

Functiebeschrijving Medewerker Bedrijfsvoering D

Status beschrijving Definitief concept

1) OMGEVING

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Adviseur Bedrijfsvoering A	De Adviseur Bedrijfsvoering A adviseert en ondersteunt management en medewerkers op tactisch/ operationeel niveau op de bedrijfsvoeringsterreinen van de organisatie. De Adviseur Bedrijfsvoering A levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het tactisch bedrijfsvoeringsbeleid, vertaalt strategisch/ tactisch beleid naar operationeel beleid en voert dit uit of laat dit uitvoeren.
Adviseur Bedrijfsvoering B	De Adviseur Bedrijfsvoering B adviseert en ondersteunt management en medewerkers op tactisch/ operationeel niveau op het eigen bedrijfsvoeringsterrein. De Adviseur Bedrijfsvoering B vertaalt tactisch beleid naar uitvoeringsplannen en voert deze uit of laat deze uitvoeren.
Medewerker Bedrijfsvoering A	De Medewerker Bedrijfsvoering A is belast met het uitvoeren van onderzoeken en audits, het verrichten van beleidsondersteunende en -uitvoerende werkzaamheden op een specifiek terrein van bedrijfsvoering. Tevens is de functionaris belast met het inrichten van processen, informatievoorziening en analyseren en controleren van gegevens en het verzorgen van de verslaglegging/ managementinformatie.
Medewerker Bedrijfsvoering B	De Medewerker Bedrijfsvoering B is belast met het geven van inhoudelijke ondersteuning aan medewerkers en advisering binnen het eigen vakgebied. De functionaris bewerkt gegevens en draagt zorg voor de informatieverstrekking.
Medewerker Bedrijfsvoering C	De Medewerker Bedrijfsvoering C is belast met het bewerken van gegevens en informatie, het beheren en verstrekken van informatie, het bijhouden van enkele administraties, het verrichten van secretariele werkzaamheden en het leveren van een bijdrage aan de verbetering van werkprocessen.
Medewerker Bedrijfsvoering D	De Medewerker Bedrijfsvoering D is belast met administratieve werkzaamheden zoals document en postbehandeling, archiefwerkzaamheden en het verstrekken van informatie met betrekking tot de toegankelijkheid van gegevensbestanden. Tevens fungeert de functionaris als eerste aanspreekpunt, de werkzaamheden betreffen grotere eenheden en zijn van meer zelfstandige aard.
Medewerker Bedrijfsvoering E	De Medewerker Bedrijfsvoering E is belast met het verrichten van administratieve werkzaamheden, het leveren van ondersteuning bij postverwerking, archief-, bode- en reproductiewerkzaamheden, het leveren van een bijdrage aan periodieke rapportages en het verbeteren van (eigen) werkprocessen.
Medewerker Bedrijfsvoering F	De Medewerker Bedrijfsvoering F is belast met het beheren van de accommodatie en het leveren van ondersteuning bij algemene facilitaire en administratieve werkzaamheden.

2) WERKZAAMHEDEN

1. Gegevens bewerken

- Toetst en beoordeelt geaccordeerde informatie op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
- Verwerkt aan de hand van de geldende procedures de voorliggende gegevens, voert deze in in het daartoe bestemde systeem en archiveert brondocumenten.
- Bereidt voor, registreert, volgt en handelt inkomende en uitgaande documenten, stukken en verzoeken af en verzorgt de hieruit voortvloeiende communicatie met in- en externe betrokkenen.
- Controleert, signaleert en onderneemt actie bij openstaande posten.
- Lost foutsignaleringen op, corrigeert deze en geeft opdracht tot verdere afwikkeling.

Resultaat: Gegevens verwerkt, zodanig dat informatie is getoetst, conform geldende procedures is verwerkt en fouten tijdig zijn gesignaleerd en opgelost.

2. Administratieve werkzaamheden

- Maakt berekeningen, zet overzichten op, houdt deze bij en signaleert relevante informatie (o.a. budgetten,

planningen, bestellingen, afspraken, bezettingsgraden, etc.).

