigen' selectie van competenties, verspreid over de vier dimensies. De selectie van de competenties per functie noemen we een competentieprofiel.

Elk competentieprofiel bestaat uit de volgende onderdelen:

- een beschrijving van de functiereeks en functiegroep waar de betreffende normfunctie deel van uitmaakt;
- de overwegende functiekenmerken; wat de normfunctie typeert (op hoofdlijnen);
- de kritische werksituaties van de normfunctie. In dit onderdeel worden situaties beschreven waarin een medewerker zich positief kan onderscheiden. Hieruit blijkt welk gedrag essentieel is voor het succesvol functioneren;
- de geselecteerde competenties met bijbehorende definities en de geselecteerde niveaus;
- de vakkennis van de normfunctie. Welke kennis, vaardigheden en opleiding zijn nodig voor het succesvol uitoefenen van de functie? Hierbij gaat het niet om heel specifieke kennis of opleidingseisen, omdat het generieke functies betreft. Er worden wel, indien mogelijk, voorbeelden van opleidingsrichtingen genoemd.

### **Gehanteerde uitgangspunten**

Bij het opstellen van de competentieprofielen zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- er zijn maximaal vijf competenties per profiel geselecteerd. Er is bewust gekozen voor een gelimiteerd aantal competenties per competentieprofiel om op deze manier vooral de meest cruciale én onderscheidende gedragsvaardigheden te belichten;
- de competenties zijn zo veel mogelijk verdeeld over de vier dimensies. Daarbij is het overigens niet per se noodzakelijk dat elke dimensie in het profiel vertegenwoordigd is, maar het is wel goed om stil te staan bij de vraag waarom een bepaalde dimensie niet 'gevuld' is en of dit uit te leggen is;
- de overwegende functiekenmerken en de kritische werksituaties zijn de basis geweest voor de selectie van de competenties;
- er is bij de selectie van de competenties niet alleen naar de betreffende functie gekeken, maar ook naar de opbouw en selectie van de competenties en niveaus binnen de functiegroep, functiereeks en zelfs de functiereeks overstijgend. Op deze manier is een consistente opbouw van de competentieselectie gewaarborgd.



### 1.3 FUNCTIEREEKS BEHEER

Medewerkers in de functie Beheer voeren beheersmatige werkzaamheden uit met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering. De functiereeks bestaat dan ook uit de vier functiegroepen Locatie, Systemen, Gegevens en Bedrijfsvoering.

De competentieselectie die hoort bij de functies binnen deze groepen staat in onderstaande figuur. In de volgende paragrafen worden de geselecteerde competenties per functiegroep nader toegelicht.

Competentie/ Functie HR21	Persoonlijk					Conceptueel		Relationeel					Operationeel																		
	Flexibiliteit	Integriteit	Ondernemingszin	Stressbestendigheid	Verantwoordelijkheid	Zelfreflectie	Zelfstandigheid	Analytisch vermogen	Creativiteit	Oordeelsvorming	Visie	Coachen	Commercieel handelen	Conflicthantering	Inlevingsvermogen	Klantgerichtheid	Leidingsgeven	Mondelinge communicatie	Netwerken	Omgevingsbewustzijn	Onderhandelen	Overtuigingskracht	Regisseren	Samenwerken	Schriftelijke communicatie	Besluitvaardigheid	Initiatief	Kwaliteitsgerichtheid	Nauwkeurigheid	Plannen en organiseren	Resultaatgerichtheid
LOCATIE	Medewerker locatie I			C		B						B		B																	B
	Medewerker locatie II				C							B		C																C	
	Medewerker locatie III	C										C		C																C	
	Medewerker locatie IV	D										C		C																C	
	Medewerker locatie V	D										D		D																D	
SYSTEMEN	Medewerker systemen I			B			B								A		A													B	
	Medewerker systemen II			C			B								B		A													C	
	Medewerker systemen III			C			C								C		B													C	
	Medewerker systemen IV			C			C								C		B													C	
	Medewerker systemen V			D			D								D		C													D	
GEGEVENS	Medewerker gegevens I				B		B								A															B	A
	Medewerker gegevens II				B		B								B															B	B
	Medewerker gegevens III				C		C								C															C	C
	Medewerker gegevens IV				C		C								C															C	C
	Medewerker gegevens V				D		D								D															D	D
BEDRIJFSVOERING	Medewerker bedrijfsvoering I	C			B		B																							B	B
	Medewerker bedrijfsvoering II	C			C		C																							C	B
	Medewerker bedrijfsvoering III	C			C		C																							C	C
	Medewerker bedrijfsvoering IV	D			D		D																							C	C
	Medewerker bedrijfsvoering V	D			D		D																							D	D

### 1.3.1 Functiegroep Locatie

Binnen de functiegroep Locatie gaat het om functies die gericht zijn op het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot een of meerdere locaties, zoals een accommodatie of een deel van de openbare ruimte. Het accent ligt op het beheer en onderhoud van de locatie(s). Hieronder vallen het adviseren over beheer en onderhoud, toezien op gebruik, orde en veiligheid van de locatie(s) en het uitvoeren van service en onderhoud. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn de havenmeester, de beheerder sportaccommodatie en de werfbeheerder.

De competentie **Verantwoordelijkheid** is geselecteerd voor de functies medewerker Locatie I en II. Van de medewerkers in deze functies wordt verwacht dat zij diensten van derden controleren en het beheerplan opstellen. Daar is een bepaalde verantwoordelijkheid voor nodig. In de functies op de niveaus III, IV en V zijn deze taken niet verricht. Wel wordt er verwacht dat medewerkers Flexibiliteit tonen bij het uitvoeren van diverse beheersmatige taken en bij het verzorgen van service en onderhoud van de locatie. Het kunnen schakelen tussen verschillende taken en het openstaan voor veranderingen die de functies op niveau I en II voorstellen is daarbij belangrijk. Medewerkers in Functie III moeten meer kunnen schakelen tussen verschillende bezigheden (niveau C), omdat de werkzaamheden die bij deze functie horen meer divers zijn. Zo moeten deze medewerkers ook input leveren voor het beheerplan van de locatie.

Voor alle functies binnen deze groep is **Zelfstandigheid** geselecteerd. Er moeten immers vaak op afstand en met relatief weinig directe collega's op eigen kracht werkzaamheden worden verricht worden. Het gekozen niveau van deze competentie varieert wel. Zo is er voor de functies IV en V het niveau D gekozen in verband met het meer uitvoerende karakter van deze functies. Van de andere functies wordt een andere mate van zelfstandigheid verwacht. Bijvoorbeeld in het opstellen van of het leveren van input voor het beheerplan van de locatie. Voor de medewerker Locatie I is het van belang dat deze een onafhankelijk standpunt durft in te nemen voor de adviserende taken in de functie. Daarom is er bij deze functie gekozen voor zelfstandigheid op niveau B.

**Conflicthantering** en **Klantgerichtheid** zijn relevant bij alle functies in deze groep. Conflicthantering is noodzakelijk in verband met het verhoogd risico op (verbale) agressie dat in deze functies besloten ligt. Medewerkers moeten derden begeleiden bij het leveren van diensten. Bij functies I en II is gekozen voor gedragsniveau B. Medewerkers in deze functie moeten verschillende belangen afwegen en anderen helpen bij het oplossen van conflictsituaties. Medewerkers in functies III en IV beheren een locatie zelfstandig. Daarbij is het noodzakelijk om snel te herstellen als er iets tegenzit en oplossingsgericht te blijven denken in conflictsituaties (niveau C). Een medewerker in functie V is medebeheerder van een locatie. Hij kan meestal teruggevallen op een collega en daarom volstaat gedragsniveau D.

Voor het relatief grote aantal klantcontacten waar deze functies mee te maken hebben is een bepaalde mate van Klantgerichtheid onontbeerlijk. Het gekozen competentieniveau varieert

met het niveau van de functie. Zo dient de medewerker Locatie I zich te kunnen inleven in de behoeften van de klant (gedragsniveau B) om te kunnen adviseren over gebruiksaspecten van de locatie en het verstrekken van opdrachten. De lagere functies bevatten geen adviserende taken, daarom is aan deze functies een lager competentieniveau toegekend.

De competentie **Kwaliteitsgerichtheid** is noodzakelijk voor het behoud van de conditie waarin de locatie verkeert. De medewerker Locatie I heeft een adviserende taak op het gebied van technische, beheer- en gebruiksaspecten, en van de medewerker in deze functie wordt verwacht dat hij streeft naar kwaliteitsverbetering (gedragsniveau B). Voor de andere functies is het bewaken van de kwaliteit en/of bewustzijn daarvan voldoende. Daarom is aan deze functies een lager niveau toegekend.

### I Kritische werksituaties

De volgende situaties zijn voor de medewerkers Locatie als kritisch omschreven.

Er zijn twee kritische situaties die voor alle medewerkers Locatie gelden: de situatie diversiteit in behoeften en de situatie druk van anderen. Van de situatie diversiteit in behoeften is sprake wanneer gebruikers diverse, veelomvattende en multi-interpretabele vragen stellen. De achtergrond en de kennis van de gebruikers bepaalt waar de beheerder aansluiting moet vinden.

De situatie druk van anderen wordt omschreven als de situatie waarin door de tegengestelde of eigen belangen van gebruikers druk wordt uitgeoefend op de beheerder om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Voor de medewerker Locatie I geldt de procesverantwoordelijkheid als kritische werksituatie. De verschillende deelprocessen en de diversiteit van de gebruikers vragen in een dergelijke situatie om onderlinge afstemming en bewaking.

Voor de medewerker Locatie I en II is afhankelijkheid als een kritische werksituatie. Afhankelijkheid wordt in dit verband omschreven als het ontwerp en de actualisatie van beheerplannen plaatsvindt op basis van kaders en beleidlijnen en er eisen worden gesteld aan de vertaling en de afstemming hierover. Voor de medewerker Locatie III is in dit verband de situatie signaleren benoemd. Signaleren wordt omschreven als de situatie waarin input voor het beheerplan plaatsvindt op basis van gesignaleerde knel- en verbeterpunten met betrekking tot de exploitatie en onderhoud van de accommodatie.

Voor de medewerker Locatie I en II wordt afstemming als kritische werksituatie gezien. De noodzaak om onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit te besteden en werken van derden te beoordelen vraagt in deze situatie om een vakinhoudelijke beoordeling en afstemming.

Voor de medewerker Locatie II, III, IV en V geldt beheer als kritische werksituatie. Beheer wordt omschreven als de situatie waarin slijtage en onderhoud aan de accommodatie en het materiaal vragen om een juiste inschatting van de staat van de accommodatie en de benodigde acties voor het onderhoud.

Voor de medewerker Locatie III, IV en V wordt agressie omschreven als kritische situatie. De contacten met de gebruikers betekenen een verhoogd risico op blootstelling aan (verbale) agressie.

## I Minimale vakkennis

De volgende onderwerpen zijn benoemd als de benodigde, minimale vakkennis voor de functie medewerker Locatie.

Een medewerker Locatie I heeft kennis op het gebied van technische, beheer- en gebruiksaspecten. De medewerker weet de technische, beheersmatige en financiële aspecten op het gebied van locatiebeheer te betrekken in de advisering.

De medewerker Locatie I is op de hoogte van de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn. Dit geldt ook voor de medewerkers Locatie II tot en met V, die daarnaast weten welke technische voorschriften op het eigen vakgebied van toepassing zijn.

Elke medewerker Locatie kent de technische en beheersmatige aspecten van locaties en faciliteiten. De medewerkers Locatie I en II kunnen de technische, beheersmatige en financiële aspecten van beheer vertalen in een (locatie)beheerplan.

De medewerkers Locatie II tot en met V worden ook verwacht op de hoogte te zijn van het kennisgebied service en onderhoud. De medewerker kan de relevante onderhouds- en inspectietechnieken toepassen. Bij de medewerker Locatie V gaat het daarbij om de eenvoudige onderhouds- en inspectietechnieken.

Op het gebied van vaardigheden kan de medewerker Locatie I rekening houden met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en de adviezen en het handelen hierop aanpassen.

Qua communicatietechniek kunnen de medewerkers Locatie I, II en III de communicatie aanpassen aan de situatie en het publiek om het advies of besluit over te brengen.

De medewerkers Locatie II tot en met V zijn vaardig in de toepassing van technieken. De medewerker kan technische uitgangspunten en voorschriften praktisch toepassen.

### 1.3.2 Functiegroep Systemen

Medewerkers in functiegroep Systemen voeren beheersmatige werkzaamheden uit met betrekking tot ICT-systemen, netwerken en/of applicaties. Het accent ligt op het inrichten en beheren van ICT-systemen, het hierover adviseren en het ondersteunen van gebruikers. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn de applicatiebeheerder, de specialist technische infrastructuur en de systeembeheerder.

Voor de vijf functies binnen deze functiegroep zijn de competenties Stressbestendigheid, Analytisch vermogen, Klantgerichtheid, Mondelinge communicatie en Kwaliteitsgerichtheid geselecteerd. De functies verschillen qua niveau, en dus ook in competentieniveaus.

