

Werk van Belang

CompetentieBOX Gemeenten

Ondersteuning

administratief medewerker

secretaresse

facilitair medewerker

COLOFON

Diverse auteurs hebben een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de reeks boekjes. Het A+O fonds Gemeenten dankt daarbij o.a. Michaël Plantema en Bianca van Winkel (resp. BuitenhekPlus en Leeuwendaal) voor met name input voