

Functiefamilie

Dienstverlening

overtref jezelf



Functiefamilie

Dienstverlening

Hogeschool Rotterdam

Rotterdam, 1 januari 2012

■ Functiefamilie dienstverlening

Algemeen

Deze functiefamilie is bestemd voor inpassing van functies waarbij de taken gericht zijn op (financieel) administratieve, organisatorische- en facilitair/technische/algemene-ondersteuning/dienstverlening.

Opbouw/leeswijzer ten behoeve van bespreking

De functiefamilie is opgebouwd aan de hand van de processen die men kan onderscheiden t.b.v. (financieel) administratieve, organisatorische- en facilitair/technische/algemene-ondersteuning/dienstverlening. De familie bestaat uit de volgende functies:

- Secretariële ondersteuning (schaal 5, 6 en 7);
- (Financieel) Administratieve ondersteuning (schaal 3, 4, 5, 6, 7 en 8);
- Facilitair/ technische en algemene dienstverlening (schaal 1, 2, 3 en 4, 5, 6 en 7).

De functiefamilie begint met het beschrijven van hoofdprocessen op hoofdlijnen. Dit is een algemene, ongedifferentieerde omschrijving. Aansluitend worden in tabelvorm de differentiërende factoren naar de verschillende schaalniveaus binnen de familie weergegeven.

Gebruik functiefamilie

De functiefamilie beschrijft hoofdprocessen/resultaatgebieden voor functies op een abstract niveau. Het gebruik van een functiefamilie is ondersteunend aan de waardering van de verschillende functies. Deze functiefamilie beschrijft niet het takenpakket van functies in detail, maar is bestemd om het aan medewerkers toegekende takenpakket te toetsen teneinde tot een overeenkomstige waardering te komen.

Functiefamilie: Dienstverlening

Uitgangspunt:

Deze functiefamilie is bestemd voor inpassing van functies waarbij de taken gericht zijn op (financieel) administratieve-, organisatorische- en facilitair/technische/algemene ondersteuning/dienstverlening.

Te onderscheiden hoofdprocessen	Schaal:							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Secretariële ondersteuning					X	X	X	
(Financieel) Administratieve ondersteuning			X	X	X	X	X	X
Facilitair/technische en algemene dienstverlening	X	X	X	X	X	X	X	

Onderdeel van de functiefamilie:

→ Secretarieel medewerker

De secretaresse voert het gehele secretariaat of delen daarvan en levert een bijdrage aan de organisatie en afhandeling van vergaderingen.

Voorkomende schaalniveaus: 5, 6 en 7.

→ Administratief medewerker

De administratief medewerker is belast met het verlenen van administratieve en projectmatige ondersteuning.

Voorkomende schaalniveaus: 3, 4, 5, 6, 7 en 8.

→ Ondersteunend medewerker

De ondersteunend medewerker is belast met (facilitair) dienstverlenende, servicegerichte activiteiten.

Voorkomende schaalniveaus: 1-3 en 4-7.

Uitwerking hoofdprocessen op hoofdlijnen

Secretariële ondersteuning
Verzorgen van het agendabeheer van de leidinggevende en het samenstellen van vergaderstukken;
Bewaken van voortgang en planning;
Verzorgen van verslaglegging en correspondentie;
Behandelen en prioriteren van inkomende en uitgaande post;
Verrichten van type/tekstverwerkingswerkzaamheden.
Financieel) Administratieve ondersteuning
Verzorgen van de afhandeling van administratieve processen en van de invoer en verwerking van gegevens in bestanden;
Samenstellen van periodieke gegevensoverzichten, tabellen e.d., aanleggen dossiers en beheren/bewaken van archieven;
Verzamelen, bijhouden, selecteren en verstrekken van gegevens.
Facilitair/technische en algemene dienstverlening
Ontvangen van bezoekers en het verstrekken van informatie en het beantwoorden van vragen;
Aannemen en afhandelen van klachten van medewerkers, studenten en bezoekers;
Verrichten van ondersteunende werkzaamheden op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening.