- Verleent assistentie bij het dagelijks beheer van budgetten middels het verzamelen en aanleveren van relevante gegevens.
- Verzamelt, ordent en stelt cijfermatige informatie, publicaties, artikelen, etc. beschikbaar voor gebruik.
- Ontvangt en registreert klachten, verwijst de klachten door naar de juiste persoon en bewaakt de termijn van behandeling.
- Verzorgt diverse voorkomende administratieve werkzaamheden, signaleert knel- en aandachtspunten en onderneemt actie hierop.
- Fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers met betrekking tot de administratieve werkzaamheden.

Resultaat: Administratieve werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat overzichten zijn bijgehouden en relevante informatie tijdig is gesignaleerd.

3. Informatieverstrekking

- Sorteert, selecteert en opent (zo nodig) de ingekomen poststukken, waaronder bestuurs- en vertrouwelijke post aan de hand van de interne richtlijnen en geeft wettelijke behandel- / signaleringstermijnen aan.
- Tekent voor ontvangst van aangetekende stukken, signaleert onvolkomenheden rond de postontvangst, interne bezorging en verzending.
- Bewerkt aan de hand van de geldende procedures de voorliggende gegevens, voert deze in in het daartoe bestemde systeem en archiveert brondocumenten.
- Completeert, indien nodig, informatie door deze op te vragen bij andere afdelingen en/ of externen.
- Handelt binnenkomende verzoeken af en verstrekt, op verzoek, mondeling en/ of schriftelijk informatie uit de administratie.
- Stelt periodieke rapportages op, verzorgt hiertoe onder andere productieoverzichten, maandrapportages en cijferoverzichten.
- Ondersteunt bij het opstellen en bijhouden van het afdelingsplan.
- Verzorgt de documentatiebehandeling en ontsluit documenten.
- Bereidt voor, registreert, volgt en handelt inkomende en uitgaande documenten, stukken en verzoeken af en verzorgt de hieruit voortvloeiende communicatie met in- en externen.
- Controleert, signaleert en onderneemt actie bij openstaande posten.
- Lost foutsignaleringen op, corrigeert deze en geeft opdracht tot verdere afwikkeling.
- Maakt uitgaande post verzendklaar en laat in voorkomende gevallen spoedstukken bezorgen.
- Archiveert en administreert documenten conform de geldende richtlijnen en bewaakt de voortgang.

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen, documentatie is behandeld/ gearhiveerd en poststukken tijdig en correct zijn verwerkt en gedistribueerd en verzonden en waar nodig tijdig en correct is geattendeerd op wettelijke termijnen.

4. Secretariële werkzaamheden

- Neemt binnenkomende gesprekken aan en verbindt deze zo nodig door.
- Organiseert op verzoek van leidinggevende(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen.
- Bereidt bijeenkomsten/ vergaderingen voor, stelt de agenda op, maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze, legt dossiers aan, notuleert bijeenkomsten en maakt verslagen en/ of samenvattingen.
- Biedt ondersteuning aan leidinggevend(n) bij afdelingsbrede organisatorische zaken.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.
- Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt planningen op.
- Stelt (standaard) publicaties en correspondentie op en controleert uitgaande correspondentie op taalfouten, lay-out en huisstijl.
- Ontvangt en introduceert bezoekers.
- Geeft bestellingen voor kantoorartikelen door en fungeert als aanspreekpunt/ vraagbaak voor medewerkers met betrekking tot administratieve en organisatorische zaken.

Resultaat: Secretariële werkzaamheden verricht, zodanig dat overlegmomenten correct en adequaat zijn verlopen en betrokkenen tijdig van de juiste informatie zijn voorzien en de gewenste ondersteuning is geboden.

5. Werkprocessen verbeteren

- Acteert proactief op signalen en ontwikkelingen vanuit de bronsystemen naar de administratieve systemen.
- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen de administratieve organisatie.
- Beheert de inrichting van de processen en procedures voor de administratieve systemen.
- Houdt ten aanzien van de eigen werkzaamheden de werkbeschrijvingen actueel.

Resultaat: Werkprocessen verbeterd, zodanig dat werkmethoden en procedures zo efficiënt mogelijk zijn ingericht en werkbeschrijvingen te allen tijde actueel zijn.

3) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het bewerken van gegevens, bij het uitvoeren van administratieve- en secretariële werkzaamheden, bij het verstrekken van informatie en bij het verbeteren van werkprocessen.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de gegevensbewerking, de administratieve- en secretariële werkzaamheden, de informatieverstrekking en de verbetering van de werkprocessen.

4) KENNIS EN VAARDIGHEID

- Algemene vaktechnische en administratief-technische kennis.
- MBO werk- en denkniveau.
- Kennis van de relevante wettelijke en interne regelingen binnen het vakgebied.
- Praktische kennis van bestandsinvoer.
- Kennis van documentatiebehandeling en postverwerking.
- Inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het klantvriendelijk te woord staan van in- en externen.
- Vaardigheid in het verzamelen van gegevens, in het beheren van documenten en in het administreren van post en documenten.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.

5) CONTACTEN

- Met medewerkers en management over het aangeboden werk om informatie uit te wisselen.
- Met medewerkers over administratieve en bedrijfsondersteunende werkzaamheden om informatie te verstrekken of te verkrijgen.

6) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

Resultaten	Indicatoren
Gegevens bewerkt	• Gegevens juist, tijdig en volledig conform richtlijnen bewerkt. • Cijfers beoordeeld. • Diverse systemen sluiten op elkaar aan en gegevens zijn actueel.
Administratieve werkzaamheden uitgevoerd	• Juist en tijdig informatie verzameld. • Belanghebbenden tijdig de juiste informatie ontvangen. • Werkzaamheden conform geldende wet- en regelgeving uitgevoerd.
Informatie verstrekt	• Informatie is juist en tijdig verzameld en verstrekt. • Belanghebbenden hebben tijdig de juiste informatie ontvangen. • Archieven en verzamelingen correct bijgehouden. • Ondersteuning tijdig en volledig verleend. • Post correct behandeld/ afgehandeld. • Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende. • Correct en foutloos verwerkte stukken. • Contacten juist onderhouden. • Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en doorgegeven.
Secretariële werkzaamheden verricht.	• Telefoongesprekken correct afgehandeld en op urgentie beoordeeld. • Overlegmomenten voorbereid. • Besluiten tijdig voorbereid en de benodigde informatie hierbij verzorgd. • Bijeenkomsten genotuleerd en verslagen en samenvattingen juist en volledig gemaakt. • Correspondentie in juiste huisstijl, foutloos opgesteld en verzonden. • Afspraken voor leidinggevendens gemaakt en bewaakt. • Bezoekers correct ontvangen en juist en tijdig doorverwezen.
Werkprocessen verbeterd	• Ontwikkelingen op eigen vakgebied zijn bijgehouden. • Werkmethoden en procedures zijn zo efficiënt mogelijk ingericht. • Bruikbaar signaal over verbetering in werkmethoden en procedures is gegeven. • Werkbeschrijvingen te allen tijde actueel zijn en mogelijkheden voor verbetering tijdig zijn gesignaleerd.

Organisatie-competenties	Beschrijving
Samenwerken <i>Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is.</i>	Niveau 1: Werkt aan een gezamenlijke resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is. • Draagt bij aan gezamenlijke doelen en komt afspraken na; informeert anderen over eigen activiteiten en houdt zich op de hoogte van activiteiten van anderen. • Toont belangstelling voor collega's en helpt hen op verzoek. • Vraagt collega's naar hun mening en geeft de eigen mening. • Toont zich bereid om, indien nodig, taken van anderen over te nemen.
Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i>	Niveau 1: Werkt doelgericht en binnen kaders aan het behalen van de eigen resultaten. • Zorgt dat afgesproken doelstellingen gerealiseerd worden. • Zoekt naar effectieve oplossingen als het behalen van het beoogde resultaat in gevaar komt. • Stelt binnen de kaders juiste prioriteiten en behaalt deadlines. • Kan tussentijds laten zien wat er behaald is. • Werkt doelgericht en maakt werk af.
Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i>	Niveau 1: Achterhaalt de klantvraag en komt met een passende oplossing. • Toont zich servicegericht en flexibel naar de klant, luistert naar zijn wensen, vraagt naar zijn tevredenheid en reageert hierop adequaat. • Maakt duidelijke afspraken, geeft informatie en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening aan de klant. • Stelt open en doelgerichte vragen om behoeften van de klant helder te krijgen en formuleert de klantvraag helder en eenduidig. • Reageert tijdig en accuraat op klachten, handelt deze op juiste wijze af of weet door te verwijzen naar een collega.
Verantwoordelijkheid <i>Gevolgen accepteren die voortvloeien uit het eigen handelen en/ of uit gemaakte afspraken.</i>	Niveau 1: Komt beheersbare afspraken na. • Maakt duidelijke werkafspraken en houdt zich aan deze afspraken. • Geeft aan wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden. • Is zich bewust van de eigen verplichtingen en voert deze conform afspraak uit. • Overziet de gevolgen van het eigen handelen en/of het niet nakomen van afspraken en voert hierover overleg met betrokkenen en/of komt met een voorstel.
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 1: Is in staat om te gaan met veranderende omstandigheden en stemt het eigen handelen hierop af. • Kan de aandacht goed verplaatsen bij wisselende werkzaamheden. • Is in staat om met verschillende persoonlijkheden samen te werken. • Is open ten aanzien van veranderingen en verbetervoorstellen. • Accepteert een veranderende omgeving en besluitvorming en kan het handelen hierop aanpassen.

Funcatiefamilie competenties	Beschrijving
Kwaliteitsgerichtheid <i>Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen en andermans werk; voortdurend verbeteringen nastreven.</i>	Niveau 2: Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk en onderneemt actie om de kwaliteit van het werk te verbeteren. • Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk. • Stelt hoge eisen aan het eigen werk en probeert daar steeds aan te voldoen. • Grijpt in als de kwaliteit niet in orde is. • Zoekt in kwalitatieve zin uitdagingen op, wil hier in slagen. • Voelt zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de afdeling. • Streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van

	producten en diensten.	
Communicatieve vaardigheden <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i>	Niveau 1: Drukt zich helder uit. • Kan een boodschap kort en duidelijk overbrengen. • Gebruikt heldere taal. • Spreekt samenhangend. • Luistert en laat de ander uitpraten. • Spreekt duidelijk en rustig.	
Plannen en organiseren <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken</i>	Niveau 1: Plant en organiseert het eigen werk op een logische manier. • Stelt een haalbare tijdsplanning op voor het tijdig afkrijgen van de eigen werkzaamheden. • Stemt de planning af met anderen. • Organiseert en documenteert het werk op een logische manier, zodat het goed werknaar is en gemakkelijk teruggevonden kan worden. • Werkt ordelijk en systematisch volgens logische stappen en plannen die vooraf opgesteld zijn.	

Organisatiernaam	Gemeente Aa en Hunze
Projectnaam	Generiek Functieboek Gemeente Aa en Hunze
Functienaam	Medewerker Bedrijfsvoering D
Functiecode	
Afdeling	
Status beschrijving	Definitief concept
Status gradering	Gecounterd
Laatst gewijzigd op	24 mei 2013

Rubriek	Functiefamilies:Bedrijfsvoering
Beschrijver	Fenna Speelman
Toepasser 1 	Fenna Speelman
Toepasser 2 	Jos Brands
Totaalscore	31
Functiegroep	6

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 subtotaal: 11

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 subtotaal: 12

1	2	3	4	5
	X			
		X		
	X			
	X			
		X		

III KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- 1 Kennis
 - 2 Vaardigheden
- Score subtotaal: 4

1	2	3	4	5
	X			
	X			

IV CONTACTEN

- 1 Aard van de contacten
 - 2 Doel van de contacten
- Score subtotaal: 4

1	2	3	4	5
	X			
	X			