

Bijlage 16 bij het besluit van de Vlaamse Regering van tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden algemene personenzorg, auto, bibliotheek-, archief- en informatiekunde, drankenkennis, Europese hoofdtalen richtgraad 1 en 2, Europese neventalen richtgraad 1 en 2, Europese talen richtgraad 3 en 4, Hebreeuws, horeca, ICT-technieken, mechanica-elektriciteit, Oosterse talen, Scandinavische talen, Slavische talen en specifieke personenzorg

Bijlage XXXIII bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de modulair structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden ICT-technieken, lassen en mechanica-elektriciteit

---

## Beroepsopleiding

Studiegebied ICT-technieken • 01.02.2022

# Digitale Gebruikersondersteuner

---

## Opleidingsprofiel secundair volwassenenonderwijs

BO IT 002

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: "DIGITALE  
GEBRUIKERSONDERSTEUNER"

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4

---

# Digitale Gebruikers- ondersteuner

## OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding Digitale gebruikersondersteuner leert men klanten/gebruikers met ICT vragen/problemen gelinkt aan soft- en hardware en netwerken (internetverbinding) ondersteunen en daarvoor simultaan telefonische en elektronische communicatiemiddelen gebruiken, teneinde de continuïteit en een maximaal en optimaal gebruik van de soft-, -hardware en netwerken te garanderen.

## RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de competenties en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

## SAMENHANG

De opleiding Digitale gebruikersondersteuner behoort tot het studiegebied ICT-technieken.

## LINK BEROEPSKWALIFICATIE

[Digitale gebruikersondersteuner \[ 2020 \]](#)

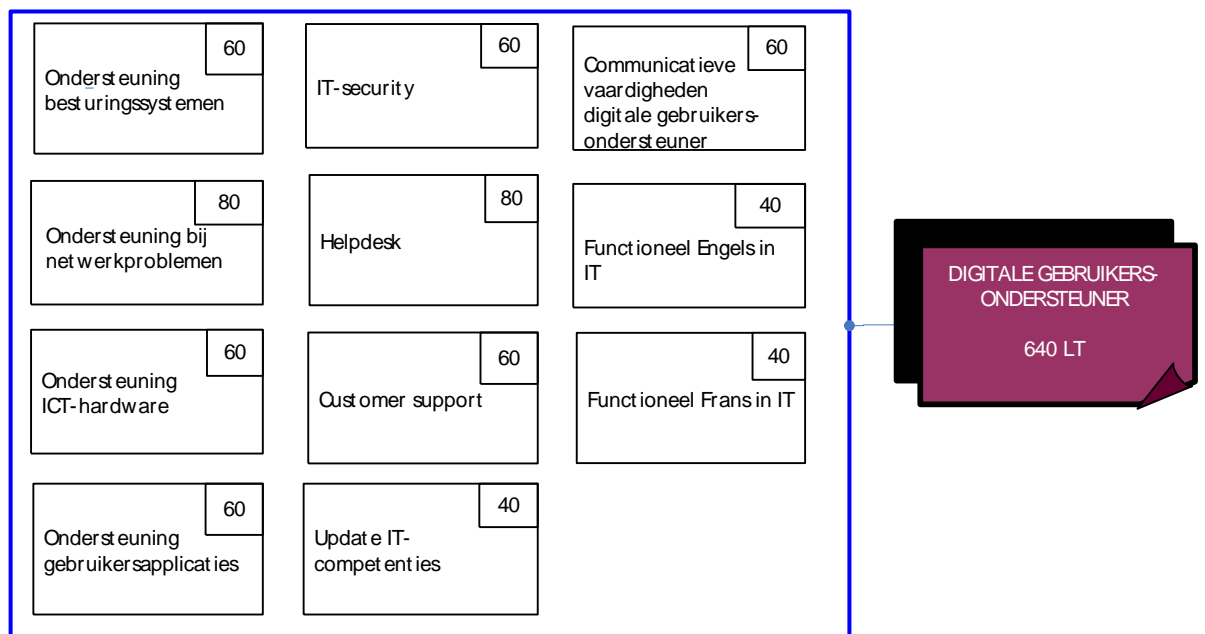
BK-0331-2

---

## MODULAIR TRAJECT

De opleiding "Digitale gebruikersondersteuner" bestaat uit 11 modules:

