

Domein ICT

# Werkboek BPV

## Medewerker Beheer ICT

Niveau 3

BOL

Leerjaar 2

Crebo 25191 – Cohort 2017





Domein ICT

# Werkboek BPV

## Medewerker Beheer ICT

Niveau 3

BOL

Leerjaar 2

Crebo 25191 – Cohort 2017



# Inhoud

Hoofdstuk 1.....	6
Algemene informatie.....	6
Hoofdstuk 2.....	10
Opleidingsinfo.....	10
Hoofdstuk 3.....	12
BPV-uitvoering.....	12
Hoofdstuk 4.....	14
Beoordeling en evaluatie.....	14
<b>DEEL A – EVALUATIE- EN BEOORDELINGEN VOOR DE BEROEPSHOUDING VAN DE DEELNEMER(STER)</b>	14
Hoofdstuk 5.....	15
Beoordelingsformulier Beroepspraktijkvorming.....	15
Evaluatie- en beoordelingslijst beroepshouding student(e).....	17
Eindbeoordeling BPV.....	23
<b>DEEL B – DOCUMENT KWALIFICEREND DOSSIER BPV</b>	25
Hoofdstuk 6.....	26
Het functioneren als medewerker beheer ICT.....	26
Hoofdstuk 7.....	27
Examen: Assessment P2-K1-W3: Projecttaak.....	27
Hoofdstuk 8.....	28
Instructie.....	28
Beschrijving van het werkproces:.....	28
Hoofdstuk 9.....	29
Examenmatrijs examenproject P2-K1: Ondersteunen van gebruikers.....	29
Hoofdstuk 10.....	31
Opdrachtformulering Projecttaak P2-K1.....	31
Afterservice (opdracht 4 uit examen).....	31
Hoofdstuk 11.....	32
Beoordeling Examenproject.....	32
Hoofdstuk 12.....	37
Bijlagen.....	37
Bijlage 1.....	38
Opdrachten bedrijfsoriëntatie.....	38
Bijlage 2.....	39
Vijf beschrijvingen van ICT-activiteiten.....	39
Bijlage 3.....	40
Handboek Communiceren met de (ICT-) klant.....	40

# Hoofdstuk 1

## Algemene informatie

### Voorwoord

Dit document bevat alle informatie over de BPV voor de student, zijn Praktijkopleider en zijn BPV-docent. Met deze BPV sluit de student zijn opleiding “Medewerker Beheer ICT” af. De BPV wordt gelopen in de periode van 4 februari 2019 tot en met 14 juni 2019.

Medewerker Beheer ICT is een Niveau 3, BOL-opleiding. De stage vindt plaats in leerjaar 2. Bij het ministerie van onderwijs heeft de opleiding als kenmerken gekregen: Crebo 25191 – Cohort 2017

Opmerking: Dit BPV-document wordt door de Praktijkopleider gebruikt voor het invullen van de beoordelingen. Na het eindgesprek wordt het door de BPV-docent gearchiveerd in het examendossier van de student.

#### Opleidings- en NAW gegevens student

<b>Naam</b>	
<b>Geboortedatum</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Postcode en woonplaats</b>	
<b>Emailadres</b>	
<b>Telefoonnummer</b>	
<b>Opleiding</b>	Medewerker Beheer ICT
<b>Crebonummer</b>	25191 cohort 2017
<b>Leerjaar</b>	2

## Contactgegevens school en bedrijf/organisatie

### BPV-docent

**Naam**

**Emailadres\***

Let op dat je hier het goede mailadres van je BPV docent gebruikt

**Telefoonnummer**

### BPV-coördinator

**Naam**

Fons Willemsen

**Emailadres**

bpv-ict@roc-nijmegen.nl

**Telefoonnummer**

06 3947 2743

### Examencoördinator

**Naam**

**Emailadres**

**Telefoonnummer**

### BPV-bedrijf

**Naam organisatie**

**Adres**

**Plaats**

### Praktijkopleider

**Naam Praktijkopleider**

**Emailadres**

**Telefoonnummer**

# BPV-regels en bijzonderheden

Beste student,

Je gaat vijf dagen per week werken volgens de werkwijze van het door jouw gekozen BPV-bedrijf. Je werkt aan opdrachten voor het bedrijf en aan opdrachten die je van de opleiding ontvangen hebt. Deze laatste staan verderop in dit boekje. Er wordt met jou, het BPV-bedrijf en ROC Nijmegen een BPV-overeenkomst afgesloten. Je werktijden en vrije dagen worden door jou gepland in overleg met je bedrijf. Het minimum aantal uren dat je gewerkt moet hebben is 640 (doorstroomklas IB: 550). Dat houdt in dat je de vakantiedagen neemt in overleg met het BPV-bedrijf. Met het BPV-bedrijf spreek je af dat je de gehele periode stage (dus van 04 februari 2019 t/m 14 juni 2019) loopt. Binnen deze periode moet je tenminste 640 (doorstroomklas IB: 550) klokuren stage lopen. Dit is echter een minimum. Het is niet toegestaan dat je voor de einddatum van de stageperiode, op het moment dat je het minimaal vereiste aantal uren hebt gehaald, al stopt met je BPV.

## Leerdoelen in de stage

De BPV heeft tot doel je in een organisatie te laten meewerken om daardoor een beeld te krijgen van het arbeidsproces. Ook maak je kennis met verschillende aspecten van je toekomstige beroep. Door allerlei opdrachten in de praktijk uit te voeren kun je je ontwikkelen tot een beginnend beroepsbeoefenaar. Bij het werken in de beroepspraktijk kun je denken aan het volgende:

- in praktijk toepassen van wat je op school geleerd hebt;
- vergroten van je vakkennis, zo veel mogelijk zelfstandig werken;
- op tijd en op de juiste wijze uitvoeren van opgedragen taken;
- (deels) zelfstandig verrichten van een onderzoek;
- ontwikkelen/verbeteren van je sociaal-communicatieve vaardigheden;
- functioneren in een collegiaal team;
- ontwikkelen van een professionele houding;
- inzicht verkrijgen in organisatie en werkwijze van je BPV-bedrijf.

## Stage uren, hoe hou je de uren bij

In Trajectplanner is voor jouw BPV een module aangemaakt. In deze module kun je onder andere je stage uren vastleggen. Dat doe je elke dag, niet eens per week, want dan weet je niet meer goed wat je hebt gedaan! Dus:

- Dagelijks de gemaakte uren invullen;
- In het memo veld vul je in wat je gedaan hebt, wat goed en niet goed ging;
- Ook als je een dag of aantal uren van de dag niet gewerkt hebt registreer je dat. In het memo veld vul je dan de reden in. Bijvoorbeeld: ziek, verlof, bezoek arts e.d.;
- Let er op dat je Praktijkopleider wekelijks je uren valideert;
- Zorg dat alle BPV uren ingevoerd en gevalideerd zijn binnen een week na de einddatum van je stage. Een week na de einddatum kun je niets meer invoeren en ook is valideren niet meer mogelijk.

Uitgebreide informatie over de BPV-module in Trajectplanner voor jouw en je Praktijkopleider vind je in de handleiding volg onderstaande link: <https://nijmegen.onderwijsonline.nl/elearning/lesson/Byll88y2>

## Ziekmelding

Let bij je introductie bij het bedrijf op de afspraken en regels die er gelden als je ziek wordt. Waar en wanneer dien je dat op het bedrijf te melden?

De ziekmelding dient ook aan school te worden doorgegeven via de bekende manier in Trajectplanner én via de mail aan je BPV-docent. Vergeet niet je beter te melden zodra je de werkzaamheden hervat.

Daarnaast vermeld je de ziektedagen ook in de urenregistratie van Trajectplanner.

# Begeleiding tijdens de stage

Elke stagiair krijgt een BPV-docent toegewezen, deze zal gedurende de hele stageperiode namens de opleiding contact onderhouden met de stagiair en het stage verlenende bedrijf. Meestal zal dit zijn met de Praktijkopleider. De BPV-docent zal drie contactmomenten hebben:

1<sup>e</sup> contact moment is bij aanvang stage. Meestal zal er met het bedrijf telefonisch een gesprek plaatsvinden waarin de planning van de hele stageperiode vastgelegd wordt.

2<sup>e</sup> contact moment in de maand maart. Tijdens het bezoek van je BPV-docent wordt samen met je Praktijkopleider de hoofdstukken uit het digitale BPV werkboek besproken.

