

(H)ERKENNEN VAN COMPETENTIES IN EUREGIONAAL PERSPEKTIEF **Procedures voor en producten van curriculumvergelijking en Euregionale stage** **Werkveld: ICT**

Nijmegen, maart 2008

Kees Meijer, KBA
m.m.v. Gerd Busse

Samenvatting / leeswijzer

Een van de belangrijkste uitdagingen bij het stimuleren van een Euregionale economie is het bevorderen van een Euregionale arbeidsmarkt. Een arbeidsmarkt waarop bedrijven die vacatures hebben willen en kunnen werven aan beide zijden van de grens. Willen en kunnen zijn nauw aan elkaar verbonden. Het 'kunnen' is voor een belangrijke deel afhankelijk van de informatie waarover bedrijven beschikken over het aanbod aan personeel aan de andere kant van grens, over de competenties waarover werkzoekenden beschikken, over doelen en inhoud van opleidingen die door hen gevolgd zijn, etc. Naarmate bedrijven over meer informatie over deze en andere aspecten van mensen, competenties en opleidingen beschikken zal men ook eerder 'willen' zoeken naar personeel in het buurland. Men beschikt immers over een kaart van het terrein waarop men gaat zoeken.

De samenwerking tussen het Robert Bosch Berufskolleg in Dortmund en de ROC Nijmegen heeft, in het kader van project "EuregioTransfer", geresulteerd in de volgende producten en procedures relevant voor competentievergelijking en een transnationale / Euregionale context.

Procedures

A: Praktische aanwijzingen voor het uitvoeren van een Euregionale curriculumvergelijking;

B: Model voor curriculumvergelijking op basis van competenties;

C: Model voor een Euregionale stage voor competentieontwikkeling en –erkenning

Producten

I: Resultaten van de vergelijking op het niveau van nagestreefde competenties tussen het Nederlandse curriculum 'ICT beheerder'; BOL niveau 4 en het Duits curriculum 'Informatie-onstechnische/r Assistent/in'.

De pilot is uitgevoerd in het kader van het project "Bouwstenen voor de Euregionale economie". Voor een verslag Meijer, Kees en Gerd Busse (2008), *(H)erkennen van competenties in Euregionaal perspectief; Werkveld: Informatie en Communicatie Technologie (ICT)*, Nijmegen: KBA.

Procedure A: Praktijkaanwijzingen voor een Euregionale curriculumvergelijking

Tegen de achtergrond van de in het project opgedane ervaringen kunnen vier punten aangegeven worden die een wezenlijke bijdrage leveren aan het slagen van een Euregionale curriculumvergelijking:

1. Het vergelijkingsproces dient 'ter plaatse', dat wil zeggen afwisselend in beide scholen, plaats te hebben. Dit is niet alleen van belang om vertrouwd te raken met de kenmerken van en de omstandigheden in de partnerschool, maar ook om een snelle toegang tot achtergrondinformatie (zoals in boeken, lesmateriaal, projectdocumenten en bij collega-docenten) mogelijk te maken.
2. Er moet voldoende tijd ingepland worden zowel om onderliggende kernvragen betreffende de uit te voeren vergelijking te kunnen bespreken als om eventuele problemen te kunnen oplossen.
3. Ook is het van groot belang er voor te zorgen dat er geen misverstanden ontstaan. Een begeleider kan hiervoor zorgen. Zo'n begeleider dient niet alleen beide talen (hier Nederlands en Duits) te beheersen maar ook een goed inzicht te hebben in beide beroepsopleidingssystemen en de binnen elk gebruikte terminologie. Bij dit project waren er twee mediators, een Duitse en een Nederlandse expert.
4. Tenslotte is het gewenst dat er systematisch, grondig maar ook pragmatisch gewerkt wordt bij het uitvoeren van een curriculumvergelijking. Bij vragen is het belangrijk deze eerst zo specifiek mogelijk te formuleren om deze dan in een latere werkbijeenkomst te beantwoorden.

Tijdens de werkbijeenkomsten van het projectteam – twee of drie Duitse en twee of drie Nederlandse docenten en één Duitse en één Nederlandse begeleider – is effectief gebruik gemaakt van notebooks, beamers en Internet. Ter illustratie: de competenties van de opleiding "ICT Beheerder" werden via een beamer geprojecteerd (waar nodig vertaald) waarna het antwoord op de vraag 'wordt deze competentie ook via het Duitse curriculum ontwikkeld?' via een notebook achter de betreffende competentie gezet werd.

Daarnaast is er in de verschillende bijeenkomsten in ruime mate gebruik gemaakt van op beide scholen aanwezig schriftelijk materiaal over specifieke aspecten van beide opleidingen.

Procedure B: Model voor curriculumvergelijking op basis van competenties;

Bij het maken van de vergelijking tussen een Nederlandse curriculum (te weten: 'ICT beheerder'; BOL niveau 4) en een Duits curriculum (te weten: 'Informationstechnische/r Assistent/in') worden de competenties van de Nederlandse opleiding als standaard genomen. De kernvraag bij deze vergelijking is: *in welke mate worden via het Duitse curriculum dezelfde competenties ontwikkeld als via de Nederlandse opleiding?*

De *vergelijkingsprocedure* verloopt als volgt:

Stap 1: Stel groep die de curricula vergelijkt samen

Zorg ervoor dat de groep zo is samengesteld dat deskundigheid omtrent alle competenties / vakken / gebieden die in de beide curricula aan de orde komen aanwezig zijn.

Stap 2: Leg elke competentie aan de groep voor

Elke competentie, overgenomen uit het kwalificatiedossier 'ICT beheerder', wordt aan de groep beoordelaars voorgelegd. In het samenwerkingsproject ROC Nijmegen – RBB Dortmund wordt elke competentie via een beamer op een scherm geprojecteerd. Waar nodig wordt de tekst vertaald;

Stap 3: Licht elke competentie uitvoerig toe

Elke competentie wordt uitvoerig toegelicht door een of meer Nederlandse docenten. De bedoeling hiervan is om de Duitse docenten in staat te stellen na te gaan om 'hun' deelnemers aan het eind van de Duitse opleiding soortgelijke opdrachten kunnen uitvoeren en/of taken kunnen vervullen.

Bij de toelichting wordt stilgestaan bij die onderdelen in het gehele curriculum die specifiek bedoeld zijn om bij te dragen aan de ontwikkeling van de betreffende competentie. Het gaat hierbij om onder andere boeken / inhoud en de literatuurlijst, projectenopdrachten die deelnemers krijgen, de specifieke taken die daarbij uitgevoerd moeten worden, de inhoud en de zwaarte van de toetsen die gemaakt moeten worden, etc.

Waar nodig worden andere Nederlandse collega's uitgenodigd om aanvullende informatie te geven. Van te voren is geregeld dat zij op de tijdstippen waarop de vergelijking uitgevoerd wordt beschikbaar zijn.

Maak bij het bespreken van de competenties intensief gebruik van het overzicht van de '*beroepscompetenties met beheersingscriteria*' in het kwalificatiedossier (zie overzicht 1.1). Vaak wordt door de Duitse docenten gevraagd naar toelichting bij en voorbeelden van begrippen als 'adequaat', 'voorgeschreven methodiek', 'goed samenwerken', etc.

Overzicht 1.1 – Voorbeelden van omschrijvingen van beroepscompetenties met beheersingscriteria

Beroepscompetentie 1 (vakmatig-methodische competentie)	Vaststellen van de informatiebehoefte De ICT beheerder is in staat om op adequate wijze aan bijdrage te leveren aan de vaststelling van de informatiebehoefte binnen (een afdeling van) de organisatie en deze vervolgens te vertalen naar een eenvoudig functioneel ontwerp
Beheersingscriteria gericht op het proces	Verzamelt en ordent informatie en betreft daarbij de aangewezen belanghebbenden
	Verifieert de correctheid van de verkregen informatie
	Vertaalt de gesignaleerde informatiebehoefte op basis van een voorgeschreven methodiek in een passend functioneel ontwerp
Resultaat	Helder leesbaar functioneel ontwerp dat aansluit op de geconstateerde informatiebehoefte van de organisatie

Beroepscompetentie 14 (bestuurlijk-organisatorische competenties)	Projectmatig werken De ICT beheerder is in staat op adequate wijze projectmatig te werken en daarmee een goede bijdrage te leveren aan een project
Beheersingscriteria gericht op het proces	Past bij de uitvoering van een project de regels van het projectmatig werken correct toe
	Werkt goed samen met de leden van de projectgroep
	Levert een pro-actieve bijdrage aan het project
	Coördineert de werkzaamheden en bewaakt de uitvoering van het project
	Draagt werkzaamheden correct aan anderen over
	Resultaat

Stap 4: Stel vast of competentie in het ‘andere’ curriculum aan de orde komt

De Duitse docenten geven aan of de competentie al dan niet (geheel of gedeeltelijk) in het ‘eigen’ programma aan de orde komt. Met andere woorden, of verwacht kan worden dat een Duitse leerling aan het eind van de opleiding bij de competentie behorende taken kan uitvoeren.

Stap 5: Leg het geheel aan beoordelingen vast in een vergelijkingstabel

De procedure leidt uiteindelijk tot een *vergelijkingstabel* waarin voor de 31 competenties verschillen en overeenkomsten tussen het Nederlandse en Duitse curriculum worden aangegeven. In schema 1.2 is deel van deze vergelijkingstabel opgenomen.

Overzicht 1.2 – Een deel van de resultaten van de competentievergelijking tussen de Nederlandse opleiding 'ICT Beheerder' en de Duitse opleiding 'Informationstechnische/r Assistent/in'

Beroepscompetenties		Competentie wordt ontwikkeld in het 'Duitse' RBB curriculum
<i>Vakmatig - methodische competenties</i>		Ja
De ICT beheerder is in staat om op adequate wijze ...		Ja
1	... een bijdrage leveren aan de vaststelling van de informatiebehoefte binnen de organisatie om deze vervolgens te vertalen naar een eenvoudig functioneel ontwerp	Ja
2	... functionele ontwerpen toe te lichten en de opdrachtgever te adviseren over beslissingen over het ontwerp	Ja
6	... de benodigde documentatie bij een informatiesysteem op te stellen en te onderhouden	ja, met beperking
7	... de consequenties van verandertrajecten voor de gebruikers van het informatiesysteem binnen zijn afdeling te overzien	nee
8	... een implementatieplan op te stellen en uit te voeren	Ja
9	... ondersteuning te bieden bij de inrichting van applicaties en bij de uitvoering van acceptatietests	Ja
<i>Bestuurlijk-organisatorische en strategische competenties</i>		
14	... projectmatig te werken en daarmee een goede bijdrage te leveren aan het project	Ja
15	... te handelen volgens de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van hemzelf en die van collega's	ja, met beperking
16	... zijn eigen werkzaamheden planmatig te verrichten	Ja
17	... werkzaamheden te delegeren	nee
18	... inzicht te krijgen in de organisatie en de processtromen waarin het informatiesysteem functioneert	ja, met beperking
19	... te assisteren bij de coördinatie van de dagelijkse werkzaamheden binnen de servicedesk en zorg te dragen voor de interne communicatie	nee
<i>Sociaal-communicatieve competenties</i>		
20	... schriftelijk en mondeling te communiceren zowel in de Nederlandse als de Engelse taal	ja (Duits en Engels)
22	... te adviseren en te motiveren	Ja
24	... gebruikers te bewegen tot het actief geven van informatie en relevante feedback	ja, met beperking
<i>Vakmatig – methodisch</i>		
De ICT beheerder is in staat om op adequate wijze ...		
28	... een real-time systeem te testen en storingen te voorkomen	ja
31	... informatieverzoeken en incidentmeldingen van gebruikers en servicedeskmedewerkers te interpreteren, af te handelen en zonodig vervolgacties te ondernemen	nee

C: Model voor een Euregionale stage voor competentieontwikkeling en -erkenning

Kenmerkend voor deze variant van een Euregionale stage is dat het gaat om een combinatie van competentie-ontwikkeling en formele competentie-erkenning. Deelnemers (uit bijvoorbeeld Duitsland) verwerven niet alleen competenties maar krijgen daarvoor ook een (bijvoorbeeld Nederlandse) deel-kwalificatie uitgereikt.

