



Functiebeschrijving Deskundige ICT

I. Technische fiche

- Afdeling: Interne Zaken
- Dienst: Data en Digitalisering
- Functietitel: Deskundige ICT
- Graadnaam in de formatie: B1-B3 deskundige (Data & Digitalisering)

II. Context

De missie van ons lokaal bestuur geeft aan waar we als organisatie voor staan en klinkt als volgt:

'Binnen onze organisatie willen we respectvol samenwerken met elkaar, beleidsmakers, Overijsenaren en andere partners. We doen dit op een transparante manier, met de focus op een kwaliteitsvolle dienstverlening. We creëren als werkgever met pit een dynamische omgeving die inzet op gedeeld leiderschap en groeikansen biedt aan onze medewerkers.'

De basiswaarden die we hierbij centraal stellen zijn: *'betrokken, integer, dynamisch en deskundig'*.

De deskundige ICT maakt deel uit van de dienst Data & Digitalisering. Binnen het team vormt de deskundige ICT de technische spilfiguur voor de ICT-infrastructuur, de digitale werkomgeving, Microsoft 365, identiteits- en toegangsbeheer, informatieveiligheid, technische implementaties en de vertaling van digitale projecten naar betrouwbare en beheersbare oplossingen.

De functie fungeert als operationele back-up voor de servicedeskmedewerker ICT en bewaakt mee de continuïteit van de dagelijkse ICT-dienstverlening. Daarnaast ondersteunt de deskundige ICT de digitaliseringsstrategie, de specialist Data & Digitaliseringsbeleid, functionele analist en informatiebeheerder bij de technische vertaling van architectuur-, beveiligings-, proces- en digitaliseringskeuzes naar concrete oplossingen binnen de organisatie.

De specialist Data & Digitaliseringsbeleid neemt de inhoudelijke en operationele aansturing op van digitale verandertrajecten, ICT-projecten en beleidsinitiatieven waarbij de deskundige ICT optreedt als technisch expert, projectpartner en technisch verantwoordelijke voor de implementatie en het beheer van oplossingen.

De teamcoach Data & Digitalisering staat in voor de algemene aansturing van het team.

III. Doel van de functie

De deskundige ICT is verantwoordelijk voor het operationeel en tactisch beheer van de ICT-omgeving van het lokaal bestuur en draagt bij aan een veilige, geïntegreerde en toekomstgerichte digitale werkomgeving.

De functie zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over betrouwbare ICT-middelen, toepassingen, toegangen, infrastructuur en digitale platformen voor samenwerking. Daarbij ligt de focus niet alleen op techniek, maar ook op beheerbaarheid, informatiebeveiliging, gebruikersadoptie, procesondersteuning, documentatie en overdraagbaarheid.

De deskundige ICT neemt een actieve rol op in technische verandertrajecten, Microsoft 365-projecten, LB365/Dynamics 365-implementaties, Power Platform-oplossingen, infrastructuurvernieuwing, securityverbeteringen en organisatiebrede digitaliseringsinitiatieven.

De functie vormt een brug tussen dagelijkse ICT-dienstverlening, technische infrastructuur, digitale werkomgeving, informatieveiligheid, procesmatig werken, applicatiebeheer en de verdere digitale transformatie van de organisatie.

IV. Kerntaken

1. Beheer van de ICT-omgeving en digitale werkomgeving

Doel: zorgen voor een stabiele, veilige en goed gedocumenteerde technische basis voor de organisatie.

- Beheren en opvolgen van de digitale werkomgeving, werkposten, randapparatuur, mobiele toestellen, printers, netwerkcomponenten, telefoniecomponenten, servers, cloudcomponenten en back-upvoorzieningen;
- Beheren en opvolgen van de technische Microsoft 365-omgeving, inclusief Exchange Online, Teams, SharePoint Online, OneDrive, Intune, beheerdersportalen, configuraties, updates en technische instellingen, alsook andere software verworven door het lokaal bestuur Overijse;
- Opvolgen van configuraties, wijzigingen, updates, lifecycle van toestellen en technische documentatie;
- Bewaken van continuïteit, beschikbaarheid, standaardisatie en beheerbaarheid van de ICT-dienstverlening;
- Voorbereiden, testen en uitvoeren van technische wijzigingen volgens afgesproken change-, test- en communicatiestappen.

