

**Functioneel Beheerder  
Professional (BIMP.NL)**

**TRACKS.**

## **EXIN**

Hét exameninstituut voor ICT'ers  
Janssoenborch - Hoog Catharijne  
Godebaldkwartier 365  
3511 DT Utrecht  
Postbus 19147  
3501 DC Utrecht  
Nederland

T +31 30 234 48 11  
F +31 30 231 59 86  
E [info@exin.nl](mailto:info@exin.nl)  
I [www.exin.nl](http://www.exin.nl)

Datum: 1 juli 2010

---

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, opgeslagen in een dataverwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere vorm dan ook zonder toestemming van EXIN

## **INHOUD**

1. Profiel	4
2. Exameneisen	6
3. Literatuur	10
4. Practical Assignment	12

## 1. PROFIEL

Het vakgebied Functioneel Beheer (Business Information Management) is niet nieuw, maar maakt de laatste jaren een groei naar volwassenheid door. Concentratie en outsourcing van de ontwikkel- en beheeractiviteiten is een van de redenen van de professionalisering van Business Information Management. Er is een groeiende vraag naar specifieke deskundigheid binnen de businessorganisatie (de gebruikersorganisatie) in het vertalen van de wensen van de organisatie richting de leveranciers van IT-diensten en IT-oplossingen. Daarnaast ontstaat behoefte in het inrichten van Business Information Management binnen organisaties. Voorbeelden van operationele rollen in dit vakgebied zijn die van de functioneel beheerder, superuser, acceptatietester, informatieanalist, gegevensbeheerder.

### Inhoud

De module Functioneel Beheer Professional behandelt het domein van de processen en activiteiten binnen de businessorganisatie die nodig zijn voor de instandhouding en doorontwikkeling van de informatievoorziening. Business Information Management reikt van beleid en architectuur van de informatievoorziening, via de sturing op de informatievoorziening, tot ondersteuning, beheer en aanpassingen van de informatievoorziening.

### Doelgroep

De module Functioneel Beheer Professional richt zich op diegene die een rol spelen in het verbeteren van de informatievoorziening vanuit de behoeften van een organisatie.

### Context

De module Functioneel Beheer Professional maakt deel uit van de Track: Functioneel Beheerder.

### Voorkennis

Als voorkennis voor BIMP wordt BiSL Foundation sterk aanbevolen.

Om het certificaat voor de module BIMP te kunnen behalen dienen kandidaten tijdens de cursus drie praktijkopdrachten met goed gevolg te hebben uitgevoerd bij een geaccrediteerde opleider.

### Indicatie studielast

120 uren.

### Training

Het maximum aantal deelnemers is 16 (minimum 6).

### Contacturen

Het minimum aantal contacturen tijdens de training is 36. Wanneer de opdrachten in de werkomgeving worden uitgevoerd is het minimum aantal contacturen 28.

Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief huiswerk, logistieke voorbereiding van het examen en lunchpauzes.

### Examenvorm

Computergestuurde multiplechoicevragen.

### Praktische opdracht(en)

De kandidaat moet praktische opdrachten met voldoende resultaat hebben afgerond.

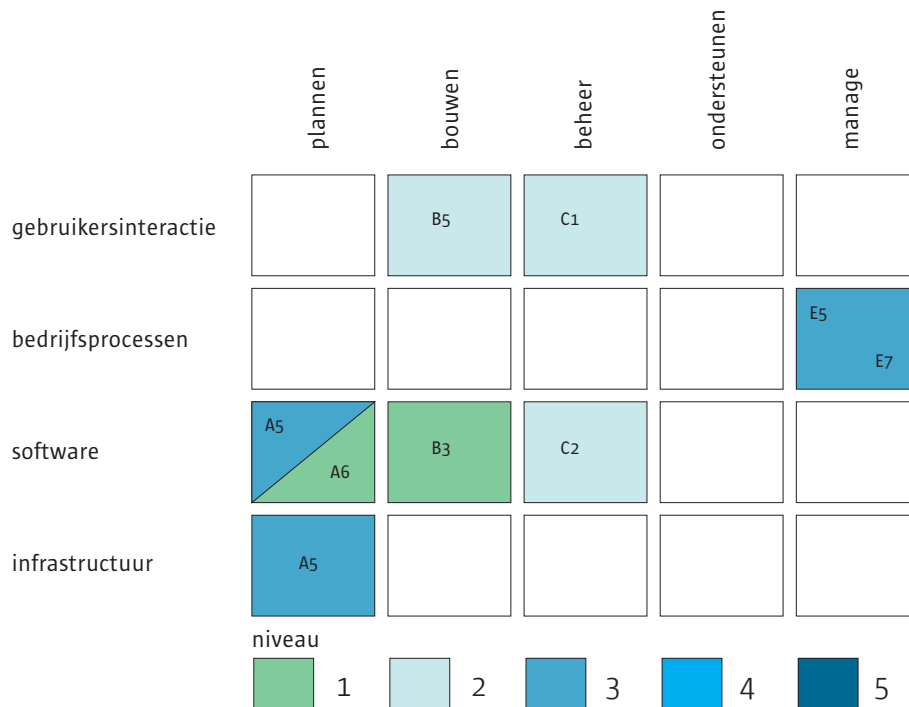
### Competenties

De competenties zijn gebaseerd op het European e-Competence Framework [www.ecompetences.eu](http://www.ecompetences.eu).

