

Functiebeschrijving Adviseur Dienstverlening

Status beschrijving Definitief concept

1) OMGEVING

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Adviseur Dienstverlening	Het adviseren over het beleid ten aanzien van het vakgebied. Levert een bijdrage aan de secundaire dienstverlening en aan de vakontwikkeling van de medewerkers binnen de afdeling.
Medewerker Dienstverlening A	Het leveren van een bijdrage aan de primaire en secundaire dienstverlening van de organisatie. Levert een beleidsondersteunende bijdrage en levert een inhoudelijke bijdrage aan de vakontwikkeling van medewerkers binnen de afdeling.
Medewerker Dienstverlening B	Het leveren van een bijdrage aan de primaire en secundaire dienstverlening van de organisatie. Begeleidt klanten (individueel) en levert een inhoudelijke bijdrage aan de vakontwikkeling van medewerkers binnen de afdeling.
Medewerker Dienstverlening C	Het leveren van een uitvoerende bijdrage aan de primaire dienstverlening van de organisatie en het begeleiden van (individuele) klanten.
Medewerker Dienstverlening D	Het leveren van een gestandaardiseerde bijdrage aan de primaire dienstverlening van de organisatie.
Medewerker Dienstverlening E	Het verrichten van receptie-, telefonie- en overige werkzaamheden.

2) WERKZAAMHEDEN

1. Secundaire dienstverlening

- Verleent ondersteuning op een specifiek deskundigheidsgebied.
- Verricht onderzoek, voert procedures uit en levert gegevens aan.
- Biedt inhoudelijke ondersteuning en bewaakt actief de voortgang/ kwaliteit bij dienstverlenende activiteiten van de afdeling.
- Fungeert als inhoudelijk klankbord voor frontoffice-medewerkers voor de beoordeling van (aanvragen voor) (specialistische) dienstverlening.
- Levert een inhoudelijke bijdrage aan bezwaar- en beroepsprocedures.

Resultaat: Werkzaamheden ten behoeve van secundaire dienstverlening verricht, zodanig dat inhoudelijke ondersteuning is geboden vanuit het vakgebied en inhoudelijke kennis actueel is.

2. Vakontwikkeling

- Draagt bij aan (de ontwikkeling van) de kwaliteit (van medewerkers) binnen de afdeling.
- Zorgt dat productinformatie en werkprocessen actueel zijn.
- Draagt zorg voor kennisdeling binnen het team.

Resultaat: Vakinhoudelijke ontwikkeling geborgd, zodanig dat een bijdrage is geleverd aan de verbetering van de kwaliteit van de afdeling en relevante informatie tijdig en volledig beschikbaar is.

3. Beleidsadvisering

- Signaleert trends binnen het vakgebied en maatschappelijke ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van beleid.
- Verzamelt, analyseert, onderzoekt en interpreteert informatie over ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied.
- Vertaalt informatie naar het vakgebied en doet voorstellen voor (tactisch) beleid.
- Geeft advies over en doet voorstellen voor aanpassing van (operationeel) beleid.
- Leidt (deel)projecten met betrekking tot de implementatie van beleid.

Resultaat: Beleidsadvies gegeven, zodanig dat management is geïnformeerd, voorstellen voor beleidsontwikkeling en aanpassing van vastgesteld beleid zijn gedaan en adviezen zijn verstrekt.

3) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het inhoudelijk afwikkelen van dienstverleningsproducten op het eigen functioneringsniveau, bij het in praktische zin bijdragen aan (de ontwikkeling van) de kwaliteit van medewerkers en bij de beleidsadvisering.
- Vastgesteld beleid, samenhangende wet- en regelgeving, procedures, werkprocesinstructies en inhoudelijke kwaliteitsnormen en voorschriften vormen het kader.

- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de dienstverlening, de vakontwikkeling en de (beleids)advisering.

4) KENNIS EN VAARDIGHEID

- Algemene theoretische en praktische kennis van de aandachtsgebieden.
- HBO+ werk- en denkniveau.
- Kennis van wet- en regelgeving, werkprocesinstructies en kwaliteitsnormen op de aandachtsgebieden.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Inzicht in de ontwikkelingen op de aandachtsgebieden.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten en met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.
- Vaardigheid in het interpreteren en het herkennen van 'de vraag achter de vraag'.
- Vaardigheid in het afwegen of een afwijkende afdoeningswijze wenselijk is.
- Vaardigheid in het adviseren over beleid en het doen van verbetervoorstellen.

