

Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van dierenverzorger.

Brussel, 5 oktober 2010.

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,  
P. MUYTERS

---

**VLAAMSE OVERHEID**
**Werk en Sociale Economie**

[2010/205345]

**5 OKTOBER 2010. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van functioneel applicatiebeheerder**

De Vlaamse minister van financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,

Gelet op het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 6, 4<sup>o</sup>;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 4, § 3, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 5 oktober 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 2009 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 2 juli 2010 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, inzonderheid op artikel 1, 2<sup>o</sup>;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 3 februari 2010,

Besluit :

**Artikel 1.** Voor het beroep van functioneel applicatiebeheerder met de overeenkomstige titel van functioneel applicatiebeheerder, verwijzend naar het SERV-beroepsprofiel 'functioneel applicatiebeheerder', met als uniek volgnummer 08/20 als vermeld in artikel 1, 2<sup>o</sup>, van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 juli 2010 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, worden de standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie met bijbehorend subsidiebedrag vastgelegd in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

**Art. 2.** Dit besluit treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, 5 oktober 2010.

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,  
P. MUYTERS

---

**Bijlage : De standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie voor het beroep van functioneel applicatiebeheerder**

**Algemene informatie :**

1<sup>o</sup> standaardnummer : 08/20;

2<sup>o</sup> classificatie : categorie 2, namelijk 1.200,00 euro;

3<sup>o</sup> brondocument : Functiebeschrijving Vlaamse Overheid applicatiebeheerder.

**Standaard :**

Omschrijving van het beroep :

De functioneel applicatiebeheerder beheert één of meerdere applicaties, denkt na over verbeteringen en nieuwe ontwikkelingen. In samenwerking met IT/externe consultant realiseert hij aanpassingen aan een nieuwe ontwikkelingen van applicaties.

Kerncompetenties :

De functioneel applicatiebeheerder kan

1. applicatiegebruik ondersteunen;
2. incidenten en behoeften analyseren;
3. functionele oplossingen formuleren;
4. aanpassingen of ontwikkelingen begeleiden.

**Kerncompetentie 1 : applicatiegebruik ondersteunen****Succescriteria :**

1° past de technische gebruikersondersteuning (bv. supergebruikers, helpdesk, zelf (2de lijn) ondersteuning beiden,...) aan het gebruikersprofiel aan;

2° werkt vanuit individuele ondersteuningsbehoeften, een globale aanpak uit;

3° koppelt de sleutel tot oplossing van gebruikersfouten terug;

4° leert gebruikers om te gaan met de aangepaste/ontwikkelde applicatie;

5° controleert de eigen applicatie n.a.v. gemelde wijzigingen aan andere applicaties of IT-omgeving.

**Kerncompetentie 2 : incidenten en behoeften analyseren****Succescriteria :**

1° lokaliseert individuele incidenten naar aard, plaats en frequentie;

2° identificeert vanuit een helicopterview structurele fouten;

3° maakt het onderscheid tussen een gebruikersfout versus technische fout;

4° identificeert de behoefte(n) achter een gebruikersvraag;

5° identificeert de behoefte(n) n.a.v. wijzigingen in het beleid/de regelgeving;

6° schat in hoe zwaar een fout of behoefte doorweegt in het bedrijfsproces;

7° schat in hoe dringend een fout of behoefte moet op/ingelost worden;

8° motiveert te leggen prioriteiten binnen het IT-plan en -budget.

**Kerncompetentie 3 : functionele oplossingen formuleren****Succescriteria :**

1° doet zelf voorstellen naar informatisering i.f.v. werklastvermindering binnen zijn domein;

2° geeft vanuit de functionaliteit van de eigen applicatie feedback aan inhoudelijk verantwoordelijken i.f.v. geplande veranderingen in het beleid of de regelgeving;

3° werkt een aanzet uit hoe behoeften binnen de functionaliteiten van de applicatie in te passen;

4° bewaakt, bij het uitwerken van een aanzet, naast functionaliteit ergonomie : visueel (schermopbouw logisch maken), taal, administratieve last;

5° komt met IT/externe consultant tot een 1ste afstemming tussen functionele en ergonomische eisen versus technische realisatie;

6° stuurt trajecten voorgesteld door IT/externe consultant bij naar ergonomie, functionaliteit en kostenefficiëntie;

7° zoekt werkbare alternatieven wanneer behoeften niet (direct) tot aanpassingen leiden.

**Kerncompetentie 4 : aanpassingen of ontwikkelingen begeleiden****Succescriteria :**

1° volgt werken door IT/externe consultant op naar tijdsplan en resultaatgebieden;

2° coördineert (zelf uitvoeren en/of met testgebruikers) acceptatietesten voor de eigenlijke aanpassingen in de acceptatieomgeving;

3° test of hetgeen niet werd aangepast nog werkt (binnen de eigen applicatie);

4° communiceert de testresultaten naar IT/externe consultant;

5° coördineert (zelf uitvoeren en/of met testgebruikers) testen van de aangepaste applicatie in de productieomgeving;

6° geeft gebruikers en inhoudelijk verantwoordelijken feedback over stand van zaken aanpassingen of ontwikkelingen;

7° communiceert over wijzigingen aan de eigen applicatie aan de beheerders van de gekoppelde applicaties;

8° gaat na of aanpassingen/wijzigingen voldoen aan de vooropgezette doelstelling.

**Richtlijnen voor de beoordeling :**

1° De beoordeling bestaat uit minstens volgende beoordelingstechnieken :

a) directe observatie van het proces in een *beroepsrelevante* context;

\* de kandidaat krijgt de opdracht om tijdens de test :

— het dagdagelijkse applicatiegebruik te verzekeren, inclusief het ondersteunen van de gebruikers;

— een bestaande applicatie - in samenwerking met IT/externe consultant - aan te passen n.a.v. incidenten (gebruikersfouten versus technische incidenten), gebruikersvragen (ergonomie) en wijzigingen in het beleid of de regelgeving;

— een nieuwe applicatie - in samenwerking met IT/externe consultant - te ontwikkelen n.a.v. wijzigingen in het beleid of de regelgeving.

\* karakteristieken hierbij zijn :

— de procesflow die doorlopen moet worden voor het realiseren van de opdrachten wordt zo gesimuleerd dat zij representatief is voor de arbeidscontext van de functioneel applicatiebeheerder;

— men werkt een beleidscontext en bijhorende regelgeving uit die voldoende generiek zijn en waarbinnen de opdrachten gekaderd worden;

— er wordt 1 gebruikersfout, 1 technisch incident, 1 gebruikersvraag en 1 wijziging in beleid of regelgeving geïntroduceerd. Het IT-plan en -budget (cf. infra) laat niet toe dat voor elk van deze incidenten en behoeften direct de applicatie aangepast/ontwikkeld wordt;

— de mee te ontwikkelen applicatie kan op een ergonomische en functionele wijze geïntegreerd worden in een bestaand scherm. De kandidaat maakt zelf een gemotiveerde keuze, dit op basis van het voorstel van IT/externe consultant.

b) rollenspel : Onder meer door rollenspel worden de verschillende actoren waarmee men samenwerkt (gebruikers, inhoudelijk verantwoordelijke, IT/externe consultant en collega applicatiebeheerder) geïntroduceerd tijdens de opdrachten;

c) criteriumgericht interview ter ondersteuning van bovenvermelde technieken.

2° Voor de beoordeling wordt er met een 3-puntenschaal gewerkt.

3° De duurtijd van de beoordeling bedraagt maximum 8 uur, aaneensluitend maar inclusief pauzes, met maximum 2,5 uren voorbereidingstijd inbegrepen. Tijdens de voorbereidingstijd kan de kandidaat de applicatie en omgeving verkennen. Hiertoe krijgt hij zowel een mondelinge toelichting, een functionele beschrijving en een dossier met ruimere contextgegevens als de mogelijkheid tot het stellen van vragen.

4° Er kunnen maximum 2 personen tegelijk per 2 beoordelaars worden geobserveerd

5° In het beoordelingscentrum is het volgende minstens aanwezig :

a) een generieke - merk onafhankelijke applicatie bestaande uit 2 schermen. Gezien de voorwaarde van een generieke - merk onafhankelijke omgeving wordt eerder in de opbouw van de schermen en in de functionaliteiten complexiteit gecreëerd dan in aantallen;

b) een al dan niet gesimuleerde omkaderende IT-omgeving en gekoppelde applicaties die de eigen applicatie kunnen beïnvloeden en waarin het onderdeel van de nieuwe applicatie een plaats krijgt. Deze zijn opnieuw beperkt in opzet en overzichtelijk, gezien de voorwaarde van een generieke - merk onafhankelijke omgeving;

c) een functionele omschrijving van de applicatie;

d) een dossier met ruimere contextgegevens : regelgeving gekoppeld aan de applicatie, organogram, aantal/type gebruikers, procesflow, grote versus kleine fouten en hun impact op de werkprocessen, tarieflijsten voor aanpassingen/ontwikkelingen, ...;

e) een gebruikersondersteuning niet meer actueel/voor verbetering vatbaar. Het betreft een aanpak voor de individuele gebruikersondersteuning, een globale aanpak ontbreekt nog;

f) een IT-plan en IT-budget met ruimte voor wijzigingen.

6° Om als competent beschouwd te worden dient de kandidaat aan te tonen

a) alle kerncompetenties in deze standaard te beheersen;

b) de opdracht binnen de voorziene tijd volledig af te werken.

#### **Leeswijzer**

Deze leeswijzer verduidelijkt de wijze waarop de onderdelen van de standaard dienen gelezen of geïnterpreteerd te worden.