Het model is ontwikkeld op basis van de ervaringen van drie Duitse deelnemers van de opleiding 'Informationstechnische/r Assistent/in' van het Robert Bosch Berufskolleg in Dortmund tijdens hun drieweekse Euregionale stage in 2007 bij de ICT opleidingen van het ROC Nijmegen en van achtergronddocumenten. In het vervolg van de beschrijving wordt daarom van uitgegaan dat Duitse deelnemers op stage in Nederland komen. Vanzelfsprekend zijn de aanwijzingen en suggesties ook geldig wanneer het om stages van Nederlandse deelnemers in Duitsland gaat.

Vorbereiding - algemeen

Stap 1.1: Breng contact tot stand tussen beroepsopleidingen in de Euregio

Gezien de dubbele doelstelling van competentieontwikkeling en –erkenning is samenwerking tussen opleidingen aan beide zijden van de grens een noodzakelijke voorwaarde voor het succesvol inzetten deze vorm van stage. Contacten kunnen of via de Euregio tot stand komen of voortbouwen op eerder uitgevoerde gezamenlijke activiteiten tussen de scholen.

Stap 1.2 Zet een bi-nationaal docententeam op

Voor een goede voorbereiding op en begeleiding tijdens de stage is het noodzakelijk dat docenten vanuit beide opleidingen nauw met elkaar samenwerken. Een klein bi-nationaal docententeam is gewenst. Vanuit de school of de afdeling dienen de leden tijd en middelen ter beschikking gesteld te krijgen voor de extra inzet die het organiseren van een stage 'over de grens' met zich mee brengt.

Stap 1.3: Stel vast of er voldoende samenhang is tussen de opleidingen

Een stage heeft alleen zin wanneer de deelnemer qua niveau in staat is nieuwe competenties op te doen. Voorwaarde is dat de 'thuis'-opleiding en de 'uit'-opleiding de juiste mate van overlap vertonen. Niet te weinig overlap, want dan is er te weinig aansluiting, en niet teveel, dan is er niets nieuws te leren.

Het vaststellen of de opleiding voldoende onderlinge samenhang vertonen gebeurt in een curriculum-vergelijkingproces. Dit kan zowel op het niveau van competenties als op het niveau van doelen / inhouden gebeuren. Voor procedures en voorbeelden van curriculumvergelijkingen zie de procedure B en product I, opgenomen in deze publicatie.

Stap 1.4: Stel vast in welke curriculumfase de stage het best past

Door de nagestreefde combinatie van ontwikkeling en erkenning van competenties dient de Euregionale stage ingepland te worden in een periode waarin op de te bezoeken school vorderingen van de eigen deelnemers geëvalueerd worden.

Bij de ICT-opleidingen van ROC Nijmegen zijn er gedurende de vierjarige opleiding perioden aangewezen waarin het onderwijsproject dat deelnemers in die periode moeten uitvoeren tevens de status van een 'proeve van bekwaamheid' heeft. Dit houdt in dat de diverse onderdelen van het project vanuit verschillende invalshoeken door meerdere vakdocenten – o.a. van ICT, Nederland, Engels – geëvalueerd worden. Gezamenlijk wordt vastgesteld in welke mate deelnemers de bij het project behorende competenties verworven hebben (zie stap 3.3) Euregionale stages met eenzelfde dubbele doel dienen in een dergelijke periode gepland te worden. In dat geval kunnen de Duitse deelnemers zowel nieuwe competenties ontwikkelen als deze erkend krijgen.

Vorbereiding - specifiek

Stap 2.1: Werf deelnemers en bereid hen voor

Bij de deelnemers gaat het met name om jongeren die, naast competenties in het vakgebied, al een zekere mate van zelfstandigheid verworven hebben. Ze moeten in staat zijn om of alleen of in een kleine groep in het buitenland te functioneren.

In het algemeen geldt dat men daar niet alleen onderwijs volgt maar ook zelf voor *onderdak* en *voeding* dient te zorgen. Studentenhuisen, onderbrengen bij gastgezinnen en – in het geval van het proefproject waarop deze procedure berust – een vakantiewoning die door een groep studenten voor enkele weken gehuurd werd, bieden oplossingen voor de woon-uitdaging.

Ook is het van belang dat de deelnemers vanuit *taal- en cultuur*-oogpunt voorbereid worden. Dit kan onder andere door het betrekken van een Nederlandse expert bij de stagevoorbereiding. Deze kan de deelnemers en hun ouders een inleiding geven over de overeenkomsten en verschillen tussen de Duitse en de Nederlandse werk- en onderwijscultuur. In aanvulling daarop kan een cursus Nederlands gegeven worden. Een aanvulling op een dergelijke aanpak zijn de diverse boeken die in Duitsland en Nederland verschenen zijn over de 'eigen-aardigheden' van beide volkeren. .

Binnen het project 'Bouwstenen voor de EUregionale Economie' is de CD-ROM '*Sprache und Kultur – Die Niederlande und die Niederländer / Taal en Kultuur – Duitsland en de Duitsers*' verschenen. Op de CD-ROM is – in het Duits - een schat aan informatie opgenomen over Nederland en de Nederlanders, de Nederlandse taal (inclusief een korte cursus), het Nederlandse beroepsonderwijs, de Nederlandse arbeidsmarkt en de Nederlandse bedrijfscultuur. Dezelfde informatie, maar dan in het Nederlands, wordt verschaft over de situatie in Duitsland. Meer informatie over de CD-ROM is verkrijgbaar bij ROC Nijmegen (International Office).

Uitvoering

Stap 3.1 Zorg voor opvang

Belangrijk is dat de deelnemers op de eerste dag van de stage goed opgevangen worden. In het bi-nationale team dienen hierover afspraken gemaakt te worden. Ervaringen wijzen uit dat de aanwezigheid van een docent van de thuishoek van de stagiaires gedurende de eerste fase van de stage aan te bevelen is. De dubbele begeleiding vergemakkelijkt een soepele overgang van de ene onderwijs- naar de andere onderwijssituatie. Dit is met name van belang wanneer een aanpak waarbinnen deelnemers vrijwel geheel zelfstandig - ook al is het binnenschools - een project moeten uitvoeren voor de stagiaires nog (relatief) nieuw is. Voor een deel

kan men al in het eigen land op de nieuwe werkwijze voorbereid worden. De afronding daarvan kan het best in de omgeving gebeuren waarin ook de projectopdrachten uitgevoerd moeten worden.

Waar nodig dient in deze eerste fase ook de inschrijving als onderwijsdeelnemer in het gastland geregeld te worden.

Stap 3.2 Zorg voor begeleiding

Na de introductiefase, waarin de opvang van de buitenlandse stagiaires centraal staat, verschuift het accent naar begeleiding van het onderwijs-leerproces. De deelnemers zullen met een grote mate van zelfstandigheid de diverse fasen van het project (in casu, van de 'proeve van bekwaamheid') dienen uit te voeren. Het van te voren vastleggen van vaste begeleidingsmomenten tijdens de stage wordt sterk aanbevolen.

Indien mogelijk is het zinvol dat de begeleiding door docenten uit beide landen verzorgd wordt. Een bijkomend voordeel daarvan is dat docenten, via de begeleidingstaak, beter geïnformeerd raken over visie op en praktijk van het onderwijs in beide landen. Voor Duitse docenten is het competentiegericht beroepsonderwijs een uitdagend discussieonderwerp. Voor Nederlandse docenten de rol van het bedrijfsleven in het Duale onderwijs.

Stap 3.3 Voer de evaluatie uit

Stagiaires die niet eerder gewerkt hebben met een 'proeve van bekwaamheid' moeten voorbereid worden op deze manier van evalueren. Dit geldt met name voor deelnemers die weinig ervaring hebben met het uitvoeren van binnen- of buitenschoolse projecten. In schema 1 zijn voorbeeldsgewijs enkele competenties opgenomen die in het kader van een Euregionale stage aan de orde kunnen komen. Uit de vergelijkingskolom blijkt dat de competenties in beide opleidingen ontwikkeld worden en dat ook bijna alle competenties in de betreffende 'proeve van bekwaamheid' geëvalueerd worden.

Overzicht 1: Competenties die ontwikkeld en geëvalueerd worden

Beroepscompetenties		Competentie wordt ontwikkeld in het D en het NL curriculum	Competentie is onderdeel van de evaluatie van de 'proeve van bekwaamheid'
<i>Sociaal-communicatieve competenties</i>			
20	... schriftelijk en mondeling te communiceren zowel in de Nederlandse als de Engelse taal	Ja (Duits en Engels)	Ja
21	... samen te werken met klanten, leveranciers en collega's op verschillende niveaus	Ja	Ja
22	... te adviseren en te motiveren	Ja	Ja
23	... in te leven in de situatie van klanten, leveranciers en collega's en zich constructief en dienstverlenend op te stellen	Ja	Ja
24	... gebruikers te bewegen tot het actief geven van informatie en relevante feedback	Ja (in beperkte mate in D)	

Deelnemers dienen er op voorbereid te worden dat de mate waarin men over bepaalde competenties beschikt op meerdere – en wellicht voor de deelnemer wat ongebruikelijke - manieren in de loop van een project vastgesteld wordt. Er kan gebruikt gemaakt worden van methoden als:

- beoordeling van schriftelijke producten, als een planningsvoorstel of een handleiding;
- observaties tijdens teambesprekingen;
- beoordeling van de wijze waarop een telefonisch verzoek om informatie in het Engels (!) afgehandeld wordt;
- assessment van de manier waarop in een crisissituatie (zee veel melding van storingen) gehandeld wordt.

Stap 3.4 Erken de verworven competenties

Een 'proeve van bekwaamheid' biedt een deelnemer de mogelijkheid om aan te tonen dat men over specifieke competenties beschikt. Vaststellen welke dat zijn is het doel van de evaluatiefase (stap 3.3). De uitkomsten van dit herkenningsproces worden omgezet in een erkenning ervan. Dit kan onder andere gebeuren in de vorm van een certificaat waarin wordt omschreven - in welke mate - welke competenties zijn aangetoond. Ook is het mogelijk dat de geslaagde afronding van een specifieke 'proeve van bekwaamheid' leidt tot de toekenning van een formele deelkwalificatie, d.w.z. een deel van het diploma.

Afronding - algemeen

Stap 4.1 Evalueer de stage

Het is aan het bi-nationale team om een evaluatie van de Euregionale stage uit te voeren. Daarbij dienen het verloop en de effectiviteit ervan beoordeeld te worden. Vragen die aan de orde dienen te komen zijn onder andere:

- Was de voorbereiding voldoende?
- Klopte de planning qua tijd?
- Had de stage op het juiste moment in het onderwijs-leerproces plaats?
- Hebben de deelnemers nieuwe competenties kunnen verwerven?
- Hoe is de beoordeling daarvan verlopen?
- Etc.

Stap 4.4 Plan een nieuwe Euregionale stage

Mede op basis van de interne evaluatie door het docententeam kan de voorbereiding van de volgende Euregionale stage starten.

PRODUCTEN

Product I:

Resultaten van de vergelijking op het niveau van nagestreefde competenties tussen het Nederlandse curriculum 'ICT beheerder'; BOL niveau 4 en het Duits curriculum 'Informatietechnische/r Assistent/in'.