3<sup>e</sup> contact moment in de maand mei (je stage is dan nog NIET afgelopen; echter de resultaten van het kwalificerende onderdeel (deel B) moeten vòòr 1 juni bij het examenbureau zijn aangemeld) waarbij het gesprek o.a. de stage beoordeling bevat. Bij een onvoldoende eindresultaat van het werkproces moet je dan voor een terugkomdag naar school om het herexamen op 4 juni te maken. Je ontvangt daarvoor, indien nodig, een schriftelijke uitnodiging.

Door het bedrijf wordt een Praktijkopleider aangewezen. Deze zal tijdens de stage de stagiair begeleiden en coachen. Hij is ook de persoon die je stage-uren valideert en heeft regelmatig overleg met de BPV-docent.

De communicatie met de opleiding loopt via schoolmail en Trajectplanner. Het komt herhaaldelijk voor dat een bericht niet of te laat gelezen wordt door de stagiair, het is daarom verplicht om minimaal een keer per dag de schoolmail te bekijken en de berichten in Trajectplanner te lezen. Op deze manier ben je als stagiair er zelf verantwoordelijk voor als je een belangrijk bericht niet of te laat leest. Indien je zelf contact wil hebben met school over je stage neem dan eerst contact op met je BPV-docent. Mocht dat niet lukken, dan kun je contact opnemen met de BPV-coördinator.

## Wat je verder nog moet doen en moet weten!

In de BPV moet je een aantal opdrachten maken voor je opleiding. De uitwerkingen hiervan worden beoordeeld door de Praktijkopleider.

Meer over de opdrachten lees je verder op in dit boek.

## Hoofdstuk 2

# Opleidingsinfo

### Kalender BPV

De stage periode loopt van 05 februari 2018 tot en met 22 juni 2018. De stagiair maakt minimaal 720 stage uren en zal voor werktijden en vrije dagen de planning van het bedrijf volgen. In overleg met de Praktijkopleider kan hij vrije dagen opnemen mits aan het einde van de stage voldaan wordt aan de minimaal te maken stage uren. Voor deze stageperiode zijn de schoolvakanties niet van toepassing. Hierna vind je een tabel waarin een aantal belangrijke data voor de stage zijn opgenomen.

Planning en opbouw BPV	
<b>4 februari 2019</b>	Aanvang stage.
<b>11 februari 2019/ 25 februari 2019</b>	1 <sup>e</sup> contact moment. Meestal zal er met het bedrijf telefonisch een gesprek plaatsvinden waarin de planning van de hele stageperiode vastgelegd wordt. Indien nodig worden afspraken en plannings vastgelegd in Trajectplanner.
<b>25 februari 2019/ 26 april 2019</b>	In deze periode werkt de stagiair aan zijn BPV opdrachten. Uiterlijk 1 mei dienen de eindproducten hiervan opgeleverd zijn bij de Praktijkopleider.
<b>1 maart 2019/ 31 maart 2019</b>	2 <sup>e</sup> contact moment. Tijdens het bezoek van je BPV-docent wordt samen met je Praktijkopleider de hoofdstukken uit het digitale BPV werkboek besproken.
<b>1 maart 2019/ 30 april 2019</b>	In deze periode wordt in projectvorm het examinerende deel van de BPV uitgevoerd. Meer informatie daarover vind je in het B-deel van dit document.
<b>Voor 1 mei</b>	Zorg dat voor 1 mei 2019 het verslag van het A-deel af en beoordeeld is. Vóór 1 mei heb je de voorbereidingen voor het B-deel uitgevoerd. Zie daarvoor de beschrijving van de situatie in hoofdstuk 10.
<b>1 mei 2019/ 1 juni 2019</b>	3 <sup>e</sup> contact moment in de maand mei (je stage is dan nog NIET afgelopen; echter de resultaten van het kwalificerende onderdeel (deel B) moeten vòòr 1 juni bij het examenbureau zijn aangemeld) waarbij het gesprek o.a. de stage beoordeling bevat. Bij een onvoldoend eindresultaat van het werkproces moet je dan voor de terugkomdag naar school om het herexamen op 4 juni te maken. Je ontvangt daarvoor, indien nodig, een schriftelijke uitnodiging.
<b>Week van 3 juni 2019</b>	Bedrijfspresentatie voor 1ste jaars groepen MBI óf herexamen(s) (indien noodzakelijk).
<b>14 juni 2019</b>	Einde stage. Vaststellen of voldoende stage uren gemaakt zijn.

### Verzekeringen

Specifieke informatie met betrekking tot verzekering van de student tijdens de BPV is opgenomen op de pagina "Verzekering en aansprakelijkheid" in het Handboek BPV wat je kunt vinden op de website van ROC Nijmegen.

## Menukaart met kerntaken, werkprocessen opleiding Medewerker Beheer ICT

### Overzicht van het kwalificatiedossier

Kerntaken		
<b>B1-K1</b> Installeren en onderhouden van hardware, software en verbindingen	B1-K1-W1	Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties
	B1-K1-W2	Vervangen, repareren en/of (de)monteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur
	B1-K1-W3	Realiseren van verbindingen
<b>B1-K2</b> Behandelen van incidentmeldingen	B1-K2-W1:	In behandeling nemen en registreren van incidenten
	B1-K2-W2:	Oplossen en/of escaleren van incidenten
<b>P2-K1</b> Ondersteunen van gebruikers	P2-K1-W1:	Opstellen van instructies
	P2-K1-W2:	Mondeling toelichting geven aan gebruikers
	P2-K1-W3:	Uitvoeren van afterservice

## Hoofdstuk 3

# BPV-uitvoering

### Gespreksformulier

Voor het vastleggen van gesprekken tussen stagiair, BPV-docent en Praktijkopleider wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de daarvoor bedoelde mogelijkheden in de BPV-module van Trajectplanner.

### Individueel BPV plan

Alleen indien het noodzakelijk is zal er in het belang van de stagiair een individueel BPV plan opgesteld worden, in alle andere gevallen is dit werkboek in zijn geheel het BPV plan van de student.

### Opdrachten

Je moet een aantal BPV-opdrachten maken. Deze vind je in de eerste twee bijlagen van dit document.

De uitwerkingen van deze opdrachten worden beoordeeld door de Praktijkopleider. Deze moeten uiterlijk één week voor het eindgesprek met de BPV-docent ingeleverd worden bij de Praktijkopleider.

Tijdens deze BPV zal een deel van het profieldeel P2-K1: Ondersteunen van gebruikers als project binnen je stage geëxamineerd worden. Meer informatie daarover vind je in het B-deel P2-K1: Ondersteunen van gebruikers.

**Het eindgesprek zal tussen 1 mei 2019 en 1 juni 2019 plaats vinden; zorg dus dat vòòr 1 juni 2019 alle in te leveren producten beoordeeld en ingeleverd zijn bij je BPV-docent. Na de beoordeling loopt de BPV door tot 14 juni 2019**

### Voortgang en verslaglegging

De voortgang van de BPV zal tijdens de contacten tussen Stagiair, Praktijkopleider en BPV-docent besproken worden en vastgelegd worden in de BPV-module van Trajectplanner.

### Presentatie van het bedrijf tijdens de terugkomdag

Een (dia)presentatie van het stagebedrijf wordt door jou aangeboden aan (groepjes) 1ste jaars deelnemers van de opleiding ICT-support, Medewerker Beheer ICT tijdens de terugkomdag in de week van 3 juni 2019 is een onderdeel van de BPV opdrachten en wordt verder op in werkboek toegelicht

### Urenregistratie

Om je gewerkte BPV-uren en de werkzaamheden daarin te registreren, maak je gebruik van de mogelijkheid deze vast te leggen in de BPV-module van Trajectplanner.

### Producten die tijdens het eindgesprek in de maand mei van je BPV-periode voor het A-deel ingeleverd moeten worden zijn:

1. Stage verslag
  - 1.1 Uitwerkingen van de opdrachten bedrijfsoriëntatie, zie Bijlage 1.
  - 1.2 Vijf beschrijvingen van ICT-activiteiten, zie Bijlage 2.
2. Een (dia)presentatie van het bedrijf met daarin onder andere de punten 1.1 en 1.2 van het stageverslag verwerkt. Je presenteert deze bedrijfspresentatie enkele malen aan de huidige eerstejaars als kennismaking met de BPV tijdens de terugkomdag. Voor deze presentatie is van toepassing dat deze uit minimaal 8 dia's bestaat met een en dezelfde overgang tussen de dia's.
3. Overzicht gemaakte stage uren.

De hiervoor genoemde producten 1.1 en 1.2 en 2 worden gebundeld in een stageverslag met de naam:

**Deel A: Het functioneren als een Medewerker Beheer ICT.**

Volg de richtlijnen voor de stage en reflectie-verslagen. Je levert dit minimaal een week voor het afgesproken eindgesprek ter beoordeling in bij je Praktijkopleider in. Hij/zij beoordeelt jouw functioneren middels het Evaluatie- en beoordelingsformulier BPV.

**Bij het beoordelingsgesprek lever je de definitieve versie van het stage-verslag van A-deel (uiteraard netjes ingebonden) APART bij je BPV-docent in.**

Product 3: voor dit overzicht maak je gebruik van de urenverantwoording in de BPV-module van Trajectplanner. Zorg dat op de einddatum van je BPV de uren door je Praktijkopleider gevalideerd zijn.

## Presentatie

Je presenteert het stagebedrijf aan groepen 1ste jaars deelnemers van de opleiding ICT-support / MBI. Deze gaan volgend schooljaar op stage en horen graag van jou welke werkzaamheden je tijdens de stage moest doen. Daarnaast horen ze van jou wat voor een bedrijf het was waar je stage loopt. De presentatie doe je in de vorm van een diapresentatie ondersteund door een mondelinge toelichting op de getoonde dia's.

- Op de eerste twee dia's geef je een beknopte beschrijving van het bedrijf of de organisatie. Gebruik hiervoor 1.1 Uitwerkingen van de opdrachten bedrijfsoriëntatie;
- Op de volgende 5 dia's geef je een beknopte beschrijving, eventueel ondersteund door multimedia elementen, zoals een filmpje, van je verrichte werkzaamheden. Gebruik hiervoor 1.2 Vijf beschrijvingen van ICT-activiteiten;
- Op de laatste dia(s) kijk je terug op de grotendeels doorlopen stage en geef je je persoonlijke mening. Ook beschrijf je op welke manier je de stage plaats verworven hebt. Wat je vooraf verwacht had dat er in de stage van je verwacht wordt en wat daarvan in de praktijk uitgekomen is. Je sluit af met een advies voor toekomstige stagiairs bij je bedrijf.

## Richtlijnen voor stageverslag en presentatie

- op het voorblad/eerste dia vermeld je je naam, klas, naam BPV-bedrijf, naam Praktijkopleider, naam docentbegeleider, BPV periode, versienummer en datum;

Voor het verslag:

- maak een overzichtelijke inhoudsopgave met vermelding van pagina's;
- in een inleiding of voorwoord omschrijf je je verwachtingen;
- geef een duidelijke indeling van de verschillende onderdelen in hoofdstukken;
- maak op correcte wijze gebruik van alinea's en de spelling- en grammaticacontrole;
- in het slot of in de conclusie verwoord je of je verwachtingen zijn uitgekomen (of niet, hoe kwam dat?) en wat je geleerd hebt van deze BPV-periode.

Voor de presentatie:

- Gebruik niet te veel tekst op een dia;
- Gebruik niet te veel "toeters en bellen";
- Maak gebruik van een (huis)stijl;
- Bekijk zelf de presentatie en kijk of alles leesbaar is; in staan;
- Controleer met spellings- en grammaticacontrole of er geen typ- of spellingfouten;
- Controleer de ruimte en apparatuur van tevoren;
- Zorg eventueel voor een verspreiding van de presentatie via hand-outs of plaats deze op het internet.

## Hoofdstuk 4

# Beoordeling en evaluatie

De beoordeling van deze stage wordt in twee delen opgesplitst.

### **Deel A: Evaluatie- en beoordelingen voor de beroepshouding van de deelnemer(ster)**

Dit deel van de stage beoordeling wordt hierna behandeld.

### **Deel B: P2-K1: Ondersteunen van gebruikers**

Dit deel van de stage beoordeling wordt behandeld in de hoofdstukken 6 tot en met 11 welke het Kwalificerende deel van deze stage behandelen.

## DEEL A – EVALUATIE- EN BEOORDELINGEN VOOR DE BEROEPSHOUDING VAN DE DEELNEMER(STER)

Toelichting eindbeoordeling BPV verslag en beroepshouding van de deelnemer(ster).

Het BPV-verslag is voldoende wanneer:

- wordt voldaan aan de criteria die bij het product genoemd zijn. (zie De richtlijnen voor het verslag)
- de 5 beschrijvingen van ICT-activiteiten en de uitwerkingen van de opdrachten Bedrijfsoriëntatie in het verslag zijn opgenomen.

De beroepshouding:

- Je beroepshouding wordt beoordeeld op basis van de items volgens het hieronder toegevoegde beoordelingsformulier;
- Je hebt de BPV met goed gevolg afgesloten als je voor alle vaardigheden voldoende of goed hebt behaald.

BPV uren norm

- De BPV uren norm is behaald indien op de laatste stage dag de minimaal vereiste 640 (of zoveel minder indien het doorstroom naar IB traject wordt gevolgd) stage uren behaald zijn. Dit wordt aangetoond door het overzicht BPV uren in Trajectplanner. Let op dat alle uren ook door de Praktijkopleider gevalideerd dienen te zijn.

De beoordeling wordt in Trajectplanner afgetekend bij het vak BPV leerjaar 2

- Het verslag wordt in Trajectplanner afgetekend bij het vak Loopbaan en Burgerschap, Dimensie 2b;
- Indien de urenverantwoording tot en met de laatste BPV-dag in Trajectplanner compleet is en bekrachtigd door de bedrijfsbegeleider dan wordt dat eveneens afgetekend bij het vak BPV leerjaar 2.

Indien het BPV-verslag niet gereed is bij het eindgesprek, dan is er nog één herkansing. Tot uiterlijk 1 week na afloop van de stageperiode kunnen beide zaken ingeleverd worden bij de BPV-docent. Je loopt dan wel studievertraging op; je diplomeert dan pas in september met alle mogelijke gevolgen voor een eventuele vervolgopleiding!

**De student is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inleveren van het volledig ingevulde beoordelingsformulier bij de examencoördinator van het onderwijsteam**

## Hoofdstuk 5

# Beoordelingsformulier Beroepspraktijkvorming

- Vraag je Praktijkopleider om het formulier (blz 15 t/m blz 24) na elk beoordelingsmoment in te vullen in zijn exemplaar van het werkboek.
- Tijdens het eindgesprek wordt deze 'pre-beoordeling' besproken en daar waar nodig aangepast, waarna de BPV-docent hem definitief maakt.

Beoordelingsformulier	
Studiejaar	2018 – 2019
Crebocode	25191
Naam leerbedrijf	
Invuldatum	
Naam student(e)	
Handtekening	
Naam Praktijkopleider	
Handtekening	
Naam BPV-docent	
Handtekening	



# Evaluatie- en beoordelingslijst beroepshouding student(e)

## I Uitvoering werkzaamheden

### A Snelheid en routine bij het uitvoeren van de werkzaamheden

Kan de student(e):

- volgens plan werken,
- werken in het vereiste werktempo,
- op tijd melden dat een taak niet voltooid is,
- omgaan met werkdiscipline.

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:

### B Nauwkeurigheid bij het uitvoeren van handelingen

Kan de student(e):

- accuraat werken,
- zorgvuldig omgaan met producten, apparatuur en materialen,
- opruimen .

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:

### C Zelfstandig handelen

Kan de student(e):

- de opgedragen werkzaamheden zelfstandig uitvoeren,
- aanvoelen welke werkzaamheden van hem/haar verwacht worden,
- initiatieven nemen ten aanzien van nieuwe werkzaamheden,
- een complexe taak aanpakken.

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:



## D Flexibel handelen en omgaan met werkdruk

Kan de student(e):

- zich aanpassen aan verschillende werksituaties,
- indien nodig taken van collega's overnemen,
- zich snel inwerken in een nieuwe situatie,
- “nee” zeggen indien nodig.

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:

## II Sociale en communicatieve vaardigheden

### A Relatie met cliënten

Kan de student(e):

- op een keurige, vriendelijke en beleefde manier omgaan met cliënten,
- omgaan met vertrouwelijke informatie,
- zich in algemeen Nederlands uitdrukken,
- juist omgaan met klachten van cliënten.

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:

### B Relatie met collega's, teamsamenwerking

De student(e):

- is op tijd aanwezig, meldt zich op tijd af bij afwezigheid,
- houdt zich aan afspraken en regels,
- werkt op een collegiale manier,
- accepteert leiding en heeft de juiste houding ten aanzien van leidinggevenden,
- neemt kritiek van anderen ter harte en verwerkt deze in zijn / haar beroepsmatig handelen.

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:



## C Representatie

De student(e):

- ziet er verzorgd en netjes uit; past qua uiterlijk en houding in het team,
- heeft een uitstraling, c.q. een wijze van optreden, die behoort bij het leerbedrijf,
- is zich ervan bewust dat cliënten hem / haar zien als vertegenwoordiger van het leerbedrijf.

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:

## D Algemene houdingsaspecten

De student(e):

- heeft doorzettingsvermogen en verantwoordelijkheidsgevoel,
- heeft “hart” voor het leerbedrijf,
- luistert goed naar instructies en volgt deze op,
- vraagt tijdig om advies en maakt de mogelijke minpunten in zijn/haar functioneren bespreekbaar.

Beoordeling:  goed  ruim voldoende  voldoende  onvoldoende

Opmerkingen:

## III Gemaakte werkuren

De stagiair heeft      stage-uren gemaakt en voldoet daarmee aan de minimale eis ten aanzien van het aantal te maken stage-uren.

Beoordeling  voldaan  niet voldaan

Opmerkingen:



# Eindbeoordeling BPV

Eindbeoordeling BPV		
<b>Student</b>		
<b>Studentnummer</b>		
<b>Opleiding en crebonummer</b>	Medewerker Beheer ICT 25191	
<b>Niveau en leerweg</b>	3 BOL	
<b>BPV – bedrijf</b>		
<b>Praktijkopleider</b>		
<b>BPV – 4 februari 2019 tot 14 juni 2019</b>		
<b>Datum</b>		
<b>Eindoordeel BPV</b>	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Onvoldoende	Je hebt de BPV met goed gevolg afgesloten als je voor alle criteria op blz. 17 t/m blz. 21 voldoende of goed hebt behaald.
<b>Aanwezigheid</b>	<input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Onvoldoende	Vereiste aantal uren stage = heeft voldaan aan het aantal te behalen BPV uren volgens afspraak (zie praktijkovereenkomst en registratie-formulier aanwezigheid stage).
<b>Behaalde resultaten</b>	<input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Onvoldoende	BPV-boek = je hebt de opdrachten in het A-deel van het BPV-boek afgerond volgens afspraak. Hierin is niet meegenomen de opdracht volgens je examendossier in het B-deel.
<b>Handtekening student voor gezien</b>		
<b>Naam en handtekening BPV-docent</b>		
<b>Naam en handtekening Praktijkopleider</b>		
<b>Stempel stagebedrijf</b>	Indien beschikbaar	

## Toelichting indien beoordeling onderdeel onvoldoende

Indien voor een of meerdere van de voorafgaande beoordelingen een onvoldoende is vastgesteld dient bij het onderdeel “opmerkingen” of op een aparte bijlage een toelichting hierop te volgen .

## Toelichting eindbeoordeling beroepshouding

De eindbeoordeling voor de beroepshouding en stage wordt door de BPV-docent vastgesteld na een zwaarwegend advies hierover van de Praktijkopleider. Indien de BPV-docent hiervan afwijkt dient dit gemotiveerd te worden in een door de BPV-docent hierbij te voegen bijlage.



DEEL B – DOCUMENT KWALIFICEREND DOSSIER BPV

**Assessment P2-K1-W3 Kwalificerend Dossier BPV**

**Profieltaak P2-K1 Ondersteunen van gebruikers**

**Crebo 25191 Medewerker Beheer ICT**

## Hoofdstuk 6

# Het functioneren als medewerker beheer ICT

### Inleiding examenonderdeel

Tijdens de stage van onze studenten niveau 3 Medewerker Beheer ICT, ook nog aangeduid met de functie systeembeheerder, moeten de studenten in de beroepspraktijk een deel van hun opleiding examineren. Het betreft de profieltaak P2-K1 Ondersteunen van gebruikers uit het opleidingsprogramma. De kerntaak bestaat uit drie werkprocessen:

- P2-K1-W1: Opstellen van instructies;
- P2-K1-W2: Mondeling toelichting geven aan gebruikers;
- P2-K1-W3: Uitvoeren van afterservice.

Het werkproces Uitvoeren van afterservice vormt de basis voor de projecttaak die de student moet gaan uitvoeren in de beroepspraktijk. De student moet de opdrachten in de projecttaak zelfstandig uitvoeren en de opgeleverde producten moet u kwalificerend beoordelen. Dat wil zeggen dat het geleverde (deel-)product niet meer kan worden aangepast voor een betere beoordeling zoals tijdens het opleidende traject in het ROC het geval was. Indien het eindresultaat van dit werkproces niet competent is uitgevoerd, dus niet met een voldoende beoordeeld is, dan zorgt de opleiding voor een vervangend examen voor dit werkproces op de onderwijsinstelling.

Tenslotte, wij stellen ons voor dat de student na een ruime maand op 1 april 2019 begint met de projecttaak. Vòòr 1 maart hebben de BPV-docenten het BPV-bedrijf bezocht en de manier van project beoordelen nader aan u toegelicht. De projecttaak wordt in mei 2019 afgerond. U kunt met de BPV-docent afspreken wanneer het eindgesprek en beoordelingsformulieren worden ingevuld en ondertekend. Uiteraard vinden alle werkzaamheden, zoals ze normaal tijdens de stage van een 2de-jaars student MBI voordoen, gewoon doorgang.

Het opleidingsteam niveau 3 MBI oktober 2018

## Hoofdstuk 7

### Examen: Assessment P2-K1-W3: Projecttaak

P2-K1 Ondersteunen systeemgebruikers in de BPV	
<b>Naam student:</b>	
<b>Leerlingnummer:</b>	
<b>Datum examen:</b>	
<b>ROC Nijmegen, sector:</b>	Techniek, locatie Heyendaalseweg
<b>OER-nummer (plus cohort):</b>	25191-3-3-1-2017-P2-K1-W3
<b>Kwalificatie:</b>	25191
<b>Naam Kwalificatie:</b>	Medewerker Beheer ICT niveau 3
<b>Kerntaak:</b>	P2-K1-W3 Afterservice
<b>Naam Kerntaak:</b>	Ondersteunen van systeemgebruikers
<b>Examencode:</b>	25191-3-3-1-2017-P2-K1-W3
<b>Examen:</b>	Assessment 3b 'Kwalificerende projecttaak in de BPV'
<b>Competenties:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Formuleren en rapporteren;</li><li>– Vakdeskundigheid toepassen;</li><li>– Op de behoefte en verwachtingen van de "klant" richten.</li></ul>
<b>Versie:</b>	1
<b>Examenconstructeur:</b>	Stichting Praktijk Leren (SPL)
<b>Examenvorm:</b>	Assessment in BPV
<b>Examenopzet:</b>	tussen 1 maart 2019 en 30 april 2019
<b>Examenduur:</b>	maximaal 30 minuten mondeling tussen 1 mei 2019 en 1 juni 2019
<b>Aantal bladzijden, incl. voorblad en bijlagen:</b>	n nb
<b>Bijzonderheden vereiste examenomgeving:</b>	Beroepspraktijk
<b>Toegestane hulpmiddelen:</b>	Ontwikkelde tool tbv registratie gebruikersvragen en -oplossingen
<b>Instructies voor de beoordelaar:</b>	zie inhoudsopgave assessment
<b>Instructies voor de deelnemer:</b>	zie inhoudsopgave assessment

## Hoofdstuk 8

### Instructie

Je maakt een (eventueel digitaal) dossier. Hierin verzamel je de bewijsstukken van het werkproces Afterservice. Ook de beoordelingsformulieren uit de bijlagen zijn hier onderdeel van.

Producten die als bewijsstuk dienen, lever je in bij de begeleider die dat product beoordeelt. Na beoordeling worden het product en de beoordeling in het je dossier bewaard. Je bent ten behoeve van kwalificering zelf verantwoordelijk voor het bewaren van alle bewijsstukken.

Bereid je op het examen voor door de bestudering van Bijlage 3: Klantcontact.

De criteria, die bepalen of het product als voldoende kan worden beoordeeld, staan in de beoordelingsformulieren van hoofdstuk 11. Hierin kun je dus ook duidelijk lezen waar een product aan moet voldoen. Lees dit voor dit werkproces goed door.

De omschrijving om door middel van observatie te beoordelen of je competent hebt gehandeld staan in de beoordelingsformulieren. Lees die om te weten waar op gelet wordt.

## Beschrijving van het werkproces: P2-K1-W3 Uitvoeren van afterservice

### Omschrijving

In opvolging van een eerder afgerond incident neemt de medewerker beheer ICT contact op met de gebruiker. Hij informeert naar de tevredenheid ten aanzien van de eerder afgemelde incidentmelding. Tijdens het contactmoment is de medewerker alert op signalen die de gebruiker afgeeft, beantwoordt eventuele vragen, signaleert mogelijk nieuwe incidenten en springt hierop in. Daarnaast peilt de medewerker beheer ICT of hij de gebruiker nog op een andere wijze van dienst kan zijn en zet hierbij vervolgacties uit.

De medewerker beheer ICT registreert het contact in het daarvoor bestemde systeem.

### Resultaat

Het contactmoment is gebruikt om de relatie te verstevigen, informatie te verstrekken of te verkrijgen en/of de gebruikerstevredenheid in kaart te brengen. Alle resultaten zijn conform organisatie-specifieke richtlijnen verwerkt. Waar nodig zijn vervolgacties uitgezet.

### Gedrag

De medewerker beheer ICT:

- springt tijdens het afterservice-gesprek in op mogelijkheden om de gebruiker verder van dienst te kunnen zijn en/of de gebruikerstevredenheid te verhogen.
- signaleert wanneer de gebruiker ontevreden is en/of tegen nieuwe incidenten aanloopt en springt hier tijdig en klantgericht op in. Hierbij zet hij zijn ict-expertise vakkundig en op het juiste moment in.
- maakt telkens de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en -gerichtheid en het belang van de organisatie.
- registreert en rapporteert accuraat alle benodigde en verkregen gegevens uit het contact met de gebruiker conform organisatie-specifieke richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Formulieren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten.

## Hoofdstuk 9

# Examenmatrijs examenproject P2-K1: Ondersteunen van gebruikers

Algemene informatie		
Examenmatrijs code	EM_MBI_IS16-EP5_P2-K1_1_W3	
Vaststellingsdatum	13-10-2015	
Kwalificatiedossier en cohort	ICT support	2016 en verder
Profiel en crebocode	P2: Medewerker beheer ICT, 3	25191
Kerntaak	P2-K1: Ondersteunen van gebruikers	
Werkprocessen	P2-K1-W3: Uitvoeren van afterservice	
Examenvorm	Mondeling afgenomen praktijkexamen	
Examenduur	0,5 uur	

### P2-K1-W3: Uitvoeren van afterservice

Resultaat (R)	
<b>R1</b>	Het contactmoment is gebruikt om de relatie te verstevigen, informatie te verstrekken of te verkrijgen en/of de gebruikerstevredenheid in kaart te brengen. Alle resultaten zijn conform organisatie specifieke richtlijnen verwerkt. Waar nodig zijn vervolgacties uitgezet.
Gedrag (G)	
<b>G1</b>	Springt tijdens het afterservice-gesprek in op mogelijkheden om de gebruiker verder van dienst te kunnen zijn en/of de gebruikerstevredenheid te verhogen.
<b>G2</b>	Signaleert wanneer de gebruiker ontevreden is en/of tegen nieuwe incidenten aanloopt en springt hier tijdig en klantgericht op in. Hierbij zet hij zijn ICT-expertise vakkundig en op het juiste moment in.
<b>G3</b>	Maakt telkens de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en -gerichtheid en het belang van de organisatie.
<b>G4</b>	Registreert en rapporteert accuraat alle benodigde en verkregen gegevens uit het contact met de gebruiker conform organisatie specifieke richtlijnen.
Vakkennis en vaardigheden (V)	
<b>V1</b>	Heeft taakgerichte kennis van ICT (hardware, software(pakketten), randapparatuur, verbindingen, communicatieapparatuur, pakketkennis).
<b>V2</b>	Kan zijn mening geven en op heldere wijze toelichten.
<b>V3</b>	Kan klantgericht en klantvriendelijk communiceren (in zowel de Nederlandse als de Engelse taal).*

Taken in examenproject					
Taak		Koppeling			Opdrachtnummer in examen
		R	G	V	
<b>T1</b>	De kandidaat neemt contact op met de gebruiker in opvolging van een eerder afgerond incident. Hij informeert naar de tevredenheid van de gebruiker en verstrekt of verkrijgt informatie.	1	1,2,3	1.2.3	4
<b>T2</b>	De kandidaat peilt of hij de gebruiker nog op een andere wijze van dienst kan zijn en zet, indien nodig, vervolgacties uit.	1	1,2,3	1.2.3	4
<b>T3</b>	De kandidaat registreert het contact in het registratiesysteem.	1	4	3	4

Engels wordt geëxamineerd in het examenproject B1-K2. Zie daarvoor het dekkings- en examenoverzicht.

## Hoofdstuk 10

# Opdrachtformulering Projecttaak P2-K1 Afterservice (opdracht 4 uit examen)

De opdracht waar het in dit dossier om gaat is het ondersteunen van gebruikers bij het dagelijks gebruik van informatiesystemen. Gebruikers hebben vragen of opmerkingen die gesteld kunnen worden aan de ICT-medewerker. Deze registreert de vraag en geeft hier eventueel een antwoord op. Wanneer de vraag niet direct beantwoord kan worden kunnen FAQ's en internet geraadpleegd worden om tot een oplossing te komen. Wanneer er een oplossing is voor het probleem wordt de systeemgebruiker op de hoogte gesteld. Sommige vragen moeten doorgespeeld worden aan andere personen in de organisatie. Dit noemen we escaleren. Uiteindelijk is de gebruiker geholpen met een probleem of is een gebruikersvraag opgelost. De Afterservice heeft dan betrekking op de mate waarin een gebruiker tevreden is over de geboden oplossing.

## Observatie van maximaal 30 minuten

### Situatie

Je hebt 2 weken voorafgaand aan dit examen een gebruikersvraag van collega XXX ontvangen en deze in je digitale registratiesysteem (dat je op school in Access hebt gebouwd) gedocumenteerd. De gebruikersvraag van collega XXX heb je ook opgelost. Daarna heb je de gebruikersvraag aan XXX uitgelegd (mondeling eventueel ondersteund door een schriftelijke gebruikershandleiding). Ook de oplossing van de gebruikersvraag van collega XXX heb je in de FAQ-tabel van je digitale registratiesysteem geregistreerd. Overigens kan collega XXX een eindgebruiker maar ook een directe ICT-collega van je zijn; de handleiding, mondelinge toelichting en dus ook de afterservice zijn dan ook hierop afgestemd.

### Opdracht

Twee weken nadat je de gebruikersvraag en de bijbehorende oplossing aan XXX hebt uitgelegd, neem je, tijdens het laatste bezoek van de BPV-docent, contact op met XXX om na te gaan of XXX tevreden is ten aanzien van de eerder afgemelde gebruikersvraag.

### Vorbereiden afterservice gesprek

1. Zoek het incident op in je digitale registratiesysteem.
2. Maak een afspraak met collega XXX op hetzelfde moment dat ook de BPV-docent en je Praktijkopleider beschikbaar zijn.

### Verlenen afterservice

1. Controleer of XXX tevreden is ten aanzien van zijn/haar afgemelde gebruikersvraag.
2. Beantwoord eventuele vragen van XXX.
3. Controleer of je nog iets anders kan doen voor XXX.
4. Zet eventuele vervolgacties uit.

### Registreren afterservice

1. Registreer het verslag van het afterservice gesprek bij de gebruikersvraag in de FAQ-tabel van je digitale registratiesysteem.

### Resultaat

Als resultaat van deze opdracht lever je de volgende producten en/of diensten op.

- Bewijzen (bijvoorbeeld schermafdrucken op papier) van het, in het digitaal registratiesysteem verwerkte, afterservice-gesprek.
- De Praktijkbegeleider en je BPV-docent leveren samen de beoordelingsformulieren op.

## Hoofdstuk 11

# Beoordeling Examenproject

### Beoordelingsvoorschrift

In dit document staan de algemene regels voor het beoordelen van een kandidaat bij het uitvoeren van een examenproject.

- De beoordeling verloopt volgens de beoordelingsprocedure.
- De kandidaat wordt beoordeeld door minimaal twee beoordelaars: de Praktijkbegeleider en de BPV-docent.
- Er wordt alleen het werkproces beoordeeld.
- Alle beoordelingsformulieren worden voor iedere kandidaat apart ingevuld.
- De beoordelaars vermelden op het beoordelingsformulier de aan de kandidaat toegekende score per werkproces.
- De score wordt toegekend op basis van observaties van de kandidaat tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gedurende het examenproject en op basis van de opgeleverde resultaten van de kandidaat.
- De scores worden in de vorm van een korte rapportage onderbouwd op het beoordelingsformulier.
- Bij de onderbouwing van de beoordeling wordt verwezen naar de behaalde resultaten en de mate van beheersing van de criteria in het beoordelingsformulier.

### Onderdelen beoordelingstabel

In de beoordelingsformulieren is per werkproces een beoordelingstabel opgenomen als middel om de prestaties van de kandidaat te beoordelen. Een beoordelingstabel bestaat uit een aantal onderdelen.

- Per taak is er een criterium van taken zijn een of meer criteria geformuleerd. Dit zijn de onderdelen waarop de prestatie van de kandidaat beoordeeld wordt.
- Per criterium is vanuit inhoudelijke overwegingen gekozen voor twee beheersingsniveaus: 0 en 1.
- Voor elk criterium is er per beheersingsniveau beschreven hoe de prestatie van de kandidaat er op dat niveau uitziet.
- Bij sommige criteria staat een \* (figuur 1). Dit betekent dat dit criterium cruciaal is voor de beroepsuitoefening. Een kandidaat moet voor dit cruciale criterium minimaal 1 punt halen.

# Gebruik beoordelingsformulier

## Beoordelingsformulier examenproject P2-K1-W3: Uitvoeren van afterservice

Algemene informatie				
Examenvorm	Examenproject (praktijkexamen – gesimuleerde omgeving)			
Vaststeldingsdatum en code beoordelingsformulier	13-06-2016	BF_MBI_IS16-P2-K1_1_W3		
Examennaam en Examencode	Administratiekantoor Van Gemert / werkproces P2-K1-W3 in de BPV	MBI_IS16-EP5_P2-K1_1B1		
Kwalificatiedossier en Cohort	ICT Support	2016 en verder		
Profiel en Crebo code	Medewerker beheer ICT, 3	25191		
Kerntaak	P2-K1: Ondersteunen van gebruikers			
Werkprocessen	P2-K1-W1: Opstellen van instructies (op school geëxamineerd) P2-K1-W2: Mondeling toelichting geven aan gebruikers (op school geëxamineerd) P2-K1-W3: Uitvoeren van afterservice			
Persoonsinformatie				
Datum				
Kandidaat				
Leerling nummer				
Klas				
Beoordelaar 1 (Praktijkopleider)				
Beoordelaar 2 (BPV-docent)				
Beoordeling opdracht 4				
T1 - Klantcontact	<input type="checkbox"/>	Leidt het gesprek <b>niet</b> in.	<input type="checkbox"/>	Leidt het gesprek in.
	<input type="checkbox"/>	Is <b>niet</b> klantvriendelijk.	<input type="checkbox"/>	Is klantvriendelijk.
	<input type="checkbox"/>	Toont <b>geen</b> begrip.	<input type="checkbox"/>	Toont begrip.
	<input type="checkbox"/>	Spreekt grotendeels duidelijk.	<input type="checkbox"/>	Spreekt duidelijk.
T1 - Klanttevredenheid*	<input type="checkbox"/>	Controleert <b>niet</b> of de klant tevreden is over de dienstverlening.	<input type="checkbox"/>	Controleert of de klant tevreden is over de dienstverlening.
T1 - Communiceren	<input type="checkbox"/>	Evalueert het verloop van de afhandeling van het incident <b>niet</b> .	<input type="checkbox"/>	Evalueert het verloop van de afhandeling van het incident.
	<input type="checkbox"/>	Communiqueert <b>niet</b> op een manier die past bij het gesprek en de gesprekspartner.	<input type="checkbox"/>	Communiqueert op een manier die past bij het gesprek en de gesprekspartner.
	<input type="checkbox"/>	Evalueert het verloop van de afhandeling van het incident, maar speelt <b>niet</b> altijd in op de reactie van de gebruiker.	<input type="checkbox"/>	Communiqueert grotendeels op een manier die past bij het gesprek en de gesprekspartner.
T2 - Vervolgacties	<input type="checkbox"/>	Controleert <b>niet</b> of vervolgacties nodig zijn.	<input type="checkbox"/>	Controleert of vervolgacties nodig zijn en zet deze uit indien nodig.
T3 - Registratie	<input type="checkbox"/>	Registreert het contact <b>niet</b> in het systeem.	<input type="checkbox"/>	Registreert het contact in het systeem.



# Beslissing P2-K1-W3

## Stap 1

Cruciaal criterium	Behaald	
Klanttevredenheid	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

### Is het cruciale criterium behaald?

Ja	Ga door naar stap 2
Nee	<input type="checkbox"/> Onvoldoende

## Stap 2

Zet in de cijfertabel een kruisje bij het aantal behaalde punten.

Punten	Cijfer	Behaald	Punten	Cijfer	Behaald
0,1	1,0	<input type="checkbox"/>	6	6,0	<input type="checkbox"/>
2	2,0	<input type="checkbox"/>	7	7,0	<input type="checkbox"/>
3	3,0	<input type="checkbox"/>	8	8,0	<input type="checkbox"/>
4	4,0	<input type="checkbox"/>	9	9,0	<input type="checkbox"/>
5	5,0	<input type="checkbox"/>	10	10,0	<input type="checkbox"/>

## Stap 3

Motiveer de beslissing.

Het invullen van een verantwoording bij een onvoldoende is verplicht.

Bij de motivering kan gebruik gemaakt worden van de beschrijvingen in de beoordelingstabel.

## Stap 4

Zet uw handtekening	
Praktijkopleider	BPV-docent



## Hoofdstuk 12

### Bijlagen

In dit boek zijn drie bijlages opgenomen waarnaar verwezen wordt in de voorgaande pagina's van dit BPV Boek

- Bijlage 1 Opdrachten Bedrijfsoriëntatie
- Bijlage 2 Vijf beschrijvingen van ICT-activiteiten
- Bijlage 3 Handboek Communiceren met de (ICT-) klant

# Opdrachten bedrijfsoriëntatie

Elke organisatie heeft eigen doelstellingen. Deze doelstellingen kunnen zeer verschillend zijn. Overheidsorganisaties, zoals gemeenten, proberen een bepaalde vorm van dienstverlening aan burgers te realiseren. Particuliere bedrijven maken hun producten en willen zoveel mogelijk winst maken. Om de doelen te bereiken, zijn de taken over personen en/of afdelingen verdeeld.

Ook jij werkt in een organisatie die eisen stelt aan haar werknemers. Deze eisen volgen uit jouw benoeming of stage in een bepaalde functie. Daarom zullen deze eisen steeds aan jouw functie gerelateerd zijn. In een organisatie werken mensen met elkaar samen. Dit samenwerken gebeurt op basis van afspraken.

Op de afdeling zul je de komende periode werken. Het is daarom erg belangrijk dat je je hier snel thuis voelt. Nadat je kennis hebt gemaakt met nieuwe collega's, ga je je meer verdiepen in jouw eigen functie en taken.

Binnen de organisatie bestaan bepaalde werkprocedures die belangrijk zijn voor jou, maar ook voor je collega's. Dit vraagt om een bredere oriëntatie

Aangezien je in een andere organisatie werkzaam bent, moet je de volgende opdrachten in het begin van de BPV-periode uitwerken.

1. Verzamel informatie over 1:
  - de soort organisatie;
  - de doelstellingen van de organisatie;
  - de producten en/of diensten van de organisatie;
  - de weg die de producten en/of diensten binnen de organisatie afleggen.
2. Verzamel informatie over 2:
  - alle afdelingen;
  - de taken van alle afdelingen;
  - de uitwisseling van gegevens tussen die afdelingen.

### 3. Overleg

In iedere organisatie vindt overleg plaats. Geef in een tabel aan welke vergaderingen regelmatig plaatsvinden en welke afdelingen daarbij betrokken zijn.

### 4. Producten en/of diensten

Organisaties leveren producten en/of diensten. Een voorbeeld van een organisatie die zowel producten als diensten levert is KPN. Zij verkoopt bijvoorbeeld diverse apparatuur, maar adviseert tevens allerlei instanties en particulieren en verleent dus ook diensten.

Vat in een tabel samen welke producten en/of diensten jouw organisatie levert.

## Bijlage 2

# Vijf beschrijvingen van ICT-activiteiten

### Beschrijving werkzaamheden

Elke 2 weken kies je een van de verrichte werkzaamheden uit voor een nadere uitwerking. Je beschrijft **wat** je hebt gedaan, hoe je dat hebt uitgevoerd, **welke problemen** je daarbij tegenkwam en wat je hiervan **geleerd** hebt.

Het is de bedoeling dat je zo veel mogelijk verschillende activiteiten behandelt. Je kunt denken aan:

- installeren van hard- en software, updates en uitbreidingen;
- aanpassen van hardware aan nieuwe situaties;
- beveiligen van het systeem door preventieve maatregelen te treffen;
- aanpassen van software aan het computersysteem;
- aansluiten van computers op een netwerk (inclusief e-mail, printer, etc.) en deze gebruiksklaar maken;
- beveiligen van de software en zo nodig virussen ongedaan maken;
- verhelpen van storingen in hard- en software;
- instructie en ondersteuning bieden aan gebruikers;
- adviseren bij aanschaf van hard- en software;
- uitvoeren en onderhouden van back-up- en herstelprocedures;
- onderhouden en beheren van gegevens en bestanden op lokaal niveau;
- mede ontwikkelen van een informatiesysteem of applicatie.

# Handboek Communiceren met de (ICT-) klant

In deze bijlage wordt beschreven op welke manier de supportmedewerker dient te communiceren met zijn klant.

## Communication expert

### 1. Inleiding

#### Quality monitoring algemeen

Dit handboek dient ter versterking van de klantcommunicatie en kan gebruikt worden als klantgerichtheidstraining. De werkwijze kan toegepast worden bij zowel gesprekken als e-mail.

### 2. Format

#### 2.1 De supportmedewerker gebruikt de juiste openingszin

Goede <dagdeel>, NAAM BEDRIJF WERKZAAM, u spreekt met <voor- en achternaam medewerker>, waarmee kan ik u helpen?...  
Is in de intonatie van de stem (smile) te horen of de medewerker bereid is om de contactpersoon te helpen? Sluit de medewerker de zin af met een vraagteken?

#### 2.2 De supportmedewerker gebruikt de naam van de klant/contactpersoon

De medewerker gebruikt de (voor-)naam van de klant. Voor call wordt drie keer aangeraden, in het begin, het midden en einde van het gesprek. Dit is echter gespreksafhankelijk. De richtlijn is minimaal één keer. (Wanneer de klant bijvoorbeeld vraagt naar het faxnummer van Bedrijf XX is het gesprek te kort om drie maal de klantnaam te noemen).

NB: In geval van twijfel over de juiste uitspraak/spelling van de klantennaam, dient de supportmedewerker aan de klant te vragen om de naam te spellen wanneer er geen gegevens in het systeem te vinden zijn. Wanneer er gegevens in het systeem staan spreekt de supportmedewerker de naam uit. Vervolgens vraagt de supportmedewerker aan de klant "Heb ik uw naam juist uitgesproken?".

##### Mail

Voor e-mail geldt dat je eenmaal de klant/ contactpersoonsnaam vermeld.

Namelijk bij:

Geachte <klantnaam>,

Hartelijk dank voor uw e-mail. (zeker bij eerste contact)

#### 2.3 De supportmedewerker zorgt ervoor dat alle vragen van de klant beantwoord zijn

Controleert de supportmedewerker of de klant nog vragen heeft? Dit dient te gebeuren door de vraag te stellen: Zijn de vervolgstappen duidelijk of middels een andere vraagvorm ("akkoord", e.d).

Vervolgens vraagt de supportmedewerker: "Kan ik u verder nog ergens mee van dienst zijn/ heeft U nog andere vragen?"  
Meneer / mevrouw <klantnaam> of voornaam klant.

De supportmedewerker dient met een brede blik te kijken naar de gehele klantencase: de supportmedewerker dient ook zaken aan de kaak te stellen die de klant niet aangeeft, maar wel zichtbaar zijn op de debiteur of spelen in de markt (binnen Bedrijf XX: bv een aanbidding).

## 2.4 De supportmedewerker sluit het gesprek op de juiste manier af

### Gesprek

Meneer / mevrouw <klantnaam> “Bent u zo tevreden?” <Interactie klant>, Dan wens ik u een prettige dag.....  
Goede<dagdeel> / Prettig weekend.

Is het probleem niet opgelost of is de klant niet tevreden, dan dient de supportmedewerker dit direct op te pakken. Eventueel via een escalatie naar de management.

### Mail

Voor e-mail geldt

Beste (heer/mevrouw) ACHTERNAAM KLANT

Heeft u nog vragen hierover, dan kunt u binnen één week reageren door deze e-mail te beantwoorden. Indien u andere vragen heeft over onze producten en diensten kunt u gebruik maken van onze website: <https://www....nl> Met vriendelijke groet, (Correcte door Marketing bepaalde handtekening)

NAAM MEDEWERKER

NAAM BEDRIJF WERKZAAM

## 3. Communicatie/Service gerichtheid

### 3.1 De supportmedewerker gebruikt concrete bewoording en duidelijke zinsconstructies

- De supportmedewerker spreekt in duidelijke taal (is de articulatie goed, en is de supportmedewerker kort en bondig);
- De supportmedewerker beheerst de Nederlandse taal uitstekend in woord en geschrift (accent is toegestaan);
- Zinsconstructies zijn goed en duidelijk.

### 3.2 De supportmedewerker gebruikt de juiste vraagtechnieken

De supportmedewerker dient het probleem waarover de klant belt goed uit te vragen. Dus gericht vragen stellen om zo snel, concreet en adequaat mogelijk de contactpersoon te helpen.

Worden er juiste en relevante vragen gesteld? Wordt er op een thema volledig doorgevraagd om dieper op zaken in te kunnen gaan. Worden klantsignalen opgepakt en verder geanalyseerd?

De supportmedewerker stelt vragen op een gestructureerde en logische manier:

- De supportmedewerker gebruikt open vragen in het begin van de analyse en gesloten vragen op het einde, zodoende extra details te verkrijgen of een compleet beeld.
- De supportmedewerker vermijdt suggestieve of negatief overkomende vraagstelling.
- De supportmedewerker maakt samenvattingen, hiermee wordt tevens gecontroleerd of de verstrekte informatie correct geïnterpreteerd is.

### 3.3 Professionaliteit (correct gebruik van schrijf- en spreektaal)

#### Jargon

De supportmedewerker gebruikt geen specifieke terminologie of onnodig vakjargon, waar de klant de betekenis niet van zal kennen, bv “ik zoek het direct op in KIS” en weet deze duidelijk in andere bewoording te vertalen.

#### Stopwoorden

De supportmedewerker vermijdt opvallend/overmatig gebruik van termen als “mooi”, “oke”, “uuhm”

#### Populaire uitdrukkingen

De supportmedewerker vermijdt het gebruik van populaire termen als “cool”, “te gek”

#### Intonatie

- De supportmedewerker gebruikt een juiste tone of voice zowel in de call als e-mail. Vriendelijk, oprecht en respectvol. Voor e-mail geldt ook dat de juiste huisstijl gehanteerd moet worden.
- De supportmedewerker komt zelfverzekerd en helder over zowel in call als e-mail
- De supportmedewerker kan beter melden dat hij/zij op dat moment geen antwoord heeft dan om de zaak heen te blijven draaien.
- Glimlach in de stem
- Rust van spreken zonder monotoon te worden.

#### Twijfelachtige termen

De supportmedewerker vermijdt termen als “wellicht”, “meestal”, “normaal gesproken” etc.

### **3.4 De supportmedewerker is servicegericht**

- De supportmedewerker is pro-actief, alle inspanningen zijn er op gericht om de klant van een zo goed mogelijke service te voorzien. De supportmedewerker stelt zich dienstbaar op.
- De supportmedewerker beantwoordt de klant binnen de afgesproken tijdslijnen.
- Actief taalgebruik en positieve woordkeuze. Hierbij gebruikt de supportmedewerker woorden als “direct” en “meteen”.

### **3.5 De supportmedewerker is klantgericht**

- De supportmedewerker stelt het probleem/vraag/klacht van de klant centraal.
- De supportmedewerker laat eventuele emoties waarmee de klant kampt niet links liggen (kwaadheid, geïrriteerd)
- Lange stiltes: vallen er geen onaangekondigde lange stiltes? Voorkom ook stiltes tijdens het opzoeken van klantinformatie.
- De supportmedewerker verricht geen andere activiteiten die niet aan de klant gerelateerd zijn.

