

ICT Service desk medewerker



DEEL 1 | FUNCTIEOMSCHRIJVING

PLAATS IN DE ORGANISATIE		Waar situeert deze functie zich in de organisatie?
Organigram	Deelwerking/project :	
Hoedanigheid	☒ Medewerker	☐ Leidinggevende
Rapporteert aan	Dienstverantwoordelijke	

RESULTAATSGBIEDEN		Wat wordt er van mij verwacht in deze functie?
Technische expert	Ontwikkelen, beheren en verbeteren van digitale processen ▪ Ontwikkelt en beheert procedures, documenten en werkinstructies ▪ Werkt bruikbare en praktisch hanteerbare werkinstrumenten uit en integreert deze in de bestaande instrumenten en dagelijkse werking ▪ Houdt rekening met de normen en afspraken op vlak van kwaliteitszorg en infoveiligheid. ▪ Zoekt steeds naar verbetering en optimalisering van de digitale processen ▪ Bewaakt mee het evenwicht tussen wendbaarheid, vernieuwing en een stabiele ICT infrastructuur ▪ analyseert de bestaande situatie, overlegt met de betrokken eindgebruikers en stelt vanuit expertise de beste oplossing voor. ▪ Ondersteuning op beheer en verbetering van de totale systeem – en netwerkarchitectuur. ▪ Anticiperen op potentiële uitdagingen ▪ Trouble shooting, incidenten opvolging binnen alle gebruikte toepassingen en netwerk	
Medewerkersondersteuner	Ondersteunen en betrekken van medewerkers • Informeert en faciliteert medewerkers en zorgt ervoor dat de dagelijkse werking overal vlot verloopt • Geeft advies en opleiding op vragen van medewerkers • Zoekt schaalbare en geïntegreerde oplossingen voor problemen • Uitbouw van key users project (IT crowd)	
Persoonlijke ontwikkeling	Ontwikkelen van de eigen professionaliteit ▪ Reflecteert over het eigen handelen ▪ Ontwikkelt de eigen deskundigheid via opleiding, lectuur, ... ▪ Neemt actief deel aan het eigen ontwikkelingsgesprek	
Werken in een team	Bijdragen aan het gemeenschappelijk doel en	

	<i>goede relaties binnen het team</i> ▪ Werkt samen met collega's en leidinggevende ▪ Neemt actief deel aan het teamoverleg ▪ Deelt informatie en expertise
Werken bij CAW	<i>Bijdragen aan de realisatie van de missie, visie en strategie van de organisatie</i> ▪ Is loyaal aan de missie, visie en doelstellingen van CAW Antwerpen ▪ Handelt volgens de procedures uit het kwaliteitshandboek ▪ Denkt mee over vernieuwing en verbetering

DEEL 2 | COMPETENTIEPROFIEL

KERNCOMPETENTIES		Wanneer pas ik bij het CAW?
Klantgerichtheid	<i>Onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen, rekening houdend met het organisatie belang.</i>	
Integriteit	<i>Op een professionele, correcte en oprechte manier handelen.</i>	
Samenwerken	<i>Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk doel, ook wanneer het geen direct persoonlijk belang dient.</i>	
Openheid	<i>Onbevooroordeeld open staan voor de omgeving.</i>	
Eigenaarschap	<i>Individuele verantwoordelijkheid tonen voor het eigen leerproces, de eigen resultaatsgebieden en deze van de organisatie.</i>	
Ondernemen	<i>Bewust berekende risico's durven nemen om een vooraf bepaald doel te bereiken.</i>	

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES		Wanneer pas ik in deze functie?
Zelfstandigheid	<i>Het werk goed uitvoeren zonder ondersteuning, hulp of toezicht van anderen. Goed kunnen beoordelen wanneer hij zelf kan beslissen en wanneer niet.</i>	
Analyse	<i>Systematisch ontleden van een situatie in al zijn elementen, duiden van verbanden en op zoek gaan naar bijkomende informatie om de situatie helder te krijgen.</i>	
Visie	<i>In staat zijn om zaken op een afstand te bekijken en ze in hun ruimere context te plaatsen.</i>	
Innoveren	<i>Actief op zoek gaan en ontwikkelen van nieuwe producten, diensten, markten en strategieën, duurzaam en kostenbewust.</i>	
Oordeelsvorming	<i>Degelijk onderbouwde meningen en standpunten vormen en zicht hebben op de gevolgen ervan. Betreft verschillende invalshoeken en perspectieven bij de beoordeling. Weegt alternatieven tegen elkaar af in het licht van relevante criteria. Maakt gebruik van alle beschikbare informatie om tot een goed geïntegreerd oordeel te komen.</i>	
Resultaatsgericht handelen	<i>Vasthouden aan de vooropgestelde doelen met het oog op het bereiken van een resultaat.</i>	
Organisatie sensitiviteit	<i>Bewust zijn van de effecten van eigen keuzes, beslissingen en acties op de rest van de organisatie.</i>	
Leervermogen	<i>Nieuwe informatie vlot en gemakkelijk opnemen en in de praktijk toepassen.</i>	

VAKTECHNISCHE COMPETENTIES		Wat ken en kan ik om deze functie goed uit te voeren?
Vakkennis	▪ Expertise binnen het specifieke ondersteunend proces: ICT, financiën, Infrastructuur, communicatie, HR, meten en leren ▪ Kennis en inzicht in het welzijnswerk	
Taal	<i>Spreeken, begrijpen, lezen en schrijven van correct Nederlands</i>	
Computer		
Diploma	<i>Diploma niveau Bachelor of Master binnen de expertise van het ondersteunend proces</i>	

HANDTEKENING WERKGEVER

HANDTEKENING WERKNEMER

DATUM:
VOOR AKKOORD:

NAAM:

DATUM:
VOOR AKKOORD:

NAAM: