

Generieke functiebeschrijvingen perceel 1 en 2

Noorderzijvest heeft een functiehuis waarbij de functies generiek beschreven zijn. Om snel inzichtelijk te maken waar (bestaande en nieuwe) functies een plek vinden binnen het functiehuis zijn aan alle functiefamilies definities gekoppeld.

Bij het beschrijven en waarderen van functies is gekozen voor een systematiek van functiefamilies en generieke functieprofielen. Functieprofielen worden ingedeeld in een bepaalde functiefamilie op basis van de essentie/het zwaartepunt van de functie.

Wat zijn functiefamilies?

Een functiefamilie is een groep van functies, die qua werkzaamheden van gelijke aard zijn. Binnen een functiefamilie worden meerdere niveaus beschreven, afhankelijk van de organisatieopbouw en de inrichting van de organisatiestructuur. De verschillende niveaus worden beschreven in functieprofielen. Noorderzijvest kent de volgende functiefamilies.

Daarmee wordt helder gemaakt welke soorten werkzaamheden binnen die functiefamilie passen. Vervolgens zijn voor elke functiefamilie op hoofdlijnen de onderscheidende kenmerken tussen de verschillende functieprofielen in die reeks aangegeven. Dit heeft niet alleen voordelen voor het inpassen van nieuwe of gewijzigde functies, maar maakt ook het uitleggen van de verschillen tussen de niveaus eenvoudiger.

Het functiehuis is opgebouwd uit de volgende vijf functiefamilies

Management

Definitie: functies die gericht zijn op hiërarchisch leidinggeven en eindverantwoordelijkheid hebben voor het efficiënt en effectief aansturen van processen en medewerkers.

De managementfuncties (leiding) richten zich op de ondersteuning van bestuurders/directie middels beleidsbepaling, beleidsuitvoering en bedrijfsvoering. Het management is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelen van en of meer sub- of hoofdprocessen van een organisatieonderdeel, proces of team, alsmede de bedrijfsvoering en het geven van leiding aan medewerkers. Op de te onderscheiden niveaus (operationeel, tactisch, strategisch) wordt richting en sturing gegeven aan producten, diensten, beleidsontwikkeling/-uitvoering.

Projecten

Definitie: de functies binnen deze familie richten zich op de realisatie van projecten.

Deze functiefamilie is gericht op het opzetten, leiden en realiseren van projecten. De werkzaamheden hebben een afgerond karakter en een duidelijk tijdpad. De aard van de werkzaamheden vereist ondernemerschap, resultaatgerichtheid en omgevingsbewustheid. Het verrichten van deze werkzaamheden wordt gedaan binnen een projectteam of een IPM-team.

Advies

Definitie: functies gericht op het ontwikkelen van en/of adviseren over en implementeren van beleid en regelgeving.

Deze familie wordt gekenmerkt door het initiëren, ontwikkelen van en adviseren over beleid. Gericht op het ontwikkelen van, adviseren over en/of uitvoeren van beleid op een specifiek werkterrein op strategisch/tactisch, tactisch/operationeel of operationeel niveau.

De werkzaamheden veronderstellen een zekere mate van visieontwikkeling binnen de daarvoor geldende kaders. De aard van de werkzaamheden vereist een analytisch denkvermogen. Naast gedegen theoretische kennis van een of meerdere beleidsterrein/vakgebieden, is het vermogen om ontwikkelingen binnen andere beleidsterreinen en de consequenties daarvan voor het eigen beleidsterrein/vakgebied te kunnen overzien en daarop in te kunnen spelen noodzakelijk.

Specialisme

Definitie: functies gericht op het begeleiden en/of uitvoeren van (vak)specialistische werkzaamheden, inclusief het leiden van een of een samenstel van project(en), het adviseren over de uitvoeringsmogelijkheden van (te ontwikkelen) beleid en de beleidsuitvoering, het verrichten van onderzoek, het toetsen van relevante kaders, inclusief het beheer van de openbare ruimte, materiaal en materieel.

Deze functiefamilie is gericht op (vak)specialistische inhoudelijke werkzaamheden.

Het verrichten van een samenstel van gevarieerde vakspecialistische werkzaamheden in directe relatie tot (te ontwikkelen en te implementeren) beleid en/of advies; toepassen, toetsen van procedures, wet en regelgeving en/of techniek met als doel het tot stand brengen van producten en/of diensten.

Differentiatie bestaat op basis van meer of minder complexe vakspecialistische werkzaamheden, en meer gestandaardiseerde en/of ondersteunende vakspecialistische werkzaamheden op een afgebakend terrein.

Ook worden vanuit de vakspecialistische werkzaamheden projecten opgezet, geleid en gerealiseerd.

Dienstverlening

Definitie: Het betreft het verrichten van dienstverlenende en/ of integraal ondersteunende werkzaamheden. Adviseren van operationele aard kan ook tot het takenpakket behoren.

Deze werkzaamheden zijn (beleids-)ondersteunend van aard zijn en gericht op het doelgericht en soepel laten verlopen van werkprocessen binnen de organisatie. De inhoud staat daarbij niet voorop. Het betreft facilitaire werkzaamheden en/of organisatorische- en/ of secretariële- en/ of administratieve ondersteuning, inclusief het verwerken van gegevens op een specifiek werkterrein.

Overzicht functiehuis overall met in bruin de functies voor perceel 1 en 2

Functiefamilies	Management	Projecten	Advies	Specialisme	Dienstverlening
Schaal					
17	Management A				
15	Management B				
14	Management C				
13	Management D	Projecten A1 Projecten A2	Advies A	Specialisme A	
12	Management E	Projecten B	Advies B	Specialisme B	Dienstverlening A
11	Management F	Projecten C	Advies C	Specialisme C	Dienstverlening B
10	Management G	Projecten D	Advies D	Specialisme D	Dienstverlening C
9	Management H	Projecten E	Advies E	Specialisme E	Dienstverlening D
8		Projecten F		Specialisme F	Dienstverlening E
7		Projecten G		Specialisme G	Dienstverlening F
6				Specialisme H	Dienstverlening G

VOOR PERCEEL 1 EN 2 GAAT HET OM DE VOLGENDE FUNCTIES

Functieprofiel Management H

Schaal: 9

Resultaatgebieden

1. Management

- Geeft leiding aan een uitvoerend team of proces met homogeen takenpakket.
- Volgt strategische/beleidsontwikkelingen en vertaalt deze naar het eigen specialisme.
- Ontwikkelt visie en maakt keuzes voor het eigen deelgebied.
- Is verantwoordelijk voor het evalueren en opstellen van rapportages en doet voorstellen voor beleidsaanpassing, procedures en processen.
- Geeft leiding aan de ontwikkeling en het inzetten van organisatie, mensen en middelen ter realisatie van de doelstellingen en resultaten van de eenheid.
- Leidt of neemt deel aan project- en werkgroepen.
- Is verantwoordelijk voor het opstellen van meerjarenplan en jaarplan.

Resultaat: Eenheid aangestuurd zodanig dat de eenheid voorbereid is op nieuwe ontwikkelingen, gesprekken zijn gevoerd en het personeels-, organisatie-, Arbo- en veiligheidsbeleid is uitgevoerd.

2. Advies

- Geeft informatie voor advies, onderzoek en beleid.
- Adviseert over consequenties van ontwikkelingen.
- Adviseert over de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van beleid.
- Draagt kennis over.

Resultaat: Bijgedragen aan de beleidsvoorbereiding zodanig dat (beleidsondersteunende) adviezen op basis van geaggregeerde informatie zijn geleverd.

3. Netwerken

- Initieert en bevordert de samenwerking met organisaties/partijen.
- Creëert draagvlak voor beleid.
- Zorgt voor en onderhoudt een relevant netwerk.

Resultaat: Deelgenomen aan overlegsituaties zodanig dat de belangen van de eenheid en van het waterschap zijn behartigd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
(Integraal) management uitgevoerd en gerealiseerd	<ul style="list-style-type: none">• Managers en/ of medewerkers gemotiveerd en voorbereid op toekomstige ontwikkelingen.• Voorbeeldgedrag vertoond.• Managementcontract gerealiseerd.
Adviezen uitgebracht	<ul style="list-style-type: none">• Bruikbare adviezen uitgebracht.• Ontwikkelingen en signalen tijdig en volledig vertaald naar uitgangspunten.• Beleidsondersteuning geleverd.• Informatie tijdig en volledig geleverd.
Organisatie vertegenwoordigd	<ul style="list-style-type: none">• Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd.• Visie, doelstellingen en gedachtegoed van het waterschap uitgedragen.• Passend netwerk gebouwd en onderhouden.

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het leiding geven aan de eenheid, bij leiding geven aan het proces, bij het geven van (beleids-)adviezen op het vakgebied en bij de vertegenwoordiging van de organisatie.
- Specifiek beleid, wet- en regelgeving, bedrijfsplan en resultaatafspraken vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over het leiding geven aan de eenheid, over de mate waarin de doelen zijn gerealiseerd en managementafspraken zijn nagekomen en de mate waarin de gewenste output is gerealiseerd, over de verstrekte (beleids)adviezen en over het vertegenwoordigen van de organisatie.

Kennis en vaardigheden

- HBO werk- en denkniveau.
- Algemene theoretische en praktische kennis van het takenpakket van de eenheid.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het leiding geven aan de eenheid.

Contacten

- Met managers en (beleids-)medewerkers over ontwikkelingen op het werkterrein om standpunten toe te lichten, informatie uit te wisselen en tot afstemming te komen.
- Met externe partijen over beleid en uitvoeringsplannen en de consequenties daarvan om toe te lichten, advies of informatie te verstrekken.

Functieprofiel Projecten E

Schaal: 9

Resultaatgebieden

1. Leiden van projectteams ter voorbereiding en realisatie van eenvoudige en/of deelprojecten

- Ontwikkelt projectplannen.
- Leidt de voorbereiding (projectdoelstellingen, kredietaanvragen en dergelijke) en/of leidt de uitvoering van eenvoudige en/of deelprojecten.
- Stelt projectplanningen en -begrotingen op en bewaakt deze.
- Rapporteert over tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.
- Beoordeelt rapporten en offertes en doet aanbevelingen.
- Treedt regulerend op bij knelpunten in de uitvoering.
- Ziet toe op naleving van de veiligheidsaspecten tijdens de voorbereiding en uitvoering van het werk.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de projecten.
- Toetst de ontwikkelde producten op hun haalbaarheid en kwaliteit.
- Evalueert en toetst na afloop het project op de geformuleerde doelstellingen.

Resultaat: Eenvoudige en/of deelprojecten geleid, zodanig dat de gewenste uitkomsten zijn behaald.

2. Financieel-technische werkzaamheden

- Levert een bijdrage aan het werkplan.
- Ondersteunt managers bij het opstellen van haalbaarheidsanalyses voor deelprojecten.
- Verzorgt de administratieve en financiële afronding.
- Doet voorstellen op het gebied van de inrichting van de beheerorganisatie over het beheer van het eindresultaat.

Resultaat: Financieel-technische werkzaamheden verricht, zodanig dat ramingen zijn opgesteld en deelprojecten tijdig financieel zijn afgewikkeld.

3. Communicatie en netwerken

- Vertegenwoordigt het waterschap in overleggen en brengt standpunten over.
- Adviseert over, voert overleg met en geeft voorlichting over (de uitvoering van) (geplande) deelprojecten.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met gelieerde en belanghebbende organisaties.

Resultaat: Communicatie verzorgd en netwerken onderhouden, zodanig dat alle relevante partijen adequaat zijn geïnformeerd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Managen van projecten	<ul style="list-style-type: none">• Projectmedewerkers gemotiveerd en voorbereid op toekomstige ontwikkelingen.• Draagvlak gecreëerd.• Voorbeeldgedrag vertoond.

	<ul style="list-style-type: none"> • Projecten gerealiseerd en financieel afgerond en overgedragen.
Organisatie vertegenwoordigd	<ul style="list-style-type: none"> • Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd. • Visie, doelstellingen en gedachtengoed van het waterschap uitgedragen. • Passend netwerk gebouwd en onderhouden.

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het leiden van projectteams, bij het uitvoeren van financieel-technische werkzaamheden, bij het vertegenwoordigen van het waterschap en bij het bouwen en onderhouden van netwerken.
- Specifieke beleidslijnen en –plannen, wet- en regelgeving en de toegewezen budgetten vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de ontwikkelde deelprojectplannen, het leiden van projectteams, de uitvoering van de financieel-technische werkzaamheden, de vertegenwoordiging van het waterschap en het ontwikkelde en onderhouden netwerk.

Kennis en vaardigheden

- Algemene theoretische en praktische kennis van het vakgebied.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving en (veiligheids)voorschriften.
- Kennis van de waterschaps- en vergunningsprocedures.
- Inzicht in de financiële, personele en organisatorische of uitvoeringsgerichte aspecten van projecten.
- Inzicht in relevante vaktechnische ontwikkelingen.
- Vaardigheid in het leiden van (technische) deelprojecten en het houden van toezicht.
- Vaardigheid in het beoordelen en bewaken van plannen, bestekken en begrotingen.
- Vaardigheid in het voeren van overleg.
- Vaardigheid in het adviseren.

Contacten

- Met internen om standpunten te bespreken, de werkzaamheden af te stemmen, informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met externen om standpunten te bespreken, informatie uit te wisselen, de werkzaamheden af te stemmen, afspraken te maken en te onderhandelen.

Functieprofiel Projecten F

Schaal: 8

Resultaatgebieden

1. Projectwerkzaamheden

- Verzorgt binnen het projectteam de (werk)voorbereiding, uitvoering en nazorg van projecten.
- Rapporteert over de voortgang en eventuele knelpunten in de uitvoering van projecten. [?]
- Coördineert de vastlegging van revisiegegevens en distribueert deze.

Resultaat: Projectwerkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat de projecten tijdig en volledig worden opgeleverd.

2. Voorbereiding en begeleiding projecten

- Onderzoekt en beoordeelt of noodzakelijke randvoorwaarden voor de uitvoering van een project zijn ingevuld.
- Stelt (deel)projectplanningen en deelbegrotingen op en bewaakt deze.
- Begeleidt de uitvoering inclusief de financiële en administratieve afhandeling.
- Stuurt aannemers aan en bewaakt voortgang, kwaliteit, financiën en veiligheid.
- Zorgt voor afstemming van de werkzaamheden met andere projectteamleden, gebruikers en eigenaren.
- Onderhoudt contacten met betrokken eigenaren en gebruikers.
- Ziet toe op naleving van de vergunningsvoorwaarden.
- Behandelt claims en begeleidt de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Stelt rapportages en kostenopgaven op.

Resultaat: Projecten voorbereid en begeleid, zodanig dat de projectleider adequaat is ondersteund en projecten tijdig en volledig worden gerealiseerd.

3. Beoordeling tekenwerkzaamheden [?]

- Beoordeelt tekenwerkzaamheden en verzamelt hiervoor de benodigde gegevens.
- Stelt (schets)tekeningen op.
- Zorgt binnen het project voor de archivering van tekeningen.

Resultaat: Tekenwerkzaamheden beoordeeld en gearhiveerd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Managen van projecten	<ul style="list-style-type: none">• Projectmedewerkers gemotiveerd en voorbereid op toekomstige ontwikkelingen.• Draagvlak gecreëerd.• Voorbeeldgedrag vertoond.• Projecten gerealiseerd en financieel afgerond en overgedragen.

Organisatie vertegenwoordigd	<ul style="list-style-type: none"> • Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd. • Visie, doelstellingen en gedachtengoed van het waterschap uitgedragen. • Passend netwerk gebouwd en onderhouden.
---------------------------------	--

Speelruimte [?]

- Neemt beslissingen bij het uitvoeren van projectwerkzaamheden, bij het voorbereiden en begeleiden van projecten en bij het beoordelen van tekenwerkzaamheden.
- Samenhangende wet- en regelgeving, procedures en richtlijnen vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de uitgevoerde projectwerkzaamheden, de voorbereiding en begeleiding van projecten en de beoordeling van tekenwerkzaamheden.

Kennis en vaardigheden

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het vakgebied.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving en (veiligheids)voorschriften.
- Kennis van projectmatig werken.
- Inzicht in financiële en organisatorische samenhangen in relatie tot het eigen werkterrein. [?]
- Vaardigheid in het houden van toezicht.
- Vaardigheid in het voeren van overleg.
- Vaardigheid in het opstellen en beoordelen van rapportages, kostenopgaven en tekeningen.

Contacten [?]

- Met in- en externen over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met externen over de uitvoering van projecten om informatie uit te wisselen, knelpunten op te lossen en af te stemmen.

Functieprofiel Projecten G

Schaal: 7

Resultaatgebieden

1. Projectwerkzaamheden

- Verzorgt binnen het projectteam de administratieve (werk)voorbereiding, uitvoering en nazorg van projecten.
- Draagt mede zorg voor een goede uitvoering van de projecten en rapporteert over de voortgang en eventuele knelpunten.
- Coördineert de vastlegging van (revisie)gegevens en distribueert deze.

Resultaat: Projectwerkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat de projecten tijdig en volledig worden opgeleverd.

2. Voorbereiding en begeleiding projecten

- Onderzoekt en beoordeelt of de (administratieve) randvoorwaarden voor de uitvoering van een project zijn ingevuld.
- Stelt (deel)projectplanningen en deelbegrotingen op, bewaakt deze en verzorgt de financiële en administratieve afhandeling van projecten.
- Zorgt voor afstemming van de werkzaamheden met andere projectteamleden.
- Onderhoudt contacten met betrokken eigenaren en gebruikers.
- Verleent ondersteuning bij de be- en afhandeling van claims.
- Stelt rapportages en kostenopgaven op.

Resultaat: Projecten voorbereid en begeleid, zodanig dat de projectleider en projectteamleden adequaat zijn ondersteund en projecten tijdig en volledig kunnen worden gerealiseerd.

3. Ondersteunende werkzaamheden

- Verzamelt gegevens voor de beoordeling van (teken)werkzaamheden.
- Zorgt voor de archivering binnen het project.

Resultaat: Ondersteunende werkzaamheden tijdig, volledig en correct uitgevoerd.


Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Managen van projecten	<ul style="list-style-type: none">• Projectmedewerkers gemotiveerd en voorbereid op toekomstige ontwikkelingen.• Draagvlak gecreëerd.• Voorbeeldgedrag vertoond.• Projecten gerealiseerd en financieel afgerond en overgedragen.
Organisatie vertegenwoordigd	<ul style="list-style-type: none">• Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd.• Visie, doelstellingen en gedachtengoed van het waterschap uitgedragen.• Passend netwerk gebouwd en onderhouden.

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het uitvoeren van projectwerkzaamheden, bij het voorbereiden en begeleiden van projecten en bij het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden.
- Werkafspraken, voorschriften en instructies vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de uitgevoerde projectwerkzaamheden, de voorbereiding en begeleiding van projecten en de ondersteunende werkzaamheden.

Kennis en vaardigheden

- Algemeen vaktechnische en administratief-technische kennis van het vakgebied.
- Kennis van (veiligheids)voorschriften.
- Kennis van projectmatig werken. 
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het voeren van overleg.
- Vaardigheid in het opstellen en beoordelen van rapportages en kostenopgaven.
- Vaardigheid in het beoordelen van (teken)werkzaamheden.

Contacten

- Met in- en externen over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.

Functieprofiel Advies E

Schaal: 9

Resultaatgebieden

1. Advies

- Verzamelen en interpreteren van gegevens voor advies, onderzoek en beleid.
- Adviseren over consequenties van ontwikkelingen binnen het vakgebied.
- Leveren van een inhoudelijke bijdrage aan en adviseren over de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van beleid, procesvoering en vergunningverlening.
- Opstellen implementatieplannen en implementeren en uitvoeren van beleid.
- Aanleveren van gegevens voor de budgetbewaking, begroting en meerjarenraming.
- Adviseren over de uitvoering van beleid, procesvoering en vergunningverlening.
- Beoordelen van aanvragen, plannen, processen, rapportages en meldingen en vastleggen in beschikkingen en adviezen.
- Leiden van (deel)projecten of deelnemen aan organisatie brede projecten.
- Bewaken van (deel)projecten in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie, organisatie en communicatie.
- Overdragen van kennis.
- Evalueren van de werkzaamheden en doen van voorstellen voor verbetering.

Resultaat: Adviezen en gegevens verstrekt, zodanig dat beleid is geïmplementeerd of beleid is vertaald, adviezen zijn geleverd conform opdracht en/ of adviesaanvraag, relevante ontwikkelingen zijn onderkend en verwerkt in de adviezen.

2. Netwerken

- Initiëren en bevorderen van de samenwerking met organisaties/partijen.
- Participeren in diverse overlegvormen en behartigen van de belangen van het waterschap.
- Afstemmen over de realisatie van beleid.
- Zorgen voor en bijhouden van een relevant netwerk.

Resultaat: Netwerk onderhouden en accountmanagement uitgevoerd zodanig dat het waterschap goed is vertegenwoordigd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Adviezen uitgebracht	<ul style="list-style-type: none">• Advies over beleid tijdig geleverd en vragen afdoende beantwoord.• Tijdige en volledige initiatie en ontwikkeling van (beleids)plannen, producten en instrumenten.• Implementatie uitgevoerd en geëvalueerd.• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.
Netwerken opgebouwd en onderhouden	<ul style="list-style-type: none">• Netwerken geïnitieerd, opgebouwd en onderhouden.• Relaties beschikken tijdig over de juiste informatie.

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het implementeren van het beleid op het vakgebied, bij het leveren van ondersteuning op meerdere specialismen, bij de inventarisatie en de bewerking van informatie en gegevens, bij de invulling van de jaarplannen en bij het uitvoeren van ondersteunend (statistisch) onderzoek.

- Vastgesteld beleid, wet- en regelgeving en resultaatafspraken vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de verrichte inventarisaties en onderzoeken, over de kwaliteit van de advisering, over de kwaliteit van de overdracht, implementatie en -uitvoering en over de netwerken.

Kennis en vaardigheden

- MBO+/HBO werk- en denkniveau.
- Algemene theoretische en praktische kennis van de werkerterreinen.
- Inzicht in de bestuurlijke, organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en inzicht in de structuur van de administratieve processen en werkerterreinen van de organisatie.
- Vaardigheid in het adviseren.

Contacten

- Met in- en externen over ontwikkelingen op het werkerterrein en over de voortgang van beleidsprocessen om standpunten toe te lichten, informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met externe partijen over beleidswijzigingen, resultaten besluiten, onderzoeksresultaten enz. om een en ander toe te lichten, advies of informatie te verstrekken.

Functieprofiel Specialisme E

Schaal: 9

Resultaatgebieden

1. Onderzoek

- Zet op, werkt uit en voert (deel)onderzoek(en) uit.
- Levert bijdragen aan toegepast (technologisch) onderzoek.
- Doet voorstellen voor streefbeelden.
- Begeleidt uitbesteed onderzoek en verricht de acceptatie van de uitkomsten.

Resultaat: (Deel)Onderzoek verricht, zodanig dat resultaten zijn geleverd conform vooraf geformuleerde opdracht en in- en externe bronnen effectief zijn benut.

2. Specialistische werkzaamheden en advisering

- Inventariseert en beoordeelt ontwikkelingen, trends en relevante onderzoeken op gevolgen voor het vakgebied en adviseert hierover (beleidsondersteuning).
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe benaderingen of methoden.
- Brengt effecten van specialistische toepassingen modelmatig in beeld.
- Voert berekeningen uit en rapporteert over uitgevoerde (model)berekeningen.
- Structureert, beheert en onderhoudt systemen, databases, applicaties en gegevenssets.
- Ondersteunt processen en/ of gebruikers.
- Levert bijdragen aan de voorbereiding van plannen en ontwerpen en werkt consequenties uit.
- Houdt integraal toezicht op de naleving van wet- en regelgeving en spoort strafbare feiten op.
- Adviseert over verzoeken, meldingen en aanvragen en over verbeteringen in processen en werkmethoden.
- Bereidt werken voor, stelt (jaar)planningen op, coördineert de uitvoering en het beheer en toetst de kwaliteit.
- Verstrekt informatie en opdrachten aan in- en externen, voert overleg, begeleidt uitbestede werkzaamheden, voert directie en verzorgt kennisoverdracht.

Resultaat: Specialistische werkzaamheden verricht en adviezen verstrekt, zodanig dat adviezen zijn geleverd conform opdracht en/ of adviesaanvraag, ontwikkelingen zijn onderkend en verwerkt in de adviezen.

3. Projectmanagement

- Voorbereiden, realiseren en afsluiten van homogene, afgebakende projecten met een concreet resultaat.
- Opstellen van projectcontracten met resultaten, planning, begroting, kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria.
- Managen van homogene afgebakende projecten en afstemmen met andere disciplines en externen.
- Aansturen van aanbestedingsprocedures, beoordelen van offertes en verstrekken van opdrachten.
- Opstellen van project (fase) rapportages.
- Opleveren projectresultaat en adviseren van de opdrachtgever over vervolg.
- Evalueren van het project en adviseren over de verbetering projectaanpak.

Resultaat: Project binnen de gestelde kwaliteitsnormen, kwaliteit en tijdigheid rapportage, adviezen en afsluiting van het project gerealiseerd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Onderzoek verricht	<ul style="list-style-type: none">• (Deel) onderzoek tijdig en conform afspraak voorbereid, uitgewerkt en uitgevoerd.• Externe bronnen zijn geraadpleegd.
Specialistische werkzaamheden uitgevoerd en adviezen uitgebracht	<ul style="list-style-type: none">• Adviezen helder, volledig en tijdig gegeven.• Relevante ontwikkelingen, onderzoeken en trends tijdig gesignaleerd en vertaald naar adviezen.• Gegevenssets, systemen, databases en/ of applicaties correct beheerd.• (Jaar)Planning tijdig, volledig en juist opgesteld en bewaakt.• Bijdragen aan voorbereiding van plannen en ontwerpen tijdig en conform afspraken geleverd.• Passende instructies verzorgd.• Offertes en vergunningen tijdig en correct aangevraagd.• Adequate kwaliteitsbewaking uitgevoerd.• Correct directie gevoerd, toezicht gehouden en opsporing verricht.• Klachten, verzoeken en problemen adequaat opgelost.
Projecten geleid	<ul style="list-style-type: none">• Effectief projectteam samengesteld.• Projecten gerealiseerd conform planning en realisatieprogramma.• Gemotiveerde projectleden.• Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.• Beslisdocumenten voldoen aan de gestelde criteria.• Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld conform vereisten.• (toekomstig) Beheer zorgvuldig overgedragen.

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het verrichten van onderzoek, bij het leveren van een bijdrage aan specialistische adviezen, bij het uitvoeren van specialistische werkzaamheden en bij het managen van projecten.
- Vastgesteld beleid, wet- en regelgeving, richtlijnen voor onderzoek, (veiligheids-)voorschriften, bestekken en toegewezen budgetten vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het verrichte (deel)onderzoek, de geleverde bijdrage aan de specialistische adviezen, de uitgevoerde specialistische werkzaamheden, de aansturing en de resultaten van de projecten en de afstemming op andere projecten.

Kennis en vaardigheden

- MBO+/HBO werk- en denkniveau.
- Algemene theoretische en praktische kennis van het vakgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van modellen.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Kennis van het gebied en inzicht in (de werking van) ketens en processen.
- Inzicht in financiële en organisatorische samenhangen in relatie tot het eigen werkterrein.
- Inzicht in projectplanning.
- Vaardigheid in het analyseren van gegevensverzamelingen, resultaten/ uitslagen.
- Vaardigheid in het opzetten en uitvoeren van (deel)onderzoek(en).
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het houden van toezicht.
- Vaardigheid in het opstellen en/ of beoordelen van ontwerpen, tekeningen, bestekken, kostenramingen en calculaties.
- Vaardigheid in het managen van projecten.

Contacten

- Met management over effecten van onderzoeken en maatregelen op het vakgebied om te adviseren.
- Met in- en externen over consequenties van (beleids-)plannen en maatregelen om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met opdrachtgever(s), bestuurders en managers om tijdens het project af te stemmen over wijziging van de projectrandvoorwaarden en te informeren over de uitvoering.
- Met externe partijen over geplande en in uitvoering zijnde werken, de inhoud van de door hen uit te voeren werkzaamheden, de werkwijze, planning en oplevering om de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden om af te stemmen.

Functieprofiel Specialisme F

Schaal: 8

Resultaatgebieden

1. Onderzoek

- Zet op, werkt uit en voert (deel)onderzoek(en) volgens voorgeschreven methoden uit.
- Beoordeelt analyses en verwerkt gegevens in rapportages.
- Ontwikkelt, verbetert, test en valideert processen en analysemethoden en rapporteert/adviseert hierover.
- Houdt eigen procedures en werkmethoden up-to-date, doet voorstellen tot aanpassing en adviseert over een betere toepasbaarheid.

Resultaat: (Deel)Onderzoek verricht, zodanig dat resultaten zijn geleverd conform vooraf geformuleerde opdracht en voorgeschreven methoden, processen en analysemethoden zijn ontwikkelt/verbeterd.

2. Specialistische werkzaamheden en advisering

- Inventariseert en beoordeelt ontwikkelingen, trends en relevante onderzoeken op gevolgen voor het vakgebied en adviseert hierover.
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe benaderingen of methoden.
- Brengt effecten van specialistische toepassingen modelmatig in beeld.
- Voert berekeningen uit en rapporteert over uitgevoerde (model)berekeningen.
- Beheert en onderhoudt systemen en applicaties, lost storingen op en schaft materialen aan.
- Ondersteunt processen en/of gebruikers.
- Levert bijdragen aan de voorbereiding en uitvoering van plannen en ontwerpen, werkt consequenties uit en verzorgt procedures en rapportages.
- Houdt toezicht op de naleving van specifieke wet- en regelgeving en handhaaft zo nodig (BOA).
- Adviseert over verzoeken, meldingen en aanvragen en over verbeteringen in processen en werkmethoden.
- Bereidt werken voor, stelt planningen op, coördineert de uitvoering en het beheer en toetst de kwaliteit.
- Verstrekt informatie aan in- en externen, voert overleg, begeleidt uitbestede werkzaamheden, voert directie en verzorgt instructie en kennisoverdracht.

Resultaat: Specialistische werkzaamheden verricht en adviezen verstrekt, zodanig dat adviezen zijn geleverd conform opdracht en/ of adviesaanvraag, ontwikkelingen zijn onderkend en verwerkt in de adviezen, toezicht is gehouden en bijdragen in voorbereiding en uitvoering zijn geleverd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Onderzoek verricht	<ul style="list-style-type: none">• (Deel)onderzoek tijdig en conform afspraak en methoden uitgevoerd.• Analyses uitgevoerd en rapportages tijdig en juist opgeleverd.• Eigen werkprocedures en -methoden correct onderhouden.
Specialistische werkzaamheden uitgevoerd en adviezen uitgebracht	<ul style="list-style-type: none">• Advies helder, volledig en tijdig gegeven.• Relevante ontwikkelingen, onderzoeken en trends tijdig gesignaleerd en vertaald naar adviezen.• Gegevens correct beheert.• Planning tijdig, volledig en juist opgesteld en bewaakt.• Ondersteunende bijdragen tijdig en conform afspraken geleverd.• Correct en conform afspraken bijgedragen aan instructies.• Calculaties/ werkomschrijvingen voldoen aan de normen en tijdig en volledig gerealiseerd.• Rapporten/ schema's tijdig en correct opgesteld.• Beoordeling vindt secuur, conform richtlijnen, procedures en normering plaats.• Termijnen in acht genomen en dreigende overschrijdingen tijdig gesignaleerd.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdigheid, juistheid en volledigheid van de geleverde bijdragen.
--	---

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het verrichten van (deel)onderzoek, bij het uitvoeren van specialistische werkzaamheden en bij het leveren van adviezen.
- Vastgesteld beleid, wet- en regelgeving, richtlijnen voor onderzoek, (veiligheids-)voorschriften, bestekken en toegewezen budgetten vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het verrichte (deel)onderzoek en de uitgevoerde specialistische werkzaamheden en advisering.

Kennis en vaardigheden

- MBO+ werk- en denkniveau.
- Algemene theoretische en praktische kennis van het vakgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van modellen.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële en organisatorische samenhangen in relatie tot het eigen werkterrein.
- Vaardigheid in het analyseren van gegevensverzamelingen, resultaten/uitslagen.
- Vaardigheid in het opzetten en uitvoeren van (deel)onderzoek(en).
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het houden van toezicht.
- Vaardigheid in het opstellen en/ of beoordelen van ontwerpen, tekeningen, bestekken, kostenramingen en calculaties.

Contacten

- Met management over effecten van onderzoeken om te adviseren.
- Met in- en externen over specialistische werkzaamheden om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met in- en externen over de voorbereiding en uitvoering van werken om informatie uit te wisselen en af te stemmen over inhoud en proces.
- Met externen om afspraken te maken, knelpunten op te lossen en af te stemmen over de voorbereiding en uitvoering van werken.

Funcatieprofiel Specialisme G

Schaal: 7

Resultaatgebieden

1. Onderzoek

- Zet op, werkt uit en voert (deel)onderzoek(en) volgens voorgeschreven methoden uit.
- Beoordeelt analyses en verwerkt gegevens in rapportages.
- Ontwikkelt, verbetert, test en valideert processen en analysemethoden en rapporteert/ adviseert hierover.
- Houdt eigen procedures en werkmethoden up-to-date en doet voorstellen tot verbetering.

Resultaat: (Deel)onderzoek verricht, zodanig dat resultaten zijn geleverd conform vooraf geformuleerde opdracht en voorgeschreven methoden, processen en analysemethoden zijn ontwikkelt/verbeterd.

2. Specialistische werkzaamheden en advisering

- Inventariseert en beoordeelt trends op gevolgen voor het vakgebied en rapporteert/ adviseert hierover.
- Levert een ondersteunende bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe benaderingen of methoden.
- Voert berekeningen uit en rapporteert over uitgevoerde (model)berekeningen.
- Beheert gegevens, legt deze vast en stelt informatie beschikbaar.
- Levert bijdragen aan de voorbereiding en uitvoering van ontwerpen.
- Levert een ondersteunende bijdrage aan het toezicht op de naleving van wet- en regelgeving en draagt mede zorg voor de veiligheid.
- Stelt (in overleg) prioriteiten in de uitvoering.
- Beheert en bedient installaties, voert onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit.
- Handelt klachten af, lost complexe storingen op, signaleert tekortkomingen en verbetermogelijkheden, doet verbetervoorstellen en treedt handelend op bij calamiteiten of knelpunten.
- Verstrekt informatie aan in- en externen en levert bijdragen aan instructies.

Resultaat: Specialistische werkzaamheden verricht en adviezen verstrekt, zodanig dat adviezen zijn geleverd conform opdracht en/ of adviesaanvraag, trends zijn onderkend en verwerkt in de adviezen, ondersteuning aan toezicht en bijdragen aan ontwerpen zijn geleverd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Onderzoek verricht	<ul style="list-style-type: none">• (Deel) onderzoek tijdig en conform afspraak en methoden uitgevoerd.• Analyses uitgevoerd en rapportages tijdig en juist opgeleverd.• Eigen werkprocedures en -methoden correct onderhouden.
Specialistische werkzaamheden uitgevoerd en adviezen uitgebracht	<ul style="list-style-type: none">• Advies helder, volledig en tijdig gegeven.• Relevante trends tijdig gesignaleerd en vertaald naar adviezen.• Gegevens correct beheerd.• Juiste prioriteiten gesteld.• Ondersteunende bijdragen tijdig en conform afspraken geleverd.• Correct en conform afspraken bijgedragen aan instructies.• Schema's tijdig en correct opgesteld.• Materiaal tijdig en conform specificaties aangekocht.• Klachten en complexe storingen tijdig, volledig en correct afgewikkeld.• Tijdig opgetreden bij geconstateerde calamiteiten of knelpunten.• Bruikbare verbetervoorstellen gedaan.

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het verrichten van (deel)onderzoek en bij het uitvoeren van specialistische werkzaamheden en bij het leveren van adviezen.
- (Veiligheids-)voorschriften, protocollen en richtlijnen, kwaliteitseisen en relevante delen van wet- en regelgeving vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het verrichte (deel)onderzoek en de uitgevoerde specialistische werkzaamheden en advisering.

Kennis en vaardigheden

- MBO werk- en denkniveau.
- Algemene theoretische en praktische kennis van het vakgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van modellen.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële en organisatorische samenhangen in relatie tot het eigen werkterrein.
- Inzicht in de werking van objecten en processen en in de werking van functionele relaties van de componenten van installaties en systemen.
- Vaardigheid in het analyseren van gegevensverzamelingen, resultaten/ uitslagen.
- Vaardigheid in het uitvoeren van (deel)onderzoek(en).
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het bedienen en onderhouden van objecten en in het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan installaties.
- Vaardigheid in het plannen en functioneel aansturen van uitvoeringswerkzaamheden.
- Vaardigheid in het houden van toezicht.
- Vaardigheid in het vastleggen van (bedrijfs- en proces)gegevens.
- Vaardigheid in het uitvoeren van schouwwerkzaamheden.

Contacten

- Met in- en externen over de uitkomsten van onderzoeken en over specialistische werkzaamheden om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met in- en externen over de voorbereiding en uitvoering van beheer- en onderhoudswerkzaamheden om informatie uit te wisselen, knelpunten op te lossen en afspraken te maken.
- Met externen over beheer- en onderhoudswerkzaamheden om ruimtes vrij te geven, afspraken te maken en toezicht te houden.

Functieprofiel Specialisme H

Schaal: 6

Resultaatgebieden

1. Specialistische werkzaamheden

- Verricht onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, volgens de opgestelde onderhoudsplannen en naar aanleiding van binnengekomen meldingen/ storingen.
- Verricht (eenvoudige) metingen, verzamelt gegevens en vervaardigt op basis van metingen een (globale) schets of tekening.
- Past de inzet van hulpmiddelen zo nodig aan en zorgt voor onderhoud daarvan.
- Spoort storingen op, lokaliseert oorzaken en verhelpt deze door middel van vervanging van onderdelen dan wel reparatie of treft noodvoorzieningen.
- Legt uitgevoerde onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, verkregen resultaten en (bedrijfs-)gegevens vast en levert procesgegevens aan.
- Doet vanuit de praktijk voorstellen ter voorkoming of verbetering van regelmatig terugkerende storingen.
- Overlegt met derden over uit te voeren beheer- en onderhoudswerkzaamheden, begeleidt en houdt toezicht op werkzaamheden door derden en leidt klachten door.
- Signaleert tekorten in de voorraden, geeft dit door of bestelt zelf.
- Levert informatie aan en verwerkt gegevens in het informatiesysteem.
- Voert peilbeheer en monsternames uit.
- Levert ondersteuning bij het uitvoeren van meer gecompliceerde aanpassings- en vernieuwingswerkzaamheden.

Resultaat: *Specialistische werkzaamheden verricht zodanig dat deze correct en nauwkeurig zijn uitgevoerd en de bijbehorende administratie zorgvuldig is bijgehouden.*

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Specialistische werkzaamheden verricht	<ul style="list-style-type: none">• Knelpunten/ storingen tijdig gesignaleerd en opgelost.• Beheer- en onderhoudswerkzaamheden correct en nauwkeurig uitgevoerd.• Benodigde administratieve en ondersteunende werkzaamheden nauwkeurig verricht.• Kwaliteit van noodvoorzieningen.• Meldingen tijdig en correct afgewikkeld.

Speelruimte

- Neemt beslissingen bij het uitvoeren van specialistische werkzaamheden.
- Werkplanning, werkafspraken, instructies en (veiligheids-)voorschriften vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de uitgevoerde specialistische werkzaamheden.

Kennis en vaardigheden

- MBO werk- en denkniveau.
- Algemene vaktechnische kennis en kennis van uitvoerings- en veiligheidsvoorschriften.
- Kennis van flora en fauna en waterbeheer.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in de werking van objecten en in de werking en functionele relaties van de componenten van installaties en systemen.
- Vaardigheid in het bedienen en onderhouden van objecten en in het (in overleg/ in opdracht) aansturen van processen en installaties.
- Vaardigheid in het vastleggen van (bedrijfs- en proces)gegevens.
- Vaardigheid in het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan installaties.
- Vaardigheid in het klantgericht te woord staan van derden.

Contacten

- Met de leidinggevende en collega's over de planning en voortgang van de werkzaamheden om informatie uit te wisselen en werkafspraken te maken.
- Met in- en externen over beheer- en onderhoudswerkzaamheden om informatie uit te wisselen.
- Met externen over beheer- en onderhoudswerkzaamheden om hen te begeleiden, de oorzaak van storingen of gebreken te achterhalen, afspraken te maken en toezicht te houden.

Functieprofiel Dienstverlening D

Schaal: 9

Resultaatgebieden

1. Administratieve processen

- Beheert en adviseert over administraties en processen.
- Draagt bij aan procesbeschrijvingen, werkprocedures en werkinstructies.
- Zorgt voor de aansluiting van administraties.
- Controleert en rapporteert over juistheid en rechtmatigheid.
- Verwerkt gegevens in de administraties.
- Stelt rapporten, evaluaties, specificaties, cijfermatige analyses of prognoses op.
- Adviseert over en realiseert van verbeteringen in bestaande processen.

Resultaat: administraties en processen ingericht en beheerd en adviezen uitgebracht.

2. Secretariaat

- Stelt inhoudelijke notities op.
- Bewaakt naleving wetgeving en procedures.
- Organiseert, completeert vergaderstukken en notuleert vergaderingen, bijeenkomsten en activiteiten en bewaakt de voortgang van de daarin overeengekomen acties.
- Archiveert en vormt dossiers.
- Stelt correspondentie open handelt stukken af.
- Stelt informatie samen.
- Evalueert werkprocessen, signaleert knelpunten en doet en implementeert verbeteringsvoorstellen.

Resultaat: secretariële werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat notities zijn opgesteld, vergaderingen correct zijn voorbereid en afgewikkeld en informatie is opgesteld.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Administraties beheerd	<ul style="list-style-type: none">• Productieplanning tijdig uitgevoerd.• Overzichten, rapporten, evaluaties, specificaties of prognoses juist opgesteld.• Periodieke controles verricht.• Financiële rapportage correct opgesteld.
Secretariële werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none">• Bruikbare inhoudelijke notities opgesteld.• Wetgeving en procedures correct bewaakt.• Correct en adequaat verlopen overlegmomenten.• Verslaglegging correct uitgevoerd.• Correspondentie in juiste huisstijl, foutloos opgesteld en verzonden.• Juist gebruik van te gebruiken systemen.• Knelpunten tijdig gesignaleerd en verbetervoorstellen ingebracht.

Speelruimte

- Neemt binnen de kaders beslissingen bij het beheren en inrichten van – en adviseren over administraties en bij het uitvoeren van overige werkzaamheden.
- Samenhangende wet- en regelgeving, voorschriften, richtlijnen en procedures vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de inrichting en het beheer van de administratie(s), de adviezen en de specialistische werkzaamheden.

Kennis en Vaardigheden

- HBO werk- en denkniveau.
- Algemene theoretische en praktische kennis van het vakgebied.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financieel-administratieve procedures.
- Vaardigheid in het adviseren.

Contacten

- Met (beleids)medewerkers over de inrichting en werking van de administratie, over de planningsinstrumenten c.q. voortgangsrapportages om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met leveranciers over goederen en diensten en over kwaliteit en tijdigheid van geleverde goederen en diensten om informatie uit te wisselen, knelpunten te bespreken en afspraken te maken.

Functieprofiel Dienstverlening E

Schaal: 8

Resultaatgebieden

1. Administratieve processen

- Beheert en adviseert over administraties en processen.
- Zorgt voor de aansluiting van administraties.
- Controleert en rapporteert over juistheid en rechtmatigheid.
- Verwerkt gegevens in de administraties.
- Inventariseert de informatiebehoefte binnen de organisatie.
- Stelt rapporten, evaluaties, specificaties, cijfermatige analyses of prognoses op.
- Evalueert werkprocessen, signaleert knelpunten en doet en implementeert verbeteringsvoorstellen.

Resultaat: *Administraties en processen ingericht en beheerd en adviezen uitgebracht.*

2. Frontoffice

- Ontvangt en introduceert bezoekers.
- Verstrekt inhoudelijke informatie.
- Neemt poststukken en goederen in ontvangst.
- Handelt telefoongesprekken af en fungeert als eerstelijns opvang van (telefonische) vragen, klachten en opmerkingen en zet complexe vakinhoudelijke vragen naar materiedeskundigen door.
- Coördineert en bewaakt de voortgang van de afhandeling.
- Instrueert en ondersteunt gebruikers.
- Bewaakt, signaleert en zorgt voor handhaving van de servicenormen.
- Stelt samen en analyseert cijfermatig managementinformatie.
- Evalueert werkprocessen, signaleert knelpunten en doet en implementeert verbeteringsvoorstellen.

Resultaat: *Frontofficewerkzaamheden tijdig, juist en volledig uitgevoerd.*

3. Secretariaat (bestuur en directie)

- Behandelt post, voegt stukken toe en bewaakt de voortgang van afhandeling.
- Beheert van agenda's en maakt afspraken.
- Ontvangt bezoekers.
- Organiseert, bereidt voor, completeert vergaderstukken en notuleert vergaderingen, bijeenkomsten en activiteiten en bewaakt de voortgang van de daarin overeengekomen acties.
- Archiveert en vormt dossiers.
- Verzorgt correspondentie en handelt stukken af.
- Stelt managementinformatie samen.
- Evalueert werkprocessen, signaleert knelpunten en doet en implementeert verbeteringsvoorstellen.

Resultaat: *secretariële werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat post en correspondentie tijdig en correct zijn behandeld, bezoekers zijn ontvangen en geïntroduceerd, vergaderingen correct zijn voorbereid en afgewikkeld en (management)overzichten zijn opgesteld.*

4. Archief

- Coördineert de archiefwerkzaamheden.
- Bewaakt de kwaliteit van gegevensverzamelingen en processen.
- Geeft aanwijzingen voor de vorming en herordening van dossiers.
- Vormt, ordent en leent dossiers uit en verstrekken van informatie uit de archieven.
- Beoordeelt dossiers voor vernietiging, restauratie en overbrenging naar archiefbewaarplaatsen.
- Inventariseert, conserveert en vernietigt archiefbestanddelen.
- Adviseert over en optimaliseert van de digitalisering, ordening en toegankelijkheid van het archief.

Resultaat: Archief werkzaamheden tijdig en conform voorschriften uitgevoerd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Administraties beheerd	<ul style="list-style-type: none">• Productieplanning tijdig uitgevoerd.• Overzichten, rapporten, evaluaties, specificaties of prognoses juist opgesteld.• Periodieke controles verricht.• Financiële rapportage correct opgesteld.
Frontoffice werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none">• Binnenkomende (telefonisch) gestelde vragen, verzoeken en gesprekken afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.• Poststukken juist gedistribueerd.• Servicenormen correct bewaakt.• Managementinformatie cijfermatig geanalyseerd.• Verbetervoorstellen gedaan en geïmplementeerd.
Secretariële werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none">• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.• Correct en foutloos verwerkte stukken.• Correspondentie in juiste huisstijl, foutloos opgesteld en verzonden.• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.• Juist gebruik van te gebruiken systemen.• Correct en adequaat verlopen overlegmomenten.• Verslaglegging correct uitgevoerd.• Agenda's goed beheerd, afspraken tijdig vastgelegd, betrokkenen volledig en tijdig geïnformeerd.
Archief- werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none">• Correcte aanwijzingen verstrekt.• Dossiers conform voorschriften gevormd, geordend, geïnventariseerd, gereviseerd en gesaneerd.• Tijdige en volledige adviezen uitgebracht.

Speelruimte

- Neemt binnen de kaders beslissingen bij het beheren van administraties, bij het beheren van het archief en bij het uitvoeren van secretariële en receptie werkzaamheden.
- Samenhangende wet- en regelgeving, procedures en richtlijnen vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het beheren van administraties, het beheren van het archief en het uitvoeren van secretariële en receptie werkzaamheden.

Kennis en Vaardigheden

- MBO+ werk- en denkniveau.
- Algemeen theoretische en praktische kennis van het vakgebied.
- Inzicht in actuele gevoelige bestuurlijke en ambtelijke onderwerpen en processen.
- Kennis van reguliere archiverings- en documentatietechnieken.
- Kennis van de administratieve en procedurele/ rechtspositionele regels en voorschriften.
- Adviesvaardigheid.

Contacten

- Met management en medewerkers over procedures, het beheer van administraties en andere vakinhoudelijke zaken om af te stemmen.
- Met in- en externen over de secretariële en administratieve afhandeling van zaken, om inhoudelijk af te stemmen.

Functieprofiel Dienstverlening F

Schaal: 7

Resultaatgebieden

1. Administratieve processen

- Beheert, bewaakt en voert diverse administraties en zorgt indien nodig voor aansluiting tussen de in- en externe administraties.
- Draagt zorg voor de controle- en correctiewerkzaamheden en rapporteert over de rechtmatigheid, volledigheid en juistheid van gegevens.
- Verwerkt of muteert na controle gegevens, controleert de output, signaleert problemen, knelpunten en onregelmatigheden en rapporteert hierover.
- Verwerkt administratief besluiten die gevolgen hebben voor de administratie.
- Verzorgt de bewaking en bereidt, na controle en toetsing, de interne overzettingen voor en verricht daarvoor ondersteunende werkzaamheden.
- Maakt berekeningen, beheert geldstromen, verricht betalingen, verzorgt standenregisters en zorgt voor het invorderingsproces.
- Stelt overzichten, rapporten, declaraties of voorstellen op voor de administratie en levert de gegevens aan.
- Draagt zorg voor diverse administraties, signaleert ontwikkelingen en doet voorstellen voor verbetering.
- Verstrekt informatie aan belanghebbenden betreffende de administratie, fungeert als vraagbaak op het werkterrein en verzorgt de correspondentie.
- Behandelt aangiften, procedures en eenvoudige bezwaar-, verzoek- en beroepschriften.

Resultaat: *Administraties beheerd, zodanig dat gegevens tijdig en juist zijn vastgelegd, betalingen en invordering correct zijn uitgevoerd en overzichten en voorstellen zijn opgesteld.*

2. Frontoffice

- Ontvangt en introduceert bezoekers.
- Verstrekt informatie over procedures en regelingen.
- Neemt poststukken en goederen in ontvangst.
- Handelt telefoongesprekken af en fungeert als eerstelijns opvang van (telefonische) vragen, klachten en opmerkingen en doorzetten van vakinhoudelijke vragen naar materiedeskundigen.
- Coördineert en bewaakt de voortgang van de afhandeling.
- Instrueert en ondersteunt gebruikers.
- Bewaakt en signaleert afwijkingen van servicenormen.
- Stelt samen en analyseert managementinformatie cijfermatig.
- Doet voorstellen voor verbetering.

Resultaat: *Frontofficewerkzaamheden tijdig, juist en volledig uitgevoerd.*

3. Secretariaat

- Beoordeelt inkomende post op belang en urgentie en voegt op eigen initiatief en naar eigen inzicht de voor de afhandeling benodigde bescheiden bij en bewaakt de voortgang.
- Beheert de agenda en bewaakt het nakomen van de afspraken.
- Behandelt inkomende telefoongesprekken en verbindt door of verwijst zo nodig door.
- Ontvangt en introduceert bezoekers.
- Bereidt vergaderingen voor, archiveert vergaderstukken en verzorgt de verslaglegging van de vergaderingen en de voortgangsbewaking van de daarin overeengekomen acties.
- Legt naar onderwerp of project dossiers aan en houdt deze bij.
- Verzorgt de correspondentie en concipieert brieven.
- Controleert uitgaande correspondentie op taalfouten, lay-out en huisstijl.
- Regelt en bewaakt de voortgang van diverse werkzaamheden en treedt op als aanspreekpunt/ vraagbaak.
- Verzamelt en verwerkt gegevens, stelt (management)overzichten op en bereidt in overleg presentaties voor.
- Stelt informatieve dossiers samen, houdt deze bij en beheert (persoonlijke) werkarchieven.
- Draagt zorg voor (bestuurs-)ondersteunende activiteiten en behandelt vertrouwelijke stukken.

Resultaat: Secretariële werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat post en correspondentie tijdig en correct zijn behandeld, bezoekers zijn ontvangen en geïntroduceerd, vergaderingen correct zijn voorbereid en afgewikkeld en (management)overzichten zijn opgesteld.

4. Archief

- Geeft aanwijzingen voor de vorming en herordening van dossiers.
- Vormt, ordent en leent dossiers uit en verstrekt informatie uit de archieven.
- Beoordeelt dossiers voor vernietiging en overbrenging naar archiefbewaarplaatsen.
- Inventariseert, conserveert, restaureert en vernietigt archiefbestanddelen.
- Adviseert over de digitalisering, ordening, restauratie en toegankelijkheid van het archief.

Resultaat: Archief- en restauratiewerkzaamheden tijdig en conform voorschriften uitgevoerd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Administratieve processen beheerd	<ul style="list-style-type: none"> • Administraties c.q. registraties conform richtlijnen bijgehouden en beheerd. • Aansluiting tussen administraties bewaakt. • Mutaties, controle en correctiewerkzaamheden foutloos uitgevoerd. • Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.
Frontofficewerkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> • Binnenkomende (telefonisch) gestelde vragen, verzoeken en gesprekken afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden. • Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden. • Poststukken juist gedistribueerd. • Servicenormen correct bewaakt. • Managementinformatie cijfermatig geanalyseerd. • Verbetervoorstellen gedaan.
Secretariële werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> • Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende. • Correct en foutloos verwerkte stukken. • Correspondentie in juiste huisstijl, foutloos opgesteld en verzonden. • Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking. • Juist gebruik van te gebruiken systemen. • Correct en adequaat verlopen overlegmomenten. • Verslaglegging correct uitgevoerd. • Agenda's goed beheerd, afspraken tijdig vastgelegd, betrokkenen volledig en tijdig geïnformeerd.
Archief-werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> • Correcte aanwijzingen verstrekt. • Dossiers conform voorschriften gevormd, geordend, geïnventariseerd, gereviseerd en gesaneerd. • Tijdige en volledige adviezen uitgebracht.

Speelruimte

- Neemt binnen de kaders beslissingen bij het beheren van administraties, bij de inhoudelijke ondersteuning en advies en bij het uitvoeren van secretariële-, receptie en archief en restauratie werkzaamheden.
- Werkafspraken, voorschriften, procedures en regels vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het beheer van de administraties, de secretariële, receptie en inhoudelijk ondersteunende werkzaamheden.

Kennis en Vaardigheden

- MBO werk- en denkniveau.
- Algemeen theoretische praktijkgerichte kennis.
- Kennis van en inzicht in met elkaar samenhangende onderwerpen en processen van de eenheid.
- Vaardigheid in het nauwkeurig, zorgvuldig en klantvriendelijk uitvoeren van de werkzaamheden.

Contacten

- Met medewerkers over procedures, rechtspositie, organisatorische zaken en het beheer van administraties om informatie uit te wisselen.
- Met in- en externen over de secretariële en administratieve afhandeling van zaken, om informatie uit te wisselen over de inhoud en de voortgang in de uitvoering daarvan, om (agenda)afspraken te maken en om knelpunten op te lossen.

Functieprofiel Dienstverlening G

Schaal: 6

Resultaatgebieden

1. Administratieve processen

- Beheert, bewaakt en voert diverse administraties en zorgt indien nodig voor aansluiting tussen de in- en externe administraties.
- Verwerkt gegevens voor vragenlijsten/ enquêtes ten behoeve van derden.
- Bewaakt procedures, signaleert knelpunten en verstrekt informatie.
- Draagt zorg voor de controle- en correctiewerkzaamheden en checkt de rechtmatigheid, volledigheid en juistheid van gegevens.
- Legt gegevens vast, verwerkt of muteert na controle gegevens, controleert de output, signaleert problemen, knelpunten en onregelmatigheden en rapporteert hierover.
- Verwerkt administratief besluiten die gevolgen hebben voor de administratie en verzorgt de standaardcorrespondentie.
- Stelt overzichten, rapporten of voorstellen op en levert de gegevens aan.
- Draagt (mede) zorg voor diverse administraties en doet voorstellen voor verbetering.
- Verstrekt informatie aan belanghebbenden betreffende de administratie, fungeert als vraagbaak op het werkterrein en verzorgt de correspondentie.
- Verricht afhandeling van schadeclaims bij (verzekerings-)maatschappijen en aan- en afmeldingen.

Resultaat: *Administraties beheerd, zodanig dat gegevens tijdig en juist zijn vastgelegd, betalingen en invordering correct zijn uitgevoerd en overzichten en voorstellen zijn opgesteld.*

2. Frontoffice

- Ontvangt en introduceert klanten en verstrekken van informatie.
- Neemt poststukken en goederen in ontvangst en geeft ze uit.
- Handelt telefoongesprekken af en fungeert als eerstelijns opvang van eenduidige vragen, klachten en opmerkingen en zet vakinhoudelijke vragen naar materiedeskundigen door.
- Verzorgt correspondentie en berichtgeving.
- Bewaakt en interpreteert overschrijdingen van servicenormen.

Resultaat: *Frontoffice werkzaamheden tijdig, juist en volledig uitgevoerd.*

3. Secretariaat

- Beoordeelt inkomende post op belang en urgentie en voegt op eigen initiatief en naar eigen inzicht de voor de afhandeling benodigde bescheiden bij en bewaakt de voortgang.
- Beheert de agenda en bewaakt het nakomen van de afspraken.
- Behandelt inkomende telefoongesprekken en verbindt door of verwijst zo nodig door.
- Ontvangt en introduceert bezoekers.
- Bereidt vergaderingen voor, archiveert vergaderstukken en verzorgt de verslaglegging van de vergaderingen en de voortgangsbewaking van de daarin overeengekomen acties.
- Legt naar onderwerp of project dossiers aan en houdt deze bij.
- Verzorgt de correspondentie en concipieert brieven over algemene aangelegenheden.
- Controleert uitgaande correspondentie op taalfouten, lay-out en huisstijl.
- Treedt op als aanspreekpunt/vraagbaak voor medewerkers over administratieve en organisatorische zaken.
- Verzamelt en verwerkt gegevens, stelt (management)overzichten op.
- Stelt informatieve dossiers samen en houdt deze bij.

Resultaat: *Secretariële werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat post en correspondentie tijdig en correct zijn behandeld, bezoekers zijn ontvangen en geïntroduceerd, vergaderingen correct zijn voorbereid en afgewikkeld en (management)overzichten zijn opgesteld.*

4. Archief

- Vormt, ordent en leent dossiers uit en verstrekt informatie uit de archieven.
- Houdt vernietigingstermijnen bij, rapporteert hierover en verzorgt na goedkeuring de overbrenging naar archiefbewaarplaatsen.
- Inventariseert, reviseert, saneert en vernietigt dossiers.

Resultaat: Archiefwerkzaamheden tijdig en conform voorschriften uitgevoerd.

Resultaatprofiel

Resultaten	Indicatoren
Administratieve processen beheerd	<ul style="list-style-type: none">• Diverse administraties beheerd en bewaakt.• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.• Berekeningen correct uitgevoerd.• Gegevens correct en tijdig verwerkt en verwerking gecontroleerd.
Frontoffice werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none">• Binnenkomende (telefonisch) gestelde vragen, verzoeken en gesprekken afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.• Poststukken juist gedistribueerd.• Servicenormen correct bewaakt.
Secretariële werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none">• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.• Correspondentie in juiste huisstijl, foutloos opgesteld en verzonden.• Juist gebruik van te gebruiken systemen.• Correct en adequaat verlopen overlegmomenten.• Juiste gegevens tijdig beschikbaar gesteld.• Verslaglegging correct uitgevoerd.• Agenda's goed beheerd, afspraken tijdig vastgelegd, betrokkenen volledig en tijdig geïnformeerd.
Archief-werkzaamheden uitgevoerd	<ul style="list-style-type: none">• Dossiers conform voorschriften gevormd, geordend, geïnventariseerd, gereviseerd en gesaneerd.• Gevraagde informatie tijdig en correct verstrekt.

Speelruimte

- Neemt binnen de kaders beslissingen bij het uitvoeren van administratieve, catering en receptie werkzaamheden.
- Werkafspraken, voorschriften, procedures, huisstijl en -regels vormen het kader.
- Legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de administratieve-, catering- en receptie werkzaamheden.

Kennis en Vaardigheden

- MBO werk- en denkniveau.
- Kennis van diverse geldende (administratieve) procedures en richtlijnen.
- Kennis van de Nederlandse taal.
- Inzicht in wat van belang is voor de werkzaamheden.
- Vaardigheid in het klantvriendelijk te woord staan van en omgaan met interne en externe klanten.

Contacten

- Met in- en externen over administratieve, ondersteunende en receptie werkzaamheden om informatie uit te wisselen.
- Met derden als eerste (telefonisch) aanspreekpunt om hen door te geleiden, te informeren en goederen in ontvangst te nemen.