Goed werkende systemen zijn erg belangrijk. Daarom hebben deze functies vaak te maken met een hoge tijdsdruk. **Stressbestendigheid** is dan noodzakelijk om adequaat te blijven functioneren. Voor de functie op niveau I is het gedragsniveau B gekozen. In deze functie krijgt de medewerker te maken met conflicterende belangen. De adviserende taken in deze functie vragen daardoor om een integrale afweging en analyse, en het bespreekbaar maken van stressfactoren (niveau B).

**Analytisch vermogen** is van belang om problemen met systemen te signaleren, verbanden te leggen om mogelijke oorzaken te achterhalen en uiteindelijk de problemen op te lossen. Daarnaast hebben medewerkers in deze functies te maken met diverse klantverzoeken en/of klachten. Voor het (mede) ontwikkelen van de infrastructuur is het nodig om dwarsverbanden te leggen tussen verschillende informatie- en klantbehoeften (niveau B). De medewerkers in functies III en IV moeten overzicht kunnen houden (niveau C) om de hoofd- en bijzaken van een technisch probleem te kunnen onderscheiden. De medewerker Systemen V ondersteunt gebruikers bij het oplossen van standaard problemen. Daarbij is niveau D voldoende voor het trekken van logische conclusies uit informatie om tot een oplossing te komen.

**Klantgerichtheid** is geselecteerd omdat het van belang is dat de wensen van klanten achterhaald worden en dat daarop ingespeeld wordt. Om te kunnen adviseren over beleid op het vakgebied is het voor de medewerker Systemen I bovendien belangrijk om kansen te signaleren en te kunnen anticiperen op nieuwe ontwikkelingen (gedragsniveau A). De medewerker op niveau II moet zich kunnen inleven in de gebruikersbehoeften (niveau B) om deze te vertalen naar de inrichting en toepassingsmogelijkheden van systemen. Voor de functies III en IV volstaat niveau C en voor de functie op niveau V is behulpzaamheid voldoende (niveau D) om gebruikers te ondersteunen bij eenvoudige problemen.

Juist bij deze functiegroep geldt dat succes valt of staat bij de kwaliteit van systemen, netwerken en applicaties. **Kwaliteitsgerichtheid** is daarom een belangrijke competentie voor de functiegroep. In de functies I en II gaat het daarbij, gezien de ontwikkelende en adviserende taken, om het streven naar verbetering van het product (niveau B). Medewerkers in de functies III en IV bewaken de kwaliteit van de systemen (niveau C) bij het beheren van deze systemen. Voor functie V volstaat niveau D van deze competentie.

Aanvankelijk waren voor deze functiegroep zowel de competentie Kwaliteitsgerichtheid als Nauwkeurigheid gekozen. Binnen de klankbordgroep kwam echter het geluid naar voren dat dit wat dubbelop zou zijn. De suggestie werd gedaan om **Mondelinge communicatie** te kiezen in plaats van Nauwkeurigheid. Deze competentie is ook nodig om te kunnen omgaan met tegenstrijdige belangen van gebruikers. Ook zorgt deze competentie ervoor dat er helder gecommuniceerd kan worden met de klant. Doordat de antwoorden meestal een technisch karakter hebben, is het van belang om voldoende aandacht aan deze competentie te besteden.

## I Kritische werksituaties

Voor de medewerkers Systemen gelden de volgende kritische werksituaties.

Voor de medewerkers Systemen I en II draait het om Analyse. De noodzaak tot samenhang en optimalisatie van systemen, netwerken en applicaties vereist dat een medewerker Systemen I of II het vermogen bezit om te signaleren, te meten en in oplossingen te denken.

Bij alle medewerkers Systemen is de situatie Behoeftaafweging kritisch. Bij de medewerker Systemen I, II en III hebben de gebruikers in de kritische situatie uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar de ontwikkeling van systemen. Voor de medewerkers Systemen IV en V moeten de verschillende behoeften van de gebruikers in deze situatie geanalyseerd en vertaald worden naar het beheer van systemen en applicaties (medewerkers Systemen IV) of naar het beheer van applicaties (medewerkers Systemen V).

Ook de situatie Belangentegenstellingen is voor alle medewerkers Systemen kritisch. Voor medewerkers Systeem I en II wordt deze situatie omschreven als de situatie waarin gebruikers tegenstrijdige belangen hebben. De beheerder moet deze belangen afwegen voor de inrichting en aanschaf van systemen, netwerken en applicaties. Medewerkers Systemen III, IV en V moet de belangenafweging maken voor het onderhoud van systemen en applicaties (en dus geen totale netwerken).

Voor medewerkers Systemen I wordt de situatie Conflicterende belangen als kritisch beschouwd. De wensen van gebruikers, technische mogelijkheden en financiële aspecten kunnen op gespannen voet met elkaar staan en vragen om een integrale afweging.

Voor alle medewerkers Systemen is werking systemen een kritische situatie. Voor de medewerkers Systemen I en II geldt dat de situatie waarin de systemen en netwerken optimaal op elkaar moeten aansluiten, vraagt om creatieve en innovatieve oplossingen. Voor medewerkers Systemen III, IV en V geldt dat er constant aandacht besteed moet worden aan de beveiliging en back-ups van systemen en applicaties zodat deze optimaal en continu werken.

## I Minimale vakkennis

De volgende benodigde, minimale vakkennis geldt voor de medewerkers Systemen. Medewerkers Systemen I hebben kennis van onderzoeksmethoden. Ze weten hoe ze valide cijfers en gegevens uit bronnen kunnen vaststellen, hoe ze verbanden kunnen leggen, en hoe algemene conclusies getrokken kunnen worden.

Voor medewerkers Systemen I is het kennisgebied ICT als volgt omschreven: de medewerker weet de relevante ontwikkelingen en technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties te vertalen naar de advisering en het beheer. Voor de medewerker Systemen II geldt hetzelfde, in de zin dat de medewerker de kennis kan vertalen naar de inrichting en toepassingen.

Voor de medewerker Systemen II tot en met V is het kennisgebied beheer genoemd. De medewerkers Systemen II kunnen de technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties vertalen naar gebruikersondersteuning en systeem-, netwerk-, en applicatiebeheer. Medewerkers Systemen III en IV hoeven de vertaalslag alleen naar systeem- en applicatiebeheer te maken. Voor medewerkers Systemen V is kennis van de vertaalslag naar applicatiebeheer voldoende. Daarnaast hebben de medewerkers Systemen III, IV en V ook kennis van technieken op het gebied van ICT-systemen, waardoor ze gebruikersondersteuning kunnen bieden. Gebruikers kunnen dan bijvoorbeeld ondersteund worden bij installaties en het oplossen van problemen.

Voor medewerkers Systemen I is het kennisgebied Beleidsvoering als volgt omschreven: de medewerker kan aangeven hoe de adviezen, procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of het beleidsterrein.

Medewerkers Systemen I moeten bovendien vaardig zijn in advisering. Dit vaardigheidsgebied is als volgt omschreven: de medewerker houdt rekening met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en kan de adviezen en het handelen hier op aanpassen. Medewerkers Systemen II houden rekening met de verschillende technieken, en passen daar hun adviezen en hun handelen op aan.

Een minimale vaardigheid die voor alle medewerkers Systemen geldt, is communicatietechniek. Een medewerker Systemen kan de communicatie aanpassen aan een situatie en een publiek om een advies of besluit over te brengen.

Voor alle medewerkers Systemen is toepassing een vaardigheidsgebied. De medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties vertalen naar het beheer. Bij medewerker Systemen III tot en met V gaat het daarbij ook om gebruikersondersteuning.

### 1.3.3 Functiegroep Gegevens

Binnen deze functiegroep gaat het om het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot (digitale) gegevens en informatie. Het accent ligt op het omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen. Hieronder vallen ook het adviseren over (de digitalisering van) het gegevensbeheer en het inrichten, beheren en controleren van (digitale) gegevens en informatie. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn de beheerder basisregistratie, de documentair informatieverzorger en de medewerker geo-informatie.

De competenties Verantwoordelijkheid, Analytisch vermogen, Klantgerichtheid, Kwaliteitsgerichtheid en Nauwkeurigheid maken deel uit van het competentieprofiel van de functies binnen deze functiegroep. Hieronder wordt per competentie aangegeven waarom deze competentie is gekozen en op welk niveau.

**Verantwoordelijkheid** is van belang in verband met de procesbewaking die in deze functie wordt verwacht. Daarbij gaat het om het bewaken van de bij diverse gegevensstromen en gegevensbeheer geldende procedures en richtlijnen. Van de medewerkers Gegevens I en II wordt verwacht dat anderen worden aangesproken wanneer afspraken niet worden nagekomen, daarom is er voor niveau B gekozen. Van medewerkers Gegevens III en IV wordt verwacht dat ze het signaleren als afspraken niet worden nagekomen (niveau C). Functie V richt zich op specifieke aspecten van een afgebakend werkterrein. Daarom is niveau D hier voldoende.

**Analytisch vermogen** is bij de medewerker Gegevens I en II op niveau B gewenst omdat ze relaties en dwarsverbanden moeten kunnen leggen tussen diverse gegevens en gegevensstromen. Van deze medewerkers wordt namelijk verwacht dat zij adviseren op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening. De medewerkers Gegevens III en IV moeten overzicht kunnen houden (niveau C) om hoofd- en bijzaken in gegevens en informatie te kunnen onderscheiden. De medewerker Gegevens V verricht werkzaamheden op een afgebakend terrein en werkt veelal volgens standaard procedures. Daarbij is niveau D voldoende voor het trekken van logische conclusies uit informatie om uiteindelijk tot een oplossing te komen.

**Klantgerichtheid** is belangrijk om de uiteenlopende behoeften van gebruikers te achterhalen en af te wegen, waardoor de behoeften vanuit verschillende achtergronden en perspectieven vertaald kunnen worden naar toegankelijkheid en het beheer van gegevens. De medewerker Gegevens I heeft daarbij niveau A nodig om kansen te signaleren en te kunnen anticiperen op nieuwe ontwikkelingen in de beleidsadviserende taak. Voor de lagere functies volstaat, gerelateerd aan het niveau en de complexiteit van de functie, een lager niveau van deze competentie.

**Kwaliteitsgerichtheid** en **Nauwkeurigheid** spelen een essentiële rol bij het uitvoeren de functies binnen deze groep. Het belang van de juistheid en toegankelijkheid van gegevens stelt eisen aan de manier waarop gegevens gearchiveerd en beveiligd worden. Het gewenste competentieniveau is ook hier weer afhankelijk van het niveau en de complexiteit van de functie. Zo is kwaliteitsgerichtheid op niveau B van belang voor de functies op niveau I en II om te kunnen adviseren over de verbetering van de kwaliteit van het gegevensbeheer en de documentaire informatievoorziening. Bij de functies op niveau III, IV en V is dit niet aan de orde. Daarom volstaat hier een lager competentieniveau.

## I Kritische werksituaties

Voor de medewerkers Gegevens worden de volgende situaties als kritisch beschouwd. Voor de medewerkers Gegevens I en II gaat het bij Procesverantwoordelijkheid om het volgende: de samenhang, digitalisering en diversiteit van gegevens vragen om afstemming, ontwikkeling en bewaking van beleid, protocollen en procedures.

Voor alle medewerkers Gegevens gaat het er bij Behoefteafweging om dat gebruikers uiteenlopende behoeften hebben die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven



geanalyseerd en vertaald moeten worden naar toegankelijkheid en het beheer van gegevens. Voor de medewerkers Gegevens I en II draait het er bij Conflicterende belangen om dat wensen van gebruikers, mogelijkheden voor archivering en financiële aspecten op gespannen voet kunnen staan met elkaar. Daarom is een integrale afweging vereist bij het maken van keuzes. Voor medewerker Gegevens III tot en met V gaat het in een dergelijk geval al om kritisch als er een afweging moet worden gemaakt (dus niet een integrale afweging).

Medewerkers Gegevens I zullen in situaties terechtkomen waar Interpretatieruimte een belangrijke rol speelt, wat als volgt beschreven wordt: Door ruime kaders en mogelijkheden om beslissingen naar inzicht te nemen is een analyse op consistentie en precedentwerking vereist. Daarnaast moet de medewerker Gegevens I ook beschikken over actuele kennis van de wet- en regelgeving.

Alle medewerkers Gegevens komen in de situatie Archivering terecht, wat inhoudt dat de toegankelijkheid van gegevens eisen stelt aan de manier waarop gegevens gearhiveerd en beveiligd worden.

Medewerker Gegevens II, III en IV zullen in aanraking komen met Vertrouwelijke informatie. Het karakter van deze informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.

Voor medewerkers Gegevens III, IV en V wordt de situatie Procesbewaking als volgt beschreven: het bewaken van het verloop van procedures en richtlijnen die gelden bij de diverse gegevensstromen en gegevensbeheer op een breed werkterrein (medewerker Gegevens III) of op een afgebakend werkterrein (medewerker Gegevens IV en V).

