

Profiel Ondersteuner A (schaal 5)

Doel van de functie

Deze functiefamilie bevat de functies waarbinnen de medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het ondersteunen van de primaire processen van de organisatie door middel van het verrichten van administratieve, secretariële, ondersteunende en/of uitvoerende werkzaamheden volgens bepaalde procedures en relevante regelgeving. Aldus leveren zij een bijdrage aan het doelgericht en efficiënt laten verlopen van werkprocessen. De medewerker valt hiërarchisch onder en is verantwoording verschuldigd aan de direct leidinggevende.

Profiel Functiefamilie (algemeen)

- Verricht ondersteunende werkzaamheden, (bijv. financieel/juridisch/administratief/secretarieel/facilitair/projectmatig) volgens bepaalde procedures en relevante regelgeving.
- Ondersteunt de primaire processen van de organisatie, binnen een onderdeel of binnen projecten en draagt mede zorg voor een doelgericht en efficiënt verloop en de planning van werkprocessen.
- Voert de aanwezige administraties, levert gegevens voor beleidsvorming en rapportages aan en verricht eventueel interne controletaken.
- Stelt rapportages en statistieken samen. Raadpleegt informatiebronnen.
- Codeert, registreert en houdt archieven bij.
- Controleert c.q. toetst aan wetgeving, interne regels, verordeningen of andere informatie.
- Verstrekt mondelinge en schriftelijke informatie/inlichtingen aan collega's en derden.
- Bewaakt de afhandeling van activiteiten binnen de gestelde termijn.
- Verricht overige werkzaamheden passend binnen de doelstellingen van de organisatie en functie.

Aanvullende kenmerken Ondersteuner A

- De werkzaamheden zijn gericht op administratieve dienstverlening, waarbij de ene activiteit automatisch gevolgen heeft voor de uitvoering van de andere.
- Het behandelen/afhandelen van telefonische vragen.
- Verleent ondersteuning ten behoeve van de activiteiten van een organisatieonderdeel, waarbij enige flexibiliteit is in de functie door het afwisselen van verschillende werkzaamheden en wisselende omstandigheden.
- De voortgang en afdoening van taken vindt plaats onder steekproefsgewijze controle.

Speelruimte:

- De functionaris beslist over de uitvoering van de verschillende taken, over de planning en invulling van de werkzaamheden door een keuze te maken uit enkele bekende mogelijkheden.
- Werkafspraken, regels en voorschriften zijn van belang bij het verrichten van de werkzaamheden. De werkzaamheden worden steeds volgens een vast patroon verricht.
- Legt verantwoording af aan de leidinggevende over de kwaliteit van de uitvoering van de taken.

Contacten:

- De contacten zijn vooral gericht op het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van werkzaamheden en het toelichten van gegevens aan derden.

Kwalificatieprofiel	
Basisopleiding	VMBO+/MBO werk- en denkniveau.
Kwaliteitenprofiel	Algemene kennis van regels en voorschriften en de toepassing daarvan en van gangbare softwarepakketten. Algemene kennis van de organisatie en van organisatorische en functionele verhoudingen.
Vaardigheden	Nauwkeurigheid en zorgvuldigheid, en/ of communicatieve en klantvriendelijke vaardigheden.

Competenties
Klantgerichtheid
De vanzelfsprekendheid waarmee altijd en onder alle omstandigheden aandacht wordt gegeven aan in- en externe klanten, naar hen wordt geluisterd en de bereidheid om die klanten voortdurend serieuze aandacht te geven. Wensen en behoeften van klanten worden onderzocht en krijgen een hoge prioriteit.
Gedreven
Het door een innerlijk drang worden gestuwd tot het leveren van professionele resultaten en het vermogen tonen om vol te houden en langere perioden hard te werken.
Betrokken
Zich verbonden tonen met en geboeid worden door taken en professie en op basis hiervan anderen stimuleren.
Professioneel onafhankelijk
Staan voor de eigen professionele opvattingen en principes en bereid zijn anderen, ook diegenen met meer macht of invloed, hiermee te confronteren.
Innovatief
Benadert onderwerpen vanuit verrassende invalshoeken. Kan denken buiten de gebaande paden in het kader van het zoeken naar oplossingen. Maakt zich los van traditionele opvattingen.