

Algemene kenmerken

De Management ondersteuner Primair Proces is werkzaam voor de managers van de verschillende productstromen. De functie kenmerkt zich door het verrichten van secretariële en administratieve ondersteunende werkzaamheden, agenda beheer en beantwoorden van vragen van in- en externe betrokkenen en het verstrekken van relevante informatie. De contacten met externe betrokkenen hebben voornamelijk tot doel om het management te ondersteunen in hun werkzaamheden.

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)	Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context)
Verricht secretariële werkzaamheden zoals agendabeheer, postverwerking, ontvangen van bezoekers en afhandelen van in- en extern telefoonverkeer. Notuleert bij vergaderingen van het managementteam en bewaakt actiepunten. Stelt concept documenten op.	De Management ondersteuner Primair Proces rapporteert en draagt rekenschap af aan de manager. De Management ondersteuner Primair Proces draagt rekenschap af aan en gaat met collega's in overleg over de rekenschap die zij afleggen aan het team.
Wat moet ik bereiken? (Resultaten)	Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken (Activiteiten)
1. (Elektronische) correspondentie en stukken opstellen en verwerken	
(Elektronische) correspondentie en stukken zijn 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. • Stelt op, redigeert en verwerkt (elektronische) correspondentie en documenten, al dan niet aan de hand van globale aanwijzingen of een onvolledig concept. • Handelt de correspondentie en documenten af. • Bewaakt de afhandelingstermijnen en onderneemt de benodigde actie bij dreigende overschrijdingen. • Verricht (digitale) archiefwerkzaamheden in de daartoe bestemde archiefsystemen.
2. Informatie verstrekken	
Informatie is verstrekt, zodanig dat betrokkenen goed geïnformeerd zijn en het management voldoende ondersteund is.	• Handelt inkomende telefoongesprekken, vragen en/ of verzoeken zoveel mogelijk zelfstandig af of verbindt deze door. • Zorgt voor een goed verloop van de in- en externe communicatie. • Verstrekt, op verzoek, informatie aan betrokkenen conform geldende richtlijnen en procedures.
3. Overlegmomenten realiseren en beheren van Agenda's	
Overlegmomenten zijn gerealiseerd, zodanig dat deze efficiënt zijn ingepland, de juiste gegevens beschikbaar zijn en de afhandeling van besluiten en afspraken is bewaakt.	• Spreekt in samenspraak met het management af welke afspraken centraal en welke individueel gemaakt worden. • Maakt in samenspraak met het afsprakenkenners en stelt de urgentie van verzoeken om een gesprek vast, bewaakt de agenda('s) en attendeert op gemaakte afspraken. • Organiseert in samenspraak met het management faciliteiten bij in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen. • Bereidt bijeenkomsten/ vergaderingen voor door het opstellen van de agenda in samenspraak met het management, maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze. • 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. Facilitaire ondersteuning	
De facilitaire ondersteuning is gerealiseerd zodanig dat de noodzakelijk onderhoud aan gebouwen en ICT apparatuur conform geldende afspraken zijn uitgevoerd, de lokale voorraden zijn beheerd, actie bij calamiteiten en bedrijfshulpverlening juist is toegepast en de kwaliteit van de werkzaamheden van in- en externe betrokkenen zijn bewaakt.	- Schakelt, in overleg en na goedkeuring externe partijen (op gebied van gebouwbeheer en ICT apparatuur) in en maakt binnen de geldende kaders afspraken over de planning, uitvoering en afwerking van werkzaamheden. - Fungeert als aanspreekpunt in het geval van interne aangelegenheden en bij kleinschalige facilitaire projecten richting in- en externe betrokkenen. - Beheert de lokale voorraden en doet hiertoe, indien nodig en na overleg, kleine bestellingen. - Toetst de werkzaamheden van externe partijen aan de hand van geldende afspraken en landelijke (raam)contracten en geeft afwijkingen/ knelpunten door aan betrokkenen. - Fungeert als eerste aanspreekpunt op het gebied van calamiteiten en bedrijfshulpverlening.

Gezichtspunten

- Mbo+ werk- en denkniveau is vereist. Daarnaast is kennis van richtlijnen en procedures en (politieke) verhoudingen vereist. Verder dient de functionaris te beschikken over kennis van relevante automatiseringspakketten.
- Zelfstandigheid bij het verrichten van gevarieerde werkzaamheden aan de hand van richtlijnen. Lost niet-alledaagse problemen zelfstandig op en neemt initiatief bij het signaleren en oplossen van onregelmatigheden in gegevens.
- Sociale vaardigheden bij gevarieerde contacten, bij het beantwoorden van vragen en bij het verstrekken van informatie.
- Er is risico op het veroorzaken van immateriële schade bij de externe contacten en kans op schade bij foutieve verwerking van gegevens.
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid is vereist, o.a. voor het beantwoorden van vragen en bij het verstrekken en opstellen van informatie en documenten
- Bewegingsvaardigheid voor het werken met een personal computer en eventueel andere automatiseringsvoorzieningen, waarvoor een aanmerkelijk niveau in snelheid, kwaliteit en nauwkeurigheid vereist is bij o.a. het invoeren van gegevens en het opstellen van documenten en tabellen
- Oplettendheid bij het correct verrichten van uiteenlopende administratieve werkzaamheden, waarbij frequent verstoringen optreden bij (veel) aandachtvragend werk.
- Volharding en doorzettingsvermogen is nodig bij het afstemmen van agenda's en tijdig verstrekken van benodigde informatie. Gevoel voor systematiek en ordelijkheid is van belang bij het invoeren en verwerken van administratieve gegevens. Integriteit is vereist vanwege het inzicht vertrouwelijke gegevens. Representativiteit is van belang bij de persoonlijke interne en externe contacten en de (telefonische) contacten.
- Fysieke belasting treedt op door het gedurende enkele uren achtereen plaatsgebonden werken.
- Psychische belasting is aan de orde door de combinatie van werkzaamheden waarbij bepaalde taken binnen een bepaalde tijd af moeten zijn.

Competentieprofiel

<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> <i>Niveau 2</i> Stelt zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen vakgebied, deelt deze met anderen en past deze toe.	- Gaat actief op zoek naar maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en vertaalt deze naar kansen en mogelijkheden voor het eigen vakgebied. - Doorziet implicaties van relevante ontwikkelingen op het eigen vakgebied en benut deze actief. - Heeft gevoel voor politieke verhoudingen buiten de organisatie en reageert hier adequaat op. - Neemt actief deel aan in- en externe netwerken/kennisdeling platforms en wisselt relevante informatie uit.
<u>Kwaliteitsgerichtheid</u> <i>Niveau 2</i> 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> <i>Niveau 2</i> (H)erkend gevolgen van het eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen.	- Zorgt voor het nakomen van afspraken, ook wanneer de consequenties ongunstig uitpakken. - Is zich bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doelstellingen en handelt hiernaar. - Bewaakt zelfstandig de kwaliteit van het werk en voelt zich aangesproken wanneer het werk niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. - Signaleert wanneer richtlijnen en/of protocollen niet worden nageleefd en onderneemt hier actie op. - Neemt zelf de verantwoordelijkheid en onderneemt actie wanneer het eigen handelen nadelig uitpakt voor anderen.
<u>Samenwerken</u> <i>Niveau 2</i> 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>Kwaliteitsgerichtheid</u> <i>Niveau 2</i> 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>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>Communicatieve vaardigheid</u> Niveau 2 Drukt zich helder uit, past taalgebruik aan aan contacten van verschillend niveau.	• Spreekt in begrijpelijke taal; gebruikt geen jargon of legt vaktal uit. • Drukt zich goed uit in contacten van verschillend niveau. • Toetst of de boodschap goed is overgekomen en begrepen wordt. • Hanteert een heldere opbouw en structuur en weet hoofd- en bijzaken te onderscheiden. • Gebruikt heldere voorbeelden en non-verbale communicatie ter ondersteuning van het verhaal
<u>Schriftelijke communicatie</u> Niveau 2 Stelt teksten zelfstandig en foutloos op en weet een boodschap helder over te brengen op de lezer.	• Drukt zich schriftelijk goed uit voor lezers/doelgroepen van verschillend niveau. • Maakt in teksten ter verheldering en ondersteuning gebruik van tabellen, grafieken, illustraties etc. • Stelt teksten en/of correspondentie bondig op. • Stelt (delen van) documentatie op, aan de hand waarvan anderen moeten werken.