

# **Functieboek Gemeente Vlaardingen**

**Oktober 2010**

## Inhoudsopgave functiefamilies

Medewerker Dienstverlening A.....	4
Medewerker Dienstverlening B.....	5
Medewerker Dienstverlening C .....	6
Medewerker Dienstverlening D .....	7
Medewerker Dienstverlening E.....	8
Medewerker Ondersteuning A.....	9
Medewerker Ondersteuning B.....	10
Medewerker Ondersteuning C.....	11
Medewerker Ondersteuning D.....	12
Medewerker Ondersteuning E.....	13
Medewerker Uitvoering A .....	14
Medewerker Uitvoering B .....	15
Medewerker Uitvoering C .....	16
Medewerker Uitvoering D .....	17





## **Functiefamilie Medewerker Dienstverlening A**

**Functieschaal** : 10  
**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich bezighouden met het verlenen van diensten en/of het verrichten van uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden, met als resultaat de oplevering van een eigen product of geleverde dienst. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verleent diensten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden .
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Onderhoudt contacten met klanten en/of burgers en aanvragers van gemeentelijke producten en diensten.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit contacten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Verstrekt informatie over wetten, regelingen en procedures en verwijst naar andere (dienstverlenende) instanties en voorzieningen.
- Ondersteunt bij de samenstelling van rapportages en adviezen en toetst aanvragen van klanten aan de hand van wet- en regelgeving
- Ondersteunt andere organisatieonderdelen op een bepaald vakgebied
- Verricht mutaties en verwerkt informatie uit onderzoeken.
- Is verantwoordelijk voor een optimale dienstverlening aan klanten en/of burgers.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.

### **Bandbreedte A**

- Verleent complexe diensten op een gevarieerd terrein.
- De functie bevat brede en gevarieerde componenten op meerdere werkterreinen.
- De voortgang en afdoening van taken vindt plaats zonder directe controle en/of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Indirect toezicht op de werkzaamheden vindt via overleg en/of rapportages plaats.
- Maakt eigen afwegingen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Houdt toezicht op de kwaliteit en planning van de eigen werkzaamheden en/of op de werkzaamheden van anderen.
- Heeft veelvuldig contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het afhandelen van klachten, het verkrijgen van medewerking en het verstrekken van informatie en voorlichting. Verdedigt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente en/of afdeling.
- Draagt vanuit het vakgebied bij aan productontwikkeling en procesoptimalisatie.
- Heeft een initiërende rol in de ontwikkeling en implementatie van nieuwe producten en diensten.
- Treedt eventueel op als applicatiebeheerder.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- HBO met aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Goede kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures en nieuwe ontwikkelingen.

### **Competenties**

#### Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

#### Specifieke competenties:

- Klantgerichtheid
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid



## **Functiefamilie Medewerker Dienstverlening B**

**Functieschaal** : 9  
**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich bezighouden met het verlenen van diensten en/of het verrichten van uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden, met als resultaat de oplevering van een eigen product of geleverde dienst. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verleent diensten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden .
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Onderhoudt contacten met klanten en/of burgers en aanvragers van gemeentelijke producten en diensten.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit contacten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Verstreckt informatie over wetten, regelingen en procedures en verwijst naar andere (dienstverlenende) instanties en voorzieningen.
- Ondersteunt bij de samenstelling van rapportages en adviezen en toetst aanvragen van klanten aan de hand van wet- en regelgeving
- Ondersteunt andere organisatieonderdelen op een bepaald vakgebied
- Verricht mutaties en verwerkt informatie uit onderzoeken.
- Is verantwoordelijk voor een optimale dienstverlening aan klanten en/of burgers.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.

### **Bandbreedte B**

- Verleent complexe diensten op meerdere werkerreinen.
- De functie bevat gevarieerde componenten, op meerdere werkerreinen.
- De voortgang en afdoening van taken vindt plaats zonder directe controle en/of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Indirect toezicht op de werkzaamheden vindt via overleg en/of rapportages plaats.
- Maakt in belangrijke mate eigen afwegingen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Houdt toezicht op de kwaliteit en planning van de eigen werkzaamheden en/of in voorkomende gevallen op de werkzaamheden van anderen.
- Heeft veelvuldig contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het afhandelen van klachten, het verkrijgen van medewerking en het verstrekken van informatie en voorlichting. Verdedigt het standpunt van de gemeente en/of afdeling.
- Treedt eventueel op als applicatiebeheerder.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- HBO met kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures en nieuwe ontwikkelingen.

### **Competenties**

#### Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

#### Specifieke competenties:

- Klantgerichtheid
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid



## **Functiefamilie Medewerker Dienstverlening C**

**Functieschaal** : 8

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich bezighouden met het verlenen van diensten en/of het verrichten van uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden, met als resultaat de oplevering van een eigen product of geleverde dienst. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verleent diensten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden .
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Onderhoudt contacten met klanten en/of burgers en aanvragers van gemeentelijke producten en diensten.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit contacten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Verstreckt informatie over wetten, regelingen en procedures en verwijst naar andere (dienstverlenende) instanties en voorzieningen.
- Ondersteunt bij de samenstelling van rapportages en adviezen en toetst aanvragen van klanten aan de hand van wet- en regelgeving
- Ondersteunt andere organisatieonderdelen op een bepaald vakgebied
- Verricht mutaties en verwerkt informatie uit onderzoeken.
- Is verantwoordelijk voor een optimale dienstverlening aan klanten en/of burgers.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.

### **Bandbreedte C**

- Verleent diensten aan in- en/of externe klanten.
- De functie bevat brede en gevarieerde componenten, op meerdere werkerreinen.
- De voortgang en afdoening van taken vindt plaats zonder directe controle of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Indirect toezicht op de werkzaamheden vindt via overleg en/of rapportages plaats.
- Maakt in belangrijke mate eigen afwegingen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Houdt toezicht op de kwaliteit en planning van de eigen werkzaamheden.
- Heeft in de uitoefening van de functie veelvuldig contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het verstrekken van voorlichting en informatie en het verkrijgen van medewerking. Verdedigt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- MBO met ruime aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures en nieuwe ontwikkelingen
- Kennis en ervaring op de betreffende vakgebieden.

### **Competenties**

#### Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

#### Specifieke competenties:

- Klantgerichtheid
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid



## **Functiefamilie Medewerker Dienstverlening D**

**Functieschaal** : 7

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich bezighouden met het verlenen van diensten en/of het verrichten van uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden, met als resultaat de oplevering van een eigen product of geleverde dienst. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verleent diensten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden .
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Onderhoudt contacten met klanten en/of burgers en aanvragers van gemeentelijke producten en diensten.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit contacten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Verstreckt informatie over wetten, regelingen en procedures en verwijst naar andere (dienstverlenende) instanties en voorzieningen.
- Ondersteunt bij de samenstelling van rapportages en adviezen en toetst aanvragen van klanten aan de hand van wet- en regelgeving
- Ondersteunt andere organisatieonderdelen op een bepaald vakgebied
- Verricht mutaties en verwerkt informatie uit onderzoeken.
- Is verantwoordelijk voor een optimale dienstverlening aan klanten en/of burgers.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.

### **Bandbreedte D**

- Verzorgt de intake en afhandeling van specialistische producten en diensten op een afgebakend terrein variërend van enkelvoudig tot meervoudig van aard.
- De functie bevat brede en gevarieerde componenten, soms op meerdere werkerterreinen.
- De voortgang en afdoening van taken vindt veelal plaats zonder directe controle of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Indirect toezicht op de werkzaamheden vindt via overleg en/of rapportages plaats.
- Dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening te houden met vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Houdt toezicht op de kwaliteit en planning van de eigen werkzaamheden.
- Heeft in de uitoefening van de functie veelvuldig contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het verstrekken van voorlichting en informatie. Ondersteunt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- MBO met aanvullende kennis op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures en nieuwe ontwikkelingen.

### **Competenties**

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- Klantgerichtheid
- **Schriftelijke uitdrukingsvaardigheid**
- **Mondelinge uitdrukingsvaardigheid**



## **Functiefamilie Medewerker Dienstverlening E**

**Functieschaal** : 6  
**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich bezighouden met het verlenen van diensten en/of het verrichten van uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden, met als resultaat de oplevering van een eigen product of geleverde dienst. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verleent diensten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden .
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Onderhoudt contacten met klanten en/of burgers en aanvragers van gemeentelijke producten en diensten.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit contacten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Verstreckt informatie over wetten, regelingen en procedures en verwijst naar andere (dienstverlenende) instanties en voorzieningen.
- Ondersteunt bij de samenstelling van rapportages en adviezen en toetst aanvragen van klanten aan de hand van wet- en regelgeving
- Ondersteunt andere organisatieonderdelen op een bepaald vakgebied
- Verricht mutaties en verwerkt informatie uit onderzoeken.
- Is verantwoordelijk voor een optimale dienstverlening aan klanten en/of burgers.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.

### **Bandbreedte E**

- Verzorgt de afhandeling van meerdere verschillende veelal enkelvoudige producten en diensten.
- Verleent diensten op een afgebakend werkteerrein.
- Eenvoudige taken worden naar eigen inzicht afgehandeld. Voor meer complexe taken kan teruggevallen worden op een collega.
- Maakt in belangrijke mate gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Heeft in de uitoefening van de functie veelvuldige (externe) contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het verstrekken van voorlichting en informatie.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- MBO met kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Enige kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures.

### **Competenties**

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- Klantgerichtheid
- **Schriftelijke uitdrukingsvaardigheid**
- **Mondelinge uitdrukingsvaardigheid**



## **Functiefamilie Medewerker Ondersteuning A**

**Functieschaal** : 8  
**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten van secretariael/administratieve werkzaamheden die ondersteunend van aard zijn en een bijdrage leveren aan het doelgericht en efficiënt laten verlopen van werkprocessen. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verricht administratieve en/of ondersteunende werkzaamheden (bijv. financieel/juridisch/ secretariael) volgens bepaalde procedures en relevante regelgeving.
- Ondersteunt de primaire processen van de organisatie of een onderdeel hiervan en draagt mede zorg voor een doelgericht en efficiënt verloop van de werkprocessen.
- Voert de aanwezige administraties, levert gegevens voor beleidsvorming en rapportages aan en verricht eventueel interne controletaken.
- Stelt rapportages en statistieken samen. Raadpleegt informatiebronnen.
- Codeert, registreert en houdt archieven bij.
- Controleert c.q. toetst aan wetgeving, interne regels, verordeningen of andere informatie.
- Verstrekt mondelinge en schriftelijke informatie/inlichtingen aan collega's en derden.
- Bewaakt de afhandeling van activiteiten binnen de gestelde termijn.

### **Bandbreedte A**

- Verzorgt de afhandeling van verschillende producten aan interne klanten op veelal meerdere werkerreinen
- De werkzaamheden kenmerken zich door het verrichten van complexe, aansturende, management-, organisatie- en secretariaatsondersteunende werkzaamheden.
- Verricht complexe werkzaamheden ten behoeve van afdelings- en/of organisatie-activiteiten.
- Is verantwoordelijk voor ondersteunende werkzaamheden ten aanzien van het bestuur of van een organisatieonderdeel.
- De voortgang en afdoening van taken vindt plaats zonder directe controle of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Fungeert als eerste aanspreekpunt. Heeft vaktechnische inhoudelijke contacten en contacten in de afstemmende sfeer. De contacten zijn gericht op het te woord staan van bezoekers, medewerkers en het verstrekken van informatie. Verdedigt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente

### **Indicatie kennis en ervaring**

- MBO met ruime aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied
- Kennis van en vaardigheid in het verrichten van administratief secretariaële/ondersteunende werkzaamheden.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele regels en voorschriften en de toepassing daarvan en van gangbare softwarepakketten.
- Ruime kennis van de gemeentelijke organisatie en van organisatorische en functionele verhoudingen.

### **Competenties**

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- **Klantgerichtheid**
- **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid**
- **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid**



## **Functiefamilie Medewerker Ondersteuning B**

**Functieschaal** : 7

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten van secretariael/administratieve werkzaamheden die ondersteunend van aard zijn en een bijdrage leveren aan het doelgericht en efficiënt laten verlopen van werkprocessen. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verricht administratieve en/of ondersteunende werkzaamheden (bijv. financieel/juridisch/ secretariael) volgens bepaalde procedures en relevante regelgeving.
- Ondersteunt de primaire processen van de organisatie of een onderdeel hiervan en draagt mede zorg voor een doelgericht en efficiënt verloop van de werkprocessen.
- Voert de aanwezige administraties, levert gegevens voor beleidsvorming en rapportages aan en verricht eventueel interne controletaken.
- Stelt rapportages en statistieken samen. Raadpleegt informatiebronnen.
- Codeert, registreert en houdt archieven bij.
- Controleert c.q. toetst aan wetgeving, interne regels, verordeningen of andere informatie.
- Verstrekt mondelinge en schriftelijke informatie/inlichtingen aan collega's en derden.
- Bewaakt de afhandeling van activiteiten binnen de gestelde termijn.

### **Bandbreedte B**

- Verzorgt de afhandeling van verschillende producten aan interne klanten op een afgebakend werkkterrein.
- De werkzaamheden kenmerken zich door het verrichten van complexe, eventueel aansturende, management-, organisatie- en secretariaatsondersteunende werkzaamheden.
- Verricht complexe werkzaamheden ten behoeve van afdelingsactiviteiten.
- Is verantwoordelijk voor ondersteunende werkzaamheden ten aanzien van het bestuur of van een organisatieonderdeel.
- De voortgang en afdoening van taken vindt achteraf plaats door middel van een steekproefsgewijze controle.
- Maakt gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Fungeert eventueel als eerste aanspreekpunt. Heeft vaktechnische inhoudelijke contacten en contacten in de afstemmende sfeer. De contacten zijn gericht op het te woord staan van bezoekers, medewerkers en het verstrekken van informatie.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- MBO met aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het verrichten van administratief secretariële/ondersteunende werkzaamheden.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele regels en voorschriften en de toepassing daarvan, van gangbare softwarepakketten, van de gemeentelijke organisatie en van organisatorische en functionele verhoudingen.

### **Competenties**

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- **Klantgerichtheid**
- **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid**
- **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid**



## **Functiefamilie Medewerker Ondersteuning C**

**Functieschaal** : 6

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten van secretariael/administratieve werkzaamheden die ondersteunend van aard zijn en een bijdrage leveren aan het doelgericht en efficiënt laten verlopen van werkprocessen. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verricht administratieve en/of ondersteunende werkzaamheden (bijv. financieel/juridisch/ secretariael) volgens bepaalde procedures en relevante regelgeving.
- Ondersteunt de primaire processen van de organisatie of een onderdeel hiervan en draagt mede zorg voor een doelgericht en efficiënt verloop van de werkprocessen.
- Voert de aanwezige administraties, levert gegevens voor beleidsvorming en rapportages aan en verricht eventueel interne controletaken.
- Stelt rapportages en statistieken samen. Raadpleegt informatiebronnen.
- Codeert, registreert en houdt archieven bij.
- Controleert c.q. toetst aan wetgeving, interne regels, verordeningen of andere informatie.
- Verstreckt mondelinge en schriftelijke informatie/inlichtingen aan collega's en derden.
- Bewaakt de afhandeling van activiteiten binnen de gestelde termijn.

### **Bandbreedte C**

- Verzorgt de afhandeling van verschillende veelal enkelvoudige producten aan interne klanten op een afgebakend werterrein.
- De werkzaamheden kenmerken zich door het verrichten van minder complexe organisatie- en secretariaatsondersteunende werkzaamheden.
- Verleent administratieve ondersteuning ten behoeve van de afdelingsactiviteiten.
- Is verantwoordelijk voor ondersteunende werkzaamheden ten aanzien van het bestuur of van een organisatieonderdeel.
- De voortgang en afdoening van taken vindt achteraf plaats door middel van een steekproefsgewijze controle.
- Maakt gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Heeft vaktechnische inhoudelijke contacten en contacten in de afstemmende sfeer. De contacten zijn gericht op het te woord staan van bezoekers, medewerkers en het verstrekken van informatie.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- MBO met kennis en ervaring.
- Kennis van en vaardigheid in het verrichten van administratief secretariële/ondersteunende werkzaamheden.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele regels en voorschriften en de toepassing daarvan, van gangbare softwarepakketten, van de gemeentelijke organisatie en van organisatorische en functionele verhoudingen.

### **Competenties**

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- **Klantgerichtheid**
- **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid**
- **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid**



## **Functiefamilie Medewerker Ondersteuning D**

**Functieschaal** : 5  
**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten van secretariael/administratieve werkzaamheden die ondersteunend van aard zijn en een bijdrage leveren aan het doelgericht en efficiënt laten verlopen van werkprocessen. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verricht administratieve en/of ondersteunende werkzaamheden (bijv. financieel/juridisch/ secretariael) volgens bepaalde procedures en relevante regelgeving.
- Ondersteunt de primaire processen van de organisatie of een onderdeel hiervan en draagt mede zorg voor een doelgericht en efficiënt verloop van de werkprocessen.
- Voert de aanwezige administraties, levert gegevens voor beleidsvorming en rapportages aan en verricht eventueel interne controletaken.
- Stelt rapportages en statistieken samen. Raadpleegt informatiebronnen.
- Codeert, registreert en houdt archieven bij.
- Controleert c.q. toetst aan wetgeving, interne regels, verordeningen of andere informatie.
- Verstrekt mondelinge en schriftelijke informatie/inlichtingen aan collega's en derden.
- Bewaakt de afhandeling van activiteiten binnen de gestelde termijn.

### **Bandbreedte D**

- Verzorgt de afhandeling van enkelvoudige producten aan interne klanten op een afgebakend werkkterrein.
- De werkzaamheden kenmerken zich door het verrichten van eenvoudige administratief/secretariële werkzaamheden. Te denken valt hierbij aan een variatie van lichte administratieve werkzaamheden, het bijhouden van deeladministraties, het behandelen/afhandelen van telefonische klachten.
- Verleent administratieve ondersteuning ten behoeve van de afdelingsactiviteiten.
- Is verantwoordelijk voor ondersteunende werkzaamheden ten aanzien van het bestuur of van een organisatieonderdeel.
- De voortgang en afdoening van taken vindt veelal plaats onder steekproefsgewijze controle.
- Maakt gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Heeft vaktechnische inhoudelijke contacten en contacten in de afstemmende sfeer. De contacten zijn vooral intern en gericht op het verstrekken van informatie.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- VMBO met zeer ruime aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het verrichten van administratief secretariële/ondersteunende werkzaamheden.
- Enige kennis van de interne administratieve en procedurele regels en voorschriften en de toepassing daarvan, van gangbare softwarepakketten, van de gemeentelijke organisatie en van organisatorische en functionele verhoudingen.

### **Competenties**

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- **Klantgerichtheid**
- **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid**
- **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid**



## **Functiefamilie Medewerker Ondersteuning E**

**Functieschaal** : 4  
**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten van secretariael/administratieve werkzaamheden die ondersteunend van aard zijn en een bijdrage leveren aan het doelgericht en efficiënt laten verlopen van werkprocessen. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

- Verricht administratieve en/of ondersteunende werkzaamheden (bijv. financieel/juridisch/ secretariael) volgens bepaalde procedures en relevante regelgeving.
- Ondersteunt de primaire processen van de organisatie of een onderdeel hiervan en draagt mede zorg voor een doelgericht en efficiënt verloop van de werkprocessen.
- Voert de aanwezige administraties, levert gegevens voor beleidsvorming en rapportages aan en verricht eventueel interne controletaken.
- Stelt rapportages en statistieken samen. Raadpleegt informatiebronnen.
- Codeert, registreert en houdt archieven bij.
- Controleert c.q. toetst aan wetgeving, interne regels, verordeningen of andere informatie.
- Verstrekt mondelinge en schriftelijke informatie/inlichtingen aan collega's en derden.
- Bewaakt de afhandeling van activiteiten binnen de gestelde termijn.

### **Bandbreedte E**

- Verzorgt de afhandeling van een enkelvoudig product voor interne klanten op een afgebakend werkterrein.
- De werkzaamheden hebben een routinematig karakter en kenmerken zich met nauw bepaalde werkwijzen met een repeterend karakter gericht op eenvoudige administratieve dienstverlening.
- Verleent administratieve ondersteuning ten behoeve van de afdelingsactiviteiten.
- De voortgang en afdoening van taken vindt veelal plaats onder steekproefsgewijze controle.
- Maakt gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- De contacten zijn vooral gericht op het behulpzaam zijn en het uitwisselen van informatie.

### **Indicatie kennis en ervaring**

- VMBO met aanvullende relevante werkervaring.
- Kennis van en vaardigheid in het verrichten van administratief secretariële/ondersteunende werkzaamheden.
- Enige kennis van de interne administratieve en procedurele regels en voorschriften en de toepassing daarvan, van gangbare softwarepakketten, van de gemeentelijke organisatie en van organisatorische en functionele verhoudingen.

### **Competenties**

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- **Klantgerichtheid**
- **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid**
- **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid**



---

## **Functiefamilie Medewerker Uitvoering A**

**Functieschaal** : 6

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

---

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten en begeleiden van uitvoerende werkzaamheden. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

---

- Verricht uitvoerende werkzaamheden op een afgebakend terrein. Het betreft facilitaire dienstverlening, beheer, onderhoud en/of exploitatie van de openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.
- Treedt dienstverlenend en/of corrigerend op, houdt toezicht en verstrekt informatie en aanwijzingen aan gebruikers over het gebruik van openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.

### **Bandbreedte A**

---

- Verricht de meer complexe uitvoerende werkzaamheden.
- Het betreft uitvoerende werkzaamheden waarbij een hoge mate van zelfstandigheid en zelfredzaamheid geboden is.
- Maakt in belangrijke mate gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Heeft veelvuldig in- en externe contacten, onder andere met burgers en met derden. Hierbij kunnen tegengestelde belangen een rol spelen.
- De voortgang en afdoening van taken kan achteraf plaatsvinden door middel van een eindcontrole, toetsing of beoordeling.
- Begeleidt de werkzaamheden van medewerkers van de bandbreedtes B en C.

### **Indicatie kennis en ervaring**

---

- VMBO met zeer ruime aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van veiligheids- en uitvoeringsvoorschriften.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, wet- en regelgeving en procedures en toepassingsmogelijkheden.

### **Competenties**

---

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- Flexibiliteit



## **Functiefamilie Medewerker Uitvoering B**

**Functieschaal** : 5

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

---

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten en begeleiden van uitvoerende werkzaamheden. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

---

- Verricht uitvoerende werkzaamheden op een afgebakend terrein. Het betreft facilitaire dienstverlening, beheer, onderhoud en/of exploitatie van de openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.
- Treedt dienstverlenend en/of corrigerend op, houdt toezicht en verstrekt informatie en aanwijzingen aan gebruikers over het gebruik van openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.

### **Bandbreedte B**

---

- Verricht uitvoerende werkzaamheden binnen een afgebakend functioneel terrein/aandachtsgebied.
- Het betreft de complexe uitvoerende werkzaamheden waarbij grotendeels zelfstandig en soms in groepsverband wordt gewerkt.
- Maakt gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Heeft in- en externe contacten. De contacten zijn gericht op het verstrekken van informatie en het vragen van begrip.
- De voortgang en afdoening van taken wordt steekproefsgewijs, dan wel in grote lijnen gecontroleerd c.q. beoordeeld.
- En/of het begeleiden van de werkzaamheden van medewerkers van de bandbreedtes C en D.

### **Indicatie kennis en ervaring**

---

- VMBO met ruime aanvullende (vak)opleidingen op het desbetreffende vakgebied en zeer ruime aanvullende relevante werkervaring.
- Kennis van veiligheids- en uitvoeringsvoorschriften.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, wet- en regelgeving en procedures en toepassingsmogelijkheden.

### **Competenties**

---

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- Flexibiliteit



## **Functiefamilie Medewerker Uitvoering C**

**Functieschaal** : 4

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

---

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten en begeleiden van uitvoerende werkzaamheden. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

---

- Verricht uitvoerende werkzaamheden op een afgebakend terrein. Het betreft facilitaire dienstverlening, beheer, onderhoud en/of exploitatie van de openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.
- Treedt dienstverlenend en/of corrigerend op, houdt toezicht en verstrekt informatie en aanwijzingen aan gebruikers over het gebruik van openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.

### **Bandbreedte C**

---

- Verricht een verscheidenheid aan uitvoerende werkzaamheden binnen een afgebakend terrein/aandachtsgebied met een repeterend karakter.
- Werkt zelfstandig of in groepsverband en op basis van vooraf vastgestelde kwaliteitseisen.
- Maakt gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken.
- Heeft externe contacten. De contacten zijn gericht op het verstrekken van informatie en het vragen van begrip.
- De voortgang en afdoening van taken wordt steekproefsgewijs, dan wel in grote lijnen gecontroleerd c.q. beoordeeld.

### **Indicatie kennis en ervaring**

---

- VMBO met aanvullende relevante werkervaring.
- Kennis van veiligheids- en uitvoeringsvoorschriften.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, regels en procedures.

### **Competenties**

---

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- Flexibiliteit



## **Functiefamilie Medewerker Uitvoering D**

**Functieschaal** : 3

**Datum beschrijving** : juli 2007

### **Rol en plaats binnen de organisatie**

---

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het verrichten en begeleiden van uitvoerende werkzaamheden. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan een sectiehoofd.

### **Functieprofiel**

---

- Verricht uitvoerende werkzaamheden op een afgebakend terrein. Het betreft facilitaire dienstverlening, beheer, onderhoud en/of exploitatie van de openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.
- Treedt dienstverlenend en/of corrigerend op, houdt toezicht en verstrekt informatie en aanwijzingen aan gebruikers over het gebruik van openbare ruimte en/of gemeentelijke eigendommen.

### **Bandbreedte D**

---

- Verricht routinematige eenvoudige uitvoerende werkzaamheden binnen een afgebakend terrein en assisteert bij het verrichten van andere uitvoerende werkzaamheden binnen een afgebakend terrein, met een repeterend karakter en op basis van vooraf vastgestelde kwaliteitseisen.
- Werkt op aansturing van een collega.
- Het werk is gebonden aan vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken.
- Heeft in beperkte mate externe contacten. De contacten zijn vooral gericht op het verstrekken van informatie.
- De voortgang en afdoening van taken wordt aan een regelmatige, dan wel gedetailleerde controle onderworpen.

### **Indicatie kennis en ervaring**

---

- VMBO met enige werkervaring.
- Kennis van veiligheids- en uitvoeringsvoorschriften.
- Enige kennis van de gemeentelijke organisatie, regels en procedures.

### **Competenties**

---

Generieke competenties:

- Aanspreek- en feedbackgedrag
- Samenwerken
- Planmatig werken
- Prestatiemotivatie
- Omgevingsbewustzijn

Specifieke competenties:

- Flexibiliteit