- Ondersteuning besturingssystemen	60 Lt	M IT 020
- Ondersteuning bij netwerkproblemen	80 Lt	M IT 021
- Ondersteuning ICT-hardware	60 Lt	M IT 022
- Ondersteuning gebruikersapplicaties	60 Lt	M IT 023
- IT-security	60 Lt	M IT 024
- Helpdesk	80 Lt	M IT 025
- Customer support	60 Lt	M IT 026
- Communicatieve vaardigheden digitale gebruikersondersteuner	60 Lt	M IT 027
- Functioneel Engels in IT	40 Lt	M IT 028
- Functioneel Frans in IT	40 Lt	M IT 029
- Update IT-competenties	40 Lt	M IT 030



## CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat Digitale gebruikersondersteuner en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 4 van Digitale gebruikersondersteuner.

## OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **640** lestijden.

## DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

## ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### WETTELIJKE ATTESTEN

- Er zijn geen wettelijke noch bijkomende attesten om te mogen werken als digitale gebruikersondersteuner.

### BIJKOMENDE ATTESTEN

### [ SPECIFIEKE ] TOELATINGS- VOORWAARDEN

- Voor de opleiding zijn de algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs van toepassing  
[Decreet volwassenenonderwijs](#)

### INSTAPVEREISTEN

#### GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

De cursist is niet gebonden aan een verplichte volgorde relatie in het traject en moet niet beschikken over een deelcertificaat (deelcertificaten) van (een) andere module(s) om aan de module te participeren.

# Modules

## MODULE ONDERSTEUNING BESTURINGSSYSTEMEN

### SITUERING

In deze module verwerft men de nodige kennis m.b.t. diverse besturingssystemen om klanten/gebruikers te kunnen ondersteunen ingeval van ICT-vragen of problemen gelinkt aan besturingssystemen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
7	<p><b>Biedt eerstelijnsondersteuning en voert routinetesten uit m.b.t. besturingssystemen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert routinetesten van technische aard uit op een besturingssysteem voor/van de klant/gebruiker</li><li>– Stelt diagnoses van besturingssystemen problemen van klanten/gebruikers</li><li>– Herstelt in eerste lijn recurrente problemen met besturingssystemen voor klanten/gebruikers en complexere problemen met besturingssystemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van routinetesten, diagnosetechnieken en technieken voor foutenanalyse voor problemen met besturingssystemen</li><li>– Kennis van hersteltechnieken voor problemen gerelateerd aan de relevante activiteiten van de onderneming</li></ul>
11	<p><b>Begeleidt de uitvoering van of installeert eenvoudige installaties van besturingssystemen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Installeert besturingssystemen</li><li>– Past (een) scenario(s) voor verbeteringen of een scenario (s) voor het oplossen van specifieke problemen toe of stelt deze eenvoudig voor de klant/gebruiker op (*)</li></ul> <p>(*) kleine scenario's die ontwikkeld werden voor de eindgebruiker</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Ondersteunt de klant/gebruiker bij de keuze van een besturingssysteem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van installatie, testing en optimalisatie van besturingssystemen in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li><li>– Kennis van courante besturingssystemen</li></ul>

## MODULE ONDERSTEUNING BIJ NETWERKPROBLEMEN

### SITUERING

In deze module verwerft men de nodige kennis m.b.t. netwerken om klanten/gebruikers te kunnen ondersteunen ingeval van ICT-vragen of problemen gelinkt aan netwerken.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
7	<p><b>Biedt eerstelijnsondersteuning en voert routinetesten uit m.b.t. netwerken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert routinetesten van technische aard uit op de software, hardware en netwerken voor/van de klant/gebruiker</li><li>– Stelt diagnoses van technische software, hardware en netwerkproblemen van klanten/gebruikers</li><li>– Herstelt in eerste lijn recurrente technische software-, hardware- en netwerkproblemen voor klanten/gebruikers en complexere software-, hardware- en netwerkproblemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen</li><li>– Escaleert complexere software-, hardware- en netwerkproblemen naar een hoger niveau</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van routinetesten, diagnosetechnieken en technieken voor foutenanalyse voor netwerkproblemen</li><li>– Kennis van hersteltechnieken voor netwerkproblemen gerelateerd aan de relevante activiteiten van de onderneming</li></ul>
11	<p><b>Begeleidt de uitvoering van of installeert een eenvoudig netwerk</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Configureert netwerkhardware of -software volgens de noden van de klant/gebruiker</li><li>– Past (een) scenario(s) voor verbeteringen of een scenario voor het oplossen van specifieke problemen toe of stelt deze eenvoudig voor de klant/gebruiker op (*) (*): kleine scenario's die ontwikkeld werden voor de eindgebruiker</li><li>– Ondersteunt de klant/gebruiker bij de keuze van netwerkhardware en -software</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van installatie, testing en optimalisatie van netwerken in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li><li>– Grondige kennis van relevante klanten/gebruikers-toepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li><li>– Kennis van courante netwerkhardware en -software</li></ul>

