

## FUNCTIEBESCHRIJVING

- **Functie:** administratief medewerker
- **Niveau-graad:** C1-3
- **Functiefamilie:** administratief ondersteunend

## **FUNCTIEBESCHRIJVING**

- Functie: **administratief medewerker**
- Niveau-graad: **C1-3**
- Functiefamilie: administratief ondersteunend

## **DOEL VAN DE FUNCTIE**

De administratief medewerker verzorgt de administratie om een optimale dagelijkse werking van de dienst te ondersteunen en kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen.

## RESULTAATSGBIEDEN

### ADMINISTRATIEF BEHEER PROJECTEN/DOSSIERS

- **Administratief beheren van projecten en dossiers zodat een passende en kwaliteitsvolle dienstverlening aangeboden wordt**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Voorbereiden, opmaken en verwerken van allerlei documenten die deel uitmaken van het besluitvormingsproces van de beleidsorganen
- Opvolgen en/of toepassen van wetgeving en reglementering
- Opzetten, opvolgen en/of uitvoeren van procedures, draaiboeken, plannings, opleidingen
- Administratief aanmaken, beheren en opvolgen van dossiers
- Voeren van financiële verrichtingen
- Beheren van kleine uitgaven
- Inwinnen en verzamelen van informatie en voeren van onderzoek noodzakelijk voor de afhandeling
- Registreren, verwerken, controleren en beheren van gegevens
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Bewaken van deadlines en nauwkeurigheid van dossiers
- Controleren, klasseren en archiveren van afgewerkte dossiers
- Hanteren van ondersteunende IT-toepassingen
- Instaan voor beheer van bestellingen, voorraad, economaat, reservaties, materiaal, zalen, sleutels...

- **Uitvoeren van administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

### ADMINISTRatieve/PRAKTISCHE/ LOGISTIEKE ONDERSTEUNING

- Opmaken en versturen van briefwisseling, mailverkeer, mailings, drukwerk, rapporten, verslaggeving, werkbonden, formulieren, fiches, uitnodigingen, facturen, bestelbonnen, artikels... rekening houdende met de huisstijl
- Omzetten van gegevens in vereiste lay-out, sjablonen en huisstijl
- Uitvoeren van drukwerk, printopdrachten...
- Verdelen en ter beschikking stellen van externe en interne documenten en materiaal aan het personeel, de klant of derden (ook digitaal, bv. via intranet en internet)
- Verwerken van de post
- Bijhouden en opvolgen van personeelsgegevens inzake verlof, werktijden...
- Reserveren van zalen, aanvragen van catering
- Bestellen van materiaal
- Nazien van documenten, formulieren, facturen...
- Input van gegevens in diverse toepassingen
- Logistieke ondersteuning bij activiteiten

- **Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Deelname aan diverse werkgroepen
- (door) geven van duidelijke informatie aan collega's, informatieoverdracht
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...
- Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening en/of samenwerking
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

- **Informereren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
- Verzorgen van een correcte en klantvriendelijke telefonie
- Informeren van de klant over relevante wetgeving en procedures
- Begeleiden en helpen van de klant bij het vervullen van administratieve formaliteiten
- Verzorgen van permanentiefunctie aan de balie, kassa, front-office, helpdesk... (indien van toepassing binnen de dienst)
- Bevorderen van de goede samenwerkingsrelatie met externen en internen

- **Kennis delen met, en/of opleiden van, en/of het opnemen van een meter/peterschap voor (nieuwe) medewerkers, Art.60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers...**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Fungeren als aanspreekpunt
- Geven van duidelijke uitleg
- Kennis delen en opleiding geven

# COMPETENTIEPROFIEL

## KERNCOMPETENTIES

Competenties	Gedragsindicatoren
<p><b>Inzet:</b> <i>inzetten, doorzetten, afwerken (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Werkt met enthousiasme en gedrevenheid</li> <li>○ Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen</li> <li>○ Gaat ervoor om de taken uit te voeren en af te werken</li> <li>○ Durft verantwoordelijkheid te nemen</li> <li>○ Signaleert tijdig knelpunten en spontaan (verbeter)mogelijkheden</li> <li>○ Zoekt naar de meest optimale werkwijzen en werkmiddelen</li> <li>○ Onderneemt acties om het doel te bereiken, zelfs bij verschillende moeilijkheden</li> <li>○ Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen</li> </ul>
<p><b>Interne en externe klantgerichtheid:</b> <i>vriendelijk en correct reageren (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Is vriendelijk</li> <li>○ Blijft kalm en geduldig</li> <li>○ Besteedt zorg aan eigen voorkomen</li> <li>○ Is hulpvaardig, maar steeds in lijn met regels of afspraken</li> <li>○ Beantwoordt vragen of klachten op een beleefde en respectvolle manier</li> </ul>
<p><b>Integriteit:</b> <i>kennen en volgen van afspraken (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kent, begrijpt en respecteert de bestaande regels en afspraken, in het bijzonder ook de deontologische code</li> <li>○ Is eerlijk en betrouwbaar</li> <li>○ Geeft volledige en juiste informatie door</li> <li>○ Toont respect voor anderen</li> </ul>
<p><b>Loyaal zijn:</b> <i>beslissingen volgen, zich gepast uiten (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Volgt beslissingen zelfs als ze niet overeenstemmen met de eigen overtuiging of het eigen belang</li> <li>○ Stelt zich positief op</li> <li>○ Reageert correct op kritiek op de organisatie</li> <li>○ Toont belangstelling voor en betrokkenheid ten aanzien van de organisatie</li> <li>○ Uit zich over de organisatie op een gepaste manier</li> </ul>

## FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

<b>Competenties</b>	<b>Gedragsindicatoren</b>
<p><b>Zelfstandig werken:</b> <i>organiseren eigen werk (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kan met de nodige instructies aan de slag</li> <li>○ Organiseert het eigen werk</li> <li>○ Kan werken zonder externe controle</li> <li>○ Is stipt in het nakomen van afspraken</li> <li>○ Werkt taken tijdig en volledig af</li> <li>○ Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden</li> </ul>
<p><b>Kwaliteitsvol werken:</b> <i>verzorgd en correct werken volgens de afspraken (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voert het werk verzorgd en correct uit</li> <li>○ Voelt zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk</li> <li>○ Controleert het eigen werk op fouten en stuurt bij indien nodig</li> <li>○ Houdt zich aan de afgesproken norm qua detail en afwerking</li> <li>○ Is aandachtig en werkt geconcentreerd</li> </ul>
<p><b>Mondeling communiceren:</b> <i>luisteren en overbrengen (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Luistert aandachtig naar anderen</li> <li>○ Vraagt door op gegeven</li> <li>○ Formuleert helder en duidelijk</li> <li>○ Legt zaken rustig en zeker uit.</li> </ul>
<p><b>Samenwerken:</b> <i>meewerken en helpen (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na</li> <li>○ Helpt anderen</li> <li>○ Deelt informatie en kennis met anderen</li> <li>○ Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering</li> </ul>
<p><b>Schriftelijk communiceren:</b> <i>een correcte en begrijpelijke taal hanteren (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Schrijft foutloos</li> <li>○ Schrijft helder, gestructureerd en beknopt</li> <li>○ Hanteert een correcte en begrijpelijke taal</li> </ul>
<p><b>Vaktechnische competenties</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beschikt over de nodige relevante vaktechnische kennis en vaardigheden voor de jobuitvoering</li> <li>○ Kent de voorschriften, procedures, draaiboeken, processen, recepten... voor de uitoefening van de functie en past die ook toe</li> <li>○ Kent de relevante wetgeving en regelgeving voor de uitoefening van de functie en past die ook toe</li> <li>○ Leeft de afspraken/normen van de job na</li> <li>○ Houdt zijn/haar vaktechnische kennis en vaardigheden op peil</li> <li>○ Is bereid nieuwe vakkennis en jobspecifieke vaardigheden te verwerven in functie van nieuwe ontwikkelingen</li> <li>○ Zet zijn/haar vakkennis in om maximaal resultaat te bereiken</li> </ul>

