



FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

NAAM FUNCTIE: STADSONTWIKKELING - ONDERNEMEN - ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

1. Algemene informatie

Cluster/dienst: Stadsontwikkeling / Ondernemen

Salarisschaal: C1 – C2 – C3

2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de dienst Ondernemen en rapporteert aan de Centrummanager.

3. Doel van de functie

Uitvoeren van ondersteunende taken op administratief vlak, praktische zaken en onthaal teneinde mee te helpen projecten te realiseren en de dienst Ondernemen te ondersteunen.

4. WAT - welke zijn mijn taken?

Resultaatsgebied 1: onthaalmedewerker

De administratief medewerker ontvangt de bezoekers op een **klantgerichte** wijze. Hierbij helpt hij hen verder op een **klantgerichte** wijze door ze ofwel zelf basisinformatie te geven of door te verwijzen naar de juiste collega. Bezoekers kunnen zich zowel aan de balie als via een communicatiekanaal aanbieden. Een goede **mondellinge** en **schriftelijke taalvaardigheid** is hierbij cruciaal.

Bepaalde aanvragen worden door de administratief medewerker zelf behandeld. Hiertoe neemt de medewerker zelf het initiatief.

Resultaatsgebied 2: ondersteuning dienst Ondernemen

De administratief medewerker staat in voor de ondersteuning van de dienst zoals het opmaken en afwerken van brieven, teksten, nota's en besluiten van het college en de gemeenteraad. In deze hoedanigheid zorgt hij ervoor dat de dossierstroom goed georganiseerd is. Hierbij **analyseert** hij de behoefte aan ondersteuning en neemt hij **initiatief** om aan deze behoefte tegemoet te komen.

Gezien het vertrouwelijk karakter van sommige van deze elementen is de **betrouwbaarheid** van de medewerker een belangrijke basisvereiste.

Voorts verzorgt hij het onthaal van startende zelfstandigen, bewaakt hij de reglementen, verzamelt en beheert hij relevante gegevens en beheert hij de toelatingen voor nachtwinkel, vergunningen taxi en verhuur met bestuurder, en afwijkingen op de wekelijkse rustdag.

Resultaatsgebied 3: ondersteuning centrummanagement

De administratief medewerker staat in voor de administratieve werking van de handelaarsvereniging (communicatie, administratie, facturatie, overleg, enz.) en **organiseert** mee de activiteiten binnen de beleidsdoelstelling centrummanagement.

Resultaatsgebied 4: ondersteunen van het informatiebeheer

Beheren van de digitale en papieren klassenmenten en zorgen voor volledige dossiervorming. Waken over de overdracht naar het stadsarchief, conform de geldende richtlijnen.

Resultaatsgebied 5: bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De administratief medewerker voert zijn werk uit volgens instructies en veiligheidsvoorschriften van de stad Diest om veilige werkomstandigheden en een aangename werksfeer voor zichzelf, collega's en klanten te bewaken en verbeteren.

Resultaatsgebied 6: alle bijkomende opdrachten in het belang van de stad en OCMW Diest

De administratief medewerker is **betrokken** bij de stad en OCMW Diest en tracht zich **voortdurend** te **verbeteren** en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de **samenwerking** met de directe collega's en de andere diensten. De administratief medewerker ondersteunt de leidinggevende in zijn taken en is bereid bijkomende opdrachten tot een goed einde te brengen.

5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

5.1. Kerncompetenties – deze competenties vindt de stad voor iedereen belangrijk

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Kerncompetentie	Niveau	Voorbeelden
Voortdurend verbeteren	1. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie	• Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken • Is bereid om nieuwe methodes aan te leren • Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk • Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is • Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen • Schoolt zich regelmatig bij voor zijn eigen vakgebied en blijft up-to-date • Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk.
Klantgerichtheid	2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen	• Achterhaalt de behoefte of vraag van de klant door juiste vragen te stellen. • Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen • Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze • Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren • Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening • Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp. • Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant. <u>Opmerking:</u> De klantgerichtheid is in de functie essentieel.
Samenwerken	2. Helpt anderen en pleegt overleg	• Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen • Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep • Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen waarmee men samenwerkt • Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht • Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen.

Betrouwbaarheid	1. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken	• Handelt volgens de deontologische code van de stad Diest • Respecteert formele regels en afspraken (veiligheidsvoorschriften) • Gaat op respectvolle wijze om met anderen • Geeft volledige en juiste informatie door • Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie, is discreet • Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na • Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden.
-----------------	--	--

5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Functiecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Organisatiebetrokkenheid	1. Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie	• Uit naar buitenstaanders toe geen kritiek op beslissingen die voor de organisatie nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen • Voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen • Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv informeert zich regelmatig) • Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enz. kritiek uiten op de organisatie • Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures • Heeft oog voor kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen
Mondelinge uitdrukingsvaardigheid	2. Zorgt voor heldere communicatie in twee richtingen	• Richt zich tot de gesprekspartner • Gaat na of de boodschap duidelijk is voor de gesprekspartner • Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen • Geeft de gesprekspartner ruimte om zich te uiten • Spreekt vlot • Past de communicatiewijze aan
Schriftelijke uitdrukingsvaardigheid	1. Hanteert een correcte en begrijpelijke taal	• Hanteert een correcte spelling • Hanteert een correcte grammatica • Handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover in zijn communicatie • Formuleert en schrijft in een toegankelijke taal professionele brieven en nota's.
voortgangscntrole	1. Bewaakt de voortgang van het eigen werk	• Controleert eigen werk • Bewaakt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd • Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn werk • Legt vervolgaafspraken en –activiteiten vast • Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan.
Initiatief	1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc)	• Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen • Gaat uit zichzelf achter informatie aan • Ziet werk liggen en gaat over tot actie • Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken • Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen. • Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt of brengt ze onder de aandacht.
Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	• Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften • Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken) • Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was • Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen.
Nauwgezetheid	2. Levert met oog voor detail correct werk af	• Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit • Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in • Blijft aandachtig bij routineuze taken • Controleert het eigen werk • Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties. • Blijft onder druk kwaliteitsvol werk afleveren
Organiseren	1. Organiseert het eigen werk	• Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af

		• Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn werk afronden • Pakt de zaken efficiënt aan • Kan inspelen op wijzigende omstandigheden • Ontwikkelt een aanpak die blijkt geeft van doorzicht en overzicht.
--	--	---

5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Cluster	Kennis	Toelichting
PC-vaardigheden	Word	
	Excel	
	Presentaties (powerpoint)	
	Software eigen aan de functie:	
Wetgeving en regelgeving	Kennis van de wetgeving/regelgeving mbt de functie :	
	- wetgeving op de marktpraktijken en consumenten bescherming	
Werking en werkmiddelen	Werking van de gemeentelijke organisatie	

Alle functieprofielen van de stad Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.