## I Minimale vakkennis

Voor de medewerkers Gegevens is de volgende minimale vakkennis beschreven.

Medewerkers Gegevens I dienen kennis te hebben op het gebied van onderzoek. Een medewerker Gegevens I weet valide cijfers en gegevens uit bronnen te onttrekken, verbanden te leggen en algemene conclusies te trekken.

Medewerkers Gegevens I en II hebben kennis nodig op gebied van Beleidsvoering. De medewerkers weten aan te geven hoe de adviezen, procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of het beleidsterrein.

Daarnaast hebben de medewerkers Gegevens I en II kennis nodig op het gebied van Gegevensbeheer. De medewerkers kunnen de relevante ontwikkelingen en technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening vertalen naar de advisering en de beheeraspecten. Een medewerker Gegevens III gebruikt dezelfde informatie, maar vertaalt dit alleen naar de beheeraspecten en weet daarnaast koppelingen te leggen tussen informatie- en/of gegevensverzamelingen. Een medewerker Gegevens IV vertaalt de kennis op

het gebied van gegevensbeheer alleen naar de beheeraspecten. Een medewerker Gegevens V heeft minimaal de kennis van de standaardtechnieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening nodig.

Medewerkers Gegevens I, II, III en IV hebben kennis op het gebied van wet- en regelgeving en de interpretatie hiervan. De medewerker is op de hoogte van de opbouw en de systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening. Voor medewerkers Gegevens V geldt dat zij de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening weten toe te passen.

Medewerkers Gegevens I en II hebben vaardigheden nodig op het gebied van advisering. Dit houdt in dat de medewerker rekening houdt met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en de adviezen en het handelen hier op aanpast.

Medewerkers Gegevens I en II hebben vaardigheden nodig op het gebied van Communicatietechniek. De medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.

Voor de medewerker Gegevens I, II en III geldt dat ze vaardigheden nodig hebben op het gebied van toepassing. De medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening vertalen in het daadwerkelijk beheer. Voor de medewerker Gegevens IV en V gaat het in dit verband om het kunnen toepassen van standaardtechnieken.

Voor medewerker Gegevens III, IV en V moeten beschikken over de vaardigheid procesbewaking. De medewerker weet procedures, richtlijnen en regelgeving te volgen en te bewaken.

#### 1.3.4 Functiegroep Bedrijfsvoering

Binnen deze functiegroep staat het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden centraal. Deze werkzaamheden hebben betrekking op bedrijfsvoering in brede zin, en dienen ter ondersteuning van zowel in- als externe processen. Het accent ligt op het inrichten en/of beheren van administratie(s), gegevensbewerking en/of uitvoeren van wet- of regelgeving. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn de salarisadministrateur en de medewerker invordering belastingen.

Verantwoordelijkheid, Analytisch vermogen, Kwaliteitsgerichtheid en Nauwkeurigheid zijn geselecteerd voor de functies binnen deze groep.

**Integriteit** is nodig gezien het vertrouwelijke karakter van de gegevens en informatie waarmee medewerkers in deze functies werken (zoals salarisgegevens). Daarom is deze competentie aan alle functies toegekend.

Het vertrouwelijke karakter van de gegevens en informatie stelt tevens eisen aan de **Verantwoordelijkheid** van een medewerker Bedrijfsvoering. Gezien de procesverantwoordelijkheid in deze functie op niveau I, is het aanspreken van anderen (niveau B) noodzakelijk als afspraken niet worden nagekomen. Voor de overige functies volstaat een lager niveau.

**Analytisch vermogen** is van belang om informatie te kunnen herkennen en verbanden te kunnen leggen tussen diverse gegevens. Van de medewerker Bedrijfsvoering I wordt verwacht dat deze adviserende taken verricht ten aanzien van de bedrijfsvoering en de rapportages. Daarvoor is het essentieel om dwarsverbanden tussen gegevens te leggen (gedragsniveau B). De functies op niveau II en III bevatten geen adviserende taken, maar bevatten wel het beheer van één of meerdere administraties. Het houden van overzicht (gedragsniveau B) is daarbij noodzakelijk om de kwaliteit van deze administratie(s) te kunnen bewaken.

**Kwaliteitsgerichtheid** en **Nauwkeurigheid** worden van de medewerker Bedrijfsvoering gevraagd vooral in verband met het belang van de gegevens. De organisatie baseert namelijk belangrijke beslissingen op basis van deze gegevens. Zo is het essentieel dat managementrapportages goed in elkaar zitten en op de juiste feiten zijn gebaseerd. Ook hierbij geldt dat het gewenste gedragsniveau van deze competenties in overeenstemming is met de complexiteit van de functie.

### I Kritische werksituaties

Een medewerker Bedrijfsvoering kan in de volgende kritische situaties terecht komen.

Voor alle medewerkers Bedrijfsvoering geldt de situatie van vertrouwelijke informatie. Deze situatie is als volgt omschreven: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.

Daarnaast zullen alle medewerkers Bedrijfsvoering zich in de situatie Informatieverwerking begeven. Deze situatie houdt in dat het belang van gegevens eisen stelt aan de zorgvuldigheid waarmee deze worden verwerkt. Voor een medewerker Bedrijfsvoering II geldt in dit verband dat de complexiteit, het belang en de hoeveelheid van de gegevens eisen stelt aan de zorgvuldigheid waarmee deze worden bewerkt, gecontroleerd en geanalyseerd.

Voor de medewerker Bedrijfsvoering II en III is wet- en regelgeving ook een kritische werksituatie. De diversiteit en de continue veranderingen in processen en in de wet- en regelgeving stellen eisen aan de kennis van de medewerker.

Voor de medewerker Bedrijfsvoering II is behoefteafweging een kritische werksituatie. De opdrachtgevers hebben uiteenlopende behoeften die vertaald moeten worden naar (periodieke) rapportages en complexe administraties.

## I Minimale vakkennis

De benodigde, minimale vakkennis voor de medewerkers Bedrijfsvoering is als volgt omschreven.

Voor de medewerker Bedrijfsvoering I en II is kennis op het gebied van Beleidsvoering nodig. De medewerker kan aangeven hoe de adviezen, procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of beleidsterrein.

Voor alle medewerkers Bedrijfsvoering is kennis op het gebied van Administratief beheer nodig. Medewerkers Bedrijfsvoering I, II en III weten de relevante ontwikkelingen en werkwijzen op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking te vertalen naar de advisering en de beheeraspecten. Medewerkers Bedrijfsvoering IV zetten hun kennis in om relevante werkwijzen op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking toe te kunnen passen. Medewerkers Bedrijfsvoering V passen hun kennis alleen toe op het gebied van gegevensbewerking.

Voor medewerkers Bedrijfsvoering IV en V is het toepassen van procedures als minimale vakkennis benoemd. Een medewerker Bedrijfsvoering IV weet hoe de procedures op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking toegepast kunnen worden. Een medewerker Bedrijfsvoering V past de kennis van procedures alleen toe op het gebied van gegevensbewerking.

Voor de medewerkers Bedrijfsvoering I, II en III is kennis op het gebied van Wet- en regelgeving noodzakelijk. De medewerker is op de hoogte van de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van administratief beheer, en rondom de betreffende regelingen. Voor een medewerker Bedrijfsvoering I is kennis op het gebied van advisering vereist. Dit houdt in dat de medewerker rekening kan houden met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen, en de adviezen en het handelen hierop aanpast.

Voor de medewerkers Bedrijfsvoering I tot en met IV is kennis op het gebied van communicatietechniek nodig. De medewerkers kunnen de communicatie aanpassen aan de situatie en het publiek om een advies of besluit over te brengen. Voor de medewerker Bedrijfsvoering IV gaat het hierbij om het op een heldere en passende wijze overbrengen van informatie over regelingen.

Voor de medewerker bedrijfsvoering I, II en III is kennis op het gebied van Toepassing vereist. Dit houdt in dat de medewerker ontwikkelingen en technieken op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking kan vertalen naar de inrichting van administraties en het daadwerkelijk beheer. Voor de medewerkers Bedrijfsvoering IV en V gaat het hierbij om de toepassing van standaardtechnieken op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking.

## Deel 2 Aansluiten op het onderwijs

### 2.1 INLEIDING: DE NLQF-INDELING

De competenties, vakkennis en kritische werksituaties schetsen een beeld van de vraag naar kwaliteit van arbeid van het werkveld. In dit tweede deel richten we ons op het antwoord vanuit het onderwijs op deze vraag. Het gaat hierbij niet om een antwoord in de absolute zin, maar eerder over het leggen van verbindingen naar opleidingen die met hun leerresultaten een bijdrage kunnen leveren aan de gevraagde behoefte aan kwaliteit.

U treft in dit deel per functiegroep een overzicht aan met daarbij een koppeling aan het Nederlands kwalificatiekader (NLQF). Dit kwalificatiekader is een manier om opleidingsniveaus met elkaar te vergelijken en is essentieel voor gerichte werving en scholing van werknemers.

Het kwalificatiekader maakt het mogelijk om niveaus van zowel publieke als private opleidingen te vergelijken. Het NLQF bestaat uit acht niveaus en één instroomniveau. De niveaus worden vastgesteld aan de hand van beschrijvingen van wat iemand weet en kan na voltooiing van het leerproces waar dan ook doorlopen. Zo is de havo bijvoorbeeld ingedeeld op NLQF niveau 4 en zijn universitaire Masters ingedeeld op NLQF niveau 7.

Per functiegroep wordt aangegeven welke indicatoren voor het NLQF-niveau zijn gesignaleerd. Tot slot wordt in de tabellen een overzicht gegeven van de verwante opleidingen. Dit is gebaseerd op de NLQF-score, de indicatoren en de informatie uit de profielen.

## 2.2 FUNCTIEGROEP LOCATIE BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker locatie I</b>	6	<p><u>Kennis:</u> Bezit brede geïntegreerde kennis en begrip en begrip van de omvang, de belangrijkste gebieden en grenzen van een beroep en kennisdomein(en).</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent en analyseert problemen in de beroepspraktijk en lost deze tactisch en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	HBO Bachelor Facilitymanagement
<b>Medewerker locatie II</b>	5	<p><u>Kennis:</u> Beheerst kennis voor het beroep tot in detail. Hij beheerst basistheorieën, principes en concepten.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	HBO Associate degree Facility Management.

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker locatie III</b>	2* (4)*	<p><u>Kennis:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Herkennt eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>Uitvoering onderhoud en reparatie:</u> Onderhoud- en verbouwbedrijf, uitstroom Servicemedewerker gebouwen (niveau 2).</p>
<b>Medewerker locatie IV</b>	2*	<p><u>Kennis:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Herkennt eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>Uitvoering onderhoud en reparatie:</u> Onderhoud- en verbouwbedrijf, uitstroom Servicemedewerker gebouwen (niveau 2).</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker locatie V</b>	2*	<u>Kennis:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>Uitvoering onderhoud en reparatie:</u> Onderhoud- en verbouwbedrijf, uitstroom Servicemedewerker gebouwen (niveau 2).

Ten aanzien van medewerker I: In het competentieprofiel ligt de nadruk op beheersmatige aspecten. Vandaar dat gekozen is voor HBO Bachelor Facilitymanagement.

Indien ook uitvoering een substantieel onderdeel is van de functie, komen meerdere bouwkundige en technische opleidingen in beeld.

Ten aanzien van medewerker III t/m V: \*Het accent lijkt hier meer te liggen op uitvoering van onderhoud en reparatie.

\*Indien beheer ook (eerder) een substantieel deel uitmaakt van de functie, komt de MBO opleiding Facilitair Dienstverlener, uitstroom Facilitair leidinggevende (niveau 4) in aanmerking.



## 2.3 FUNCTIEGROEP SYSTEMEN BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker systemen I</b>	6	<p><u>Kennis:</u> Bezit een gevorderde gespecialiseerde kennis en kritisch inzicht in theorieën en beginselen van een beroep en kennisdomeinen.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en lost deze tactisch, strategisch en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>Bachelor:</u> Informatica Business IT &amp; Management Technisch informatica</p>
<b>Medewerker systemen II</b>	4*/6	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>Bachelor:</u> Informatica Business IT &amp; Management Technisch informatica</p> <p><u>MBO 4:</u> ICT- en mediabeheer, Uitstroom ICT-beheerder Uitstroom Netwerkbeheerder</p> <p>Applicatie- en mediaontwikkeling, uitstroom Applicatieontwikkelaar</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker systemen III</b>	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>MBO niveau 3:</u> ICT-medewerker, uitstroom Medewerker beheer ICT</p>
<b>Medewerker systemen IV</b>	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>MBO niveau 3:</u> ICT-medewerker, uitstroom Medewerker beheer ICT</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker systemen V</b>	2	<u>Kennis:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>MBO niveau 2:</u> ICT-medewerker, uitstroom Medewerker ICT

Ten aanzien van medewerker Systemen II: \*Een ervaren MBO niveau 4 opgeleide kan dit werk ook aan.

