

**Functiefamilie:**

ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING

**Niveau:**

D

### Doel van de functiefamilie

Het verzorgen van een geheel van welomschreven administratieve en uitvoerende taken ter ondersteuning van een dienst of een persoon. Telefonisch inlichtingen geven aan personen binnen of buiten de dienst.

### Voorbeelden van functies:

Medewerkers die instaan voor dactylografie, het invoeren van gegevens, (ondersteuning aan het secretariaat, klassement, briefwisseling, documentatiebeheer, het rondbrengen van post, het verzenden van post, fotokopieëren)

### Resultaatsgebieden

#### **Belangrijkste resultaatsgebieden**

- Als **secretariaatsmedewerker**, het secretariaat van een persoon of een dienst mee beheren, zodat deze persoon of dienst in optimale omstandigheden kan functioneren. Het gaat onder meer om de volgende taken
  - Standaardbrieven en gepersonaliseerde brieven voor de dienst opstellen
  - De inkomende en uitgaande briefwisseling behandelen
  - Zorgen voor het nodige materiaal
  - Boeken reserveren
  - Faxen en brieven voor de ambtenaren verzenden

#### **Andere resultaatsgebieden**

Als **klassementbeheerder**, het beheren van het klassement om het toegankelijker te maken.

Het gaat onder meer om de volgende taken:

- De documenten verzamelen die gerangschikt moeten worden
- De administratieve procedure inzake klassement opvolgen
- Zorgen voor de toegankelijkheid van het klassement (het aanbrengen van labels, inhoudstafels, ...)

Als **data-invoerder** het coderen en invoeren van gegevens in geautomatiseerde bestanden om de verdere exploitatie van de gegevens te vergemakkelijken

Het gaat onder meer om de volgende taken:

- Gegevens interpreteren en invoeren
- Lijsten met ingevoerde gegevens uitprinten
- Een eerste controle van de ingevoerde gegevens uitvoeren
- De databank actueel houden/tijdig gegevens invoeren

Als **contactpersoon** van de dienst, praktische vragen beantwoorden en doorgeven aan de juiste medewerkers bij complexere vragen zodat de medewerkers of de hiërarchische chef zich kunnen concentreren op hun centrale taken.

Het gaat onder meer om de volgende taken:

- De telefoon opnemen en doorverbinden naar de juiste persoon
- Boodschappen aannemen en doorgeven
- De communicatie opvolgen

Als **postbeheerder** de post zo snel mogelijk verzenden, zodat de dossiers binnen de kortst mogelijke tijd kunnen worden afgehandeld.

Het gaat onder meer om de volgende taken:

- De inkomende en uitgaande (interne en externe) post sorteren
- De externe post uitdelen
- De interne post verzamelen
- Een inventaris opmaken van de inkomende en uitgaande post
- Ervoor zorgen dat de inkomende stukken getraceerd kunnen worden
- Frankeren

Indien hiërarchische bevoegdheid

Als **leidinggevende** de directe collega's begeleiden bij hun activiteiten

Het gaat onder meer om de volgende taken:

- Concrete instructies geven aan de directe collega's
- Het werk van directe collega's opvolgen, verbeteren en bijsturen
- Antwoorden op vragen van directe collega's.

#### **Beslissingsbevoegdheden**

- Is verantwoordelijk voor een personeelsbestand van: 0
  - Aantal directe medewerkers: 0
  - Aantal directe en indirecte medewerkers: 0
  - Niveaus waaraan men leiding geeft: 0
  - Graden waaraan men leiding geeft: /
- Is verantwoordelijk voor een budget van: -
- Kan autonoom beslissen over: ontvangt concrete instructies voor specifieke, duidelijk afgelijnde taken
- Moet toestemming vragen aan de directie i.v.m.: alles wat afwijkt van de normale procedures en de specifieke richtlijnen voor de functie van administratief medewerker

