

Functiebeschrijving Medewerker Bedrijfsvoering E

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 verwerken

- Toetst en beoordeelt geaccordeerde informatie op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
- Verwerkt aan de hand van de geldende procedures de voorliggende informatie, voert deze in in het daartoe bestemde systeem en archiveert brondocumenten.
- Controleert, signaleert en onderneemt actie bij openstaande posten.
- Lost afwijkende zaken en foutsignaleringen op en corrigeert deze.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/ opzoeken van stukken.

Resultaat: Gegevens zijn correct, tijdig en volledig verwerkt en fouten zijn tijdig gesignaleerd en opgelost.

2. Documentatie- en postbehandeling

- Verzorgt de documentatiebehandeling en verwerkt in- en uitgaande poststukken, waaronder bestuurs- en vertrouwelijke post aan de hand van de interne richtlijnen en geeft wettelijke behandel-/ signaleringstermijnen aan.

- Laat in voorkomende gevallen spoedstukken bij raadsleden en andere gemeentelijke instellingen bezorgen.
- Administreert de routing van documenten en signaleert de voortgang.
- Ontsluit documenten door middel van onder andere trefwoorden en classificatienummering.
- Verricht diverse archiveringswerkzaamheden, signaleert onvolkomenheden en onderneemt de benodigde actie.
- Stelt op en verstrekt overzichtslijsten van beschikbare specifieke gegevensbestanden.
- Licht behandelingsprocedures en de wijze waarop specifieke gegevensbestanden zijn opgebouwd toe.
- Geeft toelichting aan belanghebbenden over de beschikbare documentaire informatie, de procedures en het doelmatig gebruik van de zoek- en informatiesystemen.
- Leent documentatie uit en verzorgt de administratieve routing, inclusief de controle op retourzending.

Resultaat: Documentatie en post behandeld, zodanig dat poststukken tijdig en correct zijn verwerkt, gedistribueerd en verzonden, documentatie volgens geldende richtlijnen is gearchiveerd en geadministreerd, procedures correct zijn toegelicht en waar nodig tijdig en correct is geattendeerd op wettelijke termijnen.

3. Informatieverstrekking

- Completeert, indien nodig, informatie door deze op te vragen bij andere afdelingen en/ of externe personen en instanties.
- Stelt belanghebbenden op de hoogte van de resultaten van de administratief verwerkte gegevens.
- Wikkelt binnenkomende telefonisch gestelde vragen en verzoeken af.
- Levert een bijdrage aan periodieke rapportages.

Resultaat: Informatie intern en extern beschikbaar gesteld, zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen.

4. Secretariële werkzaamheden

- Registreert, behandelt en verspreidt informatie en gegevens (zoals post en facturen).
- Verzorgt standaard- en conceptbrieven, overzichten, formulieren en dergelijke.
- 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.
- Notuleert bijeenkomsten en maakt verslagen en/ of samenvattingen.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.
- Stelt op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden aan de hand van aanwijzingen met betrekking tot de inhoud (mededelingen, verzoeken om informatie en dergelijke) en legt deze ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een onvolledig concept.
- Houdt diverse voorraden (formulieren, kantoorbenodigdheden, etc.) bij.

Resultaat: Administratieve en secretariële werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat standaarden en concepten zijn verzorgd, correspondentie correct en tijdig is verstuurd en verspreid en bijeenkomsten en vergaderingen conform afspraak hebben plaatsgevonden.

5. Werkmethoden en procedures

- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen de administratieve organisatie en communiceert deze naar de leidinggevende.

Resultaat: Verbeteringen in werkmethoden en procedures gesignaleerd en tijdig gecommuniceerd.

6. Facilitaire ondersteuning

- Draagt zorg voor de veiligheid en beveiliging in het gebouw en verzorgt in- en externe transporten (kleine verhuizingen, distributie drukwerk, verplaatsing materiaal, transport in ontvangst genomen goederen) en spoedritten.
- Treedt op als Key-operator van (digitale) kopieerapparaten.
- Verleent facilitaire ondersteuning bij speciale gelegenheden, maakt ruimtes gebruiksklaar, ziet toe op naleving van afspraken, verzorgt de catering, fungeert als aanspreekpunt (gastvrouw/gastheer) en handelt klachten en meldingen af.
- Verricht klein (technisch) onderhoud waaronder eenvoudig onderhoud aan machines en apparaten of schakelt de leverancier in.
- Beheert dienstauto's, draagt zorg voor ordelijk gebruik en verstrekt gebruikersinformatie.
- Coördineert en verricht schoonmaakwerkzaamheden en draagt zorg voor de inkoop van kantoor- en schoonmaakmiddelen.
- Bewaakt werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.
- Inventariseert en rapporteert afwijkingen in fysieke omstandigheden aan de leidinggevende.
- Verricht voorkomende administratieve werkzaamheden.