5) CONTACTEN

- Met de leidinggevende over beleid en knelpunten om te adviseren.
- Met in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van de dienstverlening om af te stemmen en eventuele knelpunten op te lossen.
- Met in- en externen om afspraken te maken over afwijkende levertijden en afleverspecificaties en/ of eventuele knelpunten op te lossen.

6) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

Resultaten	Indicatoren
Beleidsadvies gegeven	• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden. • Gegevens en (management)informatie tijdig en volledig geanalyseerd. • Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies. • Volledige en relevante voorstellen voor beleidsaanpassing. • Projecten gerealiseerd conform planning en realisatieprogramma.
Secundaire diensten verricht	• Ondersteuning zo efficiënt mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit geboden. • Onderzoek is juist uitgevoerd en gegevens zijn correct verwerkt. • Dienstverlening is beoordeeld en de kwaliteit is bewaakt. • Juiste ondersteuning geboden bij bezwaar- en beroepsprocedures.
Vakinhoudelijke ontwikkeling geborgd	• Productinformatie en werkprocessen zijn actueel. • Kennis binnen het team is juist en actueel.

Organisatie-competenties	Beschrijving
Samenwerken <i>Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is.</i>	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief samen om een bijdrage te leveren aan het behalen van gezamenlijke doelen. • Biedt gevraagd en ongevraagd ondersteuning en advies aan anderen. • Wisselt argumenten, ideeën en informatie uit met anderen en vraagt reacties. • Streeft gezamenlijke doelen na en koppelt hierover tijdig terug. • Is in staat om concessies te doen en de eigen mening bij te stellen op basis van de mening van anderen.
Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i>	Niveau 2: Formuleert de te behalen resultaten en realiseert deze. • Stelt realistische doelstellingen op.

	• Legt meetbare resultaten vast in een (werk)plan, plant activiteiten in en stelt de werkwijze waar nodig bij. • Is vasthoudend bij het behalen van resultaten en zoekt effectieve oplossingen voor knelpunten. • Zorgt dat beoogde resultaten worden bereikt en spreekt anderen aan op het nakomen van afspraken.
Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i>	Niveau 3: Leeft zich in in de problematiek van de klant, vraagt door en komt op eigen initiatief met passende voorstellen. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan de klant te verbeteren door het tonen van voorbeeldgedrag. • Leeft zich in in de algemene problematiek van de klant, analyseert zowel korte als lange termijnbehoefte en doet hierop voorstellen. • Herkent (on)uitgesproken wensen en klachten, ontwikkelt oplossingen en onderneemt acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen. • Volgt de klanttevredenheid, evalueert de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant binnen het eigen werkveld, herkent hierin trends en verbetert deze waar nodig. • Stelt procedures en richtlijnen op om klantbehoefte te analyseren en stimuleert anderen in de werkomgeving om de klantbehoeften goed in beeld te brengen alvorens een advies uit te brengen.
Verantwoordelijkheid <i>Gevolgen accepteren die voortvloeien uit het eigen handelen en/ of uit gemaakte afspraken.</i>	Niveau 2: (H)erkent gevolgen van het eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen. • Zorgt voor het nakomen van afspraken, ook wanneer de consequenties ongunstig uitpakken. • Is zich bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doelstellingen en handelt hiernaar. • Bewaakt zelfstandig de kwaliteit van het werk en voelt zich aangesproken wanneer het werk niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. • Signaleert wanneer richtlijnen en/of protocollen niet worden nageleefd en onderneemt hier actie op. • Neemt zelf de verantwoordelijkheid en onderneemt actie wanneer het eigen handelen nadelig uitpakt voor anderen.
Flexibiliteit <i>In staat zijn zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en waar nodig aanpak of gedrag te wijzigen om alsnog te komen tot het nagestreefde doel.</i>	Niveau 2: Staat open voor verandering en is in staat werkzaamheden, aanpak en/of gedrag hierop aan te passen om de gestelde doelen te bereiken. • Kan de aandacht goed en in een snel tempo verplaatsen bij wisselende werkzaamheden. • Weet na een wijziging in omstandigheden prioriteiten bij te stellen. • Is in staat om verschillende gedragsstijlen te hanteren om doelstellingen te bereiken. • Staat actief open voor veranderingen en verbetervoorstellen; zorgt ervoor geïnformeerd te zijn. • Toont zich wendbaar bij een veranderende omgeving en besluitvorming en handelt hiernaar, zodat doelstellingen worden bereikt.
Functiefamilie competenties	Beschrijving
Zorgvuldigheid <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven</i>	Niveau 3: Stimuleert anderen door een voorbeeld te zijn op het gebied van oog hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken. Maakt dit bovendien mogelijk voor anderen door het bieden van de juiste middelen en tijd. • Merkt ontbrekende of foute informatie in het eigen werk en dat van anderen snel op en doet suggesties voor de verbetering van werkmethoden en procedures om dit te voorkomen. • Draagt zorg voor de afhandeling en het ter sprake komen van alle ter zake doende punten in een overleg en wijst anderen op het belang hiervan. • Werkt georganiseerd en gestructureerd, zodat informatie over werkvormen en afhandeling toegankelijk is voor anderen. • Wijst anderen op de noodzaak van het controleren van verkregen informatie, ideeën of plannen op juistheid en volledigheid.
Communicatieve	Niveau 3: Brengt complexe zaken helder over,

