

Functie-informatie

Functienaam	Medewerker documentatie- en informatievoorziening
Organisatie	Regionale Belasting Groep
Onderdeel	Gegevensbeheer en WOZ
Salarisschaal	6
Kenmerkscores	32222 23223 2222
Somscore	31
Datum	25-05-2012

Functiebeschrijving

Omgeving

De Regionale Belasting Groep (RGB) maakt het mogelijk om het heffen en innen van de lokale belastingen en waardering van objecten op een betrouwbare, doelmatige en klantgerichte wijze uit te voeren. De medewerkers van de RGB werken daarbij service- en vernieuwingsgericht. De RGB bestaat uit drie clusters: 1. Gegevensbeheer en WOZ, 2. Klanten, 3. Incasso en een staf.

De staf houdt zich bezig met de processen control, kwaliteitszorg, data-analyse, klachtencoördinatie, ICT, bestuursondersteuning, managementondersteuning en ondersteuning/ secretariaat OR.

De staf bestaat uit de functies controller, medewerker kwaliteitszorg, data-analist, ambtelijk secretaris OR, bestuursadviseur, en managementassistent.

Doel van de functie:

Het beheren van documentatie- en informatievoorzieningen binnen de Regionale Belastinggroep.

Resultaatgebieden

1. Dossiervorming

- vormt, schoont en ordent (de(centrale)) dossiers;
- inventariseert, reviseert en saneert dossiers;
- houdt vernietigingstermijnen bij, rapporteert hierover aan de leidinggevende en draagt zorg voor de vernietiging.

2. Informatieverstrekking

- interpreteert de vraag van gebruikers, verstrekt informatie uit het archief en/of levert opgevraagde dossiers en stukken aan;
- geeft toelichting aan gebruikers over de beschikbare documentaire informatie en de van toepassing zijnde procedures;
- ziet toe op juist gebruik van dossiers en stukken en teruggave.

3. Bibliotheekbeheer

- houdt de voor de organisatie relevante publicaties en boeken bij;
- verzorgt de inrichting van de bibliotheek;
- verstrekt op aanvraag informatie, leent documenten uit en ziet toe op teruggave;
- verstrekt periodiek overzichten van nieuwe aanwinsten aan de afdelingen;
- voert de abonnementenadministratie voor tijdschriften, overige periodieken en losbladige uitgaven;

- verzorgt de tijdschriftencirculatie.

4. (Digitale) postbehandeling

- opent en selecteert ontvangen post;
- registreert elementaire kenmerken van inkomende, uitgaande en interne documenten conform geldende richtlijnen;
- bewaakt de routing, voortgang en afdoening van documenten;
- maakt documenten verzendklaar;
- stelt rappellijsten op en maakt overzichten inzake de voortgang en verblijfplaats van documenten;
- verricht scanwerkzaamheden.

Speelruimte

- de medewerker documentatie en informatievoorziening neemt beslissingen bij het vormen, schonen en ordenen van dossiers, bij het verschaffen van informatie, bij het beheren van de bibliotheek en bij het openen, selecteren en registreren van ontvangen (digitale) post;
- relevante delen van belastingwet- en regelgeving en de interne voorschriften vormen het kader;
- de medewerker documentatie en informatievoorziening legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de dossiervorming en informatieverstrekking, over de kwaliteit van het beheer van de bibliotheek en over de kwaliteit van de (digitale) postbehandeling.

Kennis en vaardigheden

- praktische kennis van de verschillende ontsluitings- en beschrijvingsmethoden en - technieken op het gebied van documentaire informatievoorziening;
- kennis over beheer, selectie, vernietiging en overdracht van archieven;
- inzicht in de organisatiestructuur, onderlinge samenhang en werkprocessen van de RBG voor zover van belang voor documentaire informatievoorziening en archiefbeheer;
- vaardigheid in het samenstellen van zoekopdrachten en verstrekken van informatie;
- vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen;
- vaardigheid in het toepassen van ontsluitings- en beschrijvingsmethoden en - technieken.

Contacten

- met gebruikers over de processen bij het ontsluiten en beheren en de voortgang van die processen om informatie te verstrekken;
- met gebruikers over de wensen ten aanzien van de vorming van dossiers om informatie uit te wisselen en over de ordening van documenten om uniformiteit te waarborgen;
- met gebruikers over hun informatiebehoefte om hen verder te informeren en een passend aanbod aan informatie te kunnen samenstellen;
- met leveranciers om informatie uit te wisselen over bestelde goederen.

Algemeen

- De medewerker documentatie- en informatievoorziening draagt bij aan de evaluatie van processen en procedures, doet voorstellen ter verbetering en formuleert en realiseert de eigen ontwikkelbehoefte.

Functie-eisen

- MBO werk- en denkniveau;

- Afgeronde opleiding SOD;
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring.

Competenties

Competentieprofiel

Organisatie: Regionale Belasting Groep
Afdeling: Cluster Gegevensbeheer en WOZ
Functienaam: Medewerker DIV
Datum: 6-jun-2012

ORGANISATIE COMPETENTIES

Initiatief tonen/ doelmatigheid

Uit zichzelf tot actie komen, financiële, personele en materiële middelen optimaal inzetten en handelen voordat erom gevraagd wordt.

2) Verricht uit zichzelf extra werkzaamheden naast het eigen werkpakket, ziet knelpunten ten aanzien van de uitvoering van het werk, doet verbetervoorstellen en bevordert de samenhang tussen verschillende activiteiten.

- Signaleert werkzaamheden die buiten het werkpakket vallen en pakt deze op.
- Doet voorstellen om kansen om te zetten in acties en oplossingen.
- Stelt uit zichzelf knelpunten aan de orde.
- Ziet mogelijkheden voor verbetering op de werkvloer, waaronder ten aanzien van de inzet van financiën, middelen en personeel en doet hier voorstellen voor.
- Coördineert de uitvoering van werkzaamheden (tijd, middelen en personeel) op teamniveau en draagt zorg voor het optimaliseren van de inzet van financiën, middelen en personeel.
- Ondersteunt, ontwikkelt en coacht medewerkers op vakinhoudelijk en persoonlijk gebied om een doelmatige inzet van middelen te bewerkstelligen.

Zorgvuldigheid

Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.

2) Heeft in het eigen werk en in dat van anderen oog voor detail en de precieze afhandeling van zaken.

- Toetst onder druk complexe gegevens, verkregen informatie, ideeën of plannen van zichzelf of anderen op juistheid en volledigheid.
- Draagt zorg voor de afhandeling en het ter sprake komen van alle ter zake doende punten in een overleg.
- Signaleert ontbrekende of foute informatie in het eigen werk en dat van anderen.
- Werkt georganiseerd en gestructureerd, zodat informatie toegankelijk is voor anderen.

Klantgerichtheid

Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.

2) Verdiept zich in de klantvraag, denkt op proactieve wijze mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.

- Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, brengt huidige en toekomstige behoeften in beeld en analyseert deze.
- Doet de klant een aanbod dat aansluit bij zijn behoeften, speelt flexibel in op wensen van de klant en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening.

- Toetst de klanttevredenheid en neemt acties om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten.
- Signaleert ingewikkelde vraagstellingen, geeft helder weer wat de organisatie voor de klant kan betekenen en weet door te verwijzen.

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

Resultaatgerichtheid

Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.

1) Werkt doelgericht en binnen kaders aan het behalen van de eigen resultaten

- Zorgt dat afgesproken resultaten/doelstellingen gerealiseerd worden.
- Zoekt naar effectieve oplossingen als het behalen van het resultaat in gevaar komt.
- Stelt binnen de kaders juiste prioriteiten en behaalt deadlines.
- Kan tussentijds laten zien wat er behaald is.
- Werkt doelgericht aan een eindresultaat en maakt werk af.

Zelfstandigheid

Acties ondernemen die meer gebaseerd zijn op eigen overtuigingen dan op een verlangen om anderen te volgen of te plezieren. Een eigen koers varen.

1) Geeft naar eigen inzicht invulling aan voorgeschreven/afgesproken werkwijzen of procedures.

- Heeft een eigen invulling van de standaard werkwijze.
- Kan de eigen invulling gewicht geven door middel van eigen argumenten.
- Houdt vast aan eigen overtuigingen, tenzij deze niet in lijn zijn met standaard werkwijzen.
- Vaart een eigen koers binnen de gemaakte werkafspraken.

Kwaliteitsgerichtheid

Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen en andermans werk; voortdurend verbeteringen nastreven.

2) Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk en onderneemt actie om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk.
- Stelt hoge eisen aan het eigen werk en probeert daar steeds aan te voldoen.
- Grijpt in als de geëiste kwaliteit niet in orde is.
- Zoekt in kwalitatieve zin uitdagingen op, wil hier in slagen.
- Voelt zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de afdeling.
- Streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van producten en diensten.