## **4. Accuraat/proces**

### **4.1 De supportmedewerker gebruikt en vult het systeem op de juiste manier**

- Maakt de supportmedewerker gebruik van de juiste systemen?
- Weet de supportmedewerker de verschillende programma's snel te vinden zonder een omweg? Het is van belang dat de klantgegevens volgens de werkinstructies worden ingevoerd in de diverse systemen.
- Maakt de supportmedewerker duidelijke en correcte aantekeningen? De supportmedewerker noteert probleemstelling, analyse, oplossing + actie.
- Communiceert de supportmedewerker de juiste vervolgstappen?
- Noteert de supportmedewerker zijn initialen in de aantekening of het systeem?

### **4.2 De supportmedewerker kan omgaan met weerstand**

- De supportmedewerker herkent de tegenspraak of weerstand. De supportmedewerker reageert hierop en na de erkenning, vraagt hij/zij verder door om de reden te achterhalen. Dit doet De supportmedewerker door de klant uit te laten spreken, neutraal te blijven en niet in de verdediging te gaan.
- De supportmedewerker neemt gepaste maatregelen op deze redenen.
- Geruststellen/onthalen/meeveren
- Het volume onder controle en acceptabel houden.
- De supportmedewerker schuift een eventuele schuldvraag niet af op anderen.

### **4.3 De supportmedewerker handelt de vraag af volgens de bijbehorende proces/instructie**

De supportmedewerker handelt volgens de juiste procedure / het juiste proces.

### **4.4 De supportmedewerker geeft aan de klant aan welke vervolgacties er genomen zullen worden + doorlooptijd**

- Weet de supportmedewerker de te nemen acties samen te vatten in begrijpelijke en actieve taal voor de klant? Ik ga...voor u in orde maken. Het is van belang dat de supportmedewerker zowel de gedane acties en ingezette communicatie als de vervolgacties en doorlooptijden benoemt.
- Stelt de supportmedewerker een checkvraag m.b.t. de duidelijkheid van de vervolgstappen?
- De supportmedewerker maakt aantekening indien er teruggebeld dient te worden.

## 4.5 De supportmedewerker gebruikt de juiste e-mail template

N.a.v. analyse en aanbod wordt het juiste standaardantwoord gekozen en aangevuld verstuurd naar de klant.

## 4.6 De supportmedewerker (be)handelt de vraag/klacht van de klant op de juiste manier (af) (algemeen beeld van het gesprek)

Handelt de supportmedewerker volgens de reguliere, escalatie of klachtenprocedure.

### Aanvang

Direct bij het begin van het gesprek zorgt de supportmedewerker ervoor dat de klant een goede indruk krijgt van Bedrijf XX en diens verkopers. Er is maar één kans om een goede eerste indruk te maken. Bij de juiste aanvang, voelt de klant zich welkom.

### Opening

- Iedere klant die belt, wordt persoonlijk welkom geheten met de juiste openingszin. Deze openingszin wordt niet opgedreund.
- In gedachten wordt een komma geplaatst tussen de diverse onderdelen.
- Aan het eind van de zin gaat de stem omhoog, zodat de klant uitgenodigd wordt zijn vraag te stellen.

### Analyse

De analysefase is het belangrijkste onderdeel van het gesprek. In deze fase zorgt de supportmedewerker ervoor, dat op een effectieve en efficiënte manier de klantsituatie helder wordt.

### Actief luisteren

Wanneer de klant aan het woord is, laat de supportmedewerker op een aantal manieren merken dat hij luistert. Hij doet dit door middel van:

- hummen;
- af en toe 'ja' zeggen;
- woorden of stukjes zin herhalen.

### Open vragen stellen

De supportmedewerker probeert door middel van het stellen van relevante en doelgerichte vragen er achter te komen, wat de klantvraag is. Open vragen beginnen onder andere met: hoe, wat, waarom, welke, wanneer.

### Leiding in het gesprek

- De supportmedewerker stuurt de klant naar de kern van de vraag. Hij stelt de vragen, de klant antwoordt. Wanneer een klant onnodig lang van stof is, of teveel uitweidt, kan de supportmedewerker de klant op een correcte manier onderbreken. Dit kan onder andere door de naam van de klant te noemen.
- De supportmedewerker is standvastig.

### Doorvragen

Door middel van het stellen van open, meerkeuze en gesloten vragen vraagt de supportmedewerker net zolang door tot de klantsituatie volledig helder is.

### Tussentijds samenvatten

Nadat de supportmedewerker door middel van het stellen van vragen heeft geprobeerd de klantsituatie helder te krijgen, vat hij in enkele woorden de vraag c.q. het probleem van de klant samen.

### Feedback

Om vergissingen te voorkomen controleert de supportmedewerker bij de klant of de gegeven samenvatting correct is.

### Aanbod

In deze fase zorgt de supportmedewerker ervoor, dat voor de specifieke klantsituatie de juiste oplossing c.q. het meest aansluitende aanbod aan de klant wordt gedaan.

### Oplossing

- De geboden oplossing moet een goede balans zijn tussen enerzijds de behoefte van de klant en anderzijds de doelstelling van Bedrijf XX.
- De geboden oplossing voldoet aan de afgesproken procedures en werkinstructies;
- Er worden maximaal 3 alternatieve oplossingen aan de klant aangeboden.

### Klantvoordelen

De supportmedewerker biedt de oplossing zodanig aan de klant aan, dat deze ervan overtuigd is, dat de geboden oplossing c.q. het aanbod optimaal aansluit bij zijn wensen.

### Samenvatten

De supportmedewerker herhaalt waar nodig in het kort de aan de klant verstrekte informatie.

### **Omgaan met bezwaren**

Hiermee wordt bedoeld hoe de supportmedewerker moet reageren wanneer de klant aangeeft dat hij met de geboden actie niet tevreden is, of wanneer de klant aangeeft nogal lang in de wacht te hebben gestaan, of de oplossing nogal moeilijk vindt.

De supportmedewerker probeert de door de klant genoemde bezwaren weg te nemen door: – De klant eerst goed uit te laten spreken

- Vervolgens aangeven dat de supportmedewerker begrip heeft voor het bezwaar: (ik begrijp dat u..... ervaart, (vindt)
- Vervolgens uitleggen wat de reden is van het betreffende onderwerp, zonder zich negatief uit te laten over Bedrijf XX, de afdelingen, collega's of aanverwanten.

### **Afsluiting**

Wanneer de vraag van de klant is beantwoord en de klant over de voor hem relevant informatie beschikt, beëindigt de supportmedewerker op gepaste wijze het gesprek. De indruk die de klant tijdens het gesprek heeft gekregen, blijft ook aanwezig na het beëindigen van het gesprek.

### **Afsluitzin**

De afsluitzin is bedoeld om te checken of de klantvraag voldoende is beantwoord. Deze zin sluit perfect aan op het onderwerp van het klantgesprek.

Enige voorbeelden:

- Heeft u zo voldoende informatie?
- Is uw vraag zo voldoende beantwoord?
- Bent u zo tevreden?
- Heb ik uw klacht naar tevredenheid opgelost?

### **Beëindiging van het gesprek**

- De supportmedewerker wenst de klant nog een prettige dag/ochtend/middag/avond toe en beëindigt het gesprek, waarbij de klant in principe het eerst de verbinding verbreekt.

## **5. Resultaat/kennis**

### **5.1 De supportmedewerker beschikt over de juiste kennis om de vraag goed af te kunnen handelen**

Beschikt de supportmedewerker over voldoende kennis van de processen, procedures, producten van NAAM BEDRIJF?

### **5.2 De supportmedewerker heeft het juiste antwoord of aanbod verstrekt aan de klant (FTF)**

Was het oplossing c.q. aanbod juist. Let op: bij meerdere vragen in een klantcontact kunnen meerdere oplossingen aan de orde zijn. De supportmedewerker biedt in één keer goed de volledige informatie, actie of oplossing voor de klant.

### **5.3 De supportmedewerker toont eigenaarschap**

De supportmedewerker neemt persoonlijke verantwoordelijkheid voor een opdracht, probleem of vraag.



## Contact

ROC Nijmegen  
Domein ICT  
Opleiding Medewerker Beheer ICT  
Heyendaalseweg 98, Nijmegen

BPV-coördinator: Fons Willemsen  
bpv-ict@roc-nijmegen.nl  
06 3947 2743

