

FUNCTIEPROFIEL

I. IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functiebenaming	Administratief medewerker
Weddeschaal	C1-C2-C3
Graad	Administratief medewerker
Directie - dep - dienst	Divers
Funcatiefamilie	Operationeel - administratie

II. DOEL VAN DE FUNCTIE

Verzorgen van uitvoerend administratieve taken ter ondersteuning van een dienst of persoon, zodat deze ontlast wordt en zich kan concentreren op zijn kernprocessen.

III. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan:	Afhankelijk van tewerkstellingsplaats
Geeft leiding aan:	Geen
Visuele weergave: Zie intranet	

Dit betreft een functieprofiel dat in diverse entiteiten binnen Motena voorkomt. Niet alle resultaatgebieden zijn op alle plaatsen van tewerkstelling van toepassing.

Vastgesteld bij besluit van directeur HR op 18 maart 2019.

IV. RESULTAATSGBIEDEN

1. Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier.
- Verschaffen van algemene inlichtingen, standaardinformatie en afleveren van de vereiste documenten.
- Het eerste contact verlenen voor collega's, ondersteunende diensten, klanten...
- Detecteren en beantwoorden van de behoeften om de vragen gericht door te geven bij telefonische oproepen.
- Op een warme, laagdrempelige manier informeren, sensibiliseren van de diverse dienstverleningen van Motena en/of toeleiden naar de juiste personen.
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures.
- Uitleg geven over de procedure indien de klant dient doorverwezen te worden naar een andere dienst.
- Registratie en verdere opvolging van aanvragen, annulaties...
- Opvolgen van de gevraagde informatie en zelf doorgeven aan de klant indien de informatie niet onmiddellijk kan doorgegeven worden.
- ...

2. Opmaken en administratief verwerken van dossiers binnen een afgebakend kennis- of expertisedomein om bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Ondersteunen bij de opmaak van complexe dossiers of autonoom verwerken van eenvoudige dossiers.
- Verzamelen, invoeren, verwerken en actueel houden van gegevens met betrekking tot een duidelijk omlijnd onderwerp of vraagstuk om op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben.
- Voorbereiden, interpreteren en samenvatten van gegevens in dossiers rond personeelsadministratie, boekhouding, facturatie, economaat, RIZIV-financiering... (eenduidige procedures/ wetgeving).
- Opvolgen van dossiers (voortgang, tijdig versturen van documenten...) en geven van de stand van zaken.
- Controleren volledigheid van dossiers en eventueel vervolledigen.
- Beantwoorden van vragen m.b.t. bepaalde dossiers.
- Onderhouden van contacten en onderhandelen met externe diensten, organisaties... (bv. Stad, verhuurbedrijven, aankopen, offerteaanvraag, ...)
- ...

3. Voorbereiden, opstellen en nazien van eenvoudige documenten ter ondersteuning van een persoon of dienst, zodat deze zich kan concentreren op zijn centrale taken.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vervolledigen van briefwisseling, dienstroosters, attesten, bestelbonnen, besluiten, facturen...
- Opstellen van vergaderagenda en uitnodigingen, verslag en notulen.
- Opmaken van lay-out.
- Publiceren van informatie op intranet/internet.
- Maken van eenvoudige rapporten, afleveren van standaardrapporten en resultaten zoekopdrachten.
- Opmaken van reclamewerk of tijdschriften (affiches, uitnodigingen bewonersmagazine,...), verzamelen van inhoud bij diverse personen, coördineren van de timing en tijdig doorsturen voor druk.
- ...

4. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en een klantgerichte dienstverlening.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Deelnemen aan het werkoverleg.
- Delen van kennis en expertise.
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement...
- Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening.
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten, ... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben.
- Samenwerken met families, mantelzorgers of andere professionele hulpverleners of niet-professionele hulpverleners.
- ...

5. Verzorgen van een klassement om zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Verzamelen van de te klasseren documenten.
- Aanleggen van een inventaris van beschikbare documenten, rapporten en naslagwerken
- Verzorgen van de toegankelijkheid van het klassement (aanbrengen van labels, inhoudstabel...).
- Klasseren van facturen, brieven, rapporten...
- Beheren van het archief.
- ...

6. Sorteren, eventueel filteren en verdelen van post om de briefwisseling snel op de juiste plaats te krijgen.

Dit omvat onder mee volgende taken:

- Registreren van post van de eigen entiteit.
- Nakijken of te verzenden stukken ondertekend en volledig zijn.
- Frankeren en versturen van uitgaande stukken.
- Openen van briefwisseling en doorsturen aan betrokkenen.
- Verspreiden van circulatiemappen.
- ...

7. Beheren van de agenda van een leidinggevende of groep van medewerkers om bij te dragen tot een goed beheer van hun tijd en een efficiënte organisatie van het werk.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Maken van afspraken.
- Reserveren van zalen, auto, tickets...
- Informeren van betrokkenen bij agendawijzigingen en nodige stappen zetten om afspraken te verzetten.
- ...

8. Meewerken in een projectgroep opdat men op een efficiënte en effectieve manier de beoogde resultaten van het project kan behalen.

Dit omvat onder meer de volgende taken:

- Meewerken aan (onderdelen van) een project (regelmatige rapportage over voortgang).
- Deelnemen aan diverse werkgroepen en vergaderingen als vertegenwoordiger van zijn/haar departement.
- Meewerken aan gemeenschappelijke Motena-projecten (intranet, Z.punt, website Motena ...).
- ...

9. Instaan voor de praktische organisatie van eenvoudige projecten of evenementen, vergaderingen, activiteiten of specifieke dienstverlening zodat de activiteit op een efficiënte en vlotte manier kan verlopen en de opdrachtgever zich kan concentreren op zijn centrale taken.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Uitwerken van de plannings van een project, evenement of activiteit opmaken van draaiboeken.
- Organiseren van vergaderingen met alle betrokkenen.
- Bewaken van de voortgang van het project of het evenement.
- Verzorgen van allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project of het evenement.
- Contact opnemen met leveranciers: reserveren van accommodatie, materiaal en materieel.
- Instaan voor de praktische organisatie van de maaltijden aan huis of in de dienstencentra: bestellen van voedingstoffen, plannen van de rondes, facturatie, registreren van speciale wensen per klant (dieet/vetarm/grote portie/gesneden...).
- Instaan voor de zaalreservaties (boeken van zalen, bevestigingsmails, controleren verbruik, doorgeven voor facturatie...).
- Instaan voor de barvoorraad (ingeven begin- en eindvoorraad, controleren ontvangen gelden, bestellingen plaatsen, leverbons en bestelbonnen controleren...).
- ...

V. EXPERTISE

Diploma of opleidingsniveau	Geen
Ervaring	Geen
Inwerktijd in de context	1 maand

VI. COMPETENTIEPROFIEL

GEDRAGSCOMPETENTIES	
Waardegebonden competenties:	
Samenwerking	Niveau I : Werkt mee en informeert anderen.
Professionaliteit	Niveau I: Gedraagt zich als een deskundige in de eigen functie.
Integriteit	Niveau II: Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.
Engagement	Niveau I: Toont bezieling en verantwoordelijkheidszin.
Klantgerichtheid	Niveau II: Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

Functie-specifieke competenties:	
Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid	Niveau II: Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen.
Nauwgezetheid	Niveau II: Levert met oog voor detail correct werk af.
Flexibel gedrag	Niveau I: Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist
Organiseren	Niveau I: Organiseert het eigen werk.

VAKTECHNISCHE COMPETENTIES	
Niveau + omschrijving indien nodig	
<u>Werking en werkmiddelen:</u>	
Werking van de organisatie	2
Werkmiddelen en -methodieken	2: kennis verslaggeving
Procedures en procesbeheer	1
<u>Wetgeving en regelgeving:</u>	
M.b.t. de organisatie	1
M.b.t. de functie	1
<u>Computer-vaardigheden:</u>	
Algemene computervaardigheden	2
Tekstverwerking	2
Rekenbladen	2
Presentaties	2
Mailtoepassingen	2
Software eigen aan de functie	2
Databanken	2
Niveaus: 1. Basis: het personeelslid kent de basisprincipes en kan ze toepassen. 2. Professioneel: kennis: meer gedetailleerde kennis van principes in het specifieke domein, waardoor het personeelslid deze maximaal kan toepassen. 3. Expert: als expert aanzien worden in het eigen vakgebied, nieuwe toepassingen kunnen ontwikkelen.	