De competenties zijn gebaseerd op het European e-Competence Framework  
 www.ecompetences.eu

Kerntaken	Competenties						
	A4 Specificeren	A5 Systeem Architectuur	A6 Applicatie Ontwerp	B3 Testen	B5 Ontwerp Technische Publicaties Development	C1 Gebruikers Ondersteuning	C2 Wijzigings Ondersteuning
Wijzigen informatievoorziening	3	3	1	1	2		2
Ondersteunen correct gebruik informatievoorziening					2	2	2

Onderstaand een schematische weergave van het competentie niveau volgens het European e-Competence Framework en IT Business processen.



#### Examenduur

90 minuten.

#### Examendetails

Aantal vragen: 30

Cesuur: 65 % (20 van 30)

Open boek/notities: nee

Elektronische hulpmiddelen toegestaan: nee

#### Voorbeeldvragen

Een voorbeeldexamen is beschikbaar bij uw Accredited Training Provider.

#### Training provider

Op de website van EXIN vindt u een lijst van geaccrediteerde training providers <http://www.exin.nl/opleiders>.

## 2. EXAMENEISEN

De exameneisen zijn uitgewerkt in examenspecificaties. In onderstaande tabel staan de onderwerpen van de module (exameneisen). Het gewicht van de verschillende onderwerpen in het examen wordt uitgedrukt in een percentage van het totaal.

Exameneis	Examenspecificatie	Gewicht (%)
<b>1 Business Information Management</b>		10
	1.1 Taken en verantwoordelijkheden FB	
	1.2 Samenwerking FB met AB en TB	
<b>2 Gebruiksbeheer</b>		40
	2.1 Gebruikersondersteuning	
	2.2 Probleemafbakening	
	2.3 Actief gegevensbeheer	
	2.4 Ondersteuning ICT leverancier	
<b>3 Functionaliteitenbeheer</b>		40
	3.1 Procesmodellen conform IDEF-0	
	3.2 Specificaties	
	3.3 Gevolgen voorgenomen wijzigingen	
	3.4 Handmatige informatieprocessen uitwerken	
	3.5 Toetsen en testen	
	3.6 Transitie voorbereiden	
<b>4 Wijzigingenbeheer</b>		10
	4.1 Wijzigingen relateren en prioriteren	
<b>Totaal</b>		<b>100</b>

# Examenspecificaties

## 1. Business Information Management (10 %)

### 1.1 Taken en verantwoordelijkheden functioneel beheer

De kandidaat kan de taken en verantwoordelijkheden van het functioneel beheer aangeven aan de hand van het BiSL model.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 1.1.1 de regierol van de functioneel beheerder aangeven in het organiseren van een goede informatievoorziening;
- 1.1.2 de verantwoordelijkheden van de functioneel beheerder beschrijven bij de instandhouding en doorontwikkeling van de informatievoorziening in alle uitvoerende processen van het BiSL model;
- 1.1.3 de relaties aangeven tussen de uitvoerende en de sturende processen in het BiSL model.

### 1.2 Samenwerking functioneel beheer met applicatiebeheer en technisch beheer

De kandidaat kan aangeven op welke wijze functioneel beheer samenwerkt met applicatiebeheer en technisch beheer.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 1.2.1 de relaties tussen functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer aangeven.

## 2. Gebruiksbeheer (40 %)

### 2.1 Gebruikersondersteuning

De kandidaat kan gebruikers ondersteunen bij het gebruik van informatiesystemen.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 2.1.1 de rol van de gebruiker in een bedrijfsproces interpreteren in relatie tot de informatievoorziening;
- 2.1.2 de gebruiker instrueren hoe deze, gezien diens rol, optimaal gebruik kan maken van de beschikbare informatiesystemen.

### 2.2 Probleemafbakening

De kandidaat kan gebruikers bij problemen ondersteunen door het afbakenen van het feitelijke probleem, zodat een gerichte aanpak mogelijk is.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 2.2.1 een call zodanig interpreteren dat de kern van het probleem helder wordt.
- 2.2.2 een call zodanig interpreteren dat mogelijke achterliggende problemen die een meer structurele aanpak behoeven helder worden.

### 2.3 Actief gegevensbeheer

De kandidaat kan zorgen voor een consistente bedrijfsinformatie door het uitvoeren van een actief gegevensbeheer.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 2.3.1 informatiemodellen in de ERD notatie gebruiken om de samenhang van gegevens inzichtelijk te maken;
- 2.3.2 gegevensdefinities opstellen die zo nauwkeurig mogelijk de betekenis van gegevenselementen weergeven;
- 2.3.3 specificaties voor queries, controles en rapportages opstellen om de kwaliteit van de opgeslagen gegevens te kunnen controleren en/of verbeteren;
- 2.3.4 bij fouten en onvolledigheden in de gegevens maatregelen nemen om deze in de toekomst te vermijden.

## 2.4 Ondersteuning ICT-leverancier

De kandidaat kan de ondersteuning van de ICT-leverancier managen.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 2.4.1 de dienstverlening van de ICT-leverancier monitoren;
- 2.4.2 aspecten van de technische werking van geautomatiseerde informatiesystemen inventariseren;
- 2.4.3 de kwaliteit van geleverde producten beoordelen;
- 2.4.4 continuïteits-, capaciteits- en beschikbaarheidsmaatregelen afspreken binnen de kaders van het Service Level Agreement (SLA);
- 2.4.5 opdrachten verstrekken binnen de kaders van het SLA.

## 3. Functionaliteitenbeheer (40 %)

### 3.1 Procesmodellen conform IDEF-0

De kandidaat kan de informatiebehoefte in haar context plaatsen aan de hand van procesmodellen conform IDEF-0.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 3.1.1 het verband leggen tussen de informatievoorziening van de gebruiker en het totale bedrijfsproces van de organisatie;
- 3.1.2 het verband leggen tussen de informatiebehoefte van de gebruiker en het geheel aan geautomatiseerde en niet geautomatiseerde informatiesystemen.

### 3.2 Specificaties

De kandidaat kan met behulp van specificaties een vertaling maken van de behoeften van de business naar een wijzigingsvoorstel voor de ICT.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 3.2.1 oplossingsalternatieven zodanig specificeren dat de gebruiker zijn of haar probleem herkent en kan controleren of het probleem en de oplossing(en) juist en volledig beschreven zijn;
- 3.2.2 oplossingsalternatieven zodanig specificeren dat de softwareleverancier op basis hiervan een ontwerp kan uitwerken van de benodigde systeemaanpassingen;
- 3.2.3 het functionele ontwerp dat de softwareleverancier heeft uitgewerkt vergelijken met de zelf opgestelde requirements.

### 3.3 Gevolgen voorgenomen wijzigingen

De kandidaat kan de gevolgen van voorgenomen wijzigingen in de informatievoorziening inzichtelijk maken.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 3.3.1 de gevolgen van wijzigingen voor de werkprocessen in kaart brengen;
- 3.3.2 de organisatorische gevolgen van wijzigingen in kaart brengen;
- 3.3.3 de voor- en nadelen van wijzigingen voor de organisatie uitwerken.

### 3.4 Handmatige informatieprocessen uitwerken

De kandidaat kan handmatige informatieprocessen, die aansluiten op de geautomatiseerde informatievoorziening uitwerken.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 3.4.1 procedures en werkinstructies schrijven die aansluiten op geautomatiseerde processen;
- 3.4.2 de inhoud van formulieren specificeren die aansluiten op geautomatiseerde processen;
- 3.4.3 relaties leggen tussen decentrale spreadsheets en kaartenbakprogramma's en centraal geautomatiseerde processen.
- 3.4.4 een gebruikershandleiding opstellen waarin de werking en samenhang van het geautomatiseerde systeem, de handmatige processen en overige processen wordt uitgelegd.

### 3.5 Toetsen en testen

De kandidaat kan de producten van de softwareleverancier toetsen en testen.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 3.5.1 testcases opstellen waarmee programmatuur getoetst en getest kan worden;
- 3.5.2 de opgeleverde programmatuur van de softwareleverancier toetsen aan de zelf opgestelde requirements;
- 3.5.3 een acceptatietest uitvoeren.

### 3.6 Transitie voorbereiden

De kandidaat kan de transitie voorbereiden.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 3.6.1 acceptatiecriteria opstellen waaraan de organisatie en het in te voeren informatiesysteem moeten voldoen om verantwoord naar de nieuwe situatie over te kunnen gaan;
- 3.6.2 het opleidingsmateriaal samenstellen voor overdracht van de geautomatiseerde en niet-geautomatiseerde informatievoorziening.

## 4. Wijzigingenbeheer (10 %)

### 4.1 Wijzigingen relateren en prioriteren

De kandidaat kan voorgenomen wijzigingen in de informatievoorziening met elkaar in verband brengen en prioriteren.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- 4.1.1 het verband leggen tussen de wijzigingen en het bedrijfsbeleid.
- 4.1.2 de voorgenomen wijzigingen met elkaar in verband brengen in functioneel samenhangende releases.
- 4.1.3 de kenmerken van wijzigingen interpreteren om te kunnen adviseren over het al dan niet doorvoeren ervan.

### Toelichting en verantwoording

Functioneel beheerders werken in de praktijk vaak incidentgericht. De gevaren hiervan zijn:

- Dat men vanuit het functioneel beheer ad hoc oplossingen bedenkt voor deelproblemen in plaats van voor een geheel probleemgebied.
- Dat oplossingen niet aansluiten op het bedrijfsbeleid of het informatiebeleid.
- Dat oplossingen leiden tot eilandautomatisering en bypasses.

Ieder probleem in de informatievoorziening dient tot de kern geanalyseerd te worden. Oplossingen moeten zo worden ingepast dat ze de gehele informatievoorziening verbeteren zonder de consistentie aan te tasten en zonder te leiden tot suboptimalisatie. BIMP richt zich niet op het ontwerpen van nieuwe informatiesystemen maar op verbetering van de reeds aanwezige informatievoorziening.

De functioneel beheerder is intermediair tussen de gebruiker en de ICT-leverancier/softwareleverancier. Bij de vertaalslag van gebruiker naar leverancier richt BIMP zich op het zodanig specificeren van de wensen van de organisatie dat de leverancier daarmee een functioneel ontwerp kan uitwerken. Bij de vertaalslag van leverancier naar gebruiker richt BIMP zich op het kunnen lezen van ontwerpproducten. Als notatiewijze is hierbij gekozen voor het kunnen lezen van gegevensmodellen in ERD notatie (het betreft hier uitsluitend het kunnen interpreteren van 1:1, 1:N en N:M-relaties) en procesmodellen in IDEF-0 notatie.

De functioneel beheerder is ook degene die wijzigingen in de informatievoorziening implementeert in de organisatie. Hij of zij heeft inzicht in de interactie tussen bedrijfsprocessen en informatievoorziening en begrijpt de organisatorische gevolgen van veranderingen in de informatievoorziening. Daarbij kan de functioneel beheerder zelf de niet-geautomatiseerde informatievoorziening ontwikkelen, die de aansluiting van geautomatiseerde systemen op de bedrijfsprocessen moet borgen.

## 3. LITERATUUR

### Examenliteratuur

- A** Ruigrok, K. & Bosschers, E  
**Functioneel beheer, kijk op bedrijfsprocessen, informatievoorziening en ICT**  
Zaltbommel, Thema, 2007  
ISBN 978 90 5871 137 3
- B** Pols, R. van der & Donatz, R. & Outvorst, F. van  
**BiSL, een framework voor functioneel beheer en informatiemanagement**  
Zaltbommel, Van Haren Publishing, 2005, 2e druk  
ISBN 90 77212 40 X
- C** Delemarre, M  
**Probleemanalyse**  
Utrecht, EXIN, december 2008
- D** Meijer, M. & Haagen, F. van  
**ICT Beheerdomeinen laten samenwerken**  
IT Beheer Magazine, 2006 (10), blz. 38 – 43  
Den Haag, Sdu, december 2006
- E** Meijer, M. & Haagen, F. van  
**ICT Beheerdomeinen laten samenwerken (deel 2), Goede taakverdeling cruciaal bij afhandelen verstoringen**  
IT Beheer Magazine, 2007 (1), blz. 38 – 42  
Den Haag, Sdu, februari 2007
- F** Meijer, M. & Haagen, F. van  
**ICT Beheerdomeinen laten samenwerken (deel 3), Continue kwaliteit: samenwerken bij dagelijks beheer van applicaties**  
IT Beheer Magazine, 2007 (2), blz. 40 – 45  
Den Haag, Sdu, maart 2007
- G** Meijer, M. & Haagen, F. van  
**ICT Beheerdomeinen laten samenwerken (deel 4), Samenwerken bij wijzigingen op applicaties**  
IT Beheer Magazine, 2007 (4), blz. 38 – 42  
Den Haag, Sdu, april 2007
- H** Meijer, M. & Haagen, F. van  
**ICT Beheerdomeinen laten samenwerken (deel 5), Samenwerken bij wijzigingen op applicaties – vervolg**  
IT Beheer Magazine, 2007 (5), blz. 48 – 51  
Den Haag, Sdu, mei 2007

#### Toelichting en verantwoording

De basis voor de module BIMP wordt gelegd in het boek *Functioneel Beheer*, dat als verdieping en verbreding op de methode BiSL is geschreven. Ook het BiSL boek staat op de literatuurlijst: in het BiSL Foundation examen worden de begrippen uit dit boek getoetst, in het BIMP examen wordt de toepassing getoetst.

Voor het onderwerp probleemanalyse is een artikel toegevoegd dat qua inhoud en terminologie aansluit op het BIMP examen.

Het examen BIMP bestaat uit meerkeuze vragen. De vragen zijn grotendeels toepassingsvragen. Op de meeste vragen is het antwoord niet rechtstreeks te vinden in de literatuur. Er wordt voornamelijk getest op het vakmanschap van het kunnen interpreteren van situaties, het kunnen specificeren, inpassen, rubriceren, vergelijken enzovoort. Goed of fout wordt bepaald door de juiste toepassing van BiSL binnen de kaders van BIMP. Het examen staat hierdoor dicht bij de praktijk en raakt de kern van een succesvol functioneel beheer.

## Samenhang literatuur en examenspecificaties

Examenspecificatie	Literatuur
1.1	A: Hoofdstuk 1 en §2.3, §3.9, §4.6, §6.2 B: Hoofdstuk 1, 4, 5, 6 en 7
1.2	A: Hoofdstuk 1 en §2.4 t/m 2.6 B: Paragraaf 2.1 en 2.2 D: Gehele artikel
2.1	A: §3.1 t/m 3.2 B: §4.1 t/m 4.2 E: Gehele artikel
2.2	C: Gehele artikel
2.3	A: §3.3, §5.7 B: §4.3
2.4	A: §3.4 B: §4.4 F: Gehele artikel
3.1	A: §2.2, §4.3, §5.2 B: §5.2
3.2	A: §4.3, §5.2, §5.7, §6.3, §6.5 B: §5.2 H: Gehele artikel
3.3	A: §3.8, §4.3 B: §5.2
3.4	A: §3.7, §4.4 B: §5.3
3.5	A: §4.5 B: §5.5 H: Gehele artikel
3.6	A: §3.6 B: §5.4
4.1	A: §3.5 en 4.7 B: §6.2 G: Gehele artikel

### Toelichting en verantwoording

Het examen is gebaseerd op de examenliteratuur. Paginanummers verwijzen in alle gevallen naar de pagina's van de ervoor genoemde paragraaf.

Deze examenspecificaties zijn bepalend voor de inhoud en het niveau van de examens. Het kan voorkomen dat de examenspecificaties en de onderdelen uit de literatuur niet één op één gekoppeld kunnen worden. De opleider dient de literatuur in de opleiding te integreren, zodanig dat de kandidaten aan de exameneisen kunnen voldoen. Het is belangrijk dat opleiders de kandidaten erop wijzen dat verschillende auteurs verschillende begrippenkaders kunnen hanteren. De kandidaten worden geacht binnen de verschillende begrippenkaders hun kennis en inzicht toe te kunnen passen en de verhouding tussen de verschillende begrippenkaders te kennen.

## 4. PRACTICAL ASSIGNMENTS

### 4.1 Algemene informatie

Kennis, inzicht en bepaalde deelvaardigheden worden op moduleniveau getoetst met examens. Aspecten als ervaring, vaardigheid en attitude worden geoefend en getoetst in praktijkopdrachten. Het gaat bij deze opdrachten om het uitvoeren van geïntegreerde beroepsactiviteiten.

De praktijkopdrachten kunnen tijdens de opleiding zijn verricht in bijvoorbeeld een simulatie of tijdens een stage. De werkplek kan hiervoor ook gebruikt worden. Aantoonbare substantiële relevante werkervaring kan dienen als compensatie voor de praktische opdrachten. De combinatie van kennisexamens en geïntegreerde praktische opdrachten zorgt ervoor dat een deelnemer na afronden van het rol certificaat Functioneel Beheerder in staat is alle kerntaken succesvol uit te voeren.

Voltooiing van de praktijkopdrachten is één van de eisen voor het Professional Certificaat Functioneel Beheer.

Praktijkopdrachten kunnen worden opgegeven en beoordeeld door een geautoriseerde trainer van de erkende opleidingsorganisatie of door een begeleider met passende bevoegdheid. Ervaren functioneel beheerders vanuit de organisatie van de cursist kunnen worden geaccepteerd als begeleiders.

De trainer die verantwoordelijk is voor de praktijkopdrachten moet ervoor zorgen dat iedere cursist op een dusdanige wijze aan de opdrachten deelneemt dat het mogelijk is om zijn/haar individuele prestaties te beoordelen. Dit is in het bijzonder van belang bij groepsopdrachten.

Certificaten worden slechts uitgereikt aan kandidaten voor wie bewijs is ontvangen dat zij de opdrachten met succes hebben afgerond en die daarnaast een voldoende hebben behaald voor het meerkeuze examen.

Erkende opleidingsorganisaties en geautoriseerde begeleiders moeten hun eigen praktijkopdrachten gebruiken. Alle opdrachten moeten voldoen aan de opgegeven criteria en moeten formeel worden goedgekeurd als onderdeel van het trainingsmateriaal waarop de erkenning van de opleidingsorganisatie wordt gebaseerd. De beoordelingscriteria voor de praktijkopdrachten moeten zodanig zijn dat ze een duidelijk beeld geven van het vermogen van de cursist om de rol van Functioneel Beheerder te vervullen. Dit aspect zal tijdens het erkenningproces zorgvuldig worden onderzocht.

Het is de verantwoordelijkheid van de cursusaanbieder dat iedere cursist naar behoren wordt beoordeeld. Dit houdt in dat de deelnemers bij groepsvorming zorgvuldig moeten worden gekozen en gewisseld en dat ervoor wordt gezorgd dat zij een evenredige bijdrage leveren. Op deze manier zou iedere cursist in de loop van de drie opdrachten volop de gelegenheid hebben om voldoende te worden beoordeeld. Het is aannemelijk dat ten minste één van de opdrachten daarom een individuele opdracht is.

Als een cursist niet kan aantonen dat hij over essentiële vaardigheden beschikt om een succesvolle Functioneel Beheerder te worden, dient de trainer dit aan EXIN te melden. Tevens moet de trainer zijn/haar bevindingen met de deelnemer bespreken, waarbij hij/zij de deelnemer eventueel aanvullende of alternatieve training aanbiedt of aangeeft hoe extra ervaring kan worden opgedaan.

De deelnemer kan alleen deelnemen aan het examen voor Functioneel Beheer Professional, indien de deelnemer:

- een erkende training Functioneel Beheer Professional heeft gevolgd;
  - met goed resultaat de drie praktijkopdrachten heeft afgerond
- (Voor iedere deelnemer moet de trainer en/of begeleider een beoordelingsformulier invullen, ondertekenen en aan EXIN retourneren.)