Voor een verslag van het project waarin dit producten ontwikkeld is, zie: Busse, Gerd en Kees Meijer (2008), *(H)erkennen van competenties in Euregionaal perspectief; Werkveld: Informatie en Communicatie Technologie (ICT)*, Nijmegen: KBA.

Beroepscompetentie		Competentie wordt ontwikkeld in RBB curriculum
Vakmatig - methodische competenties		
	De ICT beheerder is in staat om op adequate wijze ...	
1	... een bijdrage leveren aan de vaststelling van de informatiebehoefte binnen .. de organisatie om deze vervolgens te vertalen naar een eenvoudig functioneel ontwerp	ja
2	... functionele ontwerpen toe te lichten en de opdrachtgever te adviseren over beslissingen over het ontwerp	ja
3	... functionele ontwerpen te vertalen naar technische ontwerpen	ja
4	... een informatiesysteem te realiseren	ja
5	... te testen of het informatiesysteem voldoet	ja
6	... de benodigde documentatie bij een informatiesysteem op te stellen en te onderhouden	ja, met beperking
7	... de consequenties van verandertrajecten voor de gebruikers van het informatiesysteem binnen zijn afdeling te overzien	nee
8	... een implementatieplan op te stellen en uit te voeren	ja
9	... ondersteuning te bieden bij de inrichting van applicaties en bij de uitvoering van acceptatietests	ja
10	... de implementatie van een informatiesysteem te evalueren	nee
11 storingen te lokaliseren, de oorzaak ervan te achterhalen, storingen te documenteren en te verhelpen	ja
12	... ter voorkoming van storingen diverse onderdelen van het informatie-systeem te beheren, te beveiligen en te testen en zonodig verbetervoorstellen te doen	ja
13	... beheer- en gebruiksprocedures op te stellen, te onderhouden en toe te zien op de naleving ervan door de diverse disciplines	ja

Beroepscompetentie		Competentie wordt ontwikkeld in RBB curriculum
Bestuurlijk-organisatorische en strategische competenties		
14	... projectmatig te werken en daarmee een goede bijdrage te leveren aan het project	ja
15	... te handelen volgend de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van hemzelf en die van collega's	ja, met beperking
16	... zijn eigen werkzaamheden planmatig te verrichten	ja
17	... werkzaamheden te delegeren	nee
18	... inzicht te krijgen in de organisatie en de processtromen waarin het informatiesysteem functioneert	ja, met beperking
19	... te assisteren bij de coördinatie van de dagelijkse werkzaamheden binnen de servicedesk en zorg te dragen voor de interne communicatie	nee
Sociaal-communicatieve competenties		
20	... schriftelijk en mondeling te communiceren zowel in de Nederlandse als de Engelse taal	ja (Duits en Engels)
21	... samen te werken met klanten, leveranciers en collega's op verschillende niveaus	ja
22	... te adviseren en te motiveren	ja
23	... in te leven in de situatie van klanten, leveranciers en collega's op verschillende niveaus en zich constructief en dienstverlenend op te stellen	ja
24	... gebruikers te bewegen tot het actief geven van informatie en relevante feedback	ja, met beperking
Vakmatig - methodisch (VM)		
	De ICT beheerder is in staat om op adequate wijze ...	
25	... de effectiviteit en efficiëntie van zijn eigen werkzaamheden te bepalen en zijn inzichten op basis van verkregen informatie bij te stellen	nee
26	... nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen	ja
27	... real-time applicaties te installeren en te onderhouden	ja
28	... een real-time systeem te testen en storingen te voorkomen	ja
29	... conform de vastgestelde informatiebehoefte een bijdrage te leveren aan het ontwerp en de inrichting van een servicedesk	nee
30	...de werking van informatiesystemen mondeling en schriftelijk toe te lichten	nee
31	... informatieverzoeken en incidentmeldingen van gebruikers en servicedeskmedewerkers te interpreteren, af te handelen en zonodig vervolgacties te ondernemen	nee