

Naam functiecategorie	Medewerker Ondersteuning
Aangemaakt door	HayUser20

Functiefamilie	Ondersteunend
Functiebeschrijving Template	
Functiebeschrijving ID	WWWB-6F6D7E

Doel (wat, waarbinnen, waartoe)	Context (bijv. hiërarchische lijn en organisatorische eenheid)
Uitvoeren en begeleiden van en informeren over werkzaamheden met betrekking tot het eigen vakgebied, volgens vaste richtlijnen en procedures en wet- en regelgeving, gericht op directe dienstverlening aan de medewerkers met betrekking tot bedrijfsvoeringsmiddelen.	Rapporteert aan een cluster-, staf-, of teammanager

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden)
Vraagaanname/Intake			
Aannemen, registreren, classificeren en bewaken van uitvoering van vragen, verzoeken en klachten	Ondersteunende procedures en voorschriften	Verheldering van de inhoud van de vraag en overeenstemming in de opdrachtformulering	Functioneren als eerste aanspreekpunt voor medewerkers Beluisteren, analyseren en verhelderen van vragen en beoordelen van de opdracht op uitvoerbaarheid Afstemmen met medewerkers over gewenste en/of mogelijke aanpak, verstrekken van informatie over dienstverlening en eventueel (door)verwijzen naar externe informatiebronnen, gespecialiseerde medewerkers en/of derden

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden)
Uitvoering/Vraagafhandeling			
Leveren van uitvoerende en/of ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de bedrijfsvoering	Specifiek beleid, richtlijnen en procedures Vakgebied DVA's	Professionele en betrouwbare levering van producten en diensten met betrekking tot de bedrijfsvoering	Leveren van ondersteunende producten en diensten ter afhandeling van de vraag en uitvoeren van routine-matige ondersteuning Verzorgen van de voortgang, bewaken van geldende termijnen, oplossen of doorgeven van problemen en eventueel prioriteiten stellen in oplossingen Afstemmen en organiseren van activiteiten en benodigdheden
Informatieoverdracht			
Beantwoorden van informatievragen en (gevraagd en ongevraagd) verschaffen van informatie aan medewerkers	Vakgebied Ondersteunende procedures en richtlijnen Wet- en regelgeving	Optimaal gebruik van processen, producten en diensten met betrekking tot de bedrijfsvoering	Informereren over mogelijkheden binnen vakgebied (Gevraagd of ongevraagd) informeren van medewerkers met betrekking tot relevante ontwikkelingen Leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van methoden van informatievoorziening over producten en diensten
Beheer en onderhoud			
Bewaken van de werking en functionaliteit van processen, producten en diensten met betrekking tot de bedrijfsvoering, alsmede uitvoeren van de nodige preventieve en correctieve maatregelen	Gestelde (kwaliteits)eisen en normen Procedures en/of werkinstructies	Optimaal functionerende processen, producten en diensten met betrekking tot de bedrijfsvoering	Analysen van problemen in het functioneren van systemen, procedures, (sub)administraties en apparatuur en uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden Doen van voorstellen inzake aanpassingen en deze aanpassingen uitvoeren Controleren en verzorgen van de juiste en volledige inrichting van systemen

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden)
Onderzoek en analyse			
Uitvoeren van onderzoeken en analyses van processen, producten en diensten met betrekking tot de bedrijfsvoering	Informatiebehoefte Toegewezen aandachtsgebieden Ondersteunende procedures en richtlijnen	Bewerkte, volledige en juiste informatie, gesignaleerde verbanden en analyses	Verwerken van gegevens Ontwikkelen en reproduceren van toepasselijke kengetallen en bijdragen aan rapportages Verrichten van vaktechnische analyses en opstellen van rapportages
Registratie en administratie			
Registreren en administreren van gegevens met betrekking tot het eigen werkgebied	Ondersteunende procedures Geldende richtlijnen en eisen	Tijdige en juiste gegevens in administratieve systemen, gericht op actuele en accurate informatievoorziening	Ontwikkelen en bijhouden van vaktechnische administraties Bijhouden van aanvragen en aanvraagpatronen en registreren van klant- en contactgegevens Invoeren van dossiergegevens
Signaleren van knelpunten en patronen			
Signaleren van knelpunten en patronen bij klantvragen/verzoeken en binnen de werkuitvoering	Ondersteunende procedures en richtlijnen	Bijdrage aan de optimalisatie van producten en diensten met betrekking tot de bedrijfsvoering	Signaleren van knelpunten, patronen en problemen en analyseren van aard en onderliggende problematiek Doorverwijzen van knelpunten, patronen, problemen en mogelijke verbeteringen naar relevante partij(en) en hierover corresponderen Doen van voorstellen om te komen tot een oplossing/alternatief
Bijhouden kennis voor toepassing			
Actief bijhouden van benodigde kennis vereist voor het effectief uitoefenen van de functie	Vakgebied	Adequate en effectieve uitoefening van functie	Zich op de hoogte stellen van relevante kennis en ontwikkelingen op het eigen vakgebied, gericht op toepassing Actief zoeken van actuele kennis gericht op toepassing

Indelingscriteria Medewerker Ondersteuning

Functieniveau Indelingscriteria	Medewerker Ondersteuning 1	Medewerker Ondersteuning 2	Medewerker Ondersteuning 3
Aard van de werkzaamheden	Complexe werkzaamheden waarbij analytische vaardigheden en gedegen vakkenis vereist zijn	Werkzaamheden waarbij basisinzicht en vakkenis vereist zijn	Eenvoudige werkzaamheden met een routinematig karakter, waarbij weinig tot geen vakkenis vereist is
Werkkader	Zelfstandig werken op basis van globale opdrachten	Werken binnen de kaders van de opdracht	Werken binnen de kaders van een gedetailleerde opdracht-omschrijving
Aard van de contacten/ informatieoverdracht	Meervoudige informatieoverdracht/ uitwisseling met keuze-mogelijkheden Verstrekken van informatie en beantwoorden van vragen over (de combinatie van) meerdere regelingen en procedures en aangeven van eventuele verschillende keuzemogelijkheden	Meervoudige informatieoverdracht/ uitwisseling Verstrekken van informatie en beantwoorden van vragen over (de combinatie van) meerdere regelingen en procedures	Enkelvoudige informatie-overdracht/uitwisseling Verstrekken van informatie en beantwoorden van vragen over bestaande regelingen en procedures. De mogelijke antwoorden zijn van tevoren bekend en doorgesproken
Kennis en ervaring	HBO werk- en denkniveau met 5- 8 jaar relevante werkervaring	HBO werk- en denkniveau met 3-5 jaar relevante werkervaring	MBO werk- en denkniveau met 5-8 jaar relevante werkervaring