Funciereeks: Secretarieel medewerker	Schaal 5 (kernactiviteiten)
Context: De werkzaamheden vinden plaats binnen een stafdienst of instituut.	
Doel van de functie: De secretaresse voert het gehele secretariaat of delen daarvan en levert een bijdrage aan de organisatie en afhandeling van vergaderingen.	
Kernactiviteiten, uitwerking werkzaamheden: 1. Secretariële ondersteuning: houdt agenda's bij en legt werkafspraken vast, boekt inkomende en uitgaande brieven in, verspreidt post/correspondentie en handelt deze af, verzorgt verslaglegging en bewaakt voortgang en afspraken, stelt in opdracht op basis van verzamelde en aangereikte informatie (concept) brieven, (standaard)overzichten en (concept)verslagen op aan de hand van inhoudelijke aanwijzingen, handelt de telefoon af en verstrekt algemene informatie, bereidt administratief en organisatorisch overleggen voor, draagt in overleg zorg voor het verzamelen, kopiëren en verzenden van zowel interne als externe stukken, legt dossiers aan en archiveert bescheiden, beheert het archief, brieven, rapporten, vertrouwelijke (personeels)gegevens en dergelijke.	
Kennis en vaardigheden: → vaktechnische kennis van secretariële procedures en managementondersteunende werkwijzen; → inzicht in taak, organisatie en werkwijze van de onderwijsinstelling en de werkzaamheden van het management; → vaardigheid in het plannen, organiseren en voorbereiden van overleggen, vergaderingen en bijeenkomsten; → vaardigheid in het toegankelijk maken en bijhouden van archieven en werkdossiers; → vaardigheid in het notuleren en verwerken van gegevens en het (in concept) voorbereiden van brieven, (standaard)overzichten en verslagen; → vaardigheid in het te woord staan van derden voor het maken of afhouden van afspraken en het verstrekken van informatie.	Speelruimte: → legt verantwoording af aan de direct leidinggevende over de voortgang en tijdigheid van de secretariële ondersteuning; → kaders zijn interne werkafspraken en administratieve voorschriften; → neemt beslissingen over/bij het administratief-organisatorisch voorbereiden en vastleggen van vergaderingen en het zorgdragen voor het archief. Contacten: → met derden om agenda afspraken te maken; → met derden over de voortgang van secretariële afhandeling van zaken om informatie uit te wisselen; → met leidinggevend en docenten enz. over vergaderstukken om informatie uit te wisselen.
Indelingsadvies: Schaal 5, 6 en 7	

Uitwerking per niveau:	
Schaal 6	Schaal 7
Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Secretariële ondersteuning → ondersteunt complexe (management) overleggen; → prioriteert bij het doorverbinden van de telefoon; → stelt brieven, (standaard) overzichten en verslagen op naar eigen inzicht; → houdt de agenda's bij en beoordeelt de urgentie en prioriteit, vervult een filter- en vertrouwensfunctie.	Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Secretariële ondersteuning → bereidt de complexe (management) overleggen voor waarbij er ruimte is om op eigen initiatief achtergrondinformatie toe te voegen en aandachtspunten te accentueren; → formuleert voorstellen voor verbetering van secretariële werkwijzen en procedures; → handelt de correspondentie af, waarbij er naar eigen inzicht benodigde informatie wordt verzamelt en bewerkt; → verzamelt op verzoek gegevens over specifieke onderwerpen; → onderhoudt (telefonische) contacten met in- en externe instanties en personen over inhoudelijke aspecten van in behandeling zijnde onderwerpen; → bewaakt de voortgang van projecten waarbij er wordt verwacht dat er stagnaties worden gesignaleerd.
Speelruimte → legt verantwoording af aan de direct leidinggevende over de kwaliteit van de secretariële ondersteuning; → neemt beslissingen over/bij het ondersteunen van complexe (management) overleggen en het naar eigen inzicht opstellen van brieven, (standaard) overzichten en verslagen. Contacten → met in- en externe instanties en personen over de secretariële afhandeling van zaken, om afspraken te maken over de inhoud en voortgang.	Speelruimte → het kader bestaat uit met elkaar samenhangende richtlijnen, procedures en eventueel van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Kennis en vaardigheden → communicatieve vaardigheden.

Funciereeks: Administratief medewerker	Schaal 3 (kernactiviteiten)
Context: De werkzaamheden vinden plaats binnen een stafdienst of instituut.	
Doel van de functie: De (financieel) administratief medewerker is belast met het verlenen van (financieel) administratieve en projectmatige ondersteuning.	
Kernactiviteiten, uitwerking werkzaamheden: 1. (Financieel) Administratieve ondersteuning: draait eenvoudige (financiële) overzichten uit, typt of bewerkt aan de hand van duidelijke aanwijzingen conceptteksten (brieven, nota's, rapporten, en dergelijke), neemt post aan en registreert daarbij feitelijke gegevens en verspreidt post onder medewerkers, maakt en voert volgens standaard procedures administratieve gegevens in in geautomatiseerde gegevenssystemen (bijv. leerlingenadministratie, personeelsadministratie, financiële administratie), voert werkzaamheden uit op het gebied van administratieve ondersteuning op basis van standaard procedures ter directe ondersteuning, sorteert binnenkomende facturen en declaraties en controleert deze op o.a. standaard rekenkundige juistheid.	
Kennis en vaardigheden: → praktisch gerichte kennis van (financieel) administratieve procedures en administratieve handelingen; → praktische kennis van de Nederlandse spelling en grammatica; → inzicht in de werkwijzen en procedures binnen de afdeling; → vaardigheid in het maken van standaardoverzichten, tabellen, schema's, grafieken, en dergelijke; → vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.	Speelruimte: → legt verantwoording af aan de direct leidinggevende over de voortgang, tijdigheid en correctheid van de (financieel) administratieve ondersteuning; → kaders zijn werkafspraken en (financieel) administratieve voorschriften; → neemt beslissingen over/bij het invoeren van gegevens in diverse overzichten, tabellen, schema's en grafieken en het invoeren van informatie in geautomatiseerde gegevenssystemen.
	Contacten → met medewerkers om feitelijke informatie te verstrekken en verzoeken en opdrachten te noteren.
	Indelingsadvies: Schaal 3, 4, 5, 6, 7 en 8

Uitwerking per niveau:	
Schaal 4	Schaal 5
Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Administratieve ondersteuning → verzamelt, ordent en verwerkt voorbereide informatie of cijfermatig materiaal volgens standaard procedures in administratieve systemen; → draait (financiële) overzichten uit; → verzorgt onder begeleiding van voor de verzending van mailingen, correspondentie en informatie-middelen; → verstrekt eenduidige informatie of speelt volgens afspraak vragen door aan de desbetreffende medewerker; → verricht verificatie-werkzaamheden met betrekking tot eenvoudiger declaraties, rekeningen en facturen.	Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Administratieve ondersteuning → verstrekt informatie over diverse onderwerpen en geeft toelichting op interne regelingen en procedures; → verzamelt, ordent, verwerkt en muteert (financiële) gegevens in geautomatiseerde systemen na een controle op juistheid en volledigheid; → verzamelt informatie om dossiers samen te stellen; → legt dossiers aan en archiveert bescheiden; → verzorgt mailingen en correspondentie van algemene aard.
Contacten → met derden voor het inwinnen of verstrekken van algemene informatie; → met medewerkers en studenten om informatie te verschaffen over (administratieve) regelingen.	Speelruimte → neemt beslissingen over/bij het verstrekken van informatie over diverse onderwerpen en het geven van toelichting op interne regelingen en procedures. Kennis en vaardigheden → vaktechnische kennis van administratieve procedures.

Uitwerking per niveau:	
Schaal 6	Schaal 7
Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Administratieve ondersteuning → verzamelt en interpreteert informatie om periodieken en dossiers samen te kunnen stellen en deze uit te draaien; → beheert (financiële) gegevens bestanden, signaleert knelpunten en draagt praktische verbetervoorstellen aan; → levert managementinformatie aan; → interpreteert de vraag aan informatiebehoefte; → draagt zorg voor de (project) dossiers en archieven, dat ook de inrichting daarvan betreft; → doet suggesties ter verbetering en aanpassing van procedures en ziet toe op de naleving ervan; → verzorgt zelfstandig één of meer administraties op basis van eigen interpretatie en inzicht.	Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Administratieve ondersteuning → volgt nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied en doet op basis daarvan verbetervoorstellen; → houdt toezicht op de naleving van de administratieve organisatie, werkwijze of regelingen en doet voorstellen voor verbetering van het administratieve proces; → stelt (financiële) verslagen en overzichten op, bereidt rapportages omtrent (financiële) resultaten voor, signaleert knelpunten en draagt oplossingen aan; → informeert medewerkers over regelingen (bv. op gebied van P&O of financiën) en bespreekt mogelijkheden in relatie tot de individuele situatie; → inventariseert wensen van medewerkers en studenten op het vakgebied; → controleert en coördineert de voortgang en bewaakt de planning; → brengt samenhang aan tussen de diverse activiteiten en processen op (financieel) administratief gebied of verricht de coördinatie/ controle van werkzaamheden; → adviseert over procedurele en inhoudelijke aspecten aangaande het bedrijfsvoering- of onderwijs-ondersteunende proces; → formuleert voorstellen voor verbetering van (financieel) administratieve werkwijzen en procedures.
Speelruimte → legt verantwoording af aan de direct leidinggevende over de kwaliteit van administratieve ondersteuning; → neemt beslissingen over/bij het verzamelen en interpreteren van informatie om periodieken en dossiers samen te kunnen stellen en het interpreteren van de vraag aan informatiebehoeften.	Kennis → theoretische en praktisch gerichte kennis van het vakgebied. Contacten → met medewerkers en leidinggevendenden om afspraken te maken over werkwijzen en procedures.

Uitwerking per niveau:

Schaal 8

Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt:

Coördinatie

- stelt actieplannen, roosters en jaarplan(ningen) op, bewaakt deze en stelt deze bij waar nodig;
- draagt zorg voor de dagelijkse aansturing van medewerkers en/of optimalisering van werkprocessen;
- stelt prioriteiten en draagt zorg voor een evenwichtige werkverdeling;
- fungeert als centraal aanspreekpunt/ escalatiepunt.

Administratieve ondersteuning

- doet voorstellen gericht op standaardisering en/of verbetering van de administratieve organisatie, administratieve werkwijzen, regels, richtlijnen, systemen en procedures;
- draagt zorg voor het beheer van administratie(s), bevordert de integratie met andere administraties en bewaakt de uitvoering ervan;
- behandelt inhoudelijk complexere verzoeken;
- signaleert (lange termijn) knelpunten en draagt oplossingsvoorstellen aan dan wel werkt dit uit in notities;
- stelt notities op ten aanzien van gesignaleerde knelpunten in (financiële) overzichten, schema's en gegevens (en cijfermatige analyses);
- verzamelt relevante informatie en stelt aan de hand daarvan een rooster/ (jaar)plan(ning) op ten behoeve van de uitvoering van het centrale bedrijfsvoering- of onderwijsondersteuningsproces op en informeert betrokkenen (bij wijzigingen) hierover;
- verzamelt, ordent, bewerkt en interpreteert uiteenlopende (financiële en personele) gegevens en stelt aan de hand daarvan managementinformatie op;
- beoordeelt (financiële/personele) stukken aan de hand van regelgeving, beleid en staande praktijk en verwerkt deze;
- registreert gegevens in een geautomatiseerd systeem en zorgt voor up-to-date houden ervan.

Speelruimte

- kaders zijn specifiek geformuleerde beleidslijnen, regels en procedures.
- neemt beslissingen over/bij het coördineren van secretariële en administratieve processen en het opstellen van (financiële) overzichten, schema's en gegevens (en cijfermatige analyses) en opstellen van notities ten aanzien van gesignaleerde knelpunten.

Contacten

- met collega's over relevante ontwikkelingen op de toegewezen aandachtsgebieden om kennis en informatie uit te wisselen en zaken af te spreken;
- met externe leveranciers over opdrachten om hierover afspraken te maken.

Funciereeks: Ondersteunend medewerker	Schaal 1 (kernactiviteiten)
Context: De werkzaamheden vinden plaats binnen een stafdienst of instituut.	
Doel van de functie: De ondersteunend medewerker is belast met (facilitair) dienstverlenende, servicegerichte activiteiten.	
Kernactiviteiten, uitwerking werkzaamheden: 1. Assisterende dienstverlening; verleent hand- en spandiensten op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening op basis van concrete opdrachten, vangt bezoekers bij entree op en doet deze uitgeleide, staat bezoekers te woord en verstrekt op aanwijzing eenduidige informatie.	
Kennis en vaardigheden: → praktisch gerichte kennis van en inzicht in de te bedienen apparatuur en de procedures met betrekking tot de dienstverlening; → vaardigheid in het volgens directe en vaste instructies verlenen van hand- en spandiensten op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening; → contactvaardigheid en dienstverlenende vaardigheden.	Speelruimte: → legt verantwoording af aan de direct leidinggevende over de voortgang, tijdigheid en correctheid van de facilitair/technische en algemene dienstverlening; → kaders zijn gedetailleerde werkinstructies en aanwijzingen; → neemt beslissingen bij het verlenen van hand- en spandiensten op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening.
	Contacten → met medewerkers over het verrichten van hand- en spandiensten om feitelijke en/of eenduidige informatie te verkrijgen of te verstrekken.
	Indelingsadvies: Schaal 1-3 en 4-7

Uitwerking per niveau:	
Schaal 2	Schaal 3
Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Assisterende dienstverlening → assisteert bij werkzaamheden op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening en/of voert eenvoudige werkzaamheden uit op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening (zoals zorgen voor orde, netheid en toegankelijkheid in en om het gebouw, volgens concrete opdracht verstrekken, serveren en bereiden van consumptiegoederen); → staat bezoekers te woord; → beantwoord standaard vragen van bezoekers of verwijst hen door.	Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Assisterende dienstverlening → ondersteunt bij facilitair/technische en algemene werkzaamheden en/of voert routinematige werkzaamheden uit op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening (zoals uitleen, inname, controle materialen, volgens afspraak periodiek controleren van (het) gebouw(en) en inventaris en beheren van alle sleutels, codes e.d.); → ontvangt en registreert bezoekers; → verwijst bezoekers door/meldt bezoekers aan en verstrekt standaard inlichtingen.
Contacten → met derden om hen te woord te staan en hun vragen te beantwoorden of door te verwijzen.	Contacten → met medewerkers en studenten over de uitvoering van werkzaamheden om informatie te geven en te krijgen.

Uitwerking per niveau:	
Schaal 4	Schaal 5
Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij geldt: Kernactiviteiten: Facilitair/technische en algemene dienstverlening → verricht samenhangende werkzaamheden op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening (zoals het onderzoeken van gebreken en storingen in installaties, apparatuur en gebouwen en deze verhelpen); → staat medewerkers, studenten en/of bezoekers met standaardvragen en/of verzoeken te woord; → behandelt verzoeken tot informatie e.d.; → verstrekt beschikbaar informatie- en voorlichtingsmateriaal; → neemt klachten aan, registreert deze en handelt deze af; → beoordeelt vragen en zoekt via bekende methoden informatie op over diverse onderwerpen.	Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Facilitair/technische en algemene dienstverlening → verricht gevarieerde werkzaamheden op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening (zoals het bijhouden van de staat van onderhoud van gebouwen en inventaris in geautomatiseerde systemen, het doen van voorstellen tot reparatie, onderhoud of vervanging); → fungeert als eerste aanspreekpunt en staat docenten, studenten en een grote diversiteit aan bezoekers te woord; → beantwoordt (procedurele) vragen en verzoeken van studenten en medewerkers, door middel van het verzamelen van zoveel mogelijk informatie om deze op adequate wijze te beantwoorden; → legt regelingen en procedures uit en/of licht deze toe en draagt mogelijke oplossingen aan; → inventariseert wensen/behoefte, signaleert knelpunten m.b.t. de facilitair/technische en algemene dienstverlening; → neemt opdrachten en verzoeken aan en bewaakt daarbij de voortgang en afdoening.
Speelruimte → kaders zijn werkafspraken, regels en voorschriften; → beslist over/ bij het verstrekken van inlichtingen en het beantwoorden van vragen, het maken en bewaken van plannings- en afspraken en het verwerken van storingsmeldingen.	Speelruimte → beslist over/ bij het inventariseren van wensen/behoefte, het signaleren van knelpunten en het doen van voorstellen ter verbetering/ aanschaf van nieuwe apparatuur, instrumenten etc. Kennis en vaardigheden → vaktechnische kennis van facilitair/technische en algemene dienstverlening.

Uitwerking per niveau:	
Schaal 6	Schaal 7
Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Facilitair/technische en algemene dienstverlening → verricht sterk gevarieerde werkzaamheden op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening (zoals begeleiden van externe deskundigen bij het oplossen van storingen en knelpunten); → interpreteert vragen van studenten, medewerkers en/of bezoekers, denkt mee en draagt, indien mogelijk, oplossingen aan; → verzorgt eerstelijns opvang en afhandeling van vragen en klachten van docenten, studenten en bezoekers op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening; → signaleert en rapporteert over knel- en aandachtspunten en meldt dit aan de toegewezen leidinggevende.	Uitvoering van de kernactiviteiten waarbij de volgende aanvulling geldt: Kernactiviteiten: Facilitair/technische en algemene dienstverlening → verricht complexe gevarieerde werkzaamheden op het gebied van facilitair/technische en algemene dienstverlening (zoals inventariseren van wensen van gebruikers bij wijziging of uitbreiding van de applicaties, signaleren onvolkomenheden in materiaal en doet suggesties voor de aanpassing etc.); → signaleert en volgt nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied en doet op basis daarvan verbetervoorstellen dan wel zorgt voor verspreiding binnen de organisatie; → inventariseert wensen van medewerkers en studenten op het vakgebied en stemt daarop het aanbod af; → brengt samenhang aan tussen de diverse activiteiten en processen of verricht de coördinatie/controle van werkzaamheden; → formuleert voorstellen voor verbetering van werkwijzen en procedures; → draagt zorg voor voorlichting op het vakgebied → ondersteunt de uitvoering van projecten op logistiek en organisatorisch gebied.
Speelruimte → legt verantwoording over de kwaliteit van de afhandeling van vragen en klachten van klanten en de gemaakte afspraken over de afhandeling ervan. Contacten → met klanten over de afhandeling van de klachten en dergelijke om afspraken te maken.	Kennis → theoretisch en praktisch gerichte kennis van het vakgebied. Contacten → met medewerkers en (aspirant) studenten over vragen en hun behoeften t.a.v. de dienstverlening om hierover informatie uit te wisselen en afspraken te maken.