Op dit moment wordt onderzocht of een Associate Degree (niveau 5) op het gebied van applicatieontwikkeling in de behoefte voorziet.

## 2.4 FUNCTIEGROEP GEGEVENS BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker gegevens I</b>	6	<p><u>Kennis:</u> Bezit een gevorderde gespecialiseerde kennis en kritisch inzicht in theorieën en beginselen van een beroep en kennisdomeinen.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en lost deze tactisch, strategisch en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>Bachelor:</u> HBO Informatiedienstverlening en -management (IDM)</p>
<b>Medewerker gegevens II</b>	5/6	<p><u>Kennis niveau 5 (AD):</u> Beheerst kennis voor het beroep tot in detail. Hij beheerst basistheorieën, principes en concepten.</p> <p><u>Vaardigheid (5):</u> Analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid (5):</u> Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>HBO Associate Degree (niveau 5):</u> Informatiedienstverlening en -management (IDM)</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker gegevens III</b>	4	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevend en cliënten.</p>	<p><u>MBO 4:</u> Medewerker informatiedienstverlening, uitstroom Informatiebeheerder</p>
<b>Medewerker gegevens IV</b>	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevend. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>MBO 4:</u> Medewerker informatiedienstverlening, uitstroom Informatiebeheerder</p> <p>Deze opleiding is feitelijk te hoog voor deze functie.</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker gegevens V</b>	2	<u>Kennis:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>MBO 4:</u> Medewerker informatiedienstverlening, uitstroom Informatiebeheerder  Deze opleiding is feitelijk te hoog voor deze functie.

Ten aanzien van medewerker Gegevens II: Naast de bachelor HBO Informatiedienstverlening en -management (IDM) wordt de Associate Degree (niveau 5) Informatiedienstverlening en -management aangeboden. Kan relevant zijn voor deze functie.

Ten aanzien van medewerker Gegevens IV en V: De opleiding Medewerker informatiedienstverlening kent geen lagere niveaus dan niveau 4.

## 2.5 FUNCTIEGROEP BEDRIJFSVOERING BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker bedrijfs- voering I</b>	6/7	<p><u>Kennis</u> niveau 6: Bezit een gevorderde gespecialiseerde kennis en kritisch inzicht in theorieën en beginselen van een beroep en kennisdomeinen.</p> <p><u>Vaardigheid</u>: Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en lost deze tactisch, strategisch en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u>: Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>Master of post HBO</u>: Controller Bedrijfskunde</p> <p><u>HBO bachelor</u>: Bedrijfskunde Bedrijfseconomie</p>
<b>Medewerker bedrijfs- voering II</b>	5	<p><u>Kennis</u>: Beheerst kennis voor het beroep tot in detail. Hij beheerst basistheorieën, principes en concepten.</p> <p><u>Vaardigheid (5)</u>: Analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid (5)</u>: Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	<p>Associate degree: Bedrijfskunde Bedrijfseconomie</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker bedrijfsvoering III</b>	4	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten.</p>	Er zijn voor deze functie geen relevante MBO opleidingen.
<b>Medewerker bedrijfsvoering IV</b>	2	<p><u>Kennis</u>: Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep.</p> <p><u>Vaardigheid</u>: Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u>: Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>MBO 2</u>: Mogelijk: Administratief medewerker, uitstroom Bedrijfsadministratief medewerker</p>



TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
<b>Medewerker bedrijfs- voering V</b>	2	<u>Kennis:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>MBO 2:</u> Mogelijk: Administratief medewerker, uitstroom Bedrijfsadministratief medewerker

Ten aanzien van medewerker Bedrijfsvoering I: Bachelor niveau is (inderdaad) de minimale eis. Bij de Controller ligt de nadruk niet specifiek op het financiële, maar op ontwerp en beheer van werkprocessen (administratief etc.).

Ten aanzien van medewerker Bedrijfsvoering II: Niveau 5 wijkt af van het niveau (MBO) uit het competentieprofiel.



### 3.1 OVERZICHT COMPETENTIEPROFIELEN

In paragraaf 3.2. treft u de competentieprofielen aan van de functiereeks Beheer. De volgende profielen zijn in dit deel in onderstaande volgorde opgenomen:

Competentieprofiel	Code	Pagina
Medewerker Locatie I .....	N05.01.02 .....	36
Medewerker Locatie II .....	N05.01.04 .....	36
Medewerker Locatie III .....	N05.01.06 .....	39
Medewerker Locatie IV .....	N05.01.08 .....	42
Medewerker Locatie V .....	N05.01.10 .....	48
Medewerker Systemen I .....	N05.02.02 .....	51
Medewerker Systemen II .....	N05.02.04 .....	54
Medewerker Systemen III .....	N05.02.06 .....	57
Medewerker Systemen IV .....	N05.02.08 .....	60
Medewerker Systemen V .....	N05.02.10 .....	63
Medewerker Gegevens I .....	N05.03.02 .....	67
Medewerker Gegevens II .....	N05.03.04 .....	70
Medewerker Gegevens III .....	N05.03.06 .....	73
Medewerker Gegevens IV .....	N05.03.08 .....	76
Medewerker Gegevens V .....	N05.03.10 .....	70
Medewerker Bedrijfsvoering I .....	N05.04.02 .....	83
Medewerker Bedrijfsvoering II .....	N05.04.04 .....	86
Medewerker Bedrijfsvoering III .....	N05.04.06 .....	89
Medewerker Bedrijfsvoering IV .....	N05.04.08 .....	92
Medewerker Bedrijfsvoering V .....	N05.04.10 .....	95

## 3.2 INTEGRALE TEKSTEN COMPETENTIEPROFIELEN

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER LOCATIE I  
**CODE:** N05.01.02

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Locatie:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot een of meerdere locaties, zoals een accommodatie of een deel van de openbare ruimte. Binnen de functiegroep ligt het accent op het zorg dragen voor beheer en onderhoud van de locatie(s), waaronder het adviseren over beheer en onderhoud, toezien op gebruik, orde en veiligheid van de locatie(s) en het uitvoeren van service en onderhoud. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

### **Overwegende functiekenmerken:**

- adviseert over uitvoeringsaangelegenheden
- stelt een beheerplan op
- beheert meerdere locaties en accommodaties
- controleert en begeleidt geleverde diensten door derden

### **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Procesverantwoordelijkheid: de verschillende deelprocessen en diversiteit van gebruikers vragen om onderlinge afstemming en bewaking.
2. Afhankelijkheid: ontwerp en actualisatie van beheerplannen vindt plaats op basis van kaders en beleidslijnen en stelt eisen aan de vertaling en de afstemming hierover.
3. Afstemming: de noodzaak om onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit te besteden en werken van derden te beoordelen vraagt een vakinhoudelijke beoordeling en afstemming.
4. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen van gebruikers wordt druk uitgeoefend op de beheerder om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
5. Diversiteit in behoeften: de vragen van de gebruikers zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van de gebruikers variëren waarbij de beheerder aansluiting moet vinden.

### Verantwoordelijkheid

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

#### Niveau C (signaleren)

- Signaleert wanneer afspraken niet worden nagekomen.
  - Signaleert wanneer er geen heldere afspraken zijn gemaakt.
  - Neemt zelf verantwoordelijkheid wanneer het eigen handelen niet goed uitpakt.
  - Maakt zaken bespreekbaar als consequenties ongunstiger uitvallen dan voorzien.
- 

### Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

#### Niveau B (proberen)

- Kent eigen beperkingen en klopt bijtijds bij anderen aan.
  - Probeert eerst op eigen kracht problemen de baas te worden.
  - Durft een onafhankelijk standpunt in te nemen.
  - Gaat meningsverschillen niet uit de weg.
- 

### Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

#### Niveau B (relativeren en ondersteunen)

- Verwerkt tegenslagen in emotioneel opzicht soepel.
  - Probeert lering te trekken uit feedback.
  - Weet de situatie te relativeren.
  - Luistert in een conflictsituatie goed naar de belangen van de tegenpartij.
  - Helpt anderen bij het oplossen van conflictsituaties.
- 

### Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

#### Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- Anticipeert op behoeften van de klant.
- Neemt opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

## Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

## Niveau B (ontwikkelen, verbeteren)

- Streeft naar kwaliteitsverbetering van het product.
- Werkt actief aan de bevordering van eigen persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden.
- Signaleert kansen om de kwaliteit te verbeteren via een andere organisatie of logistiek in processen.
- Verbetert ook de kwaliteit wanneer dit niet direct van hem/haar verwacht wordt.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Technische, beheer- en gebruiksaspecten: de medewerker weet de technische, beheersmatige en financiële aspecten op het gebied van locatiebeheer te betrekken in de advisering.
- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn.
- Locaties: de medewerker kent de technische en beheersmatige aspecten van locaties en faciliteiten.
- Beheer: de medewerker weet technische, beheersmatige en financiële aspecten te vertalen in een (locatie)beheerplan.

Vaardigheden op het gebied van:

- Adviseren: de medewerker kan rekening houden met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en kan de adviezen en het handelen hier op aanpassen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal HBO bijvoorbeeld op het gebied van facility management, elektrotechniek, installatietechniek, bouwkunde.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER LOCATIE II  
**CODE:** N05.01.04

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Locatie:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot een of meerdere locaties, zoals een accommodatie of een deel van de openbare ruimte. Binnen de functiegroep ligt het accent op het zorg dragen voor beheer en onderhoud van de locatie(s), waaronder het adviseren over beheer en onderhoud, toezien op gebruik, orde en veiligheid van de locatie(s) en het uitvoeren van service en onderhoud. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- stelt een beheerplan op
- beheert meerdere locaties en accommodaties
- voert complexe onderhouds- en/of reparatiewerkzaamheden uit
- controleert en begeleidt geleverde diensten door derden

### **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Afhankelijkheid: ontwerp en actualisatie van beheerplannen vindt plaats op basis van kaders en beleidlijnen en stelt eisen aan de vertaling en de afstemming hierover.
2. Afstemming: de noodzaak om onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit te besteden en werken van derden te beoordelen vraagt een vakinhoudelijke beoordeling en afstemming.
3. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen van gebruikers wordt druk uitgeoefend op de beheerder om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
4. Diversiteit in behoeften: de vragen van de gebruikers zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van de gebruikers variëren waarbij de beheerder aansluiting moet vinden.
5. Beheer: slijtage en onderhoud aan de accommodaties en materiaal vragen om een juiste inschatting van de staat van onderhoud en de benodigde acties.

### Verantwoordelijkheid

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

#### Niveau C (signaleren)

- Signaleert wanneer afspraken niet worden nagekomen.
  - Signaleert wanneer er geen heldere afspraken zijn gemaakt.
  - Neemt zelf verantwoordelijkheid wanneer het eigen handelen niet goed uitpakt.
  - Maakt zaken bespreekbaar als consequenties ongunstiger uitvallen dan voorzien.
- 

### Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

#### Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
  - Deelt de eigen tijd in.
  - Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
  - Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.
- 

### Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

#### Niveau B (relativeren en ondersteunen)

- Verwerkt tegenslagen in emotioneel opzicht soepel.
  - Probeert lering te trekken uit feedback.
  - Weet de situatie te relativeren.
  - Luistert in een conflictsituatie goed naar de belangen van de tegenpartij.
  - Helpt anderen bij het oplossen van conflictsituaties.
- 

### Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

#### Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
- Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
- Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
- Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.



## Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

## Niveau C (bewaken)

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
- Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
- Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
- Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving en (technische) voorschriften die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn.
- Locaties: de medewerker kent de technische en beheersmatige aspecten van locaties en faciliteiten.
- Beheer: de medewerker weet technische, beheersmatige en financiële aspecten te vertalen in een (locatie)beheerplan.
- Service en onderhoud: de medewerker weet de relevante onderhouds- en inspectietechnieken toe te passen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan communiceren met het publiek of de doelgroep om de materie of het besluit over te brengen.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.
- Toepassing technieken: de medewerker kan technische uitgangspunten en voorschriften praktisch toepassen.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, bijvoorbeeld op het gebied van facility management, elektrotechniek, meet- en regeltechniek, installatietechniek, bouwkunde.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER LOCATIE III  
**CODE:** N05.01.06

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Locatie:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot een of meerdere locaties, zoals een accommodatie of een deel van de openbare ruimte. Binnen de functiegroep ligt het accent op het zorg dragen voor beheer en onderhoud van de locatie(s), waaronder het adviseren over beheer en onderhoud, toezien op gebruik, orde en veiligheid van de locatie(s) en het uitvoeren van service en onderhoud. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- levert input voor het beheerplan
- beheert een locatie en/of accommodatie
- voert reguliere onderhouds- en/of reparatiewerkzaamheden uit

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Signaleren: input voor het beheerplan vindt plaats op basis gesignaleerde knel- en verbeterpunten ten aanzien van de exploitatie en onderhoud van de accommodatie.
2. Diversiteit in behoeften: de vragen van de gebruikers zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van de gebruikers variëren waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen van gebruikers wordt druk uitgeoefend op de beheerder om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
4. Agressie: de contacten met de gebruikers betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
5. Beheer: slijtage en onderhoud aan de accommodaties en materiaal vragen om een juiste inschatting van de staat van onderhoud en de benodigde acties.

### Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

#### Niveau C (aanpassen)

- Speelt in op veranderende prioriteiten.
  - Schakelt tussen verschillende bezigheden.
  - Is snel inzetbaar bij aangrenzende werkzaamheden.
  - Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden.
- 

### Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

#### Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
  - Deelt de eigen tijd in.
  - Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
  - Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.
- 

### Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

#### Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
  - Is niet snel uit het veld geslagen.
  - Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
  - Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
  - Schat de situatie in en handelt daar naar.
- 

### Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

#### Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
- Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
- Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
- Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.

## Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

## Niveau C (bewaken)

Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.

- Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
- Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
- Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving en (technische) voorschriften die op het eigen vakgebied van toepassing zijn.
- Locaties: de medewerker kent de technische en beheersmatige aspecten van locaties en faciliteiten.
- Service en onderhoud: de medewerker weet de relevante onderhouds- en inspectietechnieken toe te passen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan communiceren met het publiek of de doelgroep om de materie of het besluit over te brengen.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.
- Toepassing technieken: de medewerker kan technische uitgangspunten en voorschriften praktisch toepassen.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, bijvoorbeeld op het gebied van elektrotechniek, meet- en regeltechniek, installatietechniek, bouwkunde.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER LOCATIE IV  
**CODE:** N05.01.08

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot samenleving, locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Locatie:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot een of meerdere locaties, zoals een accommodatie of een deel van de openbare ruimte. Binnen de functiegroep ligt het accent op het zorg dragen voor beheer en onderhoud van de locatie(s), waaronder het adviseren over beheer en onderhoud, toezien op gebruik, orde en veiligheid van de locatie(s) en het uitvoeren van service en onderhoud. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

### **Overwegende functiekenmerken:**

- voert het beheerplan uit
- beheert een locatie en/of accommodatie
- voert reguliere onderhouds- en/of reparatiewerkzaamheden uit

### **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Diversiteit in behoeften: de vragen van de gebruikers zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van de gebruikers variëren waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
2. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen van gebruikers wordt druk uitgeoefend op de beheerder om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
3. Agressie: de contacten met het publiek betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
4. Beheer: slijtage en onderhoud aan de accommodatie en materiaal vragen om een juiste inschatting van de staat van onderhoud en de benodigde acties.

### Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

#### Niveau D (meewerken)

Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.

- Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
  - Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
  - Werkt mee als de situatie dit vereist.
- 

### Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

#### Niveau D (uitvoeren)

- Verricht zonder hulp van anderen taken.
  - Vormt zich een eigen beeld van de situatie.
  - Vertrouwt op eigen kennis en ervaring.
  - Handelt zelfstandig maar volgens bepaalde procedures.
- 

### Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

#### Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
  - Is niet snel uit het veld geslagen.
  - Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
  - Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
  - Schat de situatie in en handelt daar naar.
- 

### Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

#### Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
- Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
- Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
- Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.

## Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

## Niveau C (bewaken)

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
- Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
- Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
- Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving en (technische) voorschriften die op het eigen vakgebied van toepassing zijn.
- Locaties: de medewerker kent de technische en beheersmatige aspecten van locaties en faciliteiten.
- Service en onderhoud: de medewerker weet de relevante onderhouds- en inspectietechnieken toe te passen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.
- Toepassing technieken: de medewerker kan technische uitgangspunten en voorschriften praktisch toepassen.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, idealiter binnen de sector Techniek.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER LOCATIE V  
**CODE:** N05.01.10

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Locatie:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot een of meerdere locaties, zoals een accommodatie of een deel van de openbare ruimte. Binnen de functiegroep ligt het accent op het zorg dragen voor beheer en onderhoud van de locatie(s), waaronder het adviseren over beheer en onderhoud, toezien op gebruik, orde en veiligheid van de locatie(s) en het uitvoeren van service en onderhoud. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- voert (delen van) het beheerplan uit
- beheert mede een locatie en/of accommodatie
- voert eenvoudige onderhouds- en/of reparatiewerkzaamheden uit

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Diversiteit in behoeften: de vragen van de gebruikers zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek variëren waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
2. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen van gebruikers wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
3. Agressie: de contacten met gebruikers betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
4. Beheer: slijtage en onderhoud aan gebouwen en materiaal vragen om een juiste inschatting van de staat van onderhoud en de benodigde acties.



### Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

#### Niveau D (meewerken)

- Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.
  - Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
  - Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
  - Werkt mee als de situatie dit vereist.
- 

### Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

#### Niveau D (uitvoeren)

- Verricht zonder hulp van anderen taken.
  - Vormt zich een eigen beeld van de situatie.
  - Vertrouwt op eigen kennis en ervaring.
  - Handelt zelfstandig maar volgens bepaalde procedures.
- 

### Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangtegenstellingen.

#### Niveau D (kalmte)

- Blijft correct en rustig wanneer anderen emotioneel reageren.
  - Blijft rustig bij kritiek.
  - Is zich bewust van eigen rol in het conflict.
  - Staat open voor feedback.
- 

### Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

#### Niveau D (behelpzaam zijn)

- Is servicegericht.
- Is bereikbaar voor de klant.
- Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
- Handelt naar de wensen van de klant.

## Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

## Niveau D (bewustzijn)

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
- Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
- Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
- Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving en (technische) voorschriften die op het eigen vakgebied van toepassing zijn.
- Locaties: de medewerker kent de technische en beheersmatige aspecten van locaties en faciliteiten.
- Service en onderhoud: de medewerker weet de eenvoudige onderhouds- en inspectietechnieken toe te passen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.
- Toepassing technieken: de medewerker kan technieken praktisch toepassen.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, idealiter binnen de sector Techniek.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER SYSTEMEN I  
**CODE:** N05.02.02

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Systemen:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot ICT-systemen, netwerken en/of applicaties. Binnen de funciegroep ligt het accent op inrichten en beheren, het hierover adviseren en het ondersteunen van gebruikers.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- adviseert op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties
- ontwikkelt de infrastructuur
- richt ICT-systemen, netwerken en applicaties in en beheert deze

### **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Analyse: de noodzaak tot samenhang en optimalisatie van systemen, netwerken en applicaties stelt eisen aan het vermogen te signaleren, te meten en in oplossingen te denken.
2. Behoefteafweging: gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar de ontwikkeling van systemen.
3. Belangentegenstellingen: gebruikers hebben tegenstrijdige belangen die moeten leiden tot een evenwichtige belangenafweging bij de beheerder voor inrichting en aanschaf van systemen, netwerken en applicaties.
4. Conflicterende belangen: wensen van gebruikers, technische mogelijkheden en financiële aspecten kunnen op gespannen voet staan en vragen om een integrale afweging.
5. Werking systemen: de noodzaak dat systemen en netwerken optimaal op elkaar aansluiten vraagt om creatieve en innovatieve oplossingen.

### Stressbestendigheid

Blijft onder tijdsdruk, hoge werkdruk en bemoeilijkende omstandigheden adequaat functioneren (bijvoorbeeld tegenslag, teleurstelling).

#### Niveau B (analyseren en bespreken)

- Reageert adequaat bij tegenslag.
  - Zorgt bij druk dat het organisatieonderdeel doeltreffend blijft werken door prioriteiten te stellen.
  - Herkent stressfactoren en maakt deze bespreekbaar door het proces met anderen te analyseren.
  - Filtert de reële punten uit de kritiek van anderen en herkent onterechte kritiek.
- 

#### Analytisch vermogen (problemanalyse)

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

#### Niveau B (relaties leggen)

- Legt dwarsverbanden. Betreft ideeën uit verschillende disciplines bij het oplossen van een probleem.
  - Ziet de relatie tussen feiten en de mogelijke oorzaken en gevolgen.
  - Geeft aan welke informatie vereist is voor een goede beeldvorming en gebruikt effectieve methoden teneinde de relevante informatie te vergaren.
  - Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen.
  - Omschrijft realistische scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.
- 

### Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

#### Niveau A (relaties leggen)

- Signaleert kansen voor de klant en anticipeert op nieuwe ontwikkelingen.
  - Maakt voordeel voor de klant mogelijk en zichtbaar, zonder daarbij het belang van de eigen organisatie uit het oog te verliezen.
  - Kent de doelstellingen van de klant en speelt daar anticiperend op in.
  - Komt proactief met voorstellen die inspelen op andermans belang.
- 

#### Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

### **Niveau A (inschatten, non-verbaal)**

- Past het niveau en de inhoud van communiceren aan de gesprekspartner(s) aan.
- Maakt gebruik van non-verbaal gedrag dat het verbale gedrag ondersteunt.
- Spreekt boeiend en aansprekend, is welsprekend.
- Stuurt op eenduidig communiceren van informatie.
- Past gesprekstechnieken toe om een gesprek optimaal te laten verlopen.

### **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau B (ontwikkelen, verbeteren)**

- Streeft naar kwaliteitsverbetering van het product.
- Werkt actief aan de bevordering van eigen persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden.
- Signaleert kansen om de kwaliteit te verbeteren via een andere organisatie of logistiek in processen.
- Verbetert ook de kwaliteit wanneer dit niet direct van hem/haar verwacht wordt.

## **VAKKENNIS NORMFUNCTIE**

### **Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?**

Kennis op het gebied van:

- Onderzoek: de medewerker weet valide cijfers en gegevens uit bronnen vast te stellen en verbanden te leggen en algemene conclusies te trekken.
- ICT: de medewerker weet de relevante ontwikkelingen en technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties te vertalen in de advisering en de beheeraspecten.
- Beleidsvoering: de medewerker weet aan te geven hoe de adviezen, procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of beleidsterrein.

Vaardigheden op het gebied van:

- Advisering: de medewerker kan rekening houden met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en kan de adviezen en het handelen hier op aanpassen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties vertalen in het beheer.

### **Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?**

Minimaal HBO op het gebied van informatica.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER SYSTEMEN II  
**CODE:** N05.02.04

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Systemen:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot ICT-systemen, netwerken en/of applicaties. Binnen de functiegroep ligt het accent op inrichten en beheren, het hierover adviseren en het ondersteunen van gebruikers.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- ontwikkelt mede de infrastructuur
- richt ICT-systemen, netwerken en applicaties in en beheert deze
- ondersteunt gebruikers bij complexe problemen

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Analyse: de noodzaak tot samenhang en optimalisatie van systemen, netwerken en applicaties stelt eisen aan het vermogen te signaleren, te meten en in oplossingen te denken.
2. Behoeftaafweging: gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar de ontwikkeling en beheer van systemen.
3. Belangentegenstellingen: gebruikers hebben tegenstrijdige belangen die moeten leiden tot een evenwichtige belangenafweging bij de beheerder bij onderhoud aan systemen, netwerken en applicaties.
4. Werking systemen: de noodzaak dat systemen en netwerken optimaal op elkaar aansluiten vraagt om creatieve en innovatieve oplossingen.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Stressbestendigheid**

Blijft onder tijdsdruk, hoge werkdruk en bemoeilijkende omstandigheden adequaat functioneren (bijvoorbeeld tegenslag, teleurstelling).

### **Niveau C (voorbeeld zijn)**

- Geeft bij tijdsdruk of tegenslag weloverwogen prioriteit aan aspecten van het eigen werk en blijft doeltreffend handelen.
  - Is een voorbeeld voor anderen door rustig en adequaat optreden.
  - Ziet het betrekkelijke in van tegenwerpingen en laat zich hierdoor niet meeslepen in emotionele meningsverschillen.
  - Bewaart de kalmte wanneer de situatie uit de hand dreigt te lopen.
  - Toont zich niet snel gespannen op het werk.
- 

### **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spooft mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau B (relaties leggen)**

- Legt dwarsverbanden. Betreft ideeën uit verschillende disciplines bij het oplossen van een probleem.
  - Ziet de relatie tussen feiten en de mogelijke oorzaken en gevolgen.
  - Geeft aan welke informatie vereist is voor een goede beeldvorming en gebruikt effectieve methoden teneinde de relevante informatie te vergaren.
  - Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen.
  - Omschrijft realistische scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.
- 

### **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

### **Niveau B (inleven)**

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
  - Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
  - Anticipeert op behoeften van de klant.
  - Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.
- 

### **Mondelinge communicatie**

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

### **Niveau A (inschatten, non-verbaal)**

- Past het niveau en de inhoud van communiceren aan de gesprekspartner(s) aan.
- Maakt gebruik van non-verbaal gedrag dat het verbale gedrag ondersteunt.
- Spreekt boeiend en aansprekend, is welsprekend.
- Stuurt op eenduidig communiceren van informatie.
- Past gesprekstechnieken toe om een gesprek optimaal te laten verlopen.

## Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

## Niveau B (ontwikkelen, verbeteren)

- Streeft naar kwaliteitsverbetering van het product.
- Werkt actief aan de bevordering van eigen persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden.
- Signaleert kansen om de kwaliteit te verbeteren via een andere organisatie of logistiek in processen.
- Verbetert ook de kwaliteit wanneer dit niet direct van hem/haar verwacht wordt.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- ICT: de medewerker weet de relevante ontwikkelingen en technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties te vertalen naar inrichting en toepassingen.
- Beheer: de medewerker weet technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties te vertalen in systeem-, netwerk- en applicatiebeheer en gebruikersondersteuning.

Vaardigheden op het gebied van:

- Adviseren: de medewerker kan rekening houden met de verschillende technieken en kan de adviezen en het handelen hier op aanpassen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van ICT-systemen, netwerken en applicaties vertalen in het beheer.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal HBO op het gebied van informatica.



**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER SYSTEMEN III  
**CODE:** N05.02.06

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Systemen:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot ICT-systemen, netwerken en/of applicaties. Binnen de functiegroep ligt het accent op inrichten en beheren, het hierover adviseren en het ondersteunen van gebruikers.

### **Overwegende functiekenmerken:**

- beheert en onderhoudt systemen en applicaties
- ondersteunt gebruikers bij standaard problemen

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. **Behoeftaafweging:** gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar het beheer van systemen en applicaties.
2. **Belangentegenstellingen:** gebruikers hebben tegenstrijdige belangen die moeten leiden tot een evenwichtige belangenafweging bij de beheerder bij onderhoud aan systemen en applicaties.
3. **Werking systemen:** de noodzaak dat systemen en applicaties optimaal en continu werken vraagt continue aandacht voor beveiliging en backups.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Stressbestendigheid**

Blijft onder tijdsdruk, hoge werkdruk en bemoeilijkende omstandigheden adequaat functioneren (bijvoorbeeld tegenslag, teleurstelling).

### **Niveau C (voorbeeld zijn)**

- Geeft bij tijdsdruk of tegenslag weloverwogen prioriteit aan aspecten van het eigen werk en blijft doeltreffend handelen.
- Is een voorbeeld voor anderen door rustig en adequaat optreden.
- Ziet het betrekkelijke in van tegenwerpen en laat zich hierdoor niet meeslepen in emotionele meningsverschillen.
- Bewaart de kalmte wanneer de situatie uit de hand dreigt te lopen.
- Toont zich niet snel gespannen op het werk.

### **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau C (overzicht houden)**

- Doorziet de kern van problemen.
  - Onderscheidt hoofd- en bijzaken in een probleem.
  - Geeft aan welke informatie ontbreekt om tot een goede analyse te komen.
  - Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- 

### **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

### **Niveau C (helpen)**

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
  - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
  - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
  - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
- 

### **Mondelinge communicatie**

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

### **Niveau B (woordenschat en bondig)**

- Beschikt over een grote woordenschat.
  - Brengt de informatie goed geordend en bondig over.
  - Vat samen en legt bondig uit.
  - Stemt zijn/haar taalgebruik af op de toehoorders.
  - Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende.
- 

### **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau C (bewaken)**

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
- Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
- Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
- Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Beheer: de medewerker weet technieken op het gebied van ICT-systemen en applicaties te vertalen in systeem- en applicatiebeheer.
- Gebruikersondersteuning: de medewerker weet technieken op het gebied van ICT-systemen en applicaties in te zetten om gebruikers te ondersteunen bij installaties, oplossen van problemen e.d.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van ICT-systemen en applicaties vertalen in het beheer en in gebruikersondersteuning.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van ICT- en mediabeheer.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER SYSTEMEN IV  
**CODE:** N05.02.08

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Systemen:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot ICT-systemen, netwerken en/of applicaties. Binnen de functiegroep ligt het accent op inrichten en beheren, het hierover adviseren en het ondersteunen van gebruikers.

### **Overwegende functiekenmerken:**

- ondersteunt gebruikers bij standaard problemen
- beheert en onderhoudt mede (delen van) ICT- systemen en applicaties

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. **Behoeftaafweging:** gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar het beheer van systemen en applicaties.
2. **Belangentegenstellingen:** gebruikers hebben tegenstrijdige belangen die moeten leiden tot een evenwichtige belangenafweging bij de beheerder bij onderhoud aan systemen en applicaties.
3. **Werking systemen:** de noodzaak dat systemen en applicaties optimaal en continu werken vraagt continue aandacht voor onderhoud en backups.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Stressbestendigheid**

Blijft onder tijdsdruk, hoge werkdruk en bemoeilijkende omstandigheden adequaat functioneren (bijvoorbeeld tegenslag, teleurstelling).

### **Niveau C (voorbeeld zijn)**

- Geeft bij tijdsdruk of tegenslag weloverwogen prioriteit aan aspecten van het eigen werk en blijft doeltreffend handelen.
- Is een voorbeeld voor anderen door rustig en adequaat optreden.
- Ziet het betrekkelijke in van tegenwerpingen en laat zich hierdoor niet meeslepen in emotionele meningsverschillen.
- Bewaart de kalmte wanneer de situatie uit de hand dreigt te lopen.
- Toont zich niet snel gespannen op het werk.

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau C (overzicht houden)**

- Doorziet de kern van problemen.
  - Onderscheidt hoofd- en bijzaken in een probleem.
  - Geeft aan welke informatie ontbreekt om tot een goede analyse te komen.
  - Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- 

## **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

### **Niveau C (helpen)**

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
  - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
  - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
  - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
- 

## **Mondelinge communicatie**

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

### **Niveau B (woordenschat en bondig)**

- Beschikt over een grote woordenschat.
  - Brengt de informatie goed geordend en bondig over.
  - Vat samen en legt bondig uit.
  - Stemt zijn/haar taalgebruik af op de toehoorders.
  - Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau C (bewaken)**

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
- Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
- Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
- Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.

### **Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?**

Kennis op het gebied van:

- Gebruikersondersteuning: de medewerker weet technieken op het gebied van ICT-systemen en applicaties in te zetten om gebruikers te ondersteunen bij installaties, oplossen van problemen e.d.
- Beheer: de medewerker weet standaard technieken op het gebied van ICT-systemen en applicaties te vertalen in systeem- en applicatiebeheer.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan standaard technieken op het gebied van ICT-systemen en applicaties vertalen in het beheer en in gebruikersondersteuning.

### **Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?**

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van ICT- en mediabeheer.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER SYSTEMEN V  
**CODE:** N05.02.10

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot samenleving, locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Systemen:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot ICT-systemen, netwerken en/of applicaties. Binnen de funciegroep ligt het accent op inrichten en beheren, het hierover adviseren en het ondersteunen van gebruikers.

### **Overwegende functiekenmerken:**

- ondersteunt gebruikers bij eenvoudige problemen
- verricht standaard technische werkzaamheden met betrekking tot applicaties

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Behoefteafweging: gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar het beheer van applicaties.
2. Belangentegenstellingen: gebruikers hebben tegenstrijdige belangen die moeten leiden tot een evenwichtige belangenafweging bij de beheerder bij onderhoud aan systemen en applicaties.
3. Werking systemen: de noodzaak dat systemen en applicaties optimaal en continu werken vraagt continue aandacht voor onderhoud en backups.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Stressbestendigheid**

Blijft onder tijdsdruk, hoge werkdruk en bemoeilijkende omstandigheden adequaat functioneren (bijvoorbeeld tegenslag, teleurstelling).

### **Niveau D (ontspannen)**

- Houdt overzicht bij een grote werkvoorraad.
- Blijft goed functioneren onder tijdsdruk.
- Ontspant zich na een zware werkdag.
- Blijft rustig bij hectische omstandigheden.

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau D (reduceren)**

- Trekt logische conclusies uit informatie.
  - Denkt mee over oplossingen voor het probleem.
  - Verzamelt informatie (over het probleem) om met een oplossing te komen.
  - Selecteert systematisch gegevens, gebruikt meerdere informatiebronnen en structureert en interpreteert gegevens op een goede manier.
- 

## **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

### **Niveau D (behulpzaam zijn)**

- Is servicegericht.
  - Is bereikbaar voor de klant.
  - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
  - Handelt naar de wensen van de klant.
- 

## **Mondelinge communicatie**

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

### **Niveau C (beheersing)**

- Gebruikt heldere zinnen.
  - Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
  - Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
  - Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
  - Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
  - Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau D (bewustzijn)**

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
- Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
- Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
- Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.



### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Gebruikersondersteuning: de medewerker weet technieken op het gebied van ICT-applicaties in te zetten om gebruikers te ondersteunen bij installaties, oplossen van problemen e.d.
- Beheer: de medewerker weet standaard technieken op het gebied van ICT-applicaties te vertalen in applicatiebeheer.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan standaard technieken op het gebied van ICT-applicaties vertalen in het beheer en in gebruikersondersteuning.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.



**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER GEGEVENS I  
**CODE:** N05.03.02

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Gegevens:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot (digitale) gegevens en informatie. Binnen de functiegroep ligt het accent op omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen, waaronder het adviseren over (digitalisering van) gegevensbeheer en het inrichten, beheren, controleren en inrichten van (digitale) gegevens en informatie.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- adviseert over beleid op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening
- beheert, controleert en onderhoudt complexe gegevens en informatie voor meerdere samenhangende werkterreinen

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Procesverantwoordelijkheid: de samenhang, digitalisering en diversiteit van gegevens vragen om afstemming, ontwikkeling van beleid, protocollen en procedures en bewaking hiervan.
2. Behoeftaafweging: gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar toegankelijkheid en beheer van gegevens.
3. Conflicterende belangen: wensen van gebruikers, mogelijkheden voor archivering en financiële aspecten kunnen op gespannen voet staan en vragen om een integrale afweging bij het maken van keuzes.
4. Interpretatieruimte: de ruime kaders en mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen impliceert een analyse op consistentie en precedentwerking en inzicht en kennis in wet- en regelgeving en de veranderingen daarin.
5. Archivering: de toegankelijkheid van gegevens stelt eisen aan de manier waarop gegevens gearchiveerd en beveiligd worden.

### Verantwoordelijkheid

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

#### Niveau B (actie ondernemen)

- Maakt helder geformuleerde afspraken.
  - Spreekt anderen er op aan wanneer afspraken niet worden nagekomen.
  - Gaat adequaat om met eventuele nadelige gevolgen van het eigen handelen.
  - Kent de eigen verantwoordelijkheid en handelt daar naar.
- 

### Analytisch vermogen (probleemanalyse)

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

#### Niveau B (relaties leggen)

- Legt dwarsverbanden. Betreft ideeën uit verschillende disciplines bij het oplossen van een probleem.
  - Ziet de relatie tussen feiten en de mogelijke oorzaken en gevolgen.
  - Geeft aan welke informatie vereist is voor een goede beeldvorming en gebruikt effectieve methoden teneinde de relevante informatie te vergaren.
  - Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen.
  - Omschrijft realistische scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.
- 

### Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

#### Niveau A (relaties leggen)

- Signaleert kansen voor de klant en anticipeert op nieuwe ontwikkelingen.
  - Maakt voordeel voor de klant mogelijk en zichtbaar, zonder daarbij het belang van de eigen organisatie uit het oog te verliezen.
  - Kent de doelstellingen van de klant en speelt daar anticiperend op in.
  - Komt proactief met voorstellen die inspelen op andermans belang.
- 

### Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

#### Niveau B (ontwikkelen, verbeteren)

- Streeft naar kwaliteitsverbetering van het product.
- Werkt actief aan de bevordering van eigen persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden.

- Signaleert kansen om de kwaliteit te verbeteren via een andere organisatie of logistiek in processen.
- Verbetert ook de kwaliteit wanneer dit niet direct van hem/haar verwacht wordt.

## Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### Niveau A (overzicht houden)

- Behoudt het overzicht over de veelvoud van details (ziet door de bomen het bos).
- Blijft zorgvuldig, ook onder druk van belangen, tijd of de ernst van de gevolgen van mogelijke fouten.
- Maakt een gedegen afweging tussen strikt nakomen van regels, richtlijnen of procedures en pragmatisme.
- Beslist over het al dan niet afwijken van richtlijnen.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Onderzoek: de medewerker weet valide cijfers en gegevens uit bronnen vast te stellen en verbanden te leggen en algemene conclusies te trekken.
- Beleidsvoering: de medewerker weet aan te geven hoe de adviezen, procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of beleidsterrein.
- Gegevensbeheer: de medewerker weet de relevante ontwikkelingen en technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening te vertalen in de advisering en de beheeraspecten.
- Interpretatie van wet- en regelgeving: de medewerker weet de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening.

