

Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer binnen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepassingsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

Opmerkingen

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken.

Kennisvereisten

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van de kerncompetenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling,...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van groepsfitnessbegeleider.

Brussel, 4 mei 2009.

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,
F. VANDENBROUCKE

VLAAMSE OVERHEID
Werk en Sociale Economie

[2009/202241]

4 MEI 2009. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van helpdesk operator

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,

Gelet op het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 6, 4°;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 27 juli 2004 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 oktober 2004, 23 december 2005, 19 mei 2006, 30 juni 2006, 1 september 2006, 15 juni 2007 en 28 juni 2007, 10 oktober 2007 en 14 november 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 4, § 3, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 5 oktober 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 3 oktober 2008 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, inzonderheid op artikel 1, 7°;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 9 juli 2008,

Besluit :

Artikel 1. Voor het beroep van helpdesk operator met de overeenkomstige titel van helpdesk operator, verwijzend naar het overeenstemmende Cevora-SERV-beroepsprofiel 'helpdesk operator', met als uniek volgnummer 07/27; als vermeld in artikel 1, 7°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 3 oktober 2008 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, worden de standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie met bijbehorend subsidiebedrag vastgelegd in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, 4 mei 2009.

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,
F. VANDENBROUCKE

Bijlage : De standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie voor het beroep van helpdesk operator
Algemene informatie :

1° standaardnummer : 07/27;

2° classificatie : categorie 2, namelijk 1.000,00 euro;

3° brondocument : Cevora-SERV-beroepsprofiel 'helpdesk operator'.

Standaard :
Omschrijving van het beroep :

De helpdesk operator beantwoordt vragen of lost problemen op van gebruikers/klanten. Hij/zij verleent technische ondersteuning in de vorm van gespecialiseerde dienst- of productinformatie en gebruikt daarvoor simultaan telefonische en elektronische communicatiemiddelen. Het doel is de gebruikers/klanten te voorzien van een adequate oplossing voor de gestelde vraag.

Kerncompetenties :

De helpdesk operator kan

- 1° simultaan handelen;
- 2° gegevens beheren in een helpdesk systeem;
- 3° communicatietechnieken gebruiken;
- 4° vragen probleemoplossingsgericht behandelen volgens de procedures en processen.

Kerncompetentie 1 : simultaan handelen

Succescriteria :

- 1° luistert naar of praat met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- 2° *communiceert schriftelijk* met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- 3° luistert naar of praat met de klant en hanteert tegelijkertijd het klavier of de muis en de headset.

Kerncompetentie 2 : gegevens beheren in een helpdesk systeem

Succescriteria :

- 1° maakt een *ticket* aan;
- 2° *update* een ticket;
- 3° transfereert een ticket;
- 4° sluit een ticket af;
- 5° gebruikt *hulpmiddelen* in functie van de opdracht.

Kerncompetentie 3 : communicatietechnieken gebruiken

Succescriteria :

- 1° communiceert tijdens het contact met de klant volgens de procedures en processen;
- 2° stelt vragen ter verduidelijking om tot de kern van het beschreven probleem te komen;
- 3° laat de klant uitpraten om zijn/haar probleem uiteen te zetten;
- 4° herformuleert wat de klant zegt om het probleem duidelijk te stellen;
- 5° past woordkeuze aan aan het niveau van de klant;
- 6° kalmeert de klant.

Kerncompetentie 4 : vragen probleemoplossingsgericht behandelen volgens de procedures en processen

Succescriteria :

- 1° behandelt de vraag van de klant zoals voorgeschreven in de procedures en processen;
- 2° zoekt door de klant gevraagde informatie op in ter beschikking gestelde informatiebronnen volgens de procedures en processen;
- 3° behandelt een ticket volgens de tijds marges zoals voorgeschreven in de SLA;
- 4° behandelt een ticket volgens prioriteiten zoals voorgeschreven in de SLA;
- 5° volgt op of de afhandeling van het ticket gebeurt zoals voorgeschreven in de procedures en processen;
- 6° geeft de klant feedback ivm de vordering van een oplossing;
- 7° geeft een antwoord op een vraag van de klant;
- 8° geeft een oplossing die aangepast is aan de dringendheid en de impact van de probleemsituatie wanneer verschillende oplossingen mogelijk zijn.

Richtlijnen voor de beoordeling

1° De beoordeling bestaat uit directe observatie van het proces in een *beroepsrelevante* context. De kandidaat krijgt een oefening die betrekking heeft op het instaan voor de helpdesk van een product of een dienst.

2° De karakteristieken zijn van deze oefening zijn als volgt :

- a) er moet een SLA voorhanden zijn die voldoet aan de voorwaarden die beschreven zijn in bijlage;
- b) er moeten procedures en processen voorhanden zijn waarin minstens een schematische voorstelling is voorzien van de call flow;
- c) tickets hebben zowel betrekking op telefonische als op schriftelijke vragen;
- d) er worden 10 tickets voorzien die voldoen aan volgende voorwaarden :
 - behandelen van een vraag waarvoor de oplossing eenduidig en voorhanden is;
 - behandelen van een vraag waarbij verschillende factoren tegenover elkaar moeten worden afgewogen en waarbij hulpbronnen moeten worden geraadpleegd;
 - behandelen van een vraag waarbij de processen en de procedures moeten worden geraadpleegd;
 - behandelen van een vraag waarbij rekening moet worden gehouden met tijds marges zoals beschreven in de SLA;
 - behandelen van een vraag waarbij rekening moet worden gehouden met prioriteiten zoals beschreven in de SLA.

3° Het testcentrum moet een PC met headset voorzien en een simulatie van een ticketsysteem. De SLA en de procedures en processen moeten digitaal of op papier voorhanden zijn. Hulpbronnen moeten worden voorzien.

4° Voor de beoordeling wordt er met een 3-puntenschaal gewerkt. De betekenis van de puntenschaal is de volgende :

- a) 1 = het gedrag wordt niet geobserveerd;
- b) 2 = onzeker over het geobserveerde gedrag;
- c) 3 = het gedrag wordt geobserveerd.

5° De 2 beoordelaars kunnen maximum 4 personen tegelijk beoordelen.

6° De duurtijd van de beoordeling bedraagt maximum 5 uur waarvan maximum 3 uur voorzien wordt als voorbereidingstijd en 2 uur als beoordelingstijd.

7° Om als competent beschouwd te worden dient de kandidaat aan te tonen :

- a) alle kerncompetenties in deze standaard te beheersen;

b) de opdracht binnen de voorziene tijd volledig af te werken.

Verklarende woordenlijst

1° Communiqueert schriftelijk : mailt, chat,...

2° Update : elke wijziging in een bestaand ticket aanbrengen.

3° Hulpmiddelen : databestanden, procedures, processen, hulpschermen, zoekmachines, handleidingen,...

4° Ticket : registratieprocedure.

5° SLA : service level agreement, of dienstverleningsovereenkomst, te volgen richtlijnen voor het behandelen van een contact.

Bijlage

Een SLA moet minstens volgende informatie bevatten :

Onderwerp van de overeenkomst :

- beschrijving van het doel van de helpdesk activiteiten die in de overeenkomst ondersteund worden;
- uitgebreide beschrijving van de activiteiten die in de overeenkomst ondersteund worden;
- afbakening van de grenzen mbt de geleverde diensten;
- belanghebbenden van de geleverde diensten.

Beschikbaarheid van de helpdesk :

- beschrijving van de contactpunten;
- openingstijden van de helpdesk;
- bemanningsgraad van de helpdesk.

Servicebeschrijving :

- hoe tickets toegewezen worden aan operatoren;
- hoe, wanneer en naar wie er getransfereerd wordt;
- hoe tickets die 'in behandeling' zijn opgevolgd worden;
- hoe en wanneer tickets afgesloten worden;
- beschrijving van escalatieniveaus, impactniveaus en prioriteitsniveaus;
- reactietijden voor interventie;
- algemene parameters waarop de efficiëntie gemeten wordt;
- inhoud en frequentie van rapportering.

Leeswijzer

Deze leeswijzer verduidelijkt de wijze waarop de onderdelen van de standaard dienen gelezen of geïnterpreteerd te worden.

Omschrijving van het beroep

De omschrijving van het beroep in een standaard bestaat uit een weergave van de hoofddoelstelling of de bestaansreden van het beroep, aangevuld met een beschrijving van het resultaat, de wijze waarop of de reden waarom het resultaat moet worden gehaald. De beroepsomschrijving geeft samen met de kerncompetenties een overzicht van de kern van het beroep.

Kerncompetenties

Kerncompetenties zijn de competenties die cruciaal zijn voor het uitoefenen van een bepaald beroep en die het verschil maken tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Kerncompetenties spelen een doorslaggevende rol bij het uitvoeren van een welbepaalde beroepsactiviteit. Kerncompetenties zijn afgeleid uit het ruimere beroepsprofiel en bestaan in principe uit zowel technische als meer transversale competenties.

Het aantal kerncompetenties is beperkt aangezien de standaard een bruikbaar beoordelingsinstrument moet zijn. Alle kerncompetenties moeten door een kandidaat worden beheerst om een titel van beroepsbekwaamheid te behalen.

Succescriteria

Succescriteria zijn indicatoren die het voor de beoordelaar mogelijk maken om gericht naar een kerncompetentie te kijken. Succescriteria zijn de operationalisering of uitwerking van kerncompetenties in observeerbaar gedrag specifiek per beroep. Het gaat daarbij opnieuw om gedrag dat het verschil maakt tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Succescriteria moeten niet in absolute termen gelezen worden; ze zijn richtinggevend. Dat wil zeggen dat kandidaten niet aan alle succescriteria in dezelfde mate moeten beantwoorden. Bij de beoordeling moeten de succescriteria door de beoordelaars tegen elkaar worden afgewogen om een uitspraak over het beheersen van de competentie te doen. Dat wil ook niet zeggen dat wanneer er een richtcijfer in een succes criterium is opgenomen dit exact moet worden nagegaan. Het is een richtcijfer voor de assessoren waarop ze zich bij hun beoordeling moeten oriënteren.

Het aantal succescriteria is in functie van de bruikbaarheid eveneens beperkt.

Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer binnen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepassingsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

Opmerkingen

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken.

Kennisvereisten

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van de kerncompetenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling,...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van helpdesk operator.

Brussel, 4 mei 2009.

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,
F. VANDENBROUCKE

VLAAMSE OVERHEID

Werk en Sociale Economie

[2009/202242]

4 MEI 2009. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van hoeknaadlasser

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,

Gelet op het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 6, 4^o;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 27 juli 2004 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 oktober 2004, 23 december 2005, 19 mei 2006, 30 juni 2006, 1 september 2006, 15 juni 2007 en 28 juni 2007, 10 oktober 2007 en 14 november 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 4, § 3, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 5 oktober 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 1 februari 2008 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, inzonderheid op artikel 1, 7^o;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 3 december 2008,

Besluit :

Artikel 1. Voor het beroep van hoeknaadlasser, met de overeenkomstige titel van hoeknaadlasser, verwijzend naar het overeenstemmende SERV-beroepsprofiel, met als uniek volgnummer 07/07 als vermeld in artikel 1, 7^o, van het besluit van de Vlaamse Regering van 1 februari 2008 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, worden de standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie met bijbehorend subsidiebedrag vastgelegd in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, 4 mei 2009.

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,
F. VANDENBROUCKE

Bijlage : De standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie voor het beroep van hoeknaadlasser

Algemene informatie :

1^o standaardnummer : 07/05;

2^o classificatie : categorie 2, namelijk 1.000,00 euro;

3^o brondocument : SERV-beroepsprofiel 'hoeknaadlasser'.

Standaard :

Omschrijving van het beroep :

De hoeknaadlasser last hoeknaadverbindingen in alle lasposities op metalen werkstukken plaat en/of pijp. Hij doet dit zodat het risico op lasfouten tot een minimum beperkt is en de lasverbinding voldoet aan de huidige geldende Europese en internationale normen.

Kerncompetenties :

De hoeknaadlasser kan

1^o werkstuk monteren;

2^o laspost regelen;

3^o hoeknaadverbinding lassen;

4^o las controleren.

Kerncompetentie 1 : werkstuk monteren

Succescriteria :

1^o tekent de plaats en positie van de te lassen onderdelen af volgens het montageplan;

2^o monteert het werkstuk onder de voorgeschreven hoek zoals het montageplan voorschrijft, rekening houdend met de invloed van krimp;

3^o hecht het laswerkstuk in de hoek met een beperkt aantal hechten.

Kerncompetentie 2 : laspost regelen