De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

Managementondersteuner B
Primair Proces

Waarom werk ik bij het CIZ?

Bij het CIZ werken we vanuit de Bedoeling. Deze omschrijven we als passende zorg, voor nu en in de toekomst. Dit betekent: zorg voor de cliënt vanuit het voor hem best passende domein, op het voor hem juiste moment. De cliënt ontvangt zo snel mogelijk een juist besluit, afgegeven door deskundige professionals die samenwerken vanuit lerende teams die voortdurend verbeteren, waar nodig in samenspraak met ketenpartners. Dit doen wij vanuit een klantgerichte, professionele, en proactieve houding.

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
Complexe correspondentie en stukken opstellen en verwerken *Ik stel complexe correspondentie en stukken op. Hierdoor zijn deze correct en tijdig afgehandeld.*	• Ik selecteer fysieke en digitale post die binnenkomt naar prioriteit. Ik handel deze af of leg de stukken, indien nodig, bij de betrokkene(n) om af te handelen. • Ik breng spoedeisende stukken onder de aandacht. Ik zet hiervoor intern de benodigde acties uit. • Ik stel complexe (elektronische) correspondentie en documenten op en verwerk deze, al dan niet aan de hand van abstracte aanwijzingen of een concept. • Ik bewaak de afhandelingstermijnen. Als er dreigende overschrijdingen ontstaan onderneem ik de benodigde actie. Ook bewaak ik de uitvoering hiervan. • Ik verricht (digitale) archiefwerkzaamheden in de archiefsystemen die daarvoor bestemd zijn.
Inhoudelijke ondersteuning leveren aan de beleidsvoorbereiding *Ik lever een bijdrage aan de beleidsvoorbereiding. De manager beschikt hierdoor tijdig over de relevante gegevens.*	• Ik raadpleeg dossiers en het archief om beleidsnotities te onderbouwen en doe zo nodig een voorzet tot aanpassing van beleid. • Uit de veelheid van allerlei gegevens selecteer ik de relevante informatie. Dit stel ik samen in een overzicht ten behoeve van de inhoudelijke beleidsvoorbereiding. • Ik lever een bijdrage aan de samenstelling van managementrapportages en overzichten door middel van het aanleveren van conceptteksten. • Ik signaleer knelpunten en doe verbetervoorstellen.
Overlegmomenten realiseren *Ik ben verantwoordelijk voor het inplannen, organiseren en uitvoeren van overlegmomenten. Ook zorg ik voor het beschikbaar stellen van de juiste gegevens voor deze overleggen. De afhandeling van besluiten, afspraken en mijn eigen actiepunten is hierdoor bewaakt.*	• Ik maak afspraken voor de leidinggevende(n), ik beheer en bewaak de agenda('s) en wijs anderen op gemaakte afspraken, onder andere door deze met hen door te nemen. • Ik organiseer zelfstandig in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen. Ik bereid deze (beleids-)inhoudelijk voor als dit nodig is, zodanig dat de manager de juiste en meest relevantie informatie ontvangt. In sommige gevallen zit ik zelf overleggen voor. • Ik ben verantwoordelijk voor het plannen en organiseren van vergaderingen/bijeenkomsten. Dit doe ik door de agenda op te stellen en vergaderstukken en/of andere documenten gereed te maken en te verstrekken. • Ik notuleer diverse dagelijkse en/of wekelijkse bijeenkomsten en vergaderingen, en maak hiervan verslagen/samenvattingen. • Ik herleid mijn eigen actiepunten uit de verslaglegging en voer deze uit. • Ik bewaak de afhandeling van besluiten en afspraken en stel planningen op.

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
Informatie ontvangen en verstrekken *Ik verstrek en ontvang informatie zodat belangrijke partijen goed geïnformeerd worden en de betreffende managers hierdoor voldoende ondersteund zijn.*	• Ik handel (vertrouwelijke) inkomende telefoongesprekken zelfstandig af. Dit doe ik ook met vragen en/of verzoeken van diverse belangrijke, externe partijen. Waar nodig verbind ik hen door naar de juiste betrokkene(n). • Ik zorg voor een goed verloop van de in- en externe communicatie.
Werkprocessen verbeteren *Ik stel richtlijnen, protocollen en procedures op en bewaak de administratieve organisatie.*	• Ik signaleer verbeteringen in mijn eigen werkprocessen en voer deze door, eventueel na overleg met mijn manager of teamcoach. • Ik adviseer over de inrichting van digitale archiefsystemen en voer (technische) verbeteringen zelfstandig door. Ik werk hierbij samen met Functioneel Beheer. • Ik draag zorg voor het beheer en bewerken van (digitale) bestanden en systemen. • Ik draag zorg voor de kwaliteit, toegankelijkheid en aansluiting van informatiestromen en administraties.
Overige werkzaamheden verrichten *Ik verricht overige werkzaamheden op een effectieve wijze.*	• Ik werk regelmatig met het inkoopsysteem en houd mij hierbij onder andere bezig met offertebeheer, het goedkeuren van uren, rekeningen en orders, en het bijhouden/registreren van verzuim. Ik ben het eerste aanspreekpunt als in dit systeem een factuur binnenkomt. • Ik draag zorg voor het juiste gebruik van de applicaties, voor zowel eigen gebruik als voor het gebruik van anderen. • Ik draag zorg voor de organisatie van landelijke evenementen, zoals bijvoorbeeld medewerkersdagen, klankbordgroepen en roadshows. • Ik ontvang en begeleid bezoekers. Ik fungeer hierbij als gastvrouw/gastheer. • Ik verricht diverse (afdelings-)ondersteunende werkzaamheden. Deze worden verder gespecificeerd in individuele werkafspraken.
(Team)doelstellingen realiseren *Ik realiseer (team)doelstellingen zodanig dat kwantitatieve en kwalitatieve (team)doelstellingen worden behaald.*	• Ik draag bij aan de teamdynamiek, samenwerking, afstemming en kwaliteit van de werkzaamheden. Ook draag ik mede zorg voor het behalen van (team)doelstellingen. • Ik leg verantwoording af over behaalde resultaten, de voortgang en/of bijzonderheden. • Ik los afwijkingen en knelpunten binnen (complexe) zaken op en geef opdracht tot verdere afwikkeling, op het gebied van ICT en facilitaire aangelegenheden.

Vereisten, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Welke kennis heb ik nodig voor deze functie?

- Voor deze functie heb ik mbo+/hbo-werk- en –denkniveau nodig, aangevuld met ervaring in het vakgebied.
- Ik heb kennis van de relevante wettelijke en interne regelingen.

- Ik heb kennis van de administratieve (digitale) procedures, richtlijnen en processen. Ik heb kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- Ik heb daarnaast kennis van het CIZ, verhoudingen en procedures, en kennis van beleidsontwikkelingen en inrichting van de organisatie.

Hoe is mijn zelfstandigheid?

- Ik verricht de secretariële en beleidsvoorbereidende werkzaamheden binnen globale richtlijnen, afspraken en procedures.
- Mijn initiatief is vereist als ik de afhandeling van actiepunten moet bewaken.
- Ik heb tevens vindingrijkheid nodig bij het oplossen van problemen.

Waarvoor heb ik goede sociale vaardigheden nodig?

- Ik moet kunnen luisteren, tactvol zijn en een dienstverlenende houding hebben. Dit heb ik nodig als ik in- en externe contacten van verschillende niveaus te woord sta.
- Ik moet overtuigingskracht hebben en mijn eigen houding kunnen bewaren als ik de urgentie bepaal van een verzoek om een gesprek.

Welke risico's, verantwoordelijkheden en invloed brengen mijn functie met zich mee?

- Er is kans dat ik materiële schade veroorzaak bij het beheren van de agenda's en bij de beleidsvoorbereidende werkzaamheden.
- Er is kans dat ik immateriële schade veroorzaak bij het onderhouden van externe contacten.

Welke uitdrukkingsvaardigheden zijn belangrijk?

- Ik heb mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig als ik informatie verstrek, notuleer bij overleggen en als ik (complexe) correspondentie voer.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid heb ik nodig bij het werken met moderne en geavanceerde automatiseringssystemen en eventueel andere verbindende digitale systemen.

Waarvoor heb ik oplettendheid nodig in mijn werk?

Het is belangrijk dat ik oplettend en nauwkeurig ben bij het uitvoeren van diverse werkzaamheden binnen een omgeving waar afleidende factoren aanwezig kunnen zijn. Ik moet bijvoorbeeld opletten wanneer ik termijnen en de afhandeling van actiepunten bewaak en beleidsvoorbereidende werkzaamheden uitvoer.

Overige functie-eisen

- Ik heb doorzettingsvermogen als ik afspraken realiseer. Het is ook belangrijk dat ik systematisch kan werken als ik secretariële werkzaamheden uitvoer en actiepunten bewaak.
- Het is belangrijk dat ik integer ben omdat ik moet omgaan met vertrouwelijke strategische informatie vanuit het management.
- Een representatief voorkomen en dergelijk gedrag heb ik nodig als ik voor de organisatie belangrijke (telefonische) in- en externe contacten te woord sta.

Inconveniënten

Er kan psychische belasting bij mij optreden doordat ik mijn werkzaamheden regelmatig onder tijdsdruk moet verrichten.

Mijn gedrag bij het CIZ

Mijn gedrag in het team

- Ik ben constructief kritisch met het oog op continu verbeteren.
- Als mijn collega's met een werkgerelateerd probleem zitten, help ik waar ik kan.

- Tijdens de dagstart doe ik actief mee, ben ik betrokken en neem ik verantwoordelijkheid.
- Ik voel me verantwoordelijk voor alle werkzaamheden van het team (beheersing van de werkvoorraad, kwaliteit, klantbediening, bereikbaarheid, etc.). Ik pak rollen op die belangrijk zijn binnen het team.
- Ik zorg voor continuïteit als het gaat om mijn aanwezigheid. Ook bij afwezigheid is er sprake van doorgang van mijn werkzaamheden. Dit borg ik o.a. door overdracht van werk, goede vulling van systemen zodat anderen mijn stappen terug kunnen vinden, afstemming, etc.
- Ik draag zorg voor mijn eigen werk, waarbij ik in staat ben om de juiste prioriteiten aan te brengen.
- Ik neem mijn verantwoordelijkheid voor de verschillende rollen en neventaken in het team. Ook al is iets niet mijn specifieke taak, dan zal ik toch waar mogelijk bijdragen aan een gezamenlijk resultaat.

Mijn gedrag als professional

- Ik neem deel aan en toon interesse in bijeenkomsten/overleggen, dit is vanzelfsprekend. Ik ben inhoudelijk betrokken, neem actief deel en laat dat zien in mijn houding en gedrag.
- Ik adopteer verbeterideeën en ga hier actief mee aan de slag.
- Ik stel het klantbelang centraal.
- Ik ben mij bewust van mijn eigen bijdrage aan de kwaliteit van het werk door mijn kennis en vaardigheden in te zetten in het kader van verbetering.
- Ik ben in staat om feedback om te zetten naar concrete actie.
- Klanten en collega’s kunnen op mij rekenen door eerlijk te zijn en afspraken na te komen.
- Ik heb een signaleringsfunctie en draag hierbij proactief bij aan verbetervoorstellen.

Mijn gedrag ten aanzien van mijn ontwikkeling

- Ik ben continu bezig met het verkrijgen/op peil houden van mijn kennis en kunde voor het werk binnen en buiten het CIZ.
- Ik ga mee met veranderingen, sta hiervoor open en blijf me continu ontwikkelen om ervoor te zorgen dat ik altijd voorbereid ben op een toekomst binnen of buiten het CIZ.
- Mijn houding is erop gericht dat ik fit blijf voor het werk m.b.t. mijn eigen ontwikkeling, eigen mobiliteit en eigen vitaliteit.