Vaardigheden op het gebied van:

- Advisering: de medewerker kan rekening houden met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en kan de adviezen en het handelen hier op aanpassen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van gegevensbeheer en v documentaire informatievoorziening vertalen in het daadwerkelijk beheer.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal HBO bijvoorbeeld op het gebied van documentaire informatievoorziening.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER GEGEVENS II  
**CODE:** N05.03.04

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Gegevens:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot (digitale) gegevens en informatie. Binnen de functiegroep ligt het accent op omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen, waaronder het adviseren over (digitalisering van) gegevensbeheer en het inrichten, beheren, controleren en inrichten van (digitale) gegevens en informatie.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- adviseert op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening
- beheert, controleert en onderhoudt gegevens en informatie voor meerdere samenhangende werkerreinen

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Procesverantwoordelijkheid: de samenhang, digitalisering en diversiteit van gegevens vragen om afstemming en advisering over protocollen en procedures en bewaking hiervan.
2. Behoeftaafweging: gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar toegankelijkheid en beheer van gegevens.
3. Conflicterende belangen: wensen van gebruikers, mogelijkheden voor archivering en financiële aspecten kunnen op gespannen voet staan en vragen om een integrale afweging bij het maken van keuzes.
4. Archivering: de toegankelijkheid van gegevens stelt eisen aan de manier waarop gegevens gearhiveerd en beveiligd worden.
5. Vertrouwelijke informatie: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

## **Niveau B (actie ondernemen)**

- Maakt helder geformuleerde afspraken.
  - Spreekt anderen er op aan wanneer afspraken niet worden nagekomen.
  - Gaat adequaat om met eventuele nadelige gevolgen van het eigen handelen.
  - Kent de eigen verantwoordelijkheid en handelt daar naar.
- 

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

## **Niveau B (relaties leggen)**

- Legt dwarsverbanden. Betreft ideeën uit verschillende disciplines bij het oplossen van een probleem.
  - Ziet de relatie tussen feiten en de mogelijke oorzaken en gevolgen.
  - Geeft aan welke informatie vereist is voor een goede beeldvorming en gebruikt effectieve methoden teneinde de relevante informatie te vergaren.
  - Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen.
  - Omschrijft realistische scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.
- 

## **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

## **Niveau B (inleven)**

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
  - Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
  - Anticipeert op behoeften van de klant.
  - Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

## **Niveau B (ontwikkelen, verbeteren)**

- Streeft naar kwaliteitsverbetering van het product.
- Werkt actief aan de bevordering van eigen persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden.
- Signaleert kansen om de kwaliteit te verbeteren via een andere organisatie of logistiek in processen.
- Verbetert ook de kwaliteit wanneer dit niet direct van hem/haar verwacht wordt.

## Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### Niveau B (langdurig en effectief)

- Gaat effectief om met detailinformatie.
- Voert langdurig met grote precisie werkzaamheden uit (zonder dat dit aan kwaliteit inboet).
- Onthoudt gemakkelijk een veelheid aan details.
- Schat het effect van niet nakomen van regels, richtlijnen of procedures op juiste wijze in en spreekt anderen hier op aan.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Gegevensbeheer: de medewerker weet de relevante ontwikkelingen en technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening te vertalen in de advisering en de beheeraspecten.
- Beleidsvoering: de medewerker weet aan te geven hoe de adviezen, procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of beleidsterrein.
- Interpretatie van wet- en regelgeving: de medewerker weet de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening.

Vaardigheden op het gebied van:

- Advisering: de medewerker kan rekening houden met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en kan de adviezen en het handelen hier op aanpassen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening vertalen in het daadwerkelijk beheer.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal HBO bijvoorbeeld op het gebied van documentaire informatievoorziening.



**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER GEGEVENS III  
**CODE:** N05.03.06

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Gegevens:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot (digitale) gegevens en informatie. Binnen de funciegroep ligt het accent op omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen, waaronder het adviseren over (digitalisering van) gegevensbeheer en het inrichten, beheren, controleren en inrichten van (digitale) gegevens en informatie.

### **Overwegende functiekenmerken:**

- beheert, controleert en onderhoudt gegevens en informatie op een breed werkterrein

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Behoefteafweging: gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar toegankelijkheid en beheer van gegevens.
2. Conflicterende belangen: wensen van gebruikers, mogelijkheden voor archivering en financiële aspecten kunnen op gespannen voet staan en vragen om een afweging bij het maken van keuzes.
3. Archivering: de toegankelijkheid van gegevens stelt eisen aan de manier waarop gegevens gearhiveerd en beveiligd worden.
4. Vertrouwelijke informatie: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.
5. Procesbewaking: procedures en richtlijnen gelden bij de diverse gegevensstromen en gegevensbeheer op een breed werkterrein en het verloop hiervan wordt bewaakt.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

### **Niveau C (signaleren)**

- Signaleert wanneer afspraken niet worden nagekomen.
- Signaleert wanneer er geen heldere afspraken zijn gemaakt.
- Neemt zelf verantwoordelijkheid wanneer het eigen handelen niet goed uitpakt.
- Maakt zaken bespreekbaar als consequenties ongunstiger uitvallen dan voorzien.

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau C (overzicht houden)**

- Doorziet de kern van problemen.
  - Onderscheidt hoofd- en bijzaken in een probleem.
  - Geeft aan welke informatie ontbreekt om tot een goede analyse te komen.
  - Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- 

## **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

### **Niveau C (helpen)**

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
  - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
  - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
  - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau C (bewaken)**

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
  - Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
  - Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
  - Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.
- 

## **Nauwkeurigheid**

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### **Niveau C (oog voor detail hebben)**

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Gegevensbeheer: de medewerker weet de relevante technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening te vertalen in de beheeraspecten en weet koppelingen te leggen tussen informatie- en/of gegevensverzamelingen.
- Interpretatie van wet- en regelgeving: de medewerker weet de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening.

Vaardigheden op het gebied van:

- Procesbewaking: de medewerker weet procedures, richtlijnen en regelgeving te volgen en bewaken.
- Toepassing: de medewerker kan technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening vertalen in het daadwerkelijk beheer.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van documentaire informatievoorziening.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER GEGEVENS IV  
**CODE:** N05.03.08

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Gegevens:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot (digitale) gegevens en informatie. Binnen de functiegroep ligt het accent op omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen, waaronder het adviseren over (digitalisering van) gegevensbeheer en het inrichten, beheren, controleren en inrichten van (digitale) gegevens en informatie.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- beheert, controleert en onderhoudt gegevens en informatie op een afgebakend werkterrein

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. **Behoeftaafweging:** gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven vertaald moeten worden naar toegankelijkheid en beheer van gegevens.
2. **Conflicterende belangen:** wensen van gebruikers en mogelijkheden voor archivering kunnen op gespannen voet staan en vragen om een afweging bij het maken van keuzes.
3. **Archivering:** de toegankelijkheid van gegevens stelt eisen aan de manier waarop gegevens gearhiveerd en beveiligd worden.
4. **Vertrouwelijke informatie:** het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.
5. **Procesbewaking:** procedures en richtlijnen gelden bij de diverse gegevensstromen en gegevensbeheer op een afgebakend werkterrein en het verloop hiervan wordt bewaakt.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

### **Niveau C (signaleren)**

- Signaleert wanneer afspraken niet worden nagekomen.
- Signaleert wanneer er geen heldere afspraken zijn gemaakt.
- Neemt zelf verantwoordelijkheid wanneer het eigen handelen niet goed uitpakt.
- Maakt zaken bespreekbaar als consequenties ongunstiger uitvallen dan voorzien.

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau C (overzicht houden)**

- Doorziet de kern van problemen.
  - Onderscheidt hoofd- en bijzaken in een probleem.
  - Geeft aan welke informatie ontbreekt om tot een goede analyse te komen.
  - Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- 

## **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

### **Niveau C (helpen)**

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
  - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
  - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
  - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau C (bewaken)**

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
  - Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
  - Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
  - Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.
- 

## **Nauwkeurigheid**

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### **Niveau C (oog voor detail hebben)**

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

### **Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?**

Kennis op het gebied van:

- Gegevensbeheer: de medewerker weet de standaard technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening te vertalen in de beheeraspecten.
- Interpretatie van wet- en regelgeving: de medewerker weet de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening.

Vaardigheden op het gebied van:

- Procesbewaking: de medewerker weet procedures, richtlijnen en regelgeving te volgen en bewaken.
- Toepassing: de medewerker kan standaard technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening toepassen.

### **Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?**

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van documentaire informatievoorziening.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER GEGEVENS V  
**CODE:** N05.03.10

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Gegevens:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot (digitale) gegevens en informatie. Binnen de funciegroep ligt het accent op omgaan met documenten, gegevens en gegevensstromen, waaronder het adviseren over (digitalisering van) gegevensbeheer en het inrichten, beheren, controleren en inrichten van (digitale) gegevens en informatie.

### **Overwegende functiekenmerken:**

- beheert, controleert en onderhoudt gegevens en informatie met betrekking tot specifieke aspecten op een afgebakend werkterrein

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Behoefteafweging: gebruikers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven vertaald moeten worden naar toegankelijkheid en beheer van gegevens.
2. Conflicterende belangen: wensen van gebruikers en mogelijkheden voor archivering kunnen op gespannen voet staan en vragen om een afweging bij het maken van keuzes.
3. Archivering: de toegankelijkheid van gegevens stelt eisen aan de manier waarop gegevens gearchiveerd en beveiligd worden.
4. Procesbewaking: procedures en richtlijnen gelden bij de diverse gegevensstromen en gegevensbeheer op een afgebakend werkterrein en het verloop hiervan wordt bewaakt.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

### **Niveau D (nakomen)**

- Komt afspraken na.
- Is aanspreekbaar op gemaakte afspraken.
- Voelt en toont zich medeverantwoordelijk voor (de gevolgen van) de activiteiten die worden uitgevoerd door het organisatieonderdeel.
- Neemt verantwoordelijkheid indien taken veranderen.

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau D (reduceren)**

- Trekt logische conclusies uit informatie.
  - Denkt mee over oplossingen voor het probleem.
  - Verzamelt informatie (over het probleem) om met een oplossing te komen.
  - Selecteert systematisch gegevens, gebruikt meerdere informatiebronnen en structureert en interpreteert gegevens op een goede manier.
- 

## **Klantgerichtheid**

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

### **Niveau D (behulpzaam zijn)**

- Is servicegericht.
  - Is bereikbaar voor de klant.
  - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
  - Handelt naar de wensen van de klant.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau D (bewustzijn)**

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
  - Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
  - Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
  - Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.
- 

## **Nauwkeurigheid**

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### **Niveau D (kwaliteit bewaken)**

- Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
- Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
- Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
- Werkt zorgvuldig.



### **Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?**

- Gegevensbeheer: de medewerker weet de standaard technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening.
- Toepassing van wet- en regelgeving: de medewerker weet de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening toe te passen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Procesbewaking: de medewerker weet procedures, richtlijnen en regelgeving te volgen en bewaken.
- Toepassing: de medewerker kan standaard technieken op het gebied van gegevensbeheer en documentaire informatievoorziening toepassen.

### **Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?**

Minimaal MBO niveau 2.



**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER BEDRIJFSVOERING I  
**CODE:** N05.04.02

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Funciegroep Bedrijfsvoering:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot bedrijfsvoering in brede zin ter ondersteuning van zowel in- als externe processen. Binnen de funciegroep ligt het accent op het inrichten en/of beheren van administratie(s), gegevensbewerking en/of uitvoeren van wet- of regelgeving.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- adviseert over beheersmatige en uitvoeringsgerichte aspecten van het werkterrein
- richt complexe administratie(s) in en beheert deze
- controleert gegevens op het brede terrein van bedrijfsvoering
- ondersteunt bij regelingen en adviseert over de uitvoering

### **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Vertrouwelijke informatie: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.
2. Wet- en regelgeving: de diversiteit en de continue verandering in processen en wet- en regelgeving en de directe effecten daarop stellen eisen aan de kennis van de medewerker.
3. Procesverantwoordelijkheid: de verschillende deelprocessen en actoren vragen om onderlinge afstemming en bewaking.
4. Behoefteafweging: opdrachtgevers hebben uiteenlopende behoeften die vanuit verschillende achtergronden en perspectieven geanalyseerd en vertaald moeten worden naar (periodieke) rapportages en complexe administraties.
5. Informatieverwerking: de complexiteit, de diversiteit, het belang en de hoeveelheid van gegevens stellen eisen aan de zorgvuldigheid waarmee daarover wordt geadviseerd en waarmee deze worden bewerkt, gecontroleerd en geanalyseerd.

### **Integriteit**

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

#### **Niveau C (handelen)**

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
  - Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
  - Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
  - Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.
- 

### **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

#### **Niveau B (actie ondernemen)**

- Maakt helder geformuleerde afspraken.
  - Spreekt anderen er op aan wanneer afspraken niet worden nagekomen.
  - Gaat adequaat om met eventuele nadelige gevolgen van het eigen handelen.
  - Kent de eigen verantwoordelijkheid en handelt daar naar.
- 

### **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

#### **Niveau B (relaties leggen)**

- Legt dwarsverbanden. Betreft ideeën uit verschillende disciplines bij het oplossen van een probleem.
  - Ziet de relatie tussen feiten en de mogelijke oorzaken en gevolgen.
  - Geeft aan welke informatie vereist is voor een goede beeldvorming en gebruikt effectieve methoden teneinde de relevante informatie te vergaren.
  - Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen.
  - Omschrijft realistische scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.
- 

### **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

#### **Niveau B (ontwikkelen, verbeteren)**

- Streeft naar kwaliteitsverbetering van het product.
- Werkt actief aan de bevordering van eigen persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden.
- Signaleert kansen om de kwaliteit te verbeteren via een andere organisatie of logistiek in processen.
- Verbeterd ook de kwaliteit wanneer dit niet direct van hem/haar verwacht wordt.

## Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### Niveau B (langdurig en effectief)

- Gaat effectief om met detailinformatie.
- Voert langdurig met grote precisie werkzaamheden uit (zonder dat dit aan kwaliteit inboet).
- Onthoudt gemakkelijk een veelheid aan details.
- Schat het effect van niet nakomen van regels, richtlijnen of procedures op juiste wijze in en spreekt anderen hier op aan.

## VAKKENNIS NORMFUNCTIE

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Beleidsvoering: de medewerker weet aan te geven hoe de adviezen, procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of beleidsterrein.
- Administratief beheer: de medewerker weet de relevante ontwikkelingen en werkwijzen op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking te vertalen in de advisering en de beheeraspecten.
- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van administratief beheer en rondom de betreffende regelingen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Advisering: de medewerker kan rekening houden met de verschillende wettelijke en/of beleidsmatige variabelen en kan de adviezen en het handelen hier op aanpassen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking vertalen in de inrichting van administraties en het daadwerkelijk beheer.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal HBO, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfseconomie.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER BEDRIJFSVOERING II  
**CODE:** N05.04.04

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locaties(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Bedrijfsvoering:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot bedrijfsvoering in brede zin ter ondersteuning van zowel in- als externe processen. Binnen de functiegroep ligt het accent op het inrichten en/of beheren van administratie(s), gegevensbewerking en/of uitvoeren van wet- of regelgeving.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- richt mede complexe administratie(s) in en beheert deze
- controleert gegevens op een specifiek terrein van bedrijfsvoering
- ondersteunt bij regelingen en adviseert mede over de uitvoering

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Vertrouwelijke informatie: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.
2. Wet- en regelgeving: de diversiteit en de continue verandering in processen en wet- en regelgeving en de directe effecten daarop stellen eisen aan de kennis van de medewerker.
3. Behoefteafweging: opdrachtgevers hebben uiteenlopende behoeften die vertaald moeten worden naar (periodieke) rapportages en complexe administraties.
4. Informatieverwerking: de complexiteit, het belang en hoeveelheid van gegevens stellen eisen aan de zorgvuldigheid waarmee deze worden bewerkt, gecontroleerd en geanalyseerd.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Integriteit**

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

### **Niveau C (handelen)**

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
- Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
- Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

## **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

### **Niveau C (signaleren)**

- Signaleert wanneer afspraken niet worden nagekomen.
  - Signaleert wanneer er geen heldere afspraken zijn gemaakt.
  - Neemt zelf verantwoordelijkheid wanneer het eigen handelen niet goed uitpakt.
  - Maakt zaken bespreekbaar als consequenties ongunstiger uitvallen dan voorzien.
- 

### **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spooft mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau C (overzicht houden)**

- Doorziet de kern van problemen.
  - Onderscheidt hoofd- en bijzaken in een probleem.
  - Geeft aan welke informatie ontbreekt om tot een goede analyse te komen.
  - Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- 

### **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau C (bewaken)**

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
  - Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
  - Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
  - Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.
- 

### **Nauwkeurigheid**

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### **Niveau B (langdurig en effectief)**

- Gaat effectief om met detailinformatie.
- Voert langdurig met grote precisie werkzaamheden uit (zonder dat dit aan kwaliteit inboet).
- Onthoudt gemakkelijk een veelheid aan details.
- Schat het effect van niet nakomen van regels, richtlijnen of procedures op juiste wijze in en spreekt anderen hier op aan.

### **Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?**

Kennis op het gebied van:

- Beleidsvoering: de medewerker weet aan te geven hoe de procedures en richtlijnen bijdragen aan het realiseren van het vakgebied of beleidsterrein.
- Administratief beheer: de medewerker weet de relevante ontwikkelingen en werkwijzen op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking te vertalen in de advisering en de beheeraspecten.
- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van administratief beheer en rondom de betreffende regelingen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek om het advies of besluit over te brengen.
- Toepassing: de medewerker kan ontwikkelingen en technieken op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking vertalen in de inrichting van administraties en het daadwerkelijk beheer.

### **Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?**

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsadministratie.



**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER BEDRIJFSVOERING III  
**CODE:** N05.04.06

### Funciereeks Beheer:

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot bedrijfsvoering in brede zin ter ondersteuning van zowel in- als externe processen. Binnen de functiegroep ligt het accent op het beheren en/of voeren van administratie(s) en/of uitvoeren van wet- of regelgeving.

### Funciegroep Bedrijfsvoering:

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot bedrijfsvoering in brede zin ter ondersteuning van zowel in- als externe processen. Binnen de functiegroep ligt het accent op het inrichten en/of beheren van administratie(s), gegevensbewerking en/of uitvoeren van wet- of regelgeving.

### Overwegende functiekenmerken:

- beheert administratie(s)
- controleert gegevens op een specifiek terrein van bedrijfsvoering
- ondersteunt bij regelingen

## KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Vertrouwelijke informatie: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.
2. Wet- en regelgeving: de diversiteit en de continue verandering in processen en wet- en regelgeving en de directe effecten daarop stellen eisen aan de kennis van de medewerker.
3. Informatieverwerking: het belang en de hoeveelheid van gegevens stellen eisen aan de zorgvuldigheid waarmee deze worden bewerkt en gecontroleerd.

## COMPETENTIES NORMFUNCTIE

### Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

### Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
- Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
- Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

## **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

### **Niveau C (signaleren)**

- Signaleert wanneer afspraken niet worden nagekomen.
  - Signaleert wanneer er geen heldere afspraken zijn gemaakt.
  - Neemt zelf verantwoordelijkheid wanneer het eigen handelen niet goed uitpakt.
  - Maakt zaken bespreekbaar als consequenties ongunstiger uitvallen dan voorzien.
- 

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spooft mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau C (overzicht houden)**

- Doorziet de kern van problemen.
  - Onderscheidt hoofd- en bijzaken in een probleem.
  - Geeft aan welke informatie ontbreekt om tot een goede analyse te komen.
  - Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau C (bewaken)**

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
  - Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
  - Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
  - Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.
- 

## **Nauwkeurigheid**

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### **Niveau C (oog voor detail hebben)**

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

### Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratief beheer: de medewerker weet de relevante werkwijzen op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking te vertalen in de beheeraspecten.
- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de opbouw en systematiek van wet- en regelgeving op het gebied van administratief beheer en rondom de betreffende regelingen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan informatie over regelingen op een heldere en passende wijze overbrengen.
- Toepassing: de medewerker kan technieken op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking vertalen in het daadwerkelijk beheer.

### Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsadministratie.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER BEDRIJFSVOERING IV  
**CODE:** N05.04.08

### **Functiereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Bedrijfsvoering:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot bedrijfsvoering in brede zin ter ondersteuning van zowel in- als externe processen. Binnen de functiegroep ligt het accent op het inrichten en/of beheren van administratie(s), gegevensbewerking en/of uitvoeren van wet- of regelgeving.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- verricht bewerkingen/berekeningen op een specifiek terrein van bedrijfsvoering
- ondersteunt bij standaard regelingen

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Vertrouwelijke informatie: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.
2. Informatieverwerking: het belang van gegevens stelt eisen aan de zorgvuldigheid waarmee deze worden bewerkt en gecontroleerd.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Integriteit**

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

### **Niveau D (nakomen)**

- Zegt wat hij/zij doet en doet wat hij/zij zegt.
- Geeft eerlijk antwoord.
- Beschermt aan hem toevertrouwde vertrouwelijke informatie.
- Neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen.

## **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

### **Niveau D (nakomen)**

- Komt afspraken na.
  - Is aanspreekbaar op gemaakte afspraken.
  - Voelt en toont zich medeverantwoordelijk voor (de gevolgen van) de activiteiten die worden uitgevoerd door het organisatieonderdeel.
  - Neemt verantwoordelijkheid indien taken veranderen.
- 

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoort mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau D (reduceren)**

- Trekt logische conclusies uit informatie.
  - Denkt mee over oplossingen voor het probleem.
  - Verzamelt informatie (over het probleem) om met een oplossing te komen.
  - Selecteert systematisch gegevens, gebruikt meerdere informatiebronnen en structureert en interpreteert gegevens op een goede manier.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau C (bewaken)**

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
  - Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
  - Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
  - Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.
- 

## **Nauwkeurigheid**

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### **Niveau C (oog voor detail hebben)**

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

### **Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?**

Kennis op het gebied van:

- Administratie: de medewerker weet de relevante werkwijzen op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking toe te passen.
- Toepassing van procedures: de medewerker weet de procedures op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking toe te passen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Communicatietechniek: de medewerker kan informatie over regelingen op een heldere en passende wijze overbrengen.
- Toepassing: de medewerker kan standaard technieken op het gebied van administratief beheer en gegevensbewerking toepassen.

### **Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?**

Minimaal MBO niveau 2.

**NAAM FUNCTIE:** MEDEWERKER BEDRIJFSVOERING V  
**CODE:** N05.04.10

### **Funciereeks Beheer:**

Uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot locatie(s), systemen, gegevens en bedrijfsvoering.

### **Functiegroep Bedrijfsvoering:**

Het uitvoeren van beheersmatige werkzaamheden met betrekking tot bedrijfsvoering in brede zin ter ondersteuning van zowel in- als externe processen. Binnen de functiegroep ligt het accent op het inrichten en/of beheren van administratie(s), gegevensbewerking en/of uitvoeren van wet- of regelgeving.

---

### **Overwegende functiekenmerken:**

- verwerkt gegevens op een specifiek terrein van bedrijfsvoering
- ondersteunt bij standaard regelingen

## **KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE**

1. Vertrouwelijke informatie: het karakter van gegevens en informatie stelt eisen aan de manier waarop de medewerker hiermee omgaat.
2. Informatieverwerking: het belang van gegevens stelt eisen aan de zorgvuldigheid waarmee deze worden verwerkt.

## **COMPETENTIES NORMFUNCTIE**

### **Integriteit**

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

### **Niveau D (nakomen)**

- Zegt wat hij/zij doet en doet wat hij/zij zegt.
- Geeft eerlijk antwoord.
- Beschermt aan hem toevertrouwde vertrouwelijke informatie.
- Neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen.

## **Verantwoordelijkheid**

Komt gemaakte afspraken na en accepteert de gevolgen die voortvloeien uit het eigen handelen.

### **Niveau D (nakomen)**

- Komt afspraken na.
  - Is aanspreekbaar op gemaakte afspraken.
  - Voelt en toont zich medeverantwoordelijk voor (de gevolgen van) de activiteiten die worden uitgevoerd door het organisatieonderdeel.
  - Neemt verantwoordelijkheid indien taken veranderen.
- 

## **Analytisch vermogen (probleemanalyse)**

Signaleert problemen; herkent belangrijke informatie; legt verbanden tussen gegevens. Spoot mogelijke oorzaken van problemen op; zoekt ter zake doende gegevens.

### **Niveau D (reduceren)**

- Trekt logische conclusies uit informatie.
  - Denkt mee over oplossingen voor het probleem.
  - Verzamelt informatie (over het probleem) om met een oplossing te komen.
  - Selecteert systematisch gegevens, gebruikt meerdere informatiebronnen en structureert en interpreteert gegevens op een goede manier.
- 

## **Kwaliteitsgerichtheid**

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

### **Niveau D (bewustzijn)**

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
  - Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
  - Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
  - Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.
- 

## **Nauwkeurigheid**

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

### **Niveau D (kwaliteit bewaken)**

- Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
- Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
- Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
- Werkt zorgvuldig.



### **Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?**

Kennis op het gebied van:

- Administratie: de medewerker weet de relevante werkwijzen op het gebied van gegevensbewerking toe te passen.
- Toepassing van procedures: de medewerker weet de procedures op het gebied van gegevensbewerking toe te passen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Toepassing: de medewerker kan standaard technieken op het gebied van gegevensbewerking toepassen.

### **Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?**

Minimaal MBO niveau 2.



### Het A+O fonds Gemeenten

Het A+O fonds Gemeenten is een sectorfonds. Sociale Partners zetten het A+O fonds in om vernieuwende activiteiten in de sector op het gebied van arbeidsmarkt- en HRM-beleid te bevorderen.

Wij zien gemeenten daarbij als aantrekkelijke werkgevers met dynamische, flexibele en creatieve medewerkers die zich verantwoordelijk voelen voor hun werk, zich willen ontwikkelen en krachtig in hun loopbaan staan.

Wij willen als A+O fonds Gemeenten een partner zijn voor de sector als klantgerichte, bruisende netwerkorganisatie met een passie voor verandering op het gebied van HRM en arbeidsmarkt. Ons beleid komt door co-creatie met het werkveld tot stand. Co-creatie is van groot belang voor het draagvlak van ons werk binnen gemeenteland.



Publieke Zaak



CHMF



College voor  
Arbeidszaken VNG

A+O fonds Gemeenten  
Postbus 11560  
2502 AN Den Haag  
070 7630030  
secretariaat@aeno.nl  
www.aeno.nl