

## Profiel Ondersteuner B (schaal 6)

### 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 B

- Verzorgt de secretariële en of administratieve afhandeling van zaken, waarbij eigen interpretatie is vereist en oplossingen moeten worden aangedragen. De werkzaamheden kenmerken zich door het verrichten van (administratief/secretarieel) ondersteunende werkzaamheden. Variatie van administratieve werkzaamheden, het bijhouden van deeladministraties, het behandelen/afhandelen van telefonische klachten.
- Verleent secretariële en of administratieve ondersteuning ten behoeve van de activiteiten van een organisatieonderdeel.
- Is verantwoordelijk voor ondersteunende werkzaamheden ten aanzien van een organisatieonderdeel.

#### 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 bekende mogelijkheden.
- Werkafspraken, regels en voorschriften zijn bij het verrichten van de werkzaamheden van kracht.
- Legt verantwoording af aan de leidinggevende over de kwaliteit van de uitvoering van de taken.

#### Contacten:

- Heeft inhoudelijke contacten en contacten in de afstemmende sfeer. De contacten zijn gericht op het te woord staan van bezoekers en medewerkers om informatie te verstrekken.

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

| Competenties                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Klantgerichtheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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. |
| <b>Gedreven</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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.                                                                                                                                       |
| <b>Betrokken</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Zich verbonden tonen met en geboeid worden door taken en professie en op basis hiervan anderen stimuleren.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Professioneel onafhankelijk</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Staan voor de eigen professionele opvattingen en principes en bereid zijn anderen, ook diegenen met meer macht of invloed, hiermee te confronteren.                                                                                                                                                       |
| <b>Innovatief</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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.                                                                                                                      |