2. Tweedelijnsondersteuning en structurele probleemoplossing

Doel: complexe vragen en incidenten duurzaam oplossen en kennis structureel uitbreiden.

- Analyseren van technische incidenten en identificeren van structurele oorzaken;
- Uitwerken van duurzame oplossingen in plaats van louter symptoombestrijding;
- Ondersteunen van de servicedeskmedewerker ICT bij complexere meldingen en escalaties;
- Documenteren van oplossingen, procedures en werkinstructies in een herbruikbare kennisbasis;
- Opvolgen van technische escalaties naar leveranciers en partners;
- Actief bijdragen aan kennisdeling binnen ICT en Data & Digitalisering.

3. Back-up en ondersteuning van de servicedeskmedewerker ICT

Doel: dagelijkse dienstverlening blijven verzekeren bij afwezigheid, piekbelasting of prioritaire problemen.

- Waarnemen van eerstelijnsondersteuning wanneer dit nodig is voor continuïteit;
- Behandelen van meldingen van gebruikers via het afgesproken servicedeskproces;
- Ondersteunen van nieuwe medewerkers, functiewijzigingen en uitdiensttredingen vanuit ICT-perspectief;
- Voorbereiden of opvolgen van standaardtoegangen, basisconfiguraties en werkpostinrichting volgens het afgesproken toegangs- en servicedeskproces;
- Mee bewaken dat ondersteuningsvragen procesmatig worden geregistreerd, geprioriteerd, opgevolgd en afgesloten.

4. Gebruikers-, identiteits- en toegangsbeheer

Doel: toegang tot systemen, data en documenten veilig, correct en auditeerbaar beheren.

- Beheren en opvolgen van groepen, rollen, rechten en licenties binnen de toegewezen bevoegdheden;
- Mee ondersteunen van Microsoft Entra ID, meervoudige verificatie, gasttoegang, voorwaardelijke toegang, groepsbeheer en lifecycle van accounts;
- Toepassen van least privilege en need-to-know bij toegangsbeheer.
- Periodiek signaleren van risico's rond rechten, gedeelde accounts, externe toegang of te ruime machtigingen;
- Bijdragen aan governance rond Teams, SharePoint-sites, eigenaarschap, externe deling, naamgeving en toegangsafspraken;
- Documenteren van rollen, beheertoegangen en uitzonderingen zodat controles door interne of externe partijen mogelijk blijven.

5. Informatieveiligheid, privacy en continuïteit

Doel: technische maatregelen rond cyberveiligheid en continuïteit mee uitvoeren, opvolgen en aantoonbaar maken.

- Uitvoeren en opvolgen van technische beveiligingsmaatregelen rond werkplekken, accounts, netwerk, cloudcomponenten, e-mail, MFA, endpointbeveiliging en logging;
- Mee opvolgen van kwetsbaarheden, beveiligingsmeldingen, patching, phishingrisico's en signalen uit monitoring of SOC-dienstverlening;
- Ondersteunen bij audits, risicoanalyses, NIS2/CyFun-opvolging, incidenten en continuïteitsmaatregelen;
- Gebruikers sensibiliseren rond veilig digitaal werken, correcte opslag van documenten, externe deling en meldingsplicht bij incidenten;
- Bijdragen aan back-up-, herstel-, continuïteits- en incidentdocumentatie.

6. Microsoft 365-adoptie, samenwerking en informatiebeheer

Doel: zorgen voor een veilig, efficiënt en correct gebruik van Microsoft 365 binnen de organisatie, met aandacht voor samenwerking, informatiebeheer, adoptie en digitale dienstverlening.

- Ondersteunen en verbeteren van het gebruik van Teams, SharePoint, OneDrive, Outlook en andere Microsoft 365-toepassingen volgens de afgesproken beheer- en samenwerkingsrichtlijnen;
- Opvolgen van relevante wijzigingen via het Microsoft 365-berichtencentrum en vertalen naar impact voor gebruikers, beheer of beheerafspraken;

- Ondersteunen van informatiebeheer en informatiekwaliteit: duidelijke opslagplaatsen, rechten, eigenaarschap, metadata, bewaartermijnen, dossiervorming en archivering in samenwerking met informatiebeheer;
- Bijdragen aan veilig gebruik van AI-toepassingen, waaronder Microsoft 365 Copilot, met aandacht voor rechten, informatiekwaliteit en databeheer;
- Gebruikers ondersteunen bij adoptie van de digitale werkomgeving en bij correct gebruik van Teams, SharePoint en OneDrive.

7. LB365, Dynamics 365 en Power Platform

Doel: technische ondersteuning bieden voor geïntegreerde digitale dienstverlening en zaakgericht werken.

- Ondersteunen van LB365/Dynamics 365 als mid-officeplatform voor klant-, dossier-, melding-, klacht-, postregistratie-, vergaderbeheer-, werkopdracht- en andere organisatiebrede processen;
- Mee opvolgen van integraties met SharePoint, Microsoft 365, authentieke bronnen, API's, de LB-bus/ESB en eventuele derde partijen; ondersteunen van technische inrichting, testen, releasevoorbereiding, overdracht naar beheer en documentatie.

8. ICT-projecten en digitaliseringsinitiatieven

Doel: technische ICT-projecten plannen, coördineren, implementeren en succesvol overdragen naar beheer.

- De deskundige ICT kan, afhankelijk van de aard en omvang van het project, optreden als projectleider, technisch projectverantwoordelijke of implementatieverantwoordelijke voor ICT-projecten binnen het lokaal bestuur.
- Opstellen of ondersteunen van projectplannen, technische analyses, risico-inschattingen, testscenario's, actiepunten en planning;
- Coördineren van technische activiteiten, leveranciers, interne betrokkenen en ingebruiknames;
- Bewaken van kwaliteit, veiligheid, continuïteit, gebruiksvriendelijkheid, ondersteuningsmodel en beheerbaarheid;
- Organiseren van kennisoverdracht en correcte overdracht naar beheer.

9. Technisch advies en ondersteuning binnen organisatiebrede projecten

Doel: technische expertise aanbrengen in projecten die inhoudelijk of functioneel door andere projectverantwoordelijken worden geleid.

- Beoordelen van technische haalbaarheid, integratie-impact, beheerbaarheid, beveiliging, continuïteit en supportimpact;
- Definieren van technische randvoorwaarden, testafspraken, configuratiekeuzes en beheerafspraken;
- Adviseren over informatieveiligheid, toegangsbeheer, afhankelijkheden, licenties, lifecycle en risico's;
- Ondersteunen bij testen, ingebruikname, documentatie en nazorg;
- Mee bewaken dat functionele keuzes niet losstaan van technische realiteit en dat technische keuzes niet losstaan van dienstverlening.

10. Leveranciers-, licentie- en contractopvolging

Doel: technische en financiële beslissingen onderbouwen met correcte informatie en opvolging.

- Technische afstemming met leveranciers, implementatiepartners en raamcontractpartijen;
- Opvolgen van dienstverlening, SLA's, supportafspraken, documentatie, incidenten en verbeterpunten;
- Technische input leveren bij overheidsopdrachten, prijsaanvragen, minicompetities, marktverkenningen, bestelbonnen en investeringsdossiers;

- Beoordelen van voorstellen op beheerbaarheid, veiligheid, integratie, documentatie, exitmogelijkheden en totale kost;
- Kosten, baten, risico's en afhankelijkheden helder rapporteren aan leidinggevende of projectverantwoordelijke.

11. Verbetering, standaardisering en innovatie

Doel: de digitale werking continu verbeteren en standaardiseren.

