

FRONTOFFICE MEDEWERKER P&O SERVICECENTRUM

FUNCTIEFAMILIE	:	Administratieve Ondersteuning
ONDERDEEL	:	Landelijk kantoor stafafdeling
VASTGESTELD	:	juni 2013 / Geactualiseerd december 2015
WAARDERING	:	III-12
SALARISNIVEAU	:	8

PLAATS IN DE ORGANISATIE

Het P&O servicecentrum is een onderdeel van afdeling POenF en bestaat uit een front- en backoffice met medewerkers aangestuurd door de manager frontoffice. De medewerkers rapporteren rechtstreeks aan de manager frontoffice en deze rapporteert aan het hoofd POenF. Binnen afdeling POenF zijn er ook nog P&O beleidsmedewerkers en personeelsadviseurs waar specialistische vragen naar doorgezet kunnen worden.

DOEL VAN DE FUNCTIE

Het geven van advies, informatie en verwerken van personeelsadministratie ter ondersteuning van de interne organisatie op het gebied van een optimale (efficiënte en effectieve) personeelsadministratie.

INHOUD VAN DE FUNCTIE

- Personeelsadministratie: beheer van personeelsgegevens; voert actuele administratie/wijzigingen door in het systeem; beoordeelt, controleert en corrigeert mutaties die via zelfbediening zijn ingevoerd; voert correspondentie; levert managementinformatie op; voert met terugwerkende krachtmutaties uit.
- Ontvangt, registreert en handelt binnen de norm tijd (aan)vragen af die binnenkomen via het P&O servicecentrum (telefoon, mail zelfbediening).
- Informatievoorziening / voorlichting / dienstverlening: onderhoudt contacten met (potentiële) klanten (telefoon, e-mail); draagt zorg voor telefonische bereikbaarheid.
- Verstrekt informatie over mogelijkheden en werkwijzen van het P&O servicecentrum; is vraagbaak voor (nieuwe) medewerker over arbeidsvoorwaarden, rechtspositie, CAO, regelgeving, voortgang mutaties e.d.
- Verwerkt aanvragen en verwijst door naar specialisten / adviseurs bij complexe issues en monitort de verdere afhandeling.
- Verwijst ICT-gerelateerde incidenten en aanvragen door naar betreffende afdeling.
- Informeert en verwijst door bij aanvragen gebruik specifieke regelingen (flexibele arbeidsvoorwaarden, pensioen, etc.).
- Signaleert vragen die de individuele gebruiker overstijgen of meerdere keren voorkomen.
- Verwerkt complexe mutaties die in de lijn niet verwerkt kunnen worden.
- Signaleert knelpunten in het portal en geeft dit door aan de functioneel applicatie beheerder: o.a. met FAQ's verzamelen en publiceren.
- Heeft interactie met klanten over PSA aangelegenheden; zorgdragen voor (papieren en digitale) informatievoorziening.
- Neemt initiatieven rondom het optimaliseren en digitaliseren van processen.

FRONTOFFICE MEDEWERKER P&O SERVICECENTRUM

INHOUD VAN DE FUNCTIE (VERVOLG)

- Kwaliteitszorg: Signaleert omissies en realiseert oplossingen hiervoor; signaleert knelpunten en mogelijkheden ter verbetering van het Servicecentrum en doet in het kader hiervan verbetervoorstellen; houdt zichzelf op de hoogte van actuele HRM ontwikkelingen; borgt en ontsluit de opgedane kennis.

VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

- Verantwoordelijk voor een zorgvuldig beheer en onderhoud van de Personeelsadministratie en controle op een correcte en tijdige verwerking van opdrachten.
- Beoordeelt en controleert mutaties.
- Treedt op als (functioneel – inhoudelijk) aanspreekpunt/contactpersoon voor de interne organisatie.
- Adviseert en beantwoordt vragen van relaties met betrekking tot te nemen arbeidsvoorwaardelijke beslissingen met salaristechnische consequenties, toepassing van regelingen, berekeningen e.d.

FUNCTIE-EISEN

- MBO+ / HBO werk- en denkniveau.
- Kennis en ervaring op gebied van P&O-administraties in het bijzonder in het werken met het geautomatiseerde PSA applicaties.
- Kennis van en inzicht in de organisatie, algemeen beleid, processen, methoden & technieken en interne ontwikkelingen.
- Algemene kennis van AFAS HRM.
- Kennis van rechtspositieregelingen en de geldende administratieve regels en voorschriften inzake de personeels- en salarisadministratie.

COMPETENTIES

- Resultaatgericht werken
- Zelfreflectie
- Accuratesse
- Communicatieve basisvaardigheden
- Flexibiliteit
- Initiatief
- Integriteit
- Klantgerichtheid
- Luisteren
- Samenwerken
- Sensitiviteit
- Voortgangscntrole

Integriteit is een basisvereiste voor vertrouwen en geldt voor iedereen in de organisatie. Integriteit is lastig ontwikkelbaar en dient als drempel bij de selectie te worden ingebouwd.

BIJZONDERHEDEN

Geen.