vaardigheden <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i>	afgestemd op contacten van verschillend niveau, binnen en buiten de organisatie. • Formuleert complexe zaken helder en eenduidig en brengt binnen een verhaal structuur aan en houdt deze vast. • Gebruikt metaforen, mimiek, gebaren en intonatie ter verlevendiging en ondersteuning van een verhaal. • Geeft anderen feedback en suggesties voor verbetering van de communicatieve vaardigheden. • Maakt moeilijke onderwerpen begrijpelijk voor anderen, gebruikt aansprekend taalgebruik. • Is in staat om groepen op aansprekende wijze te informeren.	
Luisteren <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken</i>	Niveau 2: Weet de onderliggende boodschap helder te krijgen en herkent non-verbale signalen. • Herkent non-verbale signalen en maakt deze bespreekbaar (gevoelsreflectie). • Zoekt (non-verbaal) aansluiting bij de gesprekspartner om deze te stimuleren verder te praten. • Vat samen en toest de eigen interpretatie. • Helpt de gesprekspartner met het ordenen van de gedachten door gericht door te vragen.	

Organisatienaam	Gemeente Aa en Hunze
Projectnaam	Generiek Functieboek Gemeente Aa en Hunze
Funcienaam	Adviseur Dienstverlening
Funciecode	
Afdeling	
Status beschrijving	Definitief concept
Status gradering	Gecounterd
Laatst gewijzigd op	02 mei 2013

Rubriek	Funciefamilies:Dienstverlening
Beschrijver	Fenna Speelman
Toepasser 1 	Fenna Speelman
Toepasser 2 	Jos Brands
Totaalscore	45
Funciegroep	10

I WERKZAAMHEDEN

- 1 Aard van de werkzaamheden
 - 2 Doel van de werkzaamheden
 - 3 Effect van de werkzaamheden
 - 4 Aanpak van de werkzaamheden
 - 5 Dynamiek van de werkzaamheden
- Score sub totaal: 17

1	2	3	4	5
			X	
		X		
		X		
			X	
		X		

II SPEELRUIMTE

- 1 Keuzevrijheid
 - 2 Complexiteit van de beslissingen
 - 3 Effect van de beslissingen
 - 4 Kader
 - 5 Wijze van controle
- Score sub totaal: 16

1	2	3	4	5
			X	
		X		
		X		
		X		
		X		

III KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- 1 Kennis
 - 2 Vaardigheden
- Score sub totaal: 6

1	2	3	4	5
		X		
		X		

IV CONTACTEN

- 1 Aard van de contacten
 - 2 Doel van de contacten
- Score sub totaal: 6

1	2	3	4	5
		X		
		X		