

S-BB Generieke functiebeschrijving

Functienaam: Medewerker Ondersteuning 3
Functiefamilie: Ondersteuning

Datum: September 2017
Versie: Definitief

Algemene kenmerken

De functie Medewerker Ondersteuning is een algemeen ondersteunende functie op organisatorisch, administratief en/of facilitair vlak. De functie komt voor binnen meerdere afdelingen binnen de organisatie. Per medewerker kan de focus van de werkzaamheden verschillen. Niet alle resultaatgebieden/processtappen hoeven van toepassing te zijn en/of kan er sprake zijn van werkzaamheden die niet expliciet zijn genoemd. Per medewerker worden hierover specifieke afspraken gemaakt in het planningsgesprek.

Differentiërende factoren niveau 3:

- Verricht operationele werkzaamheden op een breed aandachtsgebied en/of complex aandachtsgebied.
- En/of verricht administratieve werkzaamheden bij het voeren van complexe/samenhangende administraties waarbij er sprake is van toetsen, beoordelen, verwerken en archiveren van meer complexe/samenhangende gegevens.
- Heeft een proactieve houding bij het verrichten van de werkzaamheden.
- Signaleert knelpunten en optimalisatiemogelijkheden en doet voorstellen ter verbetering.
- Heeft operationele in- en externe contacten van verschillende niveaus onder meer voor in- en externe afstemming ten behoeve van de werkuitvoering.
- Begeleidt collega's vakinhoudelijk.

Doel van de functie

Het ondersteunen van de organisatie door het uitvoeren van operationele organisatorische, administratieve en/of facilitaire werkzaamheden.

Organisatorische positie

De Medewerker Ondersteuning 3 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De Medewerker Ondersteuning 3 geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

1. Dienstverlening

- Helpt en/of informeert interne en externe klanten/belanghebbenden, verstrekt hiertoe informatie, beantwoordt uiteenlopende vragen en/of verwijst door naar verantwoordelijke.
- Verricht binnen de gestelde kaders facilitaire werkzaamheden (zoals verzorgen van reserveringen en het regelen van catering, oplossen kleine gebreken aan gebouw/inventaris, ondersteuning bij werkplekinrichting, voorraadbeheer, postverwerking). Schakelt zo nodig externe leveranciers in conform de hiertoe gestelde richtlijnen en ziet toe op correcte uitvoering, geeft afwijkingen door aan verantwoordelijke leidinggevende.
- Signaleert proactief knelpunten en optimalisatiemogelijkheden, doet verbetervoorstellen en bespreekt deze met leidinggevende.
- Heeft in voorkomende gevallen de projectleiding over projecten binnen het eigen aandachtsgebied en/of levert bijdrage in projecten.
- Verricht diverse andere ondersteunende werkzaamheden binnen en buiten de eigen afdeling en/of in projecten.

Resultaat: Dienstverlening is op een efficiënte en effectieve wijze gerealiseerd zodanig dat de organisatie en (externe) klant optimaal is ondersteund en tevreden is over de dienstverlening.

2. Administratieve ondersteuning

- Voert toegewezen administratie(s) en/of complexe administratieve werkzaamheden uit conform geldende richtlijnen en procedures. Toetst, beoordeelt en verwerkt gegevens/mutaties.
- Voert (voornamelijk) eenvoudige en complexe berekeningen uit.

S-BB Generieke functiebeschrijving

Functienaam: Medewerker Ondersteuning 3
Functiefamilie: Ondersteuning

Datum: September 2017
Versie: Definitief

- Rapporteert en/of informeert interne en/of externe belanghebbenden/instanties regulier en/of ad hoc over complexe en/of niet gestandaardiseerde gegevens. Analyseert de gegevens en voorziet de rapportages zo nodig van advies.
- Signaleert knelpunten en onregelmatigheden op zowel inhoud als proces en doet proactief voorstellen ter verbetering.
- Archiveert en beheert gegevens conform de hiertoe gestelde richtlijnen in de daartoe bestemde systemen.

Resultaat: De toegewezen administratie(s) en/of zeer uiteenlopende (complexe) administratieve werkzaamheden zijn uitgevoerd zodanig dat de administratie(s) voldoen aan de gestelde eisen en de administratie is volledig, correct en actueel.

3. Organisatorische ondersteuning

- Bereidt algemene en niet standaard teksten zoals correspondentie, notities, verslagen en/of communicatieve teksten voor op basis van inhoudelijke aanwijzingen.
- Beheert de agenda van een leidinggevende en/of een afdeling, inclusief het signaleren en bespreken van eventuele knelpunten.
- Notuleert (afdelings-/project-)overleggen en stelt actiepuntenlijsten op.
- Bereidt bijeenkomsten organisatorisch voor, incl. het sturen van stukken naar in- en externe betrokkenen, het reserveren van ruimtes/catering en het plannen van data.
- Verspreidt en waar nodig rappelleert vervolgacties van overleggen.
- Signaleert knelpunten/optimalisatiemogelijkheden in het werkgebied en doet voorstellen ter verbetering.

Resultaat: Organisatorische werkzaamheden verricht zodanig dat de leidinggevende, het project en/of de afdeling optimaal organisatorisch is ondersteund.

Profiel van de functie

Kennis

- MBO+ werk- en denkniveau.
- Kennis van het toegewezen werkgebied.
- Kennis van de van toepassing zijnde (administratieve, dienstverlenende en/of organisatorische) procedures in het werkgebied.
- Kennis van de in- en externe procedures, richtlijnen en relevante regelgeving.
- Inzicht in werkprocessen van andere afdelingen.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

S-BB Generieke functiebeschrijving

Functienaam: Medewerker Ondersteuning 3
Functiefamilie: Ondersteuning

Datum: September 2017
Versie: Definitief

Competentieprofiel

Organisatie-competenties	Niveau, niveaudefinitie en gedragsvoorbeelden <i>De gedragsvoorbeelden hebben een indicatief karakter en dienen als voorbeeld voor leidinggevende en medewerker om SMART afspraken te formuleren.</i>
Resultaat-gerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht en binnen kaders aan het behalen van de eigen resultaten. - Zorgt dat afgesproken doelstellingen gerealiseerd worden. - Zoekt naar effectieve oplossingen als het behalen van het beoogde resultaat in gevaar komt. - Stelt binnen de kaders juiste prioriteiten en behaalt deadlines. - Kan tussentijds laten zien wat er behaald is. - Werkt doelgericht en maakt werk af.
Initiatief tonen	Niveau 2: Verricht uit zichzelf extra werkzaamheden naast het eigen werkpakket, ziet knelpunten ten aanzien van de uitvoering van het werk en doet verbetervoorstellen. - 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 en doet hier voorstellen voor.
Klantgerichtheid	Niveau 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.
Omgevings-sensitiviteit	Niveau 1: Houdt rekening met verschillende belangen van voornamelijk bekende interne en externe belanghebbenden in de uitvoering van de werkzaamheden. - Kent de recente ontwikkelingen die voor het eigen werk van direct belang zijn en houdt hier in de werkuitleg rekening mee. - Kent de belangrijkste externe partijen waar de organisatie mee te maken heeft en de ontwikkelingen bij hen. - Toont zich desgevraagd op de hoogte van ontwikkelingen in dezelfde markt of hetzelfde vakgebied. - Signaleert actuele veranderingen op eigen terrein.

S-BB Generieke functiebeschrijving

Functienaam: Medewerker Ondersteuning 3
Functiefamilie: Ondersteuning

Datum: September 2017
Versie: Definitief

Functiegebonden competenties	
Communicatieve vaardigheid	Niveau 2: Drukt zich helder uit, past taalgebruik aan aan contacten van verschillend niveau. - Spreekt in begrijpelijke taal; gebruikt geen jargon of legt vaktaal uit. - Drukt zich goed uit in contacten van verschillend niveau. - Toetst of de boodschap goed is overgekomen en begrepen wordt. - Hanteert een heldere opbouw en structuur en weet hoofd- en bijzaken te onderscheiden. - Gebruikt heldere voorbeelden en non-verbale communicatie ter ondersteuning van het verhaal.
Plannen en organiseren	Niveau 1: Plant en organiseert het eigen werk op een logische manier. - Stelt een haalbare tijdsplanning op voor het tijdig afkrijgen van de eigen werkzaamheden. - Stemt de planning af met anderen. - Organiseert en documenteert het werk op een logische manier, zodat het goed werkbaar is en gemakkelijk teruggevonden kan worden. - Werkt ordelijk en systematisch volgens logische stappen en plannen die vooraf opgesteld zijn.
Zorgvuldigheid	Niveau 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.
Flexibiliteit	Niveau 1: Is in staat om te gaan met veranderende omstandigheden en stemt het eigen handelen hierop af. - Kan de aandacht goed verplaatsen bij wisselende werkzaamheden. - Is in staat om met verschillende persoonlijkheden samen te werken. - Is open ten aanzien van veranderingen en verbetervoorstellen. - Accepteert een veranderende omgeving en besluitvorming en kan het handelen hierop aanpassen.

S-BB Generieke functiebeschrijving

Functienaam: Medewerker Ondersteuning 3
Functiefamilie: Ondersteuning

Datum: September 2017
Versie: Definitief

Resultaatprofiel

Resultaten	Resultaatindicatoren <i>De resultaatindicatoren hebben een indicatief karakter en dienen als voorbeeld voor leidinggevende en medewerker om SMART afspraken te formuleren.</i>
Dienstverlening	– Mogelijk vertrouwelijke, vragen/ verzoeken en/of correspondentie met mogelijk belangrijke (externe) partijen zijn correct afgehandeld/ doorverbonden. – Effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit van de werkzaamheden. – Juist gebruik van de applicaties. – (Elektronische) archiefwerkzaamheden zijn tijdig verricht en het archiefsysteem is actueel en volledig. – Flexibel in de inzet binnen de gehele organisatie daar waar nodig. – Knelpunten en optimalisatiemogelijkheden zijn (tijdig) gesignaleerd en passende optimalisatiemogelijkheden zijn uitgewerkt en na goedkeuring doorgevoerd.
Administratie	– Toegewezen (complexe/samenhangende) administraties zijn correct en actueel. – Informatie is getoetst en voldoen aan de geldende richtlijnen en procedures. – Informatie is correct verwerkt in de daartoe bestemde applicatie/administratie. – Knelpunten en optimalisatiemogelijkheden zijn gesignaleerd en passend voorstel ter optimalisatie aan leidinggevende is gedaan. – Complexe en niet gestandaardiseerde overzichten en rapportages zijn opgesteld en zo voorzien van een analyse en/of bruikbaar advies. – (Elektronische) archiefwerkzaamheden zijn nauwkeurig verricht. – Betrokkenen zijn tijdig voorzien van de benodigde actuele informatie uit de administratie.
Organisatie	– Inkomende en uitgaande (elektronische) correspondentie is haalbaar geprioriteerd, juist en tijdig afgehandeld of voorgelegd aan betrokkene(n). – Afspraken zijn efficiënt ingepland en voorbereid. – Agenda('s) zijn bewaakt en betrokkenen zijn tijdig geattendeerd op gemaakte afspraken/afhandelingstermijnen. – In- en externe bijeenkomsten zijn efficiënt gepland. – Agenda en vergaderstukken zijn tijdig en conform afspraak gemaakt en gedistribueerd. – De juiste gegevens zijn tijdig beschikbaar gesteld. – Verslaglegging is correct uitgevoerd en eigen actiepunten correct herleid en uitgevoerd. – Een goed verloop van de in- en externe communicatie is gerealiseerd. – Medewerkers zijn naar behoefte en noodzaak begeleid en geïnstrueerd.