## MODULE ONDERSTEUNING ICT-HARDWARE

### SITUERING

In deze module verwerft men de nodige kennis m.b.t. ict-hardware om klanten/gebruikers te kunnen ondersteunen in geval van vragen of problemen gelinkt aan ict-hardware.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
7	<b><i>Biedt eerstelijnsondersteuning en voert routinetesten uit m.b.t. ICT-hardware</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert routinetesten van technische aard uit op de soft- en hardware voor/van de klant/gebruiker</li><li>– Stelt diagnoses van technische soft- en hardware problemen van klanten/gebruikers</li><li>– Herstelt in eerste lijn recurrente technische soft- en hardware problemen voor klanten/gebruikers en complexere soft- en hardware problemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van routinetesten, diagnosetechnieken en technieken voor foutenanalyse voor technische soft- en hardware problemen</li><li>– Kennis van hersteltechnieken voor technische soft- en hardware problemen gerelateerd aan de relevante activiteiten van de onderneming</li></ul>
11	<b><i>Begeleidt de installatie of installeert ICT-hardware</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Zorgt ervoor dat wijzigingen in hardware toepassingen geïmplementeerd kunnen worden</li><li>– Configureert hardware volgens de noden van de klant/gebruiker</li><li>– Controleert de werking van hardware en randapparatuur</li><li>– Ondersteunt de klant/gebruiker bij de keuze van ICT-hardware</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van installatie, testing en optimalisatie van hardware in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li><li>– Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li><li>– Kennis van courante ICT-hardware</li></ul>

## MODULE ONDERSTEUNING GEBRUIKERSAPPLICATIES

### SITUERING

In deze module verwerft men de nodige kennis om klanten/gebruikers te ondersteunen bij de installatie, de configuratie en het algemeen gebruik van applicaties.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
7	<p><b><i>Biedt eerstelijnsondersteuning en voert routinetesten uit m.b.t. gebruikersapplicaties</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert routinetesten van technische aard uit op de applicaties voor/van de klant/gebruiker</li><li>– Stelt diagnoses van technische applicatieproblemen van klanten/gebruikers</li><li>– Herstelt in eerste lijn recurrente technische applicatieproblemen voor klanten/gebruikers en complexere applicatieproblemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van routinetesten, diagnosetechnieken en technieken voor foutenanalyse voor technische problemen m.b.t. gebruikersapplicaties</li><li>– Kennis van hersteltechnieken voor technische gebruikersapplicatieproblemen gerelateerd aan de relevante activiteiten van de onderneming</li></ul>
11	<p><b><i>Begeleidt de installatie en configuratie van gebruikersapplicaties</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Zorgt ervoor dat wijzigingen in softwaretoepassingen geïmplementeerd kunnen worden</li><li>– Installeert toepassingssoftware (standaardpakketten)</li><li>– Controleert de werking van hardware, software en randapparatuur</li><li>– Ondersteunt de klant/gebruiker bij de keuze van softwaretoepassingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van installatie, testing en optimalisatie van software in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li><li>– Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li><li>– Kennis van courante softwaretoepassingen</li></ul>



