

## **Functie**

Graad: C  
Salarisschaal: hoger secundair onderwijs of gelijkgesteld  
Benoemingscode: contractueel  
Functiecode: medewerker  
Directie: diverse directies

## **Doel van de functie**

Je voert administratieve taken uit zoals het opstellen van nota's en besluiten, correspondentie, het maken van afspraken, het organiseren en onderhouden van papieren en elektronische bestanden of het aanleveren van informatie aan bellers en bezoekers, onder leiding van het hoofd van het secretariaat of de inhoudelijk leidinggevende.

## **Resultaatsgebieden**

RESULTAATSGBIED 1 Het organiseren en uitvoeren van de administratie in functie van de noden van de dienst

- Je beantwoordt de telefoon, screent en verbindt door, neemt berichten aan en handelt vragen en informatieverzoeken af.
- Je opent, sorteert en verdeelt inkomende correspondentie, inclusief email, en bereidt antwoorden voor met betrekking tot de correspondentie over veel voorkomende informatie. Je assisteert bij grote verzendingen.
- Je verzorgt correspondentie, memo's, rapporten en presentaties en andere documenten op basis van concepten, handgeschreven exemplaren, ingesproken berichten, .... door gebruik te maken van computers met meerdere softwarepakketten.
- Je beheert de agenda en de digitale adressenbestanden van de directie of dienst en regelt afspraken.
- Je agendeert, bereidt voor en notuleert besprekingen en vergaderingen.
- Je verzorgt de dossierflow binnen de dienst en naar de deputatie.
- Je verzorgt en volgt de facturatie van de directie/dienst op.
- Je klasseert, archiveert en achterhaalt documenten, correspondentie, gegevens en rapporten volgens de interne afspraken.
- Je registreert belangrijke gegevens consequent.
- Je organiseert op vraag terugkerende activiteiten, evenementen.

RESULTAATSGBIED 2 Het faciliteren van de dienst

- Je ondersteunt de dienst op vlak van computergestuurde taken, door je goede kennis en kunde van softwarepakketten die courant gebruikt worden binnen de dienst.
- Je blijft geïnformeerd over het gebruik van kantoorapparatuur zoals computers, kopieerapparaten, printers, scanners, telefoonsystemen. Je vult het printpapier bij en zorgt ervoor dat toners op voorraad zijn.
- Je bestelt en onderhoudt kantoorartikelen.
- Je reserveert lokalen.

RESULTAATSGBIED 3 Het onthaal van bezoekers

- Je begroet bezoekers en verwijst hen door naar de juiste persoon.
- Je verzorgt de permanentie in een beurtrol.

## Waardegebonden competenties

- 1 Steeds verbeteren  
Steeds verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de dienst/afdeling, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

### *Steeds verbeteren niveau 2*

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie, en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken.

- Werkt zich in, in nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden, ...).
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen voor de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...).
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk.
- Gaat na of/hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie kunnen toegepast worden.
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt dit verder uit tot concrete voorstellen.

- 2 Sterke klantgerichtheid  
De behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren, met het oog op het dienen van het algemeen belang.

### *Sterke klantgerichtheid niveau 2*

Biedt de klant de beste oplossing bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

- Past planning, dienstverlening of product aan om de klant verder te helpen, binnen de bestaande procedures.
- Geeft op de best mogelijke wijze de klant waar hij/zij recht op heeft.
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is, aan de klant.
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp.
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.

- 3 Goed samenwerken  
Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of organisatie.

### *Goed samenwerken niveau 2*

Helpt anderen en overlegt.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de noden van de groep.
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid in mensen.
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.
- Bevraagt spontaan en pro-actief de mening van anderen.

- 4 Hoge betrouwbaarheid  
Afspraken nakomen en zijn/haar verantwoordelijkheid opnemen. Handelen vanuit respect voor administratieve regels en vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg, ...).

### *Hoge betrouwbaarheid niveau 2*

Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.

- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe).
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau.
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met bestaande regels en afspraken.
- Handelt consequent: neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in of een soortgelijke houding aan.
- Schat correct in of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden.
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken.

## Gedragscompetenties

- 1 Omgaan met stressfactoren  
Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek.

### *Niveau 1*

*Blijft kalm en rustig bij tijdelijk verhoogde druk, eigen aan de functie.*

- Reageert kalm bij wijzigingen in de planning, bij wijzigende prioriteiten, bij nieuwe gegevens, e.d.
- Blijft doelgericht handelen op momenten van verhoogde tijdsdruk, bij sociale druk.
- Vertoont geen uiterlijke tekenen van stress bij een tijdelijke verhoging van de druk.
- Reageert rustig bij tegenstand, persoonlijke verwijten of negatieve feedback.
- Bewaakt eigen grenzen van kennen en kunnen.

- 2 Organisatiebetrokkenheid  
Handelen met aandacht voor de doelstellingen en de belangen van de organisatie.

### *Niveau 2*

Houdt bij de eigen acties spontaan rekening met de belangen van de organisatie

- Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de dienst.
- Zet zich in om de doelstellingen van de dienst te realiseren, ook al zou hij/zij zelf andere doelen voorrang kunnen geven.
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, ...).
- Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief gepaard gaan.
- Schat bij eigen acties en beslissingen de ruimere gevolgen voor de organisatie in.

- 3 Initiatief  
Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.

### *Niveau 1*

Neemt uit eigen beweging acties binnen de eigen taak.

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen, alvorens de hulp van anderen in te roepen.
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan.
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie.
- Kan problemen die zich voordoen, zelf afwerken.
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om een concreet probleem op te lossen.

- 4 Flexibel gedrag  
Het eigen gedrag én aanpak aanpassen in het kader van de situatie waarin men zich bevindt, met het oog op het bereiken van een bepaald doel.

### *Niveau 2*

Past zijn/haar gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter, ...) te kunnen bereiken.

- Maakt waar nuttig/nodig gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (vb. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen.
- Evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen.
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van een gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt dit op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven, ...).
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter, efficiënter te kunnen bereiken.

- 5 Nauwgezetheid  
Handelen met aandacht voor details en gericht op het voorkomen van fouten.

### *Niveau 2*

Leverd correct werk af, met oog voor detail.

- Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit.
- Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in.
- Blijft aandachtig bij routineuze taken.
- Controleert het eigen werk.
- Corrigeert fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie.

- 6 Organiseren  
De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en deze elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

#### *Niveau 2*

Coördineert acties, tijd en middelen.

- Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk.
- Organiseert zich op zodanige wijze dat hij/zij een overzicht kan bewaren.
- Houdt bij het opmaken van een planning op realistische wijze rekening met de beschikbare middelen.
- Zet schaarse middelen (mensen, instrumenten, ...) zo in, dat ze optimaal benut worden.
- Is resultaatgericht in zijn/haar actieplannen en doelstellingen (bv. werkt met duidelijke doelen en timing, ...).
- Voorziet voor een meer omvangrijke opdracht in een actieplan met benodigde budgetten, middelen, mensen en informatie.

- 7 Voortgangscontrol  
Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen en/of die van collega's of medewerkers.

#### *Niveau 1*

Volgt de voortgang van het eigen werk op.

- Controleert eigen werk.
- Volgt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd op.
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn/haar werk.
- Legt vervolgspraken en –activiteiten vast.
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan.

### **Kennisgebonden competentie**

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, het metier, de sector en/of de discipline en die kennis gepast kunnen inzetten in het werkveld, hetzij in basistoepassingen, op professioneel niveau, of als expert.

- Grondige kennis van de PC en de programma's nodig voor de administratieve verwerking van de gegevens (Excel, Word, ...) of bereid zijn deze te verwerven
- Verzorgd taalgebruik zowel mondeling als schriftelijk
- Notie hebben van overheidsopdrachten
- Elementair inzicht in financiële administratie / voeling met financiële acties
- Kennis algemene secretariaatstaken
- Goede kennis van het gebruik van nieuwe communicatietechnieken (Outlookagendabeheer)
- Noties van informatieveiligheid of omgaan met gegevens in het kader van de privacy