#### **PC-vaardigheden of specifieke opleiding:**

- te bepalen

<b>Competenties:</b>									
<b>Omgaan met Informatie</b>		<b>Omgaan met Taken</b>		<b>Leiding geven</b>		<b>Interpersoon-lijke relaties</b>		<b>Persoonlijk functioneren</b>	
	Begrijpen		Taken uitvoeren		Leren		Communiceren	X	Inschikkelijkheid tonen
X	Informatie verwerken	X	Werk structureren	X	Ondersteunen	X	Actief luisteren		Zich aanpassen
	Analyseren		Problemen oplossen	L	Direct aansturen		In team werken		Betrouwbaarheid tonen
	Integreren		Beslissen		Motiveren		Servicegericht handelen		Inzet tonen
	Vernieuwen		Organiseren		Coachen/ontwikkelen		Adviseren		Stressbestendigheid tonen
	Conceptualiseren		Sturen		Bouwen van teams		Beïnvloeden		Zichzelf ontwikkelen
	Inzicht in de organisatie		Besturen van de organisatie		Teams aansturen		Relaties bouwen		Doelstellingen halen
	Visie ontwikkelen		Ondernemen		Inspireren		Netwerken		Organisatie betrokkenheid
<b>Kerncompetenties</b>									
						X	Samenwerken	X	Loyaal handelen
						X	Dienstbaarheid	X	Resultaatsgerichtheid tonen
								X	Zichzelf ontwikkelen

## OMGAAN MET INFORMATIE

### *Informatie verwerken*

Informatie verwerken betekent het efficiënt en effectief zoeken, decoderen en verwerken van grote hoeveelheden gegevens binnen de beschikbare termijn en het visueel kunnen weergeven van die informatie.

#### Gedragindicatoren:

- Verzamelt belangrijke informatie en geeft ze door aan de juiste bestemmingen
- Interpreteert en verwerkt de informatie opdat ze aanvaardbaar zou zijn voor de bestemming
- Schat correct in of de informatie volledig is
- Verwerkt informatie op korte termijn
- Structureert de verkregen informatie

## OMGAAN MET TAKEN

### *Werk structureren*

Werk structureren betekent het structureren van het eigen werk door prioriteiten te stellen en een veelvoud aan taken op een systematische manier uit te voeren.

#### Gedragsindicatoren:

- Deelt zijn/haar takenpakket op in deeltaken
- Legt een volgorde vast waarin hij/zij de taken zal uitvoeren
- Voert de taken uit in functie van de gestelde termijnen en prioriteiten
- Voert de taken op een systematische en coherente manier uit
- Bundelt gelijkaardige taken

## LEIDING GEVEN

### *Ondersteunen*

Ondersteunen betekent het peter-/meterschap van nieuwe medewerkers op zich nemen, een voorbeeldfunctie uitoefenen en anderen ondersteunen in hun dagelijks functioneren.

#### Gedragsindicatoren:

- Neemt de rol op van peter/meter/coach van de nieuwe medewerkers
- Minder ervaren collega's kunnen steeds bij hem/haar terecht
- Biedt hulp waar het nodig is
- Helpt collega's wanneer ze een probleem hebben
- Toont, door voorbeeldgedrag, hoe de functie naar behoren uitgeoefend dient te worden

### *Indien hiërarchische leidinggevende bevoegdheid:*

### **Direct aansturen**

Direct aansturen betekent het geven van duidelijke instructies, het opvolgen en bijsturen van resultaten van anderen en het bewaren van discipline.

#### Gedragsindicatoren:

- Geeft duidelijke instructies aan collega's wanneer hij/zij een taak doorgeeft
- Spreekt duidelijk af wat gedaan moet worden wanneer hij/zij een taak doorgeeft
- Stuur de resultaten van de teamleden bij in functie van de doelstellingen en de beschikbare middelen
- Controleert regelmatig de prestaties en resultaten van de teamleden
- Controleert of de regels en procedures nageleefd worden

## INTERPERSOONLIJKE RELATIES

### *Actief luisteren*

Actief luisteren betekent het leren kennen van, luisteren naar en begrijpen van anderen en zich inleven in hun situatie

#### Gedragsindicatoren:

- Toont interesse in de achtergrond van de mensen door open vragen te stellen
- Leeft zich in in de situatie van anderen, plaatst zich in hun denkkader
- Zoekt het juiste evenwicht tussen empathie en afstand houden
- Toont begrip voor anderen die het emotioneel moeilijker hebben
- Vraagt door bij onduidelijkheden om de boodschap zo goed mogelijk te begrijpen

### *Kerncompetentie "Samenwerken"*

Samenwerken betekent zich identificeren met het team; kennis en informatie op een transparante manier en dienstoverschrijdend delen en de teamgeest bevorderen teneinde mee te werken aan het behalen van afgesproken teamresultaten

#### Gedragsindicatoren:

- Legt een ruzie met een collega bij
- Deelt zijn/haar mening mee aan het team
- Toont interesse in de opvattingen van anderen
- Vindt de teamgeest zeer belangrijk
- Hecht veel belang aan een goed groepsgevoel

### *Kerncompetentie "Dienstbaarheid"*

Dienstbaarheid betekent geloofwaardigheid verwerven door ten dienste te staan van de interne klant en/of burger, hem/haar steeds met respect te behandelen en zijn/haar vragen steeds op een transparante, integere en objectieve wijze behandelen.

#### Gedragsindicatoren:

- Boezemt de interne klant en/of de burger vertrouwen in door zijn/haar vakkundige aanpak
- Schenkt aandacht aan een goede relatie met de interne klant en/of de burger
- Biedt een concrete oplossing voor het probleem van een interne klant en/of van een burger
- Reageert snel als de interne klant en/of de burger met een klacht komt
- Behandelt elke interne klant en/of burger op dezelfde, objectieve wijze

## PERSOONLIJK FUNCTIONEREN

### ***Inschikkelijkheid tonen***

Inschikkelijkheid tonen betekent zich openstellen voor anderen en hun ideeën, het instemmen met en aanvaarden van procedures en instructies

#### Gedragsindicatoren:

- Staat open voor alternatieve methoden en werkwijzen
- Aanvaardt de regels en procedures in de organisatie
- Volgt de regels die in de organisatie van kracht zijn op een correcte wijze
- Volgt instructies op
- Doet wat door de chef gevraagd wordt

### ***Kerncompetentie “Loyaal handelen”***

Loyaal handelen betekent het loyaal ondersteunen, uitdragen en uitvoeren van genomen beslissingen met behoud van een constructief kritische geest ten overstaan van die beslissingen.

#### Gedragsindicatoren:

- Toont respect voor de oversten
- Voert uit wat binnen het team of door de chef beslist is
- Verdedigt de beslissingen die binnen het team zijn genomen, ook als hij/zij er persoonlijk niet (volledig) mee akkoord gaat
- Deelt voorstellen tot verbetering mee op het daartoe gepaste forum via het meest aangepaste kanaal
- Volgt de correcte weg in de hiërarchische structuur

### ***Kerncompetentie “Resultaatgerichtheid tonen”***

Resultaatgerichtheid tonen betekent de inzet, de wil en de ambitie tonen om resultaten te boeken door doel- en oplossingsgericht en op de meest efficiënte manier alle nodige acties en initiatieven te nemen binnen de vooropgestelde deadlines en er steeds de volle verantwoordelijkheid voor op te nemen.

#### Gedragsindicatoren:

- Investeert tijd en energie om goed werk te leveren
- Controleert of zijn/haar werk beantwoordt aan de meest strikte kwaliteitsnormen
- Levert ook bij routinewerkzaamheden de nodige inspanning om het werk te voltooien
- Houdt vol tot de taak is afgewerkt
- Zet door, ondanks mentale en/of fysieke vermoeidheid

### ***Kerncompetentie “Zichzelf ontwikkelen”***

Zichzelf ontwikkelen betekent open staan voor en zich flexibel aanpassen aan veranderingen en zich continu nieuwe vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden en in het kader van het actief plannen van de eigen groei.

#### Gedragsindicatoren:

- Volgt de opleidingen die hem/haar worden aangeboden
- Vraagt zelf naar bijscholing
- Praat met mensen om zijn/haar loopbaan te plannen
- Zoekt waar hij/zij nog iets kan bijleren over het eigen functioneren
- Zoekt naar eigen sterktes en zwaktes