

Kwalificatiedossier

Senior Medewerker Informatiedienstverlening

Opgesteld door SOD-Opleidingen
Woerden, april 2008

Inhoudsopgave

1	KWALIFICATIEPROFIEL SENIOR MEDEWERKER DIV	3
2	ALGEMENE INFORMATIE.....	3
3	SPECIFIEKE INFORMATIE.....	4
4	KERNTAKEN BINNEN HET KWALIFICATIEPROFIEL	5
5	VERRIJKTE KERNTAKEN	6
6	COMPETENTIEMATRIX.....	11
7	UITGEWERKTE BEROEPSCOMPETENTIES	12

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

1 KWALIFICATIEPROFIEL SENIOR MEDEWERKER INFORMATIEDIENSTVERLENING

Kwalificatieprofiel Senior medewerker Informatiedienstverlening		
2 ALGEMENE INFORMATIE	datum: april 2008	versie: 6
Onder regie van	SOD-Opleidingscentrum	
Ontwikkeld door	Beroepenveldcommissie SOD-HMDI (voor samenstelling zie bijlage 1)	
Bron- en referentiedocumenten	<ol style="list-style-type: none">1. Beroepsprofiel SOD tbv opleiding SOD-II, senior medewerker informatiedienstverlening2. Teamleider DIV, VROM, januari 20043. Eindrapport project IJkfuncties DIV, juni 20044. Functiebeschrijvingen DIV, Provincie Noord-Brabant, juli 20045. Leerplan "DIV Digitale stijl", Provincie Zuid Holland, versie 0.5 7 juni 20056. Leerdoelen tbv medewerkers DIV op operationeel, tactisch en strategisch niveau in opdracht van de Algemene Rijksarchivaris, maart 2000	
Verantwoording door	Het bestuur van de Vereniging SOD Het bestuur van de Stichting SOD	

3 SPECIFIEKE INFORMATIE	
Korte typering van het kwalificatieprofiel	<p>De senior medewerker informatiedienstverlening is werkzaam binnen de documentaire informatievoorziening.</p> <p>De taken van de senior medewerker liggen vooral op tactisch niveau binnen de documentaire informatievoorziening, waarbij een vertaalslag gemaakt wordt van beleid naar de dagelijkse werkzaamheden. De senior medewerker DIV verzorgt, afhankelijk van de grootte van de organisatie, mede, het applicatiebeheer van de systemen die DIV gebruikt, beheert het RMA, onderhoudt de dagelijkse relaties met de interne klanten, borgt de kwaliteit van de werkzaamheden en stuurt de medewerkers functioneel aan, draagt zorg dat de archieven worden opgeslagen en beheerd conform de wet- en regelgeving.</p> <p>Afhankelijk van de grootte van organisaties kan er sprake zijn van specialisatie van de functie senior medewerker.</p>
Kwalificatiestructuur	SOD-opleidingscentrum en Nederlands Vlaams Accreditatie Orgaan
Typering en niveau van de kwalificatie	Hbo-Ad
Examinering	De afspraken over de wijze waarop wordt aangetoond dat aan de kwalificatie-eisen is voldaan komt tot uiting in het doorlopende leertraject van de verschillende modules en in de proeve van bekwaamheid, die aan het eind van de tweejarige periode dient te worden uitgevoerd.
Diploma	<p>Ten bewijze dat is voldaan aan de eisen uit dit kwalificatieprofiel wordt het diploma senior medewerker DIV toegekend, indien de examinering met een voldoende resultaat is afgerond.</p> <p>Het getuigschrift is een door het Ministerie van OCW erkend wettelijk Ad (Associate degree) getuigschrift.</p> <p>Het diploma is in het werkveld van oudsher bekend onder "SOD-II". Deze term wordt vermeld op het diploma.</p>
Certificeerbare eenheden	De certificeerbare eenheden (modules) zijn vastgesteld door het bestuur van het SOD-opleidingscentrum op advies van de beroepenveldcommissie. De certificeerbare eenheden zijn daarmee integraal onderdeel van het kwalificatieprofiel.
Wettelijke beroepsvereisten	Werkzaam binnen de documentaire informatie voorziening op operationeel/tactisch niveau.

4 KERNTAKEN BINNEN HET KWALIFICATIEPROFIEL

De volgende kerntaken maken deel uit van de **kern** van het kwalificatieprofiel

(Gericht op informatie)

- 1. Zorgdragen voor efficiënt en effectief structuren, ordenen, toegankelijk maken en beheren van informatie**

(Gericht op mensen)

- 2. Coördineren van werkzaamheden**

(Gericht op systemen)

- 3. Beheren van informatiesystemen**

(Gericht op relaties)

- 4. Verzorgen van account- en relatiemanagement**

5 VERRIJKTE KERNTAKEN

Kerntaak 1	
Zorg dragen voor structuur, ordening, toegankelijkheid en beheer van de (documentaire) informatie	
Proces	<p>De senior medewerker DIV levert een bijdrage aan het ontwikkelen van beleid op het gebied van duurzame vastlegging en beheer van informatie. De senior medewerker DIV ontwikkelt interne procedures over opslag, beheer, overdracht en vernietiging.</p> <p>De senior medewerker DIV doet voorstellen voor verbetering van de verantwoordingsfunctie voor de organisatie, daarbij helpt hij mee om de informatie (inkomend, uitgaand en binnen het bedrijfsproces gecreëerd) zodanig te organiseren dat het bedrijfsproces optimaal functioneert.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	<p>De senior medewerker DIV draagt zorg voor een goede, geordende en toegankelijke staat van de documentaire informatie. Op basis van zijn specifieke kennis van de organisatie van informatie, is hij in staat om de manager van het bedrijfsproces te assisteren zijn informatie goed in te richten.</p> <p>De senior medewerker DIV heeft t.a.v. de organisatie van informatie een controlerende verantwoordelijkheid.</p>
Complexiteit	<p>De documentaire informatie moet niet alleen bruikbaar zijn voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen, maar ook voor juridische en culturele doeleinden.</p> <p>Het doorgronden van het bedrijfproces en de inzet van DIV processen.</p>
Betrokkenen	Proceseigenaren, archiefinspecteur, collega's, direct leidinggevende en medewerkers.
Hulpmiddelen	Relevante wet- en regelgeving, ISO normeringen, diverse publicaties, interne regelingen t.a.v. AO procedures.
Kwaliteit van proces en resultaat	Een goed (effectief en efficiënt) functionerend bedrijfsproces dat ten gunste komt van de burger, de interne medewerker en het bestuur.
Keuzes en dilemma's	Digitaal versus analoog. De senior medewerker DIV zorgt ervoor dat informatie analoog of digitaal in de tijd leesbaar blijft. Daarvoor zal hij moeten participeren in beslissingen over de vorm van de opslag en de introductie van procedures om een en ander te kunnen realiseren.

Kerntaak 2	
Coördineren van werkzaamheden	
Proces	Op de afdeling vinden werkzaamheden plaats, zowel in de vorm van gedefinieerde projecten als in dagelijkse activiteiten. De senior medewerker coördineert deze werkzaamheden en stuurt ze aan binnen de gestelde kaders.
Rol/verantwoordelijkheden	<p>De senior medewerker DIV zorgt dat de lopende werkzaamheden goed en soepel verlopen. Belangrijk aspect in het aansturen is dat de senior medewerker zelfstandig beslissingen neemt op het moment dat de werkzaamheden niet goed verlopen. Hij wacht niet op een aanwijzing van een collega of leidinggevende, maar handelt zelfstandig en proactief. Bij herhaaldelijke incidenten zal hij rapporteren aan de manager DIV.</p> <p>De bedrijfsprocessen en de doelstellingen dienen duidelijk te zijn. De senior medewerker neemt hierover geen beslissingen. Zijn rol ligt in het constateren en tijdig rapporteren.</p>
Complexiteit	<p>De uitvoering van deze kerntaak vraagt voortdurend om het afwegen van belangen in steeds terugkerende dagelijkse werkzaamheden. Dat vraagt om een goede kennis van de wettelijke bepalingen en de interne regelgeving.</p> <p>Op het moment van projectwerkzaamheden of op het moment dat een nieuw traject wordt ingeslagen moet zorgvuldig met de beschikbare capaciteit worden omgegaan. De senior medewerker DIV dient hierover duidelijk te communiceren.</p>
Betrokkenen	Interne klanten, collega's en de direct leidinggevende.
Hulpmiddelen	Documenten met interne regelgeving en procesbeschrijvingen. Rapportages, medewerkertevredenheid.
Kwaliteit van proces en resultaat	De senior medewerker DIV organiseert het werk zodanig dat aan de gestelde doelen wordt voldaan. Hij levert hierover managementinformatie, zodat de kwaliteit van het werkproces en de resultaten beoordeeld kunnen worden.

Keuzes en dilemma's	<p>De senior medewerker DIV delegeert werkzaamheden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, daarbij het bedrijfsproces en de continuïteit in het oog houdend.</p> <p>Bij het coördineren van werkzaamheden gaat hij op de juiste wijze om met weerstanden.</p>
---------------------	--

Kerntaak 3	
Beheren van informatiesystemen	
Proces	<p>Centraal in deze kerntaak staat het functioneel beheren van het postregistratiesysteem, het document management systeem of de records management applicatie. De senior medewerker DIV biedt ondersteuning aan gebruikers, hij instrueert nieuwe medewerkers conform een introductieprogramma, hij onderhoudt en doet voorstellen voor de gebruikershandleiding.</p> <p>Hij overlegt over gebruikerswensen en eisen aangaande het systeem. Hij definieert en actualiseert in overleg met de klanten de werkprocessen (workflow). De senior medewerker DIV maakt daarbij gebruik van de mogelijkheden van beschikbare systemen en de koppeling daartussen. Hij maakt gebruik van de ICT afdeling wanneer sprake is van systeembeheer kwesties.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	<p>Centraal in de afdeling en de organisatie staan de systemen. De senior medewerker DIV heeft ten aanzien van het applicatiebeheer een verantwoordelijke, actieve, dienstverlenende en voorwaardenscheppende rol.</p> <p>De senior medewerker DIV heeft coördinerende taken bij projecten over het beheer.</p>
Complexiteit	<p>De senior medewerker DIV is verantwoordelijk voor het juist functioneren van de systemen als hulpmiddel in de primaire processen van de organisatie. De systemen dienen dusdanig te zijn ingericht dat een goed functioneren gegarandeerd is en dat gebruikers foutloos kunnen werken.</p> <p>Indien de systemen geïmplementeerd zijn, wordt het dagelijkse gebruik in de praktijk routinematig. De praktijk leert dat er voortdurend aanpassingen worden gevraagd voor andere of nieuwe mogelijkheden. De senior medewerker DIV heeft voldoende kennis van de systemen in de primaire werkprocessen die hij aan elkaar moet koppelen. Hij houdt zich voortdurend op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen binnen zijn vakgebied.</p>
Betrokkenen	Interne klanten, leidinggevenden van interne klanten, collega's en de leveranciers van systemen.
Hulpmiddelen	Documentmanagement systemen.
Kwaliteit van proces en resultaat	De senior medewerker DIV zorgt voor een betrouwbaar systeem dat de afdelingen in staat stelt haar processen optimaal te laten verlopen en goed te laten verantwoorden. Hij ondersteunt hierbij de dagelijkse werkzaamheden effectief en efficiënt en hij maakt onderlinge koppelingen mogelijk.
Keuzes en dilemma's	Adviseren welk systeem het beste bij het eisenpakket van de interne klant past. De senior medewerker DIV heeft hierbij een flexibele houding en kan prioriteiten stellen.

Kerntaak 4	
Verzorgen van account- en relatiemanagement	
Proces	<p>De vragen en wensen van de interne klanten en het communiceren met de doelgroep staan centraal in deze kerntaak. Verder bouwt de senior medewerker DIV een relatienetwerk op.</p> <p>De organisatie-eenheid ondersteunt bestuur, management en andere ondersteunende afdelingen van de organisatie zodat zij in staat zijn om hun werkzaamheden effectief, efficiënt en slagvaardig uit te voeren. Daartoe helpt de senior medewerker DIV in het goed organiseren van de informatie van de belanghebbenden.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	<p>De senior medewerker DIV heeft een klant-leverancier relatie met zijn interne klanten. Over de levering van diensten maakt hij voorstellen. De senior medewerker DIV houdt zijn klanten op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en koppelt zijn resultaten regelmatig terug.</p> <p>De senior medewerker DIV instrueert de uitvoerende collega's over een goede uitvoering van relatiebeheer. De senior medewerker DIV houdt zijn collega's op de hoogte van ontwikkelingen, afspraken en uitgangspunten in de relaties.</p>
Complexiteit	De senior medewerker DIV heeft een actieve houding en heeft gevoel voor de eigen positie en de positie van de klant. Om een goede relatie op te bouwen en te behouden is doorzettingsvermogen een belangrijke competentie.
Betrokkenen	Interne klanten, leidinggevend van klanten, collega's, direct leidinggevende.
Hulpmiddelen	Interne informatievoorziening
Kwaliteit van proces en resultaat	De senior medewerker DIV onderhoudt een goede werkrelatie met interne klanten.
Keuzes en dilemma's	De senior medewerker DIV werkt klantgericht volgens de normen en visie van de organisatie, waarin hij werkt. Hij gaat daar flexibel en creatief mee om, zonder dat hij toezeggingen doet die niet waargemaakt kunnen worden.

6 COMPETENTIEMATRIX

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de beroepscompetenties opgenomen die bij de kern van dit kwalificatieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke beroepscompetenties passen bij welke kerntaken

Beroepscompetenties					
De senior medewerker DIV is in staat op adequate wijze		Kerntaken			
		1	2	3	4
1.	Informatie te organiseren	x		x	
2.	Overdracht van (documentaire) informatie te realiseren	x			
3.	Procesanalyse uit te voeren	x			
4.	Systemen te beheren en gebruikers daarvan te instrueren en te ondersteunen			x	
5.	Werkzaamheden van de afdeling en van projecten te coördineren		x		
6.	Eigen werkzaamheden te plannen		x		
7.	Collega's te motiveren en een werkrelatie mee op te bouwen		x		x
8.	Te adviseren	x			x
9.	Klantgericht te handelen	x			x
10.	Te rapporteren over de werkzaamheden van de afdeling	x			x
11.	Om te gaan met problemen	x	x	x	x
12.	Schriftelijk en mondeling te communiceren	x	x	x	x
13.	Zorg te dragen voor kwaliteit	x	x	x	x
14.	Samen te werken	x	x	x	x

7 UITGEWERKTE BEROEPSCOMPETENTIES

Beroepscompetentie 1	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze de informatie te organiseren
Beheersingscriteria gericht op het proces	Controleert en verantwoordt de inrichting van de (documentaire) informatie
	Levert ondersteuning omtrent het ontwikkelen van informatiebeleid
	Houdt zich op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het vakgebied
	Stelt in samenspraak met leidinggevende de informatiebehoefte van de organisatie vast
Resultaat	Goede en toegankelijke informatiedienstverlening

Beroepscompetentie 2	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze de overdracht van (documentaire) informatie te realiseren
Beheersingscriteria gericht op het proces	Ontwikkelt interne procedures over inrichting en structuren van informatiebeheer, overdracht en vernietiging
	Kennis van informatiedienstverlening
	Is op de hoogte van het duurzame beheer van digitale documenten
Resultaat	Op de juiste wijze gedocumenteerde en opgeslagen informatie

Beroepscompetentie 3	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze procesanalyse uit te voeren
Beheersingscriteria gericht op het proces	Analyseert werkprocessen op efficiency en effectiviteit en stemt de informatievoorziening hierop af
	Past zonodig procedures, richtlijnen en reglementen toe
	Afwegen van verschillende belangen
Resultaat	De processen worden tijdig voorzien van de juiste en volledige informatie
	Goed verloop van dagelijkse werkzaamheden

Beroepscompetentie 4	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze systemen te beheren en gebruikers daarvan te instrueren en te ondersteunen
Beheersingscriteria gericht op het proces	Attendeert ongevraagd op aanvullend bruikbare mogelijkheden
	Geïnteresseerd in de mogelijkheden van computers en software
	Denkt mee over informatieopbouw, passend in bestaande informatiestructuren
	Zoekt naar mogelijkheden van systemen
Resultaat	Informatieaanbod is duurzaam beheerd
	Samenhang binnen het informatieaanbod van de organisatie

Beroepscompetentie 5	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze werkzaamheden van de afdeling en van projecten te coördineren
Beheersingscriteria gericht op het proces	Ondersteunt het bedrijfsproces
	Coördineert projecten en dagelijkse activiteiten en stuurt deze aan binnen de gestelde kaders
	Weegt belangen af in steeds terugkerende dagelijkse werkzaamheden en binnen projecten
Resultaat	Behalen van gestelde doelen
	Rapportages

Beroepscompetentie 6	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze eigen werkzaamheden te plannen
Beheersingscriteria gericht op het proces	Aangeven van prioriteiten en zonodig delegeren van werkzaamheden
	Op basis van visie en enthousiasme samen werken en zowel eigen als werkzaamheden van de afdeling te plannen
	Verdelen werkzaamheden, waarbij hij rekening houdt met het verschil in kwaliteiten van de medewerkers
Resultaat	Duidelijkheid in welke werkzaamheden aan welke medewerkers zijn gekoppeld
	Werkzaamheden vinden plaats op het juiste moment

Beroepscompetentie 7	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze collega's te motiveren en een werkrelatie mee op te bouwen
Beheersingscriteria gericht op het proces	Gaat in op signalen tav de dienstverlening of constateert ontwikkelingen in het vakgebied en beslist of hij deze zelf oppakt of doorspeelt aan zijn collega/leidinggevende
	Zorgt voor goed verlopen van de dagelijkse werkzaamheden
	Is door zijn enthousiasme in staat collega's te bewegen tot veranderingsgezindheid
Resultaat	Een samenwerkend team

Beroepscompetentie 8	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze te adviseren
Beheersingscriteria gericht op het proces	Doet voorstellen voor verbetering van de verantwoordingsfunctie voor de eigen organisatie
	Past adviesvaardigheden toe
	Schrijft adviesvoorstellen
	Toepassen laatste ontwikkelingen binnen het vakgebied
Resultaat	Continuïteit van de informatievoorziening aangepast aan de laatste ontwikkelingen
	Relevante verbetervoorstellen

Beroepscompetentie 9	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze klantgericht te handelen
Beheersingscriteria gericht op het proces	Richt het systeem in op basis van de wensen en eisen van de klant en de mogelijkheden van het systeem met in acht neming van de wettelijke en interne regels.
	Analyseert wensen van een klant kritisch en gaat op zoek naar de werkelijk gewenste functionaliteit.
Resultaat	Voeldoen aan wettelijke en interne regels
	Tevreden klanten en medewerkers

Beroepscompetentie 10	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze te rapporteren over werkzaamheden van de afdeling
Beheersingscriteria gericht op het proces	Constateren en tijdig rapporteren over de werkzaamheden van de afdeling
	Levering input voor de managementrapportages
	Legt verbetervoorstellen vast
	Bepaalt welke informatie relevant is en stemt taalgebruik daarop af
Resultaat	Rapportages en overzichten
	Alle belanghebbenden zijn op de juiste wijze geïnformeerd

Beroepscompetentie 11	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze om te gaan met problemen
Beheersingscriteria gericht op het proces	Is creatief in het bedenken van oplossingen, ook bij problemen
	Biedt een weloverwogen oplossing aan voor klachten of speelt deze door aan zijn leidinggevende
	Zelfstandig en proactief handelen
	Omgaan met weerstanden
	Positieve houding
	Ziet klachten als een kans
Resultaat	Voortdurende verbetering van processen

Beroepscompetentie 12	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze te communiceren
Beheersingscriteria gericht op het proces	Communiqueert effectief en correct in de Nederlandse taal en op eenvoudig niveau in het Engels
	Stemt stijl en taalgebruik af op de klant(-groep) en past daarbij zonedig de kennis over de klantgroep toe
	Kan goed luisteren
Resultaat	Goede communicatie

Beroepscompetentie 13	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor kwaliteit
Beheersingscriteria gericht op het proces	Geeft ondersteuning aan leidinggevende bij organiseren en bewaken kwaliteit door rapportages
	Medewerker tevredenheids onderzoek
	Is op de hoogte van de technieken van kwaliteitsgericht management
	Signaleert fouten en spreekt anderen daarop aan
Resultaat	Positieve bijdrage aan het goed verlopen van werkprocessen en projecten

Beroepscompetentie 14	De senior medewerker DIV is in staat om op adequate wijze samen te werken
Beheersingscriteria gericht op het proces	Stelt zakelijke belangen boven persoonlijke belangen
	Gaat in goede harmonie met collega's en leidinggevendenden om
	Draagt bij aan een positieve werksfeer en toont interesse in het werk van anderen
	Gaat respectvol om met andere mensen, ook van andere disciplines
Resultaat	Effectief en efficiënt functioneren binnen een team
	Leverd in een prettige werksfeer met anderen een gezamenlijke prestatie om doelen te realiseren