#### Omschrijving van het beroep

De omschrijving van het beroep in een standaard bestaat uit een weergave van de hoofddoelstelling of de bestaansreden van het beroep, aangevuld met een beschrijving van het resultaat, de wijze waarop of de reden waarom het resultaat moet worden gehaald. De beroepsomschrijving geeft samen met de kerncompetenties een overzicht van de kern van het beroep.

#### Kerncompetenties

Kerncompetenties zijn die competenties die cruciaal zijn voor het uitoefenen van een bepaald beroep en die het verschil maken tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Kerncompetenties spelen een doorslaggevende rol bij het uitvoeren van een welbepaalde beroepsactiviteit. Kerncompetenties zijn afgeleid uit het ruimere beroepsprofiel en bestaan in principe uit zowel technische als meer transversale competenties.

Het aantal kerncompetenties is beperkt aangezien de standaard een bruikbaar beoordelingsinstrument moet zijn. Alle kerncompetenties moeten door een kandidaat worden beheerst om een titel van beroepsbekwaamheid te behalen.

#### Succescriteria

Succescriteria zijn indicatoren die het voor de beoordelaar mogelijk maken om gericht naar een kerncompetentie te kijken. Succescriteria zijn de operationalisering of uitwerking van kerncompetenties in observeerbaar gedrag specifiek per beroep. Het gaat daarbij opnieuw om gedrag dat het verschil maakt tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Succescriteria moeten niet in absolute termen gelezen worden; ze zijn richtinggevend. Dat wil zeggen dat kandidaten niet aan alle succescriteria in dezelfde mate moeten beantwoorden. Bij de beoordeling moeten de succescriteria door de beoordelaars tegen elkaar worden afgewogen om een uitspraak over het beheersen van de competentie te doen. Dat wil ook niet zeggen dat wanneer er een richtcijfer in een succes criterium is opgenomen dit exact moet worden nagegaan. Het is een richtcijfer voor de assessoren waarop ze zich bij hun beoordeling moeten oriënteren.

Het aantal succescriteria is in functie van de bruikbaarheid eveneens beperkt.

#### Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer binnen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepassingsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

#### Opmerkingen

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken.

#### Kennisvereisten

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van die kerncompetenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

#### Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling,...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van functioneel applicatiebeheerder.

Brussel, 5 oktober 2010.

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,  
P. MUYTERS

---

**VLAAMSE OVERHEID**
**Werk en Sociale Economie**

[2010/205346]

**5 OKTOBER 2010. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van ICT-ondersteuner**

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,

Gelet op het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 6, 4°;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 4, § 3, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 5 oktober 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 2009 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 2 juli 2010 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, inzonderheid op artikel 1, 7°;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 3 februari 2010,

Besluit :

**Artikel 1.** Voor het beroep van ICT-ondersteuner met de overeenkomstige titel van ICT-ondersteuner, verwijzend naar het SERV-beroepsprofiel 'ICT-ondersteuner', met als uniek volgnummer 08/25 als vermeld in artikel 1, 7°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 juli 2010 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, worden de standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie met bijbehorend subsidiebedrag vastgelegd in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

**Art. 2.** Dit besluit treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, 5 oktober 2010.

De Vlaamse minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport,  
P. MUYTERS

---

**Bijlage : De standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie voor het beroep van ICT-ondersteuner**
**Algemene informatie :**

1° standaardnummer : 08/25;

2° classificatie : categorie 2, namelijk 1.200,00 euro;

3° brondocument : functieprofiel ICT-ondersteuner van de Vlaamse Overheid.

**Standaard :**
Omschrijving van het beroep :

De ICT-ondersteuner fungeert als brug tussen de eigen functionele afdeling en ICT gerelateerde afdelingen en/of ICT-leveranciers. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers beschikken over de gepaste ICT-infrastructuur en ondersteunt hen bij het gebruik van ICT-toepassingen. Hij ondersteunt de ICT afdeling of externe leveranciers bij het onderhoud en beheer van het ICT-gebeuren binnen de organisatie.

Kerncompetenties :

De ICT-ondersteuner kan

1. ICT noden en problemen analyseren;
2. gebruikers ondersteunen;
3. gebruikersinfrastructuur voorzien en onderhouden;
4. administratie verzorgen.

Kerncompetentie 1 : ICT noden en problemen analyseren

Succescriteria :

- 1° stelt gerichte vragen aan de gebruiker om een diagnose te kunnen stellen van het probleem of de nood;
- 2° raadpleegt bronnen (handleiding, internet, ...) bij het analyseren van een probleem of nood;
- 3° beslist op basis van gemaakte afspraken of hij zelf een oplossing kan en/of mag voorzien;
- 4° communiceert de diagnose in ICT terminologie naar de bevoegde instantie indien hij zelf geen oplossing kan en/of mag voorzien;
- 5° detecteert veel voorkomende problemen en neemt initiatief in het voorzien van een structurele oplossing.