- Opvolgen van technologische ontwikkelingen en vertalen naar realistische verbetervoorstellen;
- Bijdragen aan standaardisering van werkplekken, configuraties, documentatie, beheerprocessen, naamgeving en projectoverdracht;
- Ondersteunen van automatisering van beheertaken via Microsoft 365, PowerShell, Power Automate, scripts, Python of andere afgesproken instrumenten;
- Mee bewaken dat innovatie veilig, gedocumenteerd, overdraagbaar en beheersbaar blijft;
- Actief meewerken aan continue verbetering via evaluatie, lessons learned en structurele borging van afspraken.

V. Competenties

1. Kennis en vaardigheden

A. Kennis

- Degelijke kennis van ICT-infrastructuur, netwerkbeheer, hardware, software en digitale werkomgeving;
- Goede kennis van Microsoft 365, Teams, SharePoint, OneDrive, Exchange Online, Intune, Entra ID, MFA en beheercentra, Power Platform, Power Apps, Python;
- Inzicht in het beheer van gebruikers, groepen, rollen, licenties en toegangsrechten;
- Kennis van informatieveiligheid, privacy, continuïteit, back-up, monitoring, incidentopvolging, NIS2/CyFun en GDPR-context;
- Volgende kennis is een meerwaarde en kan na indiensttreding verder worden opgebouwd:
 - a. Inzicht in LB365/Dynamics 365, zaakgericht werken, mid-office, LB-bus/ESB, authentieke bronnen, integraties en test/productiecontext;
 - b. Inzicht in procesmatig werken, BPMN, applicatiebeheer, informatiebeheer, metadata, dossiervorming, datakwaliteit en rapportering;
 - c. Kennis van projectmatig werken, documentatie, change management, leveranciersopvolging, budgettering, licentiebeheer en overheidsopdrachten binnen een publieke context.

B. Vaardigheden

- Analytisch en probleemoplossend vermogen, met aandacht voor structurele oorzaken;
- Procesmatig kunnen werken: intake, analyse, prioritering, uitvoering, test, documentatie, evaluatie en verbetering;
- Projectmatig kunnen plannen, opvolgen, rapporteren en tijdig escaleren.
- Technische informatie helder kunnen documenteren en toegankelijk vertalen voor niet-technische collega's;

- Communicatief vaardig, zowel mondeling als schriftelijk, intern en extern;
- Samenwerkingsgericht handelen binnen een multidisciplinair D&D-team en met functionele diensten, leveranciers, DPO/CISO-context en management;
- Prioriteiten kunnen bepalen op basis van impact, urgentie, risico, continuïteit en beleidswaarde;
- Gebruikersgericht ondersteunen en tegelijk bewaken dat oplossingen veilig, structureel en beheerbaar blijven.

2. Gedragscompetenties (attitude)

- Klantgericht, dienstverlenend en oplossingsgericht;
- Resultaatgericht, nauwkeurig en verantwoordelijk;
- Discreet en integer in de omgang met gegevens, rechten, logging, vertrouwelijke informatie en beveiligingscontext;
- Proactief in het signaleren van risico's, afhankelijkheden, verbeterpunten en opleidingsnoden;
- Betrokken en geëngageerd voor de publieke dienstverlening en de werking van het lokaal bestuur;
- Leergierig en bereid tot permanente bijscholing in Microsoft 365, security, cloud, LB365, Power Platform, data en procesmatig werken;
- Flexibel en wendbaar in een veranderende omgeving, zonder de gemaakte afspraken en governance uit het oog te verliezen;
- Procesdiscipline: afspraken volgen, verbeteren en documenteren, in plaats van alles in het hoofd van één persoon te bewaren.

VI. Functie-eisen

Zie rechtspositieregeling voor de toelatingsvoorwaarden, aanwervingsvoorwaarden en bevorderingsvoorwaarden.

VII. Weddeschaal

B1-B3

VIII. Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
"Voor kennisname"		
<i>Schrijf voluit</i>		
Naam		
Datum		
Handtekening		