

Functie- en competentieprofiel

Administratief medewerker

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functietitel	Administratief medewerker
Functiefamilie	Administratief ondersteunend
Cluster – Dienst	Diverse departementen/directies/diensten
Niveau	C
Graad	C1-3

2 POSITIONERING IN HET ORGANOGRAM

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Leidinggevende
Geeft leiding aan	n.v.t.

3 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.

4 RESULTAATGEBIEDEN

A Administratie beheren van projecten en dossiers zodat een passende en kwaliteitsvolle dienstverlening aangeboden wordt

Dit omvat onder meer volgende taken :

- 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, planningen, 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 dossier;
- Hanteren van ondersteunende IT-toepassingen;



- Instaan voor beheer van bestellingen, voorraad, economaat, reservaties, materiaal, zalen, sleutels ...

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

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Opmaken en versturen van briefwisseling, mailverkeer, mailings, drukwerk, rapporten, verslaggeving, werkbonden, formulieren, fiches, uitnodigingen, facturen, bestelborden, 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.

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

Dit omvat onder meer volgende taken :

- 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.

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

Dit omvat onder meer volgende taken :

- 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.

5 GEDRAGSCOMPETENTIES

▪ KERNCOMPETENTIES

Kwaliteitsvol werken

Trap 2 acties ondernemen om de kwaliteit van het werk te verbeteren

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Grijpt in als de kwaliteit van de producten binnen de dienst niet in orde is
- Voelt zich mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst
- Probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren

Loyaal samenwerken

Trap 2 handelen in het belang van de organisatie

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

Integriteit

Trap 2 discreet handelen

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is



- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

Zelfontwikkeling

Trap 2 actief zoeken naar leersituaties en leerpunten omzetten in acties

- Kent eigen sterktes en zwaktes
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling
- Pas nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

▪ **SPECIFIEKE COMPETENTIES**

Zelfstandig werken

Trap 1 zelfstandig werken, organiseren eigen werk

- Organiseert het eigen werk
- Kan werken zonder externe controle
- Werkt taken tijdig en volledig af
- Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden

Probleemoplossend werken

Trap 2 alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven

- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem

Initiatief

Trap 1 initiatief

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe taak

Flexibiliteit

Trap 2 snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om



Nauwgezetheid

- Werkt aandachtig geconcentreerd
- Controleert secuur de kwaliteit van het werk
- Heeft oog voor detail

Klantgerichtheid

Trap 2 actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

Schriftelijk communiceren

Trap 2 een boodschap structureren, communicatie aanpassen aan doelgroep en situatie

- Schrijft teksten in een duidelijke structuur en logische opbouw
- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, informatief,...)
- Past taalgebruik aan de doelgroep aan

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.