Na aan deze eisen te hebben voldaan en na te zijn geslaagd voor het examen Functioneel Beheer Professional, ontvangt de deelnemer het Professional Certificaat Functioneel Beheerder.

#### **Praktijkopdrachten: Algemene beschrijving**

Er zijn drie algemene praktijkopdrachten gedefinieerd (zie de voorbeelden 4.2.1 tot en met 4.2.3). Deze zijn bedoeld om de vaardigheden als functioneel beheerder aan te tonen.

### **Implementatie**

Elke opdracht moet zorgvuldig worden gepland. Opdrachten moeten worden uitgevoerd in de werkomgeving of in een realistische simulatie van een dergelijke omgeving. Deelnemers kunnen samenwerken in groepen zolang hun afzonderlijke bijdragen van aanzienlijke omvang zijn en duidelijk te onderscheiden zijn.

### **Indicatie van de tijd die aan opdrachten wordt besteed**

Ongeveer 10 uur.

### **Beoordelingscriteria tijdens het proces**

Voor elke opdracht moeten beoordelingscriteria worden gedefinieerd om de uitvoering van de opdracht te kunnen beoordelen. De te beoordelen vaardigheden kunnen variëren, afhankelijk van de aard van de opdracht die door de opleidingsorganisatie is vastgesteld, maar dienen in ieder geval de volgende elementen te omvatten:

1. Creativiteit
2. Analytisch denken
3. Mondelinge communicatievaardigheden
4. Schriftelijke vaardigheden
5. Vaardigheden op het gebied van functioneel beheer

### **Beoordelingscriteria voor het resultaat**

Voor elke opdracht worden beoordelingscriteria gedefinieerd voor het resultaat van de opdracht. Deze criteria omvatten over het algemeen de volgende elementen:

1. De resultaten zijn zinvol en toepasbaar in de praktijk
2. De resultaten voldoen aan de eisen van de opdrachtgever (client)
3. De resultaten geven aan dat optimale werkwijzen (best practices) zijn toegepast

## 4.2 Practical assignments

### 4.2.1 Gebruikersondersteuning (PA-A1)

#### Praktische opdracht

Deze opdracht bestaat uit het uitvoeren van de activiteiten binnen het proces Gebruikersondersteuning. Het doel van deze opdracht is het inrichten van een aanspreekpunt voor de gebruikers en de communicatie met de gebruikers, zodat de betreffende gebruikers optimaal kunnen werken met de bestaande informatievoorziening.

#### Enkele voorbeelden

- De vast te leggen gegevens van een call
- De onderwerpen op de agenda van een gebruikersoverleg
- De zaken waarover gebruikers moeten worden geïnformeerd bij een nieuwe release

#### Uitvoering

De activiteiten binnen de opdracht worden op een zo authentiek mogelijke manier uitgevoerd in de daarvoor benodigde overlegstructuren (vergaderingen/bijeenkomsten). In een nagesprek met de coach wordt de deelnemer gevraagd zijn of haar antwoorden en reacties toe te lichten en te motiveren.

#### Activiteiten Gebruikersondersteuning

- Call-registratie en -afhandeling
  - Aannemen, registreren en afhandelen van calls
  - Eventueel doorspelen van de vraag naar andere processen
  - Naar aanleiding van calls een probleemanalyse maken en vervolgacties inzetten en uitvoeren
- Gebruikerscommunicatie
  - Het informeren van gebruikers (veranderingen, releases, wijzigingen van gegevens of inzet van IT-middelen)
  - Het verzorgen en opstellen van communicatiekanalen (nieuwsbrieven, intranet/internet enz.)
  - Het verzorgen van gebruikersoverleggen enz.
- Call-rapportage
  - Het opstellen van rapportages over de call-afhandeling

Input voor deze opdracht zijn opmerkingen, vragen en wensen van gebruikers. Dit mogen fictieve voorbeelden zijn, maar die moeten wel realistisch genoeg zijn om de opdracht goed te kunnen uitvoeren. De kandidaat mag ook gebruik maken van voorbeelden uit de eigen beroepspraktijk. Het is aan de opleider om te beoordelen of de door de kandidaat gekozen voorbeelden bruikbaar zijn voor deze opdracht.

**Indicatie aantal te besteden uren**

20 sbu

**Aandachtspunten proces**

De kandidaat:

1. Heeft een plan van aanpak
2. Heeft zich voorbereid
3. Heeft de benodigde betrokkenen gedefinieerd en geïdentificeerd in de organisatie
4. Houdt rekening met de gebruikers
5. Geeft de betrokkenen uitleg van wat er gaat gebeuren en is gebeurd
6. Toetst de tussentijdse resultaten en bewaakt de voortgang van het proces
7. Vraagt tijdig deskundige collega's om hulp

**Aandachtspunten resultaat**

Een dossier met daarin:

**Afgehandelde calls**

1. Calls die ofwel naar tevredenheid zijn beantwoord en/of opgelost
2. Wijzigingsverzoeken die naar aanleiding van calls zijn doorgegeven aan Wijzigingenbeheer
3. Calls die niet direct binnen gebruikersondersteuning kunnen worden opgelost en worden doorgegeven aan andere beheerprocessen binnen functioneel beheer en applicatie- en technisch beheer in de vorm van tweedelijns calls

**Communicatie met gebruikersorganisatie**

4. De gebruikersorganisatie is geïnformeerd over aanstaande wijzigingen en releases en is op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening

**Rapportage ten behoeve van sturende processen**

5. Inzicht in de uitvoering en de resultaten van het proces (voortgang, budgetuitputting, bestede tijd, problemen enz.)
6. Inzicht in gemelde calls

#### 4.2.2 Wijzigingenbeheer (PA-A2)

##### Praktische opdracht

Deze opdracht bestaat uit het uitvoeren van de activiteiten binnen het proces Wijzigingenbeheer. Het doel van deze opdracht is het nemen van een besluit over het al dan niet doorgaan van een wijziging. Het besluit moet worden genomen op basis van een lijst van kenmerken van een wijziging passend bij de gegeven of eigen organisatie.

##### Enkele voorbeelden

- De onderwerpen die in een wijzigingsregistratie moeten worden opgenomen
- Een releasekalender
- De onderwerpen die geïnventariseerd moeten worden om de impact voor de organisatie te kunnen bepalen

##### Uitvoering

De activiteiten binnen de opdracht worden op een zo authentiek mogelijke manier uitgevoerd in de daarvoor benodigde overlegstructuren (vergaderingen/bijeenkomsten). In een nagesprek met de coach wordt de deelnemer gevraagd zijn of haar antwoorden en reacties toe te lichten en te motiveren.

##### Activiteiten Wijzigingenbeheer

- Inventariseren/registreren
  - Het aannemen en registreren van een gewenste wijziging
  - Het invullen en verzamelen van informatie over de kenmerken van een wijziging
  - Het bewaken van tijdige besluitvorming
  - Het terugkoppelen van de status en het besluit over de gewenste wijziging
- Beoordelen en besluiten
  - Het analyseren van de binnengekomen veranderingsbehoefte op noodzaak en urgentie
  - Het laten maken van een nadere uitwerking van de veranderingsbehoefte te behoeve van een impactanalyse door het proces Specificeren
  - Het bepalen van de impact van de gewenste wijziging op andere bedrijfsprocessen, andere organisaties en de eigen functioneel-beheeractiviteiten
  - Het besluiten of de gewenste wijziging daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden
  - Het inplannen van de wijziging in de tijd en eventueel samenvoegen van verschillende veranderingsbehoeften in een wijzigingsronde
  - Het herformuleren van een wijzigingsopdracht op basis van de nadere uitwerking, de resultaten van de impactanalyse en de opgestelde planning
- Bewaken en bijstellen
  - Het monitoren van de uitgevoerde wijzigingen
  - Het analyseren en beoordelen van afwijkingen die optreden bij de uitvoering
  - Het bijstellen van de kaders voor de uitvoering van de wijzigingsopdracht (doorlooptijd, oplevermoment, kosten, inhoud)

Input voor deze opdracht is een door de gebruikersorganisatie of de ICT-leverancier aangeleverde gewenste wijziging. Dit mag een fictief voorbeeld zijn, maar moet wel realistisch genoeg zijn om de opdracht goed te kunnen uitvoeren. De kandidaat mag ook gebruik maken van een voorbeeld uit de eigen beroepspraktijk. Het is aan de opleider om te beoordelen of het door de kandidaat gekozen voorbeeld bruikbaar is voor deze opdracht.

**Indicatie aantal te besteden uren**

20 sbu

**Aandachtspunten proces**

De kandidaat:

1. Heeft een plan van aanpak
2. Heeft zich voorbereid
3. Heeft de benodigde betrokkenen gedefinieerd en geïdentificeerd in de organisatie
4. Houdt rekening met de gebruikers en met Applicatie Beheer en Technisch Beheer
5. Geeft de betrokkenen uitleg van wat er gaat gebeuren en is gebeurd
6. Toetst de tussentijdse resultaten en bewaakt de voortgang van het proces
7. Vraagt tijdig deskundige collega's om hulp

**Aandachtspunten resultaat**

Er is een dossier met daarin:

**Wijzigingenadministratie**

1. Een volledig geformuleerd en geadministreerd wijzigingsvoorstel ten behoeve van de beoordeling en besluitvorming
2. Besluitvorming over wijzigingsvoorstellen
3. Besluitvorming en communicatie over een wijzigingsvoorstel
4. Een (voorlopige) opdracht voor nadere uitwerking, inplanning van de wijziging in een release of opdrachtverstrekking aan de ICT-leverancier (realisatieopdracht)
5. Een aanvraag bij de sturende processen voor middelen ten behoeve van de uitvoering van een wijziging
6. Een planning van de wijziging (wanneer realisatie van de wijziging en wanneer voor gebruik beschikbaar)
7. Een wijzigingskalender die inzicht geeft in wanneer wijzigingen in de tijd en ten opzichte van elkaar worden uitgevoerd
8. Een implementatiekalender die inzicht geeft wanneer wijzigingen daadwerkelijk binnen de gebruikersorganisatie worden gerealiseerd

### 4.2.3 Specificeren (PA-A3)

#### Praktische opdracht

Deze opdracht bestaat uit het uitvoeren van de activiteiten binnen het proces *Specificeren*. Het doel van deze opdracht is het vertalen van door wijzigingenbeheer aangegeven gewenste veranderingen in functionaliteit naar inhoudelijke en niet-inhoudelijke oplossingsrichtingen en het vastleggen hiervan ten behoeve van de geautomatiseerde informatievoorziening.

#### Enkele voorbeelden

Functionele en niet-functionele requirements opstellen  
Het beoordelen van een functioneel ontwerp  
Het bepalen van de consequenties van een wijzigingsvoorstel voor de gebruikersorganisatie

#### Uitvoering

De activiteiten binnen de opdracht worden op een zo authentiek mogelijke manier uitgevoerd in de daarvoor benodigde overlegstructuren (vergaderingen/bijeenkomsten). In een nagesprek met de coach wordt de deelnemer gevraagd zijn of haar antwoorden en reacties toe te lichten en te motiveren.

#### Activiteiten Specificeren

- Behoeftte bepalen: het in kaart brengen van de behoefte en randvoorwaarden
  - Het duidelijk krijgen van de aanleiding/achterliggende probleem
  - Het duidelijk krijgen van het precieze doel van de gewenste wijziging
  - Het duidelijk krijgen van randvoorwaarden bij het bereiken van de doelen
- Oplossingsrichting bepalen: het bedenken van de oplossingsrichting
  - Het bepalen van de impact voor de informatievoorziening
  - Het bepalen van de omvang van de wijziging
  - Het identificeren van de oplossingsruimte
  - Het aangeven van de eisen waar ICT aan moet voldoen
  - Het op basis van de beschreven behoeften laten uitvoeren van een impactanalyse door de ICT-leverancier
  - Het op basis van de beschreven behoeften laten opstellen van een functioneel ontwerp door de ICT-leverancier
  - Het kiezen tussen oplossingsrichtingen
  - Het beoordelen van het, door ICT opgeleverde, functioneel ontwerp
- Validatie: het valideren van de gekozen oplossing
  - Het bespreken van de oplossing (inclusief ICT-oplossingen) met de gebruikersorganisatie
  - Het beoordelen of de aangedragen oplossing wel de volledige wijzigingsbehoefte afdekt
  - Het op basis van deze beoordeling valideren naar uiteindelijke doel, aanleiding en randvoorwaarden

Input voor deze opdracht is door wijzigingenbeheer aangegeven gewenste veranderingen in functionaliteit. Dit mag een fictief voorbeeld zijn, maar moet wel realistisch genoeg zijn om de opdracht goed te kunnen uitvoeren. De kandidaat mag ook gebruik maken van een voorbeeld uit de eigen beroepspraktijk. Het is aan de opleider om te beoordelen of het door de kandidaat gekozen voorbeeld bruikbaar is voor deze opdracht.

<b>Indicatie aantal te besteden uren</b>
20 sbu
<b>Aandachtspunten proces</b>
<p>De kandidaat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heeft een plan van aanpak</li> <li>2. Heeft zich voorbereid</li> <li>3. Heeft de benodigde betrokkenen gedefinieerd en geïdentificeerd in de organisatie</li> <li>4. Houdt rekening met de gebruikers</li> <li>5. eeft de betrokkenen uitleg van wat er gaat gebeuren en is gebeurd</li> <li>6. Toetst de tussentijdse resultaten en bewaakt de voortgang van het proces</li> <li>7. Vraagt tijdig deskundige collega's om hulp</li> </ol>
<b>Aandachtspunten resultaat</b>
<p>Er is een dossier met daarin:</p> <p><b>Vooronderzoek en informatie-analyse</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een volledig beeld van de aanleiding voor de gewenste verandering</li> <li>2. Een helder beeld van de te bereiken doelen en randvoorwaarden waarbinnen de verandering moet plaatsvinden</li> <li>3. Inzicht in de oplossingsrichting, inclusief de globale vereisten voor de niet-geautomatiseerde informatievoorziening</li> <li>4. Inzicht in de impact van de wijziging voor de gebruikersorganisatie</li> </ol> <p><b>Specificaties</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Voor de ICT-leverancier en het niet-geautomatiseerde deel van de informatievoorziening geaccordeerde specificaties</li> </ol>

# Formulier voor de Practical Assignments

## Business Information Management Professional

### Gegevens kandidaat

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_

Woonplaats: \_\_\_\_\_

Land: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

### Gegevens cursusaanbieder/Opleider

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_

Woonplaats: \_\_\_\_\_

Land: \_\_\_\_\_

Naam Trainer: \_\_\_\_\_

Practical Assignment	Paraaf trainer
Gebruikersondersteuning (PA-A1)	
Wijzigingenbeheer (PA-A2)	
Specificeren (PA-A3)	

**Ondergetekende (de trainer) verklaart dat de cursusdeelnemer met succes de in de tabel genoemde praktijkopdrachten heeft uitgevoerd.**

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening trainer: \_\_\_\_\_

Handtekening coach: \_\_\_\_\_

Handtekening kandidaat: \_\_\_\_\_