Resultaat: Facilitaire ondersteuning geboden, zodanig dat voldaan is aan de gestelde eisen op het gebied van kwaliteit, service en veiligheid.

3) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verwerken van gegevens, bij het uitvoeren van secretariële werkzaamheden, bij het verstrekken van informatie, bij het behandelen van documentatie en post, bij het verrichten van facilitaire ondersteuning en bij het signaleren van verbeteringen in werkmethoden en procedures.
- Interne (administratieve) richtlijnen, procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.

- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de tijdigheid, voortgang en juistheid van de facilitaire-, secretariele- en administratieve werkzaamheden, de behandeling van documentatie en post en de informatieverstrekking.

4) KENNIS EN VAARDIGHEID

- Algemene vaktechnische en administratief-technische kennis.
- MBO werk- en denkniveau.
- Praktische kennis van archiveringsmethoden en technieken.
- Kennis van richtlijnen en procedures voor postverwerking.
- Inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het verzamelen van gegevens en documenten.
- Vaardigheid in het klantvriendelijk te woord staan van medewerkers.
- Vaardigheid in het administreren van post en documenten, het beheren van documenten en het verstrekken van relevante informatie.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.

5) CONTACTEN

- Met medewerkers en derden over de uit te voeren administratieve werkzaamheden, de ontvangst/ verzending van poststukken en over de beschikbaarheid van bestanden om informatie uit te wisselen.
- Met leidinggevend en medewerkers over de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/of te verschaffen en om aanwijzingen te ontvangen.

6) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

Resultaten	Indicatoren
Gegevens verwerkt	• Gegevens vastgelegd en getoetst zodat deze voldoen aan de gestelde criteria.
Documentatie en post behandeld	• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd. • Correct en foutloos verwerkte stukken. • Correspondentie in juiste huisstijl, foutloos opgesteld en verzonden. • Contacten correct onderhouden. • Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en doorgegeven.
Informatie verstrekt	• Informatie is juist en tijdig verzameld. • Belanghebbenden hebben tijdig de juiste informatie ontvangen. • Contacten zijn correct onderhouden.
Secretariële werkzaamheden uitgevoerd	• Informatie correct verwerkt in het daartoe bestemde systeem. • Bijeenkomsten en vergaderingen voorbereid en genotuleerd. • Afspraken juist ingepland en agenda's bewaakt. • Werkzaamheden conform procedures uitgevoerd. • Foutsignaleringen tijdig gesignaleerd en gecorrigeerd.
Verbeteringen in werkmethode en procedures gesignaleerd	• Werkmethoden en procedures zijn zo efficiënt mogelijk ingericht.
Facilitaire ondersteuning geboden	• Ondersteunende facilitaire dienstverlening tijdig, conform afspraken en naar tevredenheid verzorgd. • Accommodatie op een juiste manier beheerd en onderhouden.

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 1: Past de vastgestelde kwaliteitseisen binnen het eigen werk toe en herstelt fouten. • Levert verzorgd werk af en gaat door tot het echt goed is, is niet tevreden met 'goed genoeg'. • Werkt volgens de heersende opvatting van kwaliteit en is kritisch ten aanzien van eigen prestaties. • Voelt zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. • Merkt fouten binnen het eigen werk op en herstelt deze.
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 E
Functiecode	
Afdeling	
Status beschrijving	Definitief concept
Status gradering	Gecounterd
Laatst gewijzigd op	24 mei 2013

Rubriek	Funcatiefamilies:Bedrijfsvoering
Beschrijver	Fenna Speelman
Toepasser 1	Fenna Speelman
Toepasser 2	Jos Brands
Totaalscore	28
Functiegroep	5

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: 10

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: 10

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			