SITUERING

In deze module verwerft men de nodige kennis over courante risico's i.v.m. cyberveiligheid, men leert deze detecteren en oplossingen aanreiken.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p><b>Werkt met oog voor privacy en cyberveiligheid en kwaliteitsvolle dienstverlening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt de risico's omtrent de beveiliging van data vast</li> <li>- Analyseert de mogelijke gevolgen van de risico's</li> <li>- Kan de risicoanalyse omtrent de beveiliging van data uitleggen aan de eindgebruiker</li> <li>- Reikt eenvoudige oplossingen voor beveiligingsrisico's aan</li> <li>- Doet beroep op collega's-experten wanneer nodig</li> <li>- Respecteert de privacy van de klant en gaat confidentieel om met informatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van de relevante wetgeving omtrent privacybescherming</li> <li>- Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>- Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole</li> <li>- Kennis van security-issues</li> </ul>
7	<p><b>Biedt eerstelijnsondersteuning en voert routinetesten uit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licht security-issues toe en adviseert de gebruiker bij het voorkomen ervan</li> <li>- Ondersteunt de gebruiker bij het oplossen van security-issues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van security-issues</li> </ul>
11	<p><b>Begeleidt de installatie of installeert eenvoudige software en/of hardware oplossingen m.b.t. ICT-beveiliging</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgt ervoor dat wijzigingen m.b.t. security in software en/of hardware toepassingen kunnen geïmplementeerd worden</li> <li>- Controleert de werking van hardware, software en randapparatuur op vlak van security</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grondige kennis van relevante klanten-/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li> </ul>

SITUERING

In deze module leert men in een helpdesksysteem de vragen van de klant/gebruiker, die telefonisch of via andere elektronische communicatiekanalen binnenkomen, tegelijkertijd interpreteren, verwerken en de informatie beheren. Men leert ook vaak voorkomende problemen in kaart brengen en de kennisdatabank updaten.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
2	<p><b>Organiseert de eigen werkzaamheden met oog voor kwaliteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Volgt de dagelijkse activiteiten op en voert ze uit binnen een realistisch en aanvaardbaar tijdsbestek</li> <li>– Plant de recurrente opdrachten tussen de oproepen door</li> <li>– Houdt rekening met de nodige flexibiliteit in de dagdagelijkse organisatie/planning</li> <li>– Treft voorbereidingen om de eigen opdracht optimaal uit te voeren</li> <li>– Raadpleegt het klantenbeheersysteem in het kader van eerdere interventies</li> <li>– Overlegt waar nodig met collega's-experten, om efficiënt de werkzaamheden te kunnen uitvoeren</li> <li>– Evalueert de eigen werkzaamheden kwalitatief en kwantitatief en stuurt desnoods bij</li> <li>– Stimuleert interne samenwerking in functie van efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening en de uitgevoerde werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van de databankstructuren</li> <li>– Basiskennis van databankbeheer</li> <li>– Kennis van taakgerelateerde kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole</li> </ul>
8	<p><b>Beluistert en verwerkt tegelijkertijd de informatie van de klant/gebruiker</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert naar of praat met de klant/gebruiker en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm</li> <li>– Verzamelt de nodige gegevens van de klant/gebruiker</li> <li>– Formuleert het probleem opnieuw voor de klant/gebruiker om het zo correct mogelijk voor te stellen</li> <li>– Verwerkt simultaan meerdere vormen van informatie-instream</li> <li>– Legt aan de klant/gebruiker uit welke stappen er gevolgd worden en wat het beoogde resultaat is of welke oplossingen mogelijk zijn binnen het voorziene tijdsbestek</li> <li>– Respecteert de afgesproken kwaliteitsafspraken m.b.t. duurtijd call, wachttijd voor opname ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>– Basiskennis van de databankstructuren</li> <li>– Basiskennis van databankbeheer</li> <li>– Kennis van de dienst na verkoop policy van het bedrijf (servicecontracten... )</li> <li>– Kennis van de interne procedures</li> <li>– Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Grondige kennis van klantgericht telefoneren</li> </ul>
10	<p><b>Beheert gegevens in een helpdesk systeem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Maakt een ticket/aanvraag aan</li> <li>– Wijst gericht een ticket/aanvraag toe aan 2e lijn of gespecialiseerde teams als de digitale gebruiksondersteuner het zelf niet kan oplossen. Of koppelt het incident aan een gekend probleem in de kennisdatabank</li> <li>– Volgt de handelingen in het kader van de opdracht op en communiceert deze begrijpelijk naar de eindgebruiker</li> <li>– Sluit een ticket/aanvraag af</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>– Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>– Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gebruikt opvolgingsdocumenten volgens de richtlijnen om gelijkaardige probleemmeldingen bij herhaling maximaal efficiënt te kunnen behandelen Vaardigheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van digitale registratiesystemen</li> </ul>
<b>12</b>	<p><b><i>Behandelt vragen/klachten oplossingsgericht volgens Service Level Agreement, scenario's en binnen het afsprakenkader van de bedrijfsstrategie</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Behandelt een ticket/opdracht volgens de tijds marges en prioriteiten zoals voorgeschreven in de scenario's</li> <li>– Behandelt de vraag/klacht van de klant/gebruiker zoals voorgeschreven in de scenario's</li> <li>– Schat het niveau van de vaardigheden van de klant/gebruiker in</li> <li>– Geeft een oplossing die aangepast is aan de dringendheid en de impact van de probleemsituatie wanneer verschillende oplossingen mogelijk zijn</li> <li>– Wijkt af van de scenario's wanneer de oplossing daarom vraagt</li> <li>– Zoekt door de klant/gebruiker gevraagde informatie op in beschikbare informatiebronnen</li> <li>– Informeert de klant/gebruiker over het bestaan en de toegankelijkheid van de kennisdatabank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>– Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>– Kennis van ICT hardware, randapparatuur, softwarepakketten, netwerken, verbindingen en communicatieapparatuur in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> <li>– Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li> </ul>
<b>13</b>	<p><b><i>Ondersteunt de update van de kennisdatabank en brengt vaak voorkomende problemen in kaart</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Maakt een analyse van het probleem en oordeelt of er moet of kan worden doorverwezen naar de kennisdatabank of naar de tweedelijns ondersteuning</li> <li>– Maakt die analyse of neemt een beslissing in functie van een efficiënte tijdsbesteding</li> <li>– Zorgt ervoor dat, wanneer de oplossing in de kennisdatabank voor de hand ligt, klanten/gebruikers worden doorverwezen naar de kennisdatabank zodat de klant het probleem verder en zonder ondersteuning kan oplossen</li> <li>– Gidst de klanten/gebruikers vlot door de kennisdatabank</li> <li>– Brengt vaak voorkomende problemen in kaart</li> <li>– Zorgt ervoor dat afwijkende of nieuwe oplossingen in de databank geïntegreerd worden. Geeft m.a.w. voeding aan een databank</li> <li>– Past, indien van toepassing, een bestaande website aan en houdt deze up tot date</li> <li>– Probeert de bijhorende oplossing helder te omschrijven in de kennisdatabank</li> <li>– Biedt ondersteuning aan collega's wanneer naar oplossingen gezocht wordt om in de toekomst vaak voorkomende problemen te vermijden</li> <li>– Werkt in een content management systeem (CMS, ERP, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>– Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>– Kennis van informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen</li> <li>– Kennis van softwarepakketten (bijv. CMS, ERP), in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> </ul>

SITUERING

In deze module leert men eerstelijnsondersteuning bieden aan klanten of gebruikers om hun ICT-gerelateerde vragen te beantwoorden of hun systeem van op afstand over te nemen om problemen op te lossen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
7	<p><b>Biedt eerstelijnsondersteuning en voert routinetesten uit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert actief naar de klanten bij vragen/problemen</li> <li>– Analyseert de vraag of het probleem</li> <li>– Volgt de geleverde scenario's en het afsprakenkader binnen de bedrijfsstrategie</li> <li>– Bepaalt op basis van de aanwijzingen van de klant/gebruiker de exacte aard van de vraag/probleem</li> <li>– Stelt de gebruiker centraal</li> <li>– Voert routinetesten van technische aard uit op de soft- en hardware voor/van de klant/gebruiker</li> <li>– Past security-issues toe</li> <li>– Stelt diagnoses van technische soft- en hardware problemen van klanten/gebruikers</li> <li>– Maakt gebruik van de aangereikte oplossingen in de kennisdatabank</li> <li>– Herstelt in eerste lijn recurrente technische soft- en hardware problemen voor klanten/gebruikers en complexere soft- en hardware problemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen</li> <li>– Analyseert de werkzaamheden en signaleert mogelijke uitbreidingen en verbeteringen van scenario's aan de verantwoordelijke of collega's-experten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>– Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>– Kennis van digitale registratiesystemen</li> <li>– Kennis van de dienst na verkoop policy van het bedrijf (servicecontracten,...)</li> <li>– Kennis van security-issues</li> <li>– Kennis van informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen</li> <li>– Kennis van de interne procedures</li> <li>– Kennis van routinetesten, diagnosetechnieken en technieken voor foutenanalyse voor technische soft- en hardware problemen</li> <li>– Kennis van hersteltechnieken voor technische soft- en hardware problemen gerelateerd aan de relevante activiteiten van de onderneming</li> <li>– Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li> <li>– Grondige kennis van klantgericht telefoneren</li> </ul>
9	<p><b>Begeleidt de klant/gebruiker bij het oplossen van problemen of neemt van op afstand de controle van het systeem over</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stemt de begeleiding af op het kennisniveau en de rol van de klant/gebruiker (eindgebruiker, systeembeheerder, ...)</li> <li>– Begeleidt de gebruiker bij eenvoudige testen</li> <li>– Verwittigt en vraagt toestemming aan de klant/gebruiker bij het overnemen van de bediening van de computer van op afstand</li> <li>– Blijft beleefd en correct in stresserende omstandigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>– Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole</li> <li>– Kennis van systemen voor overname van de computer van de klant</li> <li>– Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Grondige kennis van klantgericht telefoneren</li> </ul>
11	<p><b>Begeleidt de uitvoering van of installeert eenvoudige installaties van software en/of hardware toepassingen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>– Kennis van installatie, testing en optimalisatie in relatie tot het</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zorgt ervoor dat wijzigingen in software en/of hardware toepassingen geïmplementeerd kunnen worden</li> <li>– Configureert hardware volgens het netwerk en de noden en rechten van de klant/gebruiker</li> <li>– Installeert besturingssystemen</li> <li>– Installeert toepassingssoftware (standaardpakketten)</li> <li>– Kent de klant/gebruiker rechten toe</li> <li>– Controleert de werking van hardware, software en randapparatuur</li> <li>– Past een scenario(s) voor verbeteringen of een scenario (s) voor het oplossen van specifieke problemen toe of stelt deze eenvoudig voor de klant/gebruiker op (*)</li> </ul> <p>(*) kleine scenario's die ontwikkeld werden voor de eindgebruiker</p>	<p>takenpakket en de activiteiten van een onderneming</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li> </ul>
--	---	--

---

SITUERING

In deze module leert de cursist professioneel communiceren met klanten/gebruikers en collega's, alsook klachten behandelen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
3	<p><b>Werkt in teamverband</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiceert gepast en efficiënt</li> <li>- Wisselt efficiënt informatie uit met collega's en de verantwoordelijke</li> <li>- Rapporteert aan de verantwoordelijke</li> <li>- Informeert en adviseert, indien nodig, op maat van de klanten/gebruikers in het kader van vervolgacties</li> <li>- Meldt onvoorziene omstandigheden aan de verantwoordelijke en/of derden</li> <li>- Werkt efficiënt samen met alle betrokkenen</li> <li>- Past zich makkelijk en flexibel aan (verandering van collega's, wijzigende werkschema's, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van de interne procedures</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>
5	<p><b>Gebruikt communicatietechnieken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiceert tijdens het contact met de klant/gebruiker volgens de communicatiestrategie van het bedrijf</li> <li>- Stemt de communicatie af op het communicatieprofiel van de klant/gebruiker</li> <li>- Slaagt erin om via communicatie de noodzakelijke gegevens te verzamelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>- Kennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van communicatieapparatuur in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> </ul>
6	<p><b>Behandelt deskundig klachten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat de klant uitspreken</li> <li>- Parafraseert compact de klacht</li> <li>- Behoudt zijn kalmte in geval van conflicten en brengt die over op de klant/gebruiker</li> <li>- Gebruikt empathisch vermogen om de klant/gebruiker weer vriendelijk te stemmen</li> <li>- Controleert de klant-/gebruikers tevredenheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>- Kennis van escalatieprocedures binnen bedrijven</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>- Grondige kennis van klantgericht telefoneren</li> <li>- Grondige kennis van klachtenbehandeling</li> </ul>

SITUERING

In deze module men de nodige functionele kennis van het Engels teneinde IT-gerelateerde vragen of klachten van klanten of gebruikers deskundig te kunnen behandelen in het Engels (technisch en zakelijk Engels).

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
<p><b>5</b></p>	<p><b><i>Gebruikt communicatietechnieken in het Engels</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Communiqueert tijdens het contact met de klant/gebruiker volgens de communicatiestrategie van het bedrijf</li> <li>– Stemt de communicatie af op het communicatieprofiel van de klant/gebruiker</li> <li>– Slaagt erin om via communicatie de noodzakelijke gegevens te verzamelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>– Kennis van mondelinge communicatietechnieken in het Engels</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>– Kennis van assertiviteitstechnieken</li> </ul>
<p><b>6</b></p>	<p><b><i>Behandelt deskundig klachten in het Engels</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Laat de klant uitspreken</li> <li>– Parafraseert compact de klacht</li> <li>– Behoudt zijn kalmte in geval van conflicten en brengt die over op de klant/gebruiker</li> <li>– Gebruikt empathisch vermogen om de klant/gebruiker weer vriendelijk te stemmen</li> <li>– Controleert de klant-/gebruikers tevredenheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>– Kennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>– Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> </ul>

SITUERING

In deze module men de nodige functionele kennis van het Engels teneinde IT-gerelateerde vragen of klachten van klanten of gebruikers deskundig te kunnen behandelen in het Engels (technisch en zakelijk Engels).

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	<p><b><i>Gebruikt communicatietechnieken in het Frans</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Communiceert tijdens het contact met de klant/gebruiker volgens de communicatiestrategie van het bedrijf</li> <li>– Stemt de communicatie af op het communicatieprofiel van de klant/gebruiker</li> <li>– Slaagt erin om via communicatie de noodzakelijke gegevens te verzamelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>– Kennis van mondelinge communicatietechnieken in het Frans</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>– Kennis van assertiviteitstechnieken</li> </ul>
6	<p><b><i>Behandelt deskundig klachten in het Frans</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Laat de klant uitspreken</li> <li>– Parafraseert compact de klacht</li> <li>– Behoudt zijn kalmte in geval van conflicten en brengt die over op de klant/gebruiker</li> <li>– Gebruikt empathisch vermogen om de klant/gebruiker weer vriendelijk te stemmen</li> <li>– Controleert de klant-/gebruikers tevredenheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>– Kennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>– Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> </ul>



SITUERING

In deze module leert men de eigen praktijk verder ontwikkelen en nieuwe kennis, vaardigheden en inzichten verwerven over vernieuwingen in de IT-sector.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
4	<p><i>Ontwikkelt continu de eigen praktijk</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Evalueert in functie van de eigen praktijk de eigen werkzaamheden</li> <li>– Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling</li> <li>– Bespreekt mogelijke interessante bijstellingen, evoluties/vernieuwingen met de verantwoordelijke</li> <li>– Meldt de nood aan bijscholing</li> <li>– Verwerft nieuwe kennis, vaardigheden en inzichten over de evoluties/vernieuwingen</li> <li>– Maakt zich vertrouwd met de nieuw verworven competenties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van vakterminologie</li> <li>– Basiskennis van verschillende trends/evoluties met betrekking tot ICT hardware, randapparatuur, softwarepakketten, netwerken, verbindingen en communicatieapparatuur in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> <li>– Kennis van informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen</li> <li>– Kennis van updates en nieuwe technologische ontwikkelingen i.f.v. het eigen takenpakket</li> </ul>

---

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van tot  
wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair  
volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair  
volwassenenonderwijs voor de studiegebieden algemene personenzorg, auto, bibliotheek-, archief- en  
informatiekunde, drankenkennis, Europese hoofdtalen richtgraad 1 en 2, Europese neventalen  
richtgraad 1 en 2, Europese talen richtgraad 3 en 4, Hebreeuws, horeca, ICT-technieken, mechanica-  
elektriciteit, Oosterse talen, Scandinavische talen, Slavische talen en specifieke personenzorg.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS