

Algemene kenmerken

De Management Ondersteuner Staf houdt zich bezig met de secretariële en organisatorische ondersteuning van de manager van de stafafdeling (bv. HRM, Finance en Control, IT operations, CIO Office). De ondersteuning is hierbij afhankelijk van de werkzaamheden die op de afdeling en door de afdelingsmanager worden verricht.

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Het bieden van een adequate organisatorische en secretariële ondersteuning aan de manager van de (staf)afdeling.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context)

De Management Ondersteuner Staf rapporteert en draagt rekenschap af aan de manager van de betreffende (staf)afdeling en geeft in voorkomende gevallen functionele en operationele leiding aan medewerkers

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)

1. Complexe correspondentie en stukken opstellen en verwerken

Complexe correspondentie en stukken opgesteld, verwerkt en geprioriteerd, zodanig dat deze correct en tijdig zijn afgehandeld.

- Selecteert de inkomende post naar prioriteit, handelt deze af of legt de stukken, indien nodig, ter afhandeling voor aan de betrokkene(n).
- Brengt spoedeisende stukken onder de aandacht en zet intern de benodigde acties uit.
- Stelt op en verwerkt complexe (elektronische) correspondentie en documenten, al dan niet aan de hand van abstracte aanwijzingen of concept.
- Bewaakt de afhandelingstermijnen, onderneemt de benodigde actie bij dreigende overschrijdingen en bewaakt de uitvoering hiervan.
- Verricht (digitale) archiefwerkzaamheden in de daartoe bestemde archiefsystemen.

2. Bijdrage leveren aan de beleidsvoorbereiding

Bijdrage geleverd aan de beleidsvoorbereiding, zodanig dat de manager tijdig beschikt over de relevante gegevens.

- Raadpleegt dossiers en het archief ten behoeve van de onderbouwing van beleidsnotities.
- Selecteert uit een veelheid van gegevens relevante informatie en integreert dit in een overzicht ten behoeve van de beleidsvoorbereiding.
- Levert een bijdrage, door middel van het aanleveren van conceptteksten, aan de samenstelling van het jaarverslag, ten aanzien van het specifieke aandachtsgebied van de manager.

3. Overlegmomenten realiseren

Overlegmomenten gerealiseerd, zodanig dat deze efficiënt zijn ingepland, de juiste gegevens beschikbaar zijn en de afhandeling van besluiten, afspraken en eigen actiepunten is bewaakt.

- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda('s) en attendeert op gemaakte afspraken.
- Organiseert zelfstandig in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen en bereidt deze zo nodig (beleids-)inhoudelijk voor.
- Bereidt bijeenkomsten/ vergaderingen voor door het opstellen van de agenda en het gereedmaken en distribueren van vergaderstukken.
- Notuleert bijeenkomsten en vergaderingen, maakt verslagen en/ of samenvattingen.
- Herleidt eigen actiepunten uit verslaglegging en voert deze uit.
- Bewaakt de afhandeling van besluiten en afspraken en stelt planningen op.

4. Informatie ontvangen en verstrekken

Informatie ontvangen en verstrekt, zodanig dat belangrijke partijen goed geïnformeerd zijn en de betreffende managers voldoende ondersteund zijn.	• Handelt (vertrouwelijke) inkomende telefoongesprekken, vragen en/ of verzoeken van diverse belangrijke externe partijen zelfstandig af of verbindt deze door naar de juiste betrokkene(n). • Zorgt voor een goed verloop van de in- en externe communicatie.
--	---

5. Medewerkers begeleiden

Medewerker zodanig begeleid dat de kwaliteit van de werkzaamheden is gewaarborgd, medewerkers zijn geïnstrueerd, ondersteund en begeleid en complexe zaken zijn opgelost.	• Borgt de kwaliteit van de werkzaamheden van medewerkers binnen de organisatorische eenheid. • Werkt in, instrueert, ondersteunt en begeleidt medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden. • Lost afwijkingen/ knelpunten en de complexe zaken op, corrigeert deze en/ of geeft opdracht tot verdere afwikkeling.
--	---

6. Overige werkzaamheden verrichten

Overige werkzaamheden verricht op een effectieve wijze.	• Verricht diverse (afdelings-)ondersteunende werkzaamheden, welke nader gespecificeerd worden in individuele werkafspraken. • Ontvangt en begeleidt bezoekers en fungeert hierbij als gastvrouw/ gastheer. • Adviseert over de inrichting van archiefsystemen en voert verbeteringen zelfstandig door. • Signaleert verbeteringen in de eigen werkprocessen en voert deze (eventueel na overleg) door.
--	--

Gezichtspunten

- MBO+/ HBO werk- en denkniveau, aangevuld met ervaring in het vakgebied.
- Daarnaast zijn kennis van de organisatie, verhoudingen en procedures en kennis van (beleids)ontwikkelingen vereist.
- De secretariële en beleidsvoorbereidende werkzaamheden worden verricht binnen globale richtlijnen, afspraken en procedures. Initiatief is vereist bij de bewaking van de afhandeling van actiepunten en vindingrijkheid is vereist bij het oplossen van problemen.
- Eisen worden gesteld aan sociale vaardigheden zoals tact, kunnen luisteren en een dienstverlenende houding bij het te woord staan en informeren van in- en externe contacten op allerlei niveau. Daarnaast zijn overtuigingskracht en het bewaren van de eigen houding vereist bij het bepalen van de urgentie van een verzoek om een gesprek.
- Er is risico op het veroorzaken van materiële schade bij het beheren van de agenda's. Er is risico op het veroorzaken van immateriële schade bij het onderhouden van externe contacten.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid zijn vereist bij het verstrekken van informatie, het notuleren bij overleggen en het voeren van (complexe) correspondentie.
- Bewegingsvaardigheid is nodig bij het werken met een personal computer en eventueel andere automatiseringsvoorzieningen.
- Oplettendheid en nauwkeurigheid zijn vereist bij het uitvoeren van diverse werkzaamheden binnen een omgeving met afleidende factoren.
- Overige functie-eisen: Doorzettingsvermogen is vereist bij het realiseren van afspraken. Systematisch werken is vereist bij het verrichten van secretariële werkzaamheden en het bewaken van actiepunten. Integriteit is vereist in het omgaan met vertrouwelijke informatie vanuit het management. Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag bij het te woord staan van (telefonische) in- en externe contacten.
- Psychische belasting treedt op doordat de functiehouder werkzaamheden regelmatig onder tijdsdruk dient te verrichten.

<i>Wat moet ik meebrengen om mijn doelen te kunnen bereiken?</i>	<i>Wat moet ik concreet laten zien, c.q. hoe moet ik me gedragen en hoe kan ik het bereiken?</i>
Organisatiecompetenties	
<u>Omgevingsbewustzijn.</u> Niveau 1 Signaleert relevante ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen werk en past deze toe.	• Volgt voor het werk relevante ontwikkelingen in de omgeving. • Weet wat er speelt de voor zijn of haar werk relevante doelgroepen relaties. • Maakt onderscheid tussen relevante en minder relevante maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen voor het werk. • Praat met collega's over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen. • Vertaalt relevante maatschappelijke, politieke en economische factoren naar gevolgen voor het eigen werk.
<u>Kwaliteitsgerichtheid</u> Niveau 2 Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk en onderneemt actie om de kwaliteit van het werk te verbeteren.	• Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk. • Stelt hoge eisen aan het eigen werk en probeert daar steeds aan te voldoen. • Grijpt in als de vereiste kwaliteit niet in orde is. • Zoekt in kwalitatieve zin uitdagingen op, wil hier in slagen. • Voelt zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de afdeling. • Streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van producten en diensten.
<u>Verantwoordelijkheid</u> Niveau 1 Komt beheersbare afspraken na.	• Maakt duidelijke werkafspraken en houdt zich aan deze afspraken. • Geeft aan wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden. • Is zich bewust van de eigen verplichtingen en voert deze conform afspraak uit. • Overziet de gevolgen van het eigen handelen en/of het niet nakomen van afspraken en voert hierover overleg met betrokkenen en/of komt met een voorstel.
<u>Samenwerken</u> Niveau 2 Werkt op eigen initiatief samen om een bijdrage te leveren aan het behalen van gezamenlijke doelen.	• Biedt gevraagd en ongevraagd ondersteuning en advies aan anderen. • Wisselt argumenten, ideeën en informatie uit met anderen en vraagt reacties. • Streeft gezamenlijke doelen na en koppelt hierover tijdig terug. • Is in staat om concessies te doen en de eigen mening bij te stellen op basis van de mening van anderen.
Functiespecifieke competenties	
<u>Probleemoplossend vermogen</u> Niveau 1 Herkent en verwoordt het probleem, verzamelt relevante gegevens hierover en denkt mee over de oplossingsrichting.	• Herkent (in een vroeg stadium) dat er sprake is van een probleem en verwoordt dit. • Verzamelt relevante informatie en gegevens, alvorens met een oplossing te komen. • Denkt mee over mogelijke oplossingen van een probleem. • Gebruikt feiten om zijn/haar oplossingsrichting te onderbouwen.
<u>Zorgvuldigheid</u> 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.

<u>Plannen en organiseren</u> Niveau 2 Plant en organiseert zelfstandig taken en deelprocessen die belangrijk zijn om doelstellingen te behalen.	• Inventariseert zelfstandig welke activiteiten uitgevoerd moeten worden om een doel te bereiken en stemt deze op elkaar af. • Houdt bij het opstellen van een (project)planning rekening met factoren die vertragend kunnen zijn. • Bewaakt de voortgang van activiteiten en informeert betrokkenen hierover. • Organiseert een tijdige beschikbaarheid van mensen en middelen. • Onderneemt actie wanneer afwijkingen in de (project)planning worden gesignaleerd en/of doelstellingen verschuiven.
<u>Integriteit</u> Niveau 2 Handelt eerlijk en respectvol bij de uitvoering van het eigen werk binnen de voorschriften (van de organisatie) voor integer handelen en binnen de gangbare ethische normen.	• Accepteert geschenken of gunsten van klanten/derden alleen als dit past binnen de voorschriften voor integer handelen. • Is open over gemaakte fouten. • Overlegt met zijn leidinggevende als gevraagde of opgelegde werkzaamheden in strijd lijken of zijn met de gangbare normen en/of de voorschriften (van de organisatie) voor integer en ethisch handelen. • Verstrekt alleen vertrouwelijke gegevens aan anderen die daar recht op hebben.