

# Functieprofiel Secretaresse 1 (Generiek)

## 1. Samenvattend voorblad

<b>Functienaam:</b> Secretaresse 1	<b>Doel van de functie:</b> Pro-actieve administratieve en secretariële ondersteuning aan het management om hun doelstellingen te realiseren.
<b>Functiecode:</b> 1942	
<b>Functie-indeling:</b> FG 4	
<b>Soort functie:</b> Ondersteunend	
<b>Datum vaststelling:</b> 01-11-2011	
<b>Status</b> Definitief	
<b>Werk en denkniveau:</b> MBO	<b>Gedragscompetenties:</b> <i>Bedrijfscompetenties:</i> Klantgerichtheid Samenwerken Resultaatgerichtheid.  <i>Functiecompetenties:</i> Plannen & Organiseren Sensitiviteit Kwaliteitsgerichtheid Luisteren
<b>Organogram</b> <pre>graph TD;   Directeur[Directeur] --- Manager[2e echelons manager];   Manager --- Medewerkers[Medewerkers];   Manager --- Secretaresse[Secretaresse];</pre>	

## Functieprofiel Secretaresse 1 (Generiek)

### 2. Het functieprofiel

Resultaatgebied	Kernactiviteit	Resultaat
Klant	<p>Fungeert als eerste aanspreekpunt voor zijn afdeling/vestiging voor interne en externe klanten.</p> <p>Begrijpen en vertalen van de klantvraag van het management in concrete uitvoerbare acties.</p>	Mate van klanttevredenheid op de relatie en uitgevoerde actie.
Communicatie	NVT	
Productie	<p>Handelt digitale en fysieke correspondentie, zo mogelijk, zelfstandig af, rekening houdend met prioriteiten en planning.</p> <p>Plant, bereidt voor en notuleert vergaderingen en bewaakt de actiepunten.</p> <p>Verricht ondersteunende administratieve werkzaamheden op het terrein van personeelsadministratie, archivering, voorraad- en inventarisbeheer.</p> <p>Controleren en bewaken van uitgezette facturen</p> <p>Is vraagbaak voor de vestiging / afdeling. Stroomlijnen informatie en deze doorzetten naar de medewerkers. Juiste archivering en toegankelijkheid van de informatie.</p> <p>Agendabeheer</p> <p>Het verzamelen van relevante documentatie voor management.</p> <p>Regelen van bijeenkomsten.</p> <p>Autorisatiebeheer</p>	<p>Kwalitatieve en kwantitatieve juiste en tijdige verwerking en afhandeling. Mailbox op orde.</p> <p>Goede voorbereiding en juiste verslaglegging.</p> <p>Administratie op orde.</p> <p>Juiste en tijdige betalingen.</p> <p>Juiste (en toegankelijke) informatieverstrekking.</p> <p>Efficiënte en effectieve tijdsplanning.</p> <p>Management beschikt over de juiste documentatie op het juiste moment.</p> <p>Naar tevredenheid georganiseerde bijeenkomsten.</p> <p>Juiste autorisaties</p>
Kwaliteit(szorg)	Doet verbetervoorstellen voor de administratieve / secretariële werkzaamheden.	Geaccepteerde verbetervoorstellen. Collegiale toetsing.
HRM	<p>De medewerker zorgt er voor dat hij/zij qua vakkennis en vaardigheden goed op peil blijft</p> <p>De medewerker houdt zich gezond en gemotiveerd.</p> <p>De medewerker stelt zich aanspreekbaar op het eigen functioneren</p>	Nagekomen afspraken in HRM-cyclus.

## Functieprofiel Secretaresse 1 (Generiek)

Beveiliging & privacy	Zorgdragen voor de privacy van de medewerker en het management.  Zorgvuldig omgaan met informatie.	Er komt geen informatie op plaatsen terecht waar dat niet zou moeten zijn op dat moment.
-----------------------	--	--

### Kaders en speel/ regelruimte

- Wet- en regelgeving sv
- UWV strategie en beleid
- Uitvoeringsbeleid van de kernfunctie/organisatieonderdeel

### Vakinhoudelijke competenties

- MBO werk- en denkniveau
- Afgeronde Secretaresse opleiding
- Aantoonbare werkervaring als secretaresse

### Gedragscompetenties

Gedragscompetentie	Definitie	Gedragsvoorbeeld
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	De medewerker stelt zich dienstverlenend op en maakt actief gebruik van de eigen regelruimte.  Levert, waar mogelijk, meer inspanning dan de klant verwacht.
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleem oplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	De medewerker helpt anderen bij het behalen van hun resultaten, ook bij een hoge werkdruk
Resultaatgerichtheid	Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.	De medewerker signaleert en doet voorstellen, vanuit een positieve grondhouding, die leiden tot een effectief en efficiënt resultaat.
Plannen en Organiseren	Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties en middelen aangeven om bepaalde doelen te kunnen bereiken.	Stelt prioriteiten en handelt daarnaar. Houdt overzicht en verdeelt aandacht tussen verschillende activiteiten.

## Functieprofiel Secretaresse 1 (Generiek)

Sensitiviteit	Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving als mede de eigen invloed hierop. Gedrag dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.	De medewerker reageert op emoties en/of weerstanden van anderen en maakt deze bespreekbaar.  De medewerker past zijn gedrag aan dat van de gesprekspartner aan en houdt hierbij rekening met de persoonlijke omstandigheden waarin iemand verkeert.
Kwaliteitsgerichtheid	Hoge eisen stellen aan kwaliteit van producten en diensten en daarnaar handelen	De medewerker stelt voor zichzelf hoge eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening.  De medewerker komt zonodig met voorstellen om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.
Voortgangsbewaking	Opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van taken of activiteiten van medewerkers en van de eigen taken en verantwoordelijkheden te bewaken en zeker te stellen.	Rapporteert uit zichzelf over de voortgang van eigen activiteiten. Anticipeert op knelpunten of belemmeringen die de voortgang zouden kunnen belemmeren.
Luisteren	Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen. Doorvragen; ingaan op reacties.	De medewerker vraagt opheldering, reden of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is en geeft een goede samenvatting van wat is gezegd.

# Funcieprofiel Secretaresse 1 (Generiek)

## Contextinformatie en kleurbeeld Secretaresse I (WERKbedrijf)

Het WERKbedrijf is een constant veranderende divisie met hoge politieke gevoeligheid.

### Visie UWV

*'Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen'.*

### Missie UWV

*'Wij willen samen met onze partners verschil maken voor mensen door werk te bevorderen. We zorgen snel voor inkomen als werken onmogelijk is'.*

Om deze missie te realiseren, wil het WERKbedrijf een toonaangevende speler in de regio op het gebied van arbeidsmarktvragestukken zijn.

Het vestigingsmanagement opereert in het publieke domein en is resultaat- en budgetverantwoordelijk, voert bestuurlijk overleg met de gemeenten (wethouder / hoofd sociale zaken), heeft zitting in het MT van het Werkplein en onderhoudt een netwerk met lokale stakeholders).

Het WERKbedrijf kent plusvestigingen met een regiefunctie op het gebied van arbeidsmarktregio; zij zijn verantwoordelijk voor dienstverlening die op regionale schaal wordt vorm gegeven (Regionale Mobiliteitscentra, AG, WSW, het uitvoeren van sectorale of categorale projecten).

In dit krachtenveld biedt de secretaresse UWV WERKbedrijf/Werkplein ondersteuning het (integrale) vestigingsmanagement (Werkplein / vestiging UWV WERKbedrijf).

Het Werkbedrijf bestaat uit op zichzelf staande vestigingen c.q. werkpleinen die vanuit de éénloketgedachte samen met ketenpartners de dienstverlening aan de klant invullen. Dit heeft direct invloed op het werk van de (adjunct)vestigingsmanager en consequenties heeft voor de Secretaresse I.

De taken t.b.v. het vestigingsmanagement brengen veel hectiek met zich mee, daarnaast zijn de managers van een vestiging van het Werkbedrijf geheel zelf verantwoordelijk voor hun budgetten, resultaten en medewerkers. De Secretaresse I is hierin een verlengstuk om zaken goed te laten verlopen en kent haar verantwoordelijkheid voor de integriteit en kwaliteitsgerichtheid in deze. Op de vestiging fungeert de Secretaresse I als een belangrijke schakel voor het management; derhalve is het haar verantwoordelijkheid om op de hoogte te zijn van het gehele reilen en zeilen van de vestiging en daarbuiten. Zij regelt allerlei zaken achter de schermen en kan verbanden leggen.

Tevens heeft zij veelvuldig klantcontact intern UWV alle niveaus en met externe partijen, zoals Gemeenten (wethouders, Hoofden Werk&Inkomen en Economische zaken, beleidsmedewerkers e.d.), kennisinstellingen, werkgevers, werkgevers- en brancheorganisaties, re-integratiebedrijven, uitzendbureaus, Cliëntenraden, arbodienst, IWI, pers e.d.

De Secretaresse I is een vraagbaak voor zowel het management als voor medewerkers van de vestiging en daarbuiten.

Het is een spilfunctie waar continue een beroep op haar wordt gedaan.

Er komen veel ad hoc verzoeken binnen, wat betekent dat zij verantwoordelijk is om hierin constant prioriteiten te stellen.

Hoewel klantgerichtheid een hoge prioriteit heeft, is de Secretaresse I vooral degene die het management in staat stelt snel en efficiënt te werken en resultaat te behalen voor de klant; het is haar verantwoordelijkheid het management van de vestiging hierin optimaal te faciliteren.

De Secretaresse I dient zelfstandig, assertief en daadkrachtig te zijn en een dienstverlenende, klantgerichte, proactieve en betrokken instelling bezitten. Zij moet een goed inschattingsvermogen hebben om de juiste balans in de (keten)samenwerking te vinden en alert zijn op mogelijke politieke gevoelige onderwerpen. Zorgvuldig formuleren in notulen en mondelinge communicatie. De Secretaresse I van het Werkbedrijf houdt van aanpakken, is flexibel, praktisch en weet goed en op het juiste moment prioriteiten te stellen. Is sociaal, attent en representatief. Beheerst de Nederlandse taal goed in woord en geschrift. Is goed ingevoerd in de functie en het is haar verantwoordelijkheid op de hoogte te zijn van de materie waarmee het vestigingsmanagement zich bezig houdt. Zij kan zelfstandig en snel de onder haar verantwoording vallende werkzaamheden oppakken en verbetert werkprocessen waar nodig.

# **Functieprofiel Secretaresse 1 (Generiek)**

## **Contextinformatie en kleurbeeld (Bezwaar & Beroep)**

Bezwaar en beroep omvat alle diensten, producten en activiteiten die voor rechtsbescherming kunnen zorgen als verzekerden het niet eens zijn met door UWV genomen beslissingen. De medewerkers van Bezwaar en Beroep proberen geschillen rond werk en inkomen op een cliëntgerichte en professionele wijze op te lossen. Een klantvriendelijke instelling en een sterke nadruk op kwaliteit bij de behandeling van bezwaar- en beroepsprocedures bepaalt het werkklimaat. Naast een sterke gerichtheid op het behalen van een optimaal resultaat en een zo hoog mogelijk prestatieniveau.

De medewerker bij Bezwaar en Beroep heroverweegt beslissingen op basis van vakinhoudelijke deskundigheid en is in staat om een onafhankelijk en objectief oordeel te vormen. Daar is grondige kennis van de wet- en regelgeving voor nodig, naast een accurate en objectieve instelling. In de praktijk betekent dit dat de medewerker klachten en bezwaren serieus neemt en stilstaat bij argumenten die klanten naar voren brengen. De medewerker geeft er de voorkeur aan om in overleg met klant de situatie op te lossen binnen de gegeven juridische kaders. Respectvol omgaan met de klant door persoonlijk contact en het geven van aandacht en informatie zijn hiervoor essentieel.

Met zijn of haar afwegingen en beslissingen draagt de medewerker bij aan het creëren van een gemeenschappelijke focus binnen het team van Bezwaar en beroep. Het gaat daarbij om het zoeken naar een goede balans tussen de belangen van de klant en die van UWV. Door in een goed contact met klanten enerzijds en interne afdelingen anderzijds beslissingen uit te leggen en te onderbouwen, wordt de acceptatie vergroot en worden conflicten voorkomen. Een manier van werken die ervoor zorgt dat de geschillen die worden behandeld ook bij kunnen dragen aan de verbetering van de dienstverlening.

De medewerker werkzaam binnen Bezwaar en Beroep wordt gezien als professioneel medewerker aan wie eisen worden gesteld die zijn professionaliteit garanderen. Bij de uitoefening van de functies binnen Bezwaar en Beroep is integriteit een belangrijke algemene competentie. In de visie van Bezwaar en Beroep is klantgerichtheid het speerpunt waarbij 'klant boven regels' veel van de medewerkers vraagt.

Met zijn of haar afwegingen en beslissingen draagt de medewerker bij aan het creëren van een gemeenschappelijke focus binnen het team van Bezwaar en beroep. Het gaat daarbij om het zoeken naar een goede balans tussen de belangen van de klant en die van UWV. De secretaresse werkt voor het hoofd of de districtsmanager en in voorkomende gevallen voor districtsstaf en / of afdeling.

# Funcatieprofiel Secretaresse 1 (Generiek)

## Contextinformatie en kleurbeeld Secretaresse I (HRM Adviesgroep)

De secretaresse op de afdeling HRM maakt onderdeel uit van de afdeling HRM. HRM bij UWV staat voor het vinden van een verbinding tussen enerzijds de onzekerheid over de toekomst en anderzijds het plaatsen van de mensen in de organisatie in een beeld van perspectief.

De omgeving stelt andere eisen aan onze dienstverlening: we moeten klantgerichter en efficiënter werken. Klantgerichter betekent in onze werkwijze de klant centraal stellen, hem benaderen op basis van vertrouwen met een dienstverleningsaanbod dat past bij de behoefte van de klant. Bovendien verwacht de omgeving dat we efficiënter gaan werken: meer gebruik maken van automatisering, samenwerken met ketenpartners zodat we dingen niet dubbel doen en ook intern onze processen logischer inrichten.

Om aan deze veranderde eisen te voldoen moet onze organisatie zich op twee punten vernieuwen. We zijn al een tijd bezig om klantgerichtheid een grotere plaats in onze organisatie te laten innemen, maar daarin is een verdiepingsslag nog nodig: in houding en gedrag van management en medewerkers moet de klant echt centraal komen te staan. Het tweede grote aspect waar de Vernieuwing zich op richt is het anders organiseren van het werk: we concentreren het werk in verschillende kernfuncties om tot een effectieve en efficiënte organisatie te komen.

De secretaresse I is de rechterhand van de hoofden en de afdeling. Hij/zij heeft een pro-actieve en faciliterende functie. Is eerste aanspreekpunt en vraagbaak binnen de afdeling. Is oplossings- en klantgericht. Voelt wat speelt op afdeling. Ogen en oren van het management. Creatief en flexibel. Denkt mee. Heeft oog voor veranderingen binnen de (hectische organisatie). Denkt mee en heeft ook hierin veelal een adviserende en faciliterende rol. Gastheer/vrouw. Visitekaartje. Spin in web. Draagt bij tot goede werksfeer. Is dienstverlenend.

**Het is aan de andere divisies en stafafdelingen zelf of zij ook een contextinformatie en kleurbeeld willen toevoegen.**