

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie

Graadnaam	Administratief medewerker	Afdeling	Beleven
Funcienaam	Administratief medewerker	Dienst - Subdienst	Erfgoed
Generieke functie	C1-C3		
Functionele loopbaan	C1-C3	Code	

Doel van de functie

De administratief medewerker staat in voor de administratieve en praktische taken eigen aan de dienst erfgoed en draagt op deze manier bij aan een klantvriendelijke en efficiënte werking.

Plaats in de organisatie

Werkt onder de directe leiding van en rapporteert aan het diensthoofd.

Kernresultaatsgebieden

Kernresultaat 1

De administratief medewerker voert administratieve en praktische taken uit die bijdragen tot een vlotte werking van de dienst.

Dit omhelst onder meer de volgende concrete taken:

- Voert op correcte en nauwkeurige wijze en binnen de vooropgestelde deadlines diverse administratieve taken uit ter ondersteuning van de activiteiten van de dienst
- Voert praktische taken uit om de continuïteit van de werkzaamheden te garanderen of in functie van (éénmalige) initiatieven of evenementen
- Verzamelt, verwerkt en actualiseert gegevens op een correcte wijze en houdt deze nauwkeurig bij (databanken, adressenbestanden, archieven, statistieken opmaken en verwerken...).
- Springt soepel om met onverwachte vragen en kan flexibel de werkzaamheden aanpassen in functie van de noden
- Werkt vlot met technische systemen en informaticaprogramma's, eigen aan de dienst of de taak
- Draagt bij aan de digitalisering van de dienst en de dossiers
- Neemt ook complexere administratieve taken op zich

Kernresultaat 2

De administratief medewerker staat in voor de ontvangst en/of de informatieverlening aan de interne/externe klanten en draagt zo bij tot een klantvriendelijke organisatie

Dit omhelst onder meer de volgende concrete taken:

- Zorgt voor een vriendelijk en klantgericht onthaal (telefonisch en persoonlijk) van bezoekers en klanten
- Verzorgt op een aangepaste wijze de communicatie met klanten

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Antwoordt correct en adequaat op veelgestelde en minder voor de hand liggende vragen van klanten (telefonisch, via e-mail, persoonlijk...) of verwijst klanten op een gerichte manier door indien nodig
- Biedt bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen een zo goed mogelijk oplossing voor de klant
- Gaat de diverse noden van de klanten na
- Probeert zicht te krijgen op de tevredenheid van de klant met de aangeboden oplossing

Kernresultaat 3

De administratief medewerker staat in voor (de voorbereiding van) de administratieve en/of inhoudelijke dossierverwerking en draagt op die manier bij tot een correcte en volledige afhandeling van dossiers.

Dit omhelst onder meer de volgende concrete taken:

- Bereidt op nauwkeurige wijze het administratief gedeelte van dossiers of onderdelen van dossiers voor
- Maakt voor eenduidige vragen dossiers op door middel van een correcte toepassing van de regelgeving
- Verzorgt tijdig en correct de administratieve opvolging van dossiers

Verruimende bepaling: op vraag van het diensthoofd verricht de werknemer ondersteunende taken van eigen dienst of van andere gemeentelijke diensten.

Functieprofiel

Technische competenties

Competentie: Software eigen aan de functie

Vereist niveau: III (Grondige kennis)

- Heeft een expertkennis van de software eigen aan de functie
- Kent de software tot in detail
- Heeft voldoende kennis om anderen te helpen

Competentie: Kennis van de wetgeving m.b.t. gemeente en functie

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Kent de grote lijnen van de gemeentelijke wetgevingen van de dienst en heeft een basiskennis administratief recht
- Kent de wettelijke bevoegdheden van het college en de gemeenteraad
- Kent de grote lijnen van het statuut
- Kan zelfstandig hierover informatie verzamelen

Competentie: Werking van de gemeentelijke organisatie

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Kent de verschillende afdelingen en diensten en weet wat het doel ervan is
- Kent de grote lijnen van het organogram
- Kent de belangrijkste instanties voor een gemeente

Competentie: Procedures, werkmiddelen en werking eigen aan de opdracht

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Kent de te volgen procedures in detail

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Kent de werking van de werkmiddelen in detail

Competentie: Managementtechnieken

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Weet dat er een aantal theorieën en technieken bestaan rond goed management.

Competentie: Algemeen HRM-beleid

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Weet dat er een aantal personeelsbeleidsinstrumenten bestaan (functionerings- en evaluatiegesprekken, motiveringstechnieken, functiebeschrijvingen) en waarvoor ze gebruikt worden

Competentie: Projectmatig werken

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Kent de basisprincipes van het projectmatig werken
- Kan een project opvolgen

Competentie: Procesmanagement

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Kent de basisprincipes van procesmanagement
- Kan een procedure lezen en toepassen

Gedragcompetenties

Hoofdcompetentie: Beheersmatige vaardigheden

Competentie: Plannen en organiseren

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Werkt tijdig en correct af
- Maakt gebruik van hulpmiddelen bij het plannen van taken (checklist, takenlijsten, elektronische agenda,...)
- Pakt eerste de belangrijkste en meest dringende taken aan
- Houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd
- Geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt

Competentie: Voortgangscontrole

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Volgt de voortgang van het eigen werk op
- Controleert het eigen werk
- Rapporteert spontaan over de voortgang van het werk
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer klaar moeten zijn

Hoofdcompetentie: Informatieverwerkend gedrag

Competentie: Flexibiliteit

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Stelt zich open voor kritiek en beantwoordt aan de gevraagde veranderingen
- Verandert de planning in functie van nieuwe prioriteiten
- Verhoogt het werktempo indien nodig
- Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren
- Past zich aan en werkt effectief in diverse situaties, met diverse personen

Competentie: Kwaliteit en accuraatheid

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden
- Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen
- Neemt acties om orde, structuur en kwaliteit te behouden
- Blijft geconcentreerd bij routinematige taken
- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af

Competentie: Organisatieverbondenheid

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Is steeds bereid zich in te zetten voor de organisatie
- Toont bereidheid om collega's te helpen doelen te bereiken
- Zal in gesprekken binnen en buiten de gemeente de belangen van de organisatie op positieve wijze verdedigen
- Stemt eigen gedrag en activiteiten af op de noden en objectieven van de organisatie
- Staat achter beslissingen die voor de dienst nuttig zijn, zelfs als die minder populaire zijn
- Toont interesse voor de hele organisatie
- Reageert correct en loyaal wanneer buitenstaanders kritiek uiten op de organisatie

Competentie: Veranderingsbereidheid

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Leert over andere vakgebieden, methodes, technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de dienst
- Werkt zich in, in nieuwe elementen die relevant zijn voor de eigen taak
- Informeert zich over nieuwe evoluties met betrekking tot de eigen functie (via vorming, vakliteratuur,...)

Hoofdcompetentie: Interactief gedrag

Competentie: Empathie

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Voelt aan wat de burgers of medewerkers wensen
- Kan een probleem dat wordt aangebracht juist inschatten
- Is geduldig en luistert naar de vragen en wensen
- Kan effectief luisteren
- Houdt rekening met het effect van eigen gedrag op anderen
- Laat anderen uitspreken

Competentie: Mondelinge communicatie

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Geeft eigen standpunten op een respectvolle en diplomatische en wijze weer
- Gaat regelmatig na of de boodschap ook ontvangen en begrepen werd
- Voorziet zijn standpunten van concrete argumenten
- Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen
- Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen

Competentie: Schriftelijke communicatie

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Stelt eenduidige documenten op, beknopt en ter zake
- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (formeel, informeel, informatief,...)
- Gebruikt een taal die aangepast is aan het doelpubliek (bv. licht jargon bij een niet technisch onderlegd publiek)

Competentie: Teamwerk – samenwerking

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Maakt problemen en conflicten openlijk bespreekbaar

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Erkent de positieve resultaten van anderen
- Informeert anderen, houdt de collega's op de hoogte en deelt alle info mee
- Neemt acties tot constructieve samenwerking met anderen
- Vraagt naar visie en ideeën van anderen om te komen tot gezamenlijke besluiten, plannen
- Stemt de eigen inbreng af op de noden van de groep

Hoofdcompetentie: Persoonsgebonden gedrag

Competentie: Integriteit

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Zal vertrouwelijke randinfo – zoals uitspraken tijdens een vergadering – vertrouwelijk behandelen
- Brengt sociale en ethische normen in de praktijk
- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken
- Kan zelf inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden

Competentie: Resultaatsgerichtheid

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Wil goed werk afleveren
- Geeft aan de hand van concrete acties aan hoe de eigen opdrachten zullen uitgevoerd worden
- Evalueert regelmatig of de opdrachten op tijd kunnen afgewerkt worden en onderneemt acties als er bijsturingen noodzakelijk zijn
- Kan inschatten welke opdrachten 'dringend' en 'belangrijk' zijn

Competentie: Stressbestendigheid

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Kan aan de verleiding weerstaan tot negatieve acties
- Kan emoties onder controle houden in stresssituaties
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen

Hoofdcompetentie: Probleemoplossend gedrag

Competentie: Klantgerichtheid

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen
- Onderzoekt gericht de wensen en behoeften van de klant
- Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar concrete oplossingen
- Vraagt feedback en zorgt voor follow up naar de klant

Competentie: Initiatief

Vereist niveau: II (Voldoende kennis)

- Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren
- Heeft oog voor zaken waar zijn leidinggevendenden niet aan gedacht hebben; doet het nodige om in functie ervan te werken
- Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken
- Geeft verbeteringen aan voor de dagelijkse werking

Competentie: Organisatiebewustzijn

Vereist niveau: I (Elementaire kennis)

- Kan effect van bepaalde gebeurtenissen goed inschatten

FUNCTIEBESCHRIJVING

- Neemt geen beslissing zonder het effect op andere delen van de eigen dienst te hebben ingeschat
- Onderkent de invloed en gevolgen van eigen beslissingen op andere diensten binnen de eigen dienst.