

## Functiebeschrijving

### **ICT Business analist** Functiefamilie themaspecialist

Voor akkoord

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + Handtekening
--------------------	----------------------

## 1. Context van de functie

### 1.1. Waarden van Kind en Gezin

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de missie van Kind en Gezin, namelijk “voor elk kind waar en hoe het ook geboren is of opgroeit, zoveel mogelijk kansen creëren samen met de partners van Kind en Gezin”. Wat je bijdrage hiertoe concreet kan betekenen, vind je terug in de functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Kind en Gezin een aantal waarden centraal: “respect voor de rechten van het kind en respect voor diversiteit”. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de diversiteit van onze klanten en je collega’s omdat Kind en Gezin gelooft in de kwaliteiten van elkeen, ongeacht hun geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand, scholingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ook. Daarnaast verwachten we dat je op een open, positieve, deskundige en gedreven manier onze klanten verder helpt en dat je het cultuurkompas van Kind en Gezin hanteert als richtingwijzer.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Kind en Gezin vragen wij eveneens van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Kind en Gezin en een aantal basisvaardigheden inzake informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

### 1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	De functiehouders organiseren zichzelf, nemen 1 of meerdere HR- of leiderschapsrollen op binnen het zelforganiserend team, rapporteren aan het team en aan de bevoegde personen van het management.
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	

### 1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van type medewerker):	
Budgetten (met vermelding van het type impact dat de functiehouder heeft):	
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	

## 2. Doel van de functie

Uitwerken van de functionele analyse voor diverse IT-projecten als schakel tussen de opdrachtgever(s), de business, de projectteams, de collega’s binnen het ICT team, (software)leveranciers, ... **met als doel** de verdere digitalisering en optimalisering van de diverse processen, datastromen en intern/extern gebruikte IT-toepassingen.

### 3. Resultaatgebieden

Eens je op kruissnelheid bent zal je takenpakket de volgende resultaatgebieden omvatten:

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Vorbereiding</b></p> <p>De taken als business analist inhoudelijk voorbereiden, plannen en praktisch organiseren met als doel ervoor te zorgen dat deze efficiënt kunnen verlopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis nemen van de uit te voeren opdrachten en op basis hiervan een eigen plan opstellen</li> <li>- Opstellen van een plan van aanpak voor de businessanalyse</li> <li>- Op basis van beschikbare en verzamelde informatie business cases, procesbeschrijvingen, conceptuele informatiemodellen en voorstellen voor gebruikers- en systeeminterfaces opstellen</li> <li>- Contacteren van interne en externe betrokkenen</li> <li>- Overleg organiseren met de verschillende partijen (business, softwareleveranciers, andere interne IT-teams,...)</li> <li>- Samen met de business de planning afstemmen zodat tijdig de nodige functionaliteit opgeleverd wordt</li> <li>- Voorbereidend studie- en opzoekwerk verrichten</li> <li>- Uitvoeren van voorbereidende administratieve taken</li> <li>- Uitvoeren van een behoefteanalyse</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Uitvoering</b></p> <p>Diverse activiteiten inherent aan de eigen specialisatie uitvoeren met als doel bij te dragen tot een vlotte en tijdige afhandeling van de opdrachten van de entiteit.</p> <p><i>Context: volgens de vooropgestelde kwaliteitsvereisten, procedures en veiligheidsvoorschriften.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoeren van businessanalyses</li> <li>- Analyseren, vereenvoudigen en stroomlijnen processen</li> <li>- Nieuwe functionaliteit mee beschrijven (stories) en uittesten</li> <li>- Mee ontwikkelen van nieuwe functionaliteit</li> <li>- Opmaak van een implementatieplan, functionele en niet-functionele vereisten...</li> <li>- Zorgen voor een vlotte implementatie van de het eindproduct in de organisatie (testscenario's uitschrijven, testen, systeemdokumentatie opmaken, opleidingen verzorgen, communicatie,...)</li> <li>- Doorvoeren van aanpassingen</li> <li>- Voorstellen van het eindproduct aan de klant (procesanalyses, functionele analyses, software,...)</li> <li>- ...</li> </ul>

<p><b>Rapporteren</b></p> <p>Rapporteren over de eigen werkzaamheden en resultaten met als doel het team/gebruikers/belanghebbenden in staat te stellen het resultaat met de kwaliteitsnormen of indicatoren te vergelijken en indien nodig bij te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen van documentatie met betrekking tot ontwikkelingen en verbeteringen aan systemen</li> <li>- Opmaken van documenten om later te verwerken in de handleidingen</li> <li>- Signaleren van risico's en knelpunten en advies naar mogelijke oplossingen</li> <li>- Opvolging van planning en oplevering van nieuwe functionaliteit</li> <li>- Verslag uitbrengen over de stand van zaken en verder verloop</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Beheer van materiaal en/of gegevens</b></p> <p>Bijdragen aan het beschikbaar stellen van informatie en mee instaan voor testing met als doel te zorgen voor correcte functionerende systemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Testen van de nieuwe modules die geprogrammeerd werden</li> <li>- Goed op de hoogte zijn hoe de functionaliteiten werken, om zowel op functioneel vlak (business) als technisch vlak (ontwikkelaars) als aanspreekpunt te fungeren.</li> <li>- Bijdragen aan de support en dagdagelijkse opvolging</li> <li>- (mee)opstellen van gebruikershandleidingen voor nieuwe en/of gewijzigde systemen, applicaties en programmaties en hierbij waken over de éénvormigheid in de te verstrekken informatie</li> <li>- Contacten leggen en onderhouden met leveranciers</li> <li>- Oplossen van vragen van gebruikers i.v.m. tweedelijnsondersteuning</li> <li>- Opvolgen en uitvoeren van een upgrade indien nodig</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Informereren</b></p> <p>Informereren over producten, diensten, systemen of procedures met als doel ervoor te zorgen dat de (interne of externe) klant inzicht heeft in het gebruik en de mogelijkheden ervan.</p> <p><i>Context: vanuit de vakinhoudelijke specialisatie en binnen duidelijk afgebakende bevoegdheden.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatie naar gebruikers, IT-collega's en stakeholders binnen en buiten de organisatie</li> <li>- (mee) ontwikkelen en geven van training aan (eind) gebruikers over nieuwe of gewijzigde systemen</li> <li>- Verspreiden van documentatie naar interne en/of externe klanten</li> <li>- Beantwoorden van vragen en advies verstrekken aan klanten</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Kennis uitbouwen en inzetten</b></p> <p>Netwerken, zichzelf voortdurend vervolmaken in het eigen vakgebied, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel via integratie van de nieuwe evoluties de kwaliteit van de uit te voeren opdrachten voortdurend te verbeteren en/of input te geven aan het beleid van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen en leercirkels</li> <li>- Lezen van vakliteratuur, bijwonen van studiedagen, volgen van gespecialiseerde opleidingen</li> <li>- Continue informatie-uitwisseling met vakgenoten</li> <li>- Kennen en opvolgen van de technische ontwikkelingen binnen het vakgebied</li> <li>- Beheren van standaarden zodat deze kunnen hergebruikt worden</li> <li>- Rapporteren van opportuniteiten aan het ICT management</li> </ul>

	- ...
<p><b>Opvolgen van het kwaliteitskader op teamniveau</b></p> <p>Binnen het team de indicatoren en andere kwaliteitsparameters raadplegen en toetsen aan de norm met als doel tekortkomingen op te sporen en eventueel bij te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening op teamniveau onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens</li> <li>- Feedback vragen aan gezinnen en partners</li> <li>- Afhandelen van klachten en meldingen</li> <li>- ...</li> </ul>
<h2>4. Competentieprofiel</h2>	
<h3>4.1. <a href="#">Gedragscompetenties</a></h3>	
<p><b>Verantwoordelijkheid nemen</b></p> <p>Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.</p> <p>Niveau 1 - Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar</li> <li>• Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen</li> <li>• Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na</li> <li>• Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)</li> <li>• Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie</li> </ul>	<p><b>Klantgerichtheid</b></p> <p>Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 1 - Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort</li> <li>• Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op</li> <li>• Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen</li> <li>• Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen</li> <li>• Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening</li> </ul>
<p><b>Samenwerken</b></p> <p>Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.</p> <p>Niveau 1 - Informeert, pleegt overleg en werkt mee</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep</li> <li>• Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening</li> <li>• Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht</li> <li>• Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen</li> </ul>	<p><b>Zorgvuldigheid</b></p> <p>Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten.</p> <p>Niveau 1 - Levert met oog voor detail correct werk af</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal</li> <li>• Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen</li> <li>• Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit</li> <li>• Controleert zijn werk op juistheid en volledigheid</li> <li>• Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...)</li> </ul>	
<p><b>Analyseren</b> Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.</p> <p>Niveau 1 - Ziet de essentie van het probleem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt relevante informatie</li> <li>• Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken in de informatie</li> <li>• Omschrijft duidelijk de kern van het probleem</li> <li>• Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek</li> <li>• Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens</li> </ul>	<p><b>Plannen en organiseren</b> Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken.</p> <p>Niveau 1 - Plant en organiseert zijn werk effectief</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht</li> <li>• Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast</li> <li>• Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk</li> <li>• Gaat systematisch en stapsgewijs te werk</li> <li>• Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig</li> </ul>
<p><b>Communiceren</b> Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen</p> <p>Niveau 1 – Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drukt zich correct en zonder taalfouten uit</li> <li>• Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon)</li> <li>• Formuleert de boodschap helder en kernachtig</li> <li>• Brengt structuur aan in zijn boodschap</li> <li>• Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding,</li> <li>• Intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl)</li> </ul>	

## 4.2. Vaktechnische competenties

### Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van de eigen afdeling en de instelling

### Inzicht hebben in:

- de dienstverlening van het eigen ICT team
- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- digitale evoluties – gedreven om digitalisering mee vorm te geven in de organisatie

### Het kunnen hanteren van:

- Basisinformatica-toepassingen (tekstverwerking, spreadsheets, internet,...)
  - Kennis van het O365-platform (SharePoint, Outlook, Skype/Teams, Onenote, ....) is een meerwaarde
- Ervaring met business en functionele analyses
  - analysetechnieken: uitschrijven van userstories
- Ervaring hebben in een agile aanpak van projecten (SCRUM)
- Uitschrijven van testscenario's en begeleiden van testen
  - Kennis van Jira is een meerwaarde
- Ervaring met business en functionele analyses (dossierbehandeling, casemanagement, CRM/XRM, elokketten voor de burger, ...).
- Ervaring met het uittekenen en faciliteren van workshops, focusgroepen en andere participatieve denkprocessen.
- Weten hoe processen te structureren en aan te sturen voor een optimale productiviteit (ervaring met het toepassen van lean-principes, BPMN, CMMN, ...).
- Je bent een creatieve geest met een pragmatische ingesteldheid. Je combineert sterke analytische vaardigheden met het conceptuele denkvermogen dat je nodig hebt om vernieuwende oplossingen te formuleren.
- Daarnaast ben je een natuurlijke netwerker. Je weet jouw gesprekspartners te inspireren en te overtuigen om bij te dragen tot het project.

## 5. Andere functierelevante informatie

Bachelor Informatica of gelijkwaardig

- ervaring als business analist is een meerwaarde
- inzicht hebben in de relatie tussen business en IT