

| Algemene kenmerken |
|--|
| De Administratief Medewerker werkt in een operationeel zelfstandig team met nadruk op zelfsturing en eigen regeltaken en is werkzaam voor verschillende productstromen. De medewerker kan werkzaamheden verrichten voor de productstromen Beoordeling, Onderzoek, Bezwaar en Beroep of de werkstroom Analyse en Advies. De functie kenmerkt zich door het verrichten van administratieve werkzaamheden, het beantwoorden van vragen van in- en externe betrokkenen, het verstrekken van relevante informatie en het zelfstandig oplossen voorkomende problemen. De medewerker handelt in de geest van de visie van de organisatie en heeft oog voor het betekenisvol eigen leven van de burger. De contacten met externe betrokkenen hebben voornamelijk tot doel om administratief onvolledige aanvragen te completeren en vinden plaats voordat de Onderzoeker, Beoordelaar of de Juridisch Medewerker de aanvraag of het bezwaar/beroep in behandeling heeft genomen. |

| Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel) | Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context) |
|---|---|
| Het toetsen, beoordelen, completeren, verwerken en verstrekken van aanvragen en het beantwoorden van vragen van in- en externe betrokkenen. | De Administratief Medewerker rapporteert en draagt rekenschap af aan de Teamcoach. De Administratief Medewerker 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. Gegevens verwerken | |
| Gegevens zijn verwerkt, zodanig dat een aanvraag of een bezwaar/beroep voldoet aan de gestelde richtlijnen en procedures en tijdig in behandeling kan worden genomen. | <ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt inkomende aanvragen of bezwaren/beroepen en toetst en beoordeelt de aanvraag op volledigheid en/of ontvankelijkheid. • Neemt contact op met externe betrokkenen om aanvragen of bezwaren/beroepen te completeren. • Verwerkt de voorliggende gegevens, voert deze in, in de daartoe bestemde applicatie en verzorgt de hieruit voortvloeiende communicatie met betrokkenen conform geldende richtlijnen en procedures. • Signaleert afwijkingen en bewaakt openstaande acties en onderhoudt hiertoe contact met in- en externe betrokkenen voor de verdere afwikkeling. • Zet het bezwaar/beroep of de aanvragen klaar in de daartoe bestemde applicatie en ziet erop toe dat aanvragen (of het bezwaar/beroep) binnen de gestelde termijn in behandeling worden genomen. |
| 2. Informatie verstrekken | |
| Informatie is verstrekt, zodanig dat betrokkenen op klantvriendelijke wijze tijdig van de juiste informatie zijn voorzien. | <ul style="list-style-type: none"> • Fungeert als eerste aanspreekpunt om algemene telefonische oproepen aan te nemen en conform geldende richtlijnen en procedures af te handelen en is daarmee het visitekaartje van de organisatie. • Verstrekt, op verzoek, informatie aan betrokkenen conform geldende richtlijnen en procedures van een aanvraag. |
| 3. (Team)doelstellingen realiseren | |
| (Team)doelstellingen gerealiseerd, zodanig dat kwantitatieve en kwalitatieve (team)doelstellingen zijn behaald. | <ul style="list-style-type: none"> • Draagt bij aan de teamdynamiek, samenwerking, afstemming en kwaliteit van de werkzaamheden. Draagt mede zorg voor het behalen van teamdoelstellingen. • Legt rekenschap af over behaalde resultaten, de voortgang en/ of bijzonderheden. • Signaleert mogelijkheden tot verbeteringen in richtlijnen en procedures en aansluiting van de applicaties op de praktijk en voert verbetervoorstellen, na overleg met de leidinggevende, door. |

| Gezichtspunten | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mbo werk- en denkniveau is vereist. Daarnaast is kennis van relevante medische terminologie, wet- en regelgeving, richtlijnen en procedures 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 (financiële) schade bij foutieve verwerking van gegevens. • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist, o.a. voor het beantwoorden van vragen en bij het verstrekken van informatie. • Bewegingsvaardigheid voor het werken met een personal computer, 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 completeren van aanvragen. Gevoel voor systematiek en ordelijkheid is van belang bij het invoeren en verwerken van administratieve gegevens. Integriteit is vereist vanwege het inzicht in de persoonlijke gegevens. Representativiteit is van belang bij de interne contacten met medewerkers en de (telefonische) externe contacten met onder andere burgers. • 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> Niveau 1 Signaleert relevante ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen werk en past deze toe. | <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |

| | |
|--|--|
| <p><u>Verantwoordelijkheid</u> Niveau 2 (H)erkend gevolgen van eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor het nakomen van afspraken, ook wanneer de consequenties ongunstig uitpakken. • Is zicht bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doestellingen 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. |
| <p><u>Samenwerken</u> Niveau 1 Werkt met anderen samen aan gezamenlijke doelen als de situatie daarom vraagt.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Draagt bij aan gezamenlijke doelen en komt afspraken na; informeert anderen over eigen activiteiten en houdt zich op de hoogte van activiteiten van anderen. • Toont belangstelling voor collega's en helpt hen op verzoek. • Vraagt collega's naar hun mening en geeft de eigen mening. • Toont zich bereid om, indien nodig, taken van anderen over te nemen. |
| <p>Funcitiespecifieke competenties</p> | |
| <p><u>Zorgvuldigheid</u> Niveau 2 Heeft in het eigen werk en in dat van anderen oog voor detail en de precieze afhandeling van zaken</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <p><u>Onafhankelijkheid</u> Niveau 2 Onderneemt zelfstandig acties op basis van een eigen mening of oordeel en verdedigt en handhaaft deze tegenover anderen. Wijkt hiervan niet zonder meer af onder druk of weerstand van anderen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vormt een eigen mening of oordeel, neemt op basis hiervan beslissingen en onderneemt gerichte acties • Verdedigt en handhaaft de eigen mening, ook als deze indruist tegen de mening of het oordeel van anderen • Durft op basis van eigen overtuigingen een minderheidstandpunt in te nemen en wijkt hiervan niet af onder weerstand van anderen • Weet de eigen positie te bepalen in een complexe discussie of meningsverschil en houdt vast aan eigen opvattingen en principes, ook als deze onder druk komen te staan of dit ongunstige consequenties voor de eigen positie tot gevolg kan hebben. |
| <p><u>Communicatieve vaardigheid</u> Niveau 1 Drukt zich helder uit.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kan een boodschap kort en duidelijk overbrengen. • Gebruikt heldere taal. • Spreekt samenhangend. • Luistert en laat de ander uitpraten. • Spreekt duidelijk en rustig. |

Klantgerichtheid*Niveau 1*

Achterhaalt de klantvraag en komt met een passende oplossing.

- Toont zich servicegericht en flexibel naar de klant, luistert naar zijn wensen, vraagt naar zijn tevredenheid en reageert hierop adequaat.
- Maakt duidelijke afspraken, geeft informatie en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening aan de klant.
- Stelt open en doelgerichte vragen om behoeften van de klant helder te krijgen en formuleert de klantvraag helder en eenduidig.
- Reageert tijdig en accuraat op klachten, handelt deze op juiste wijze af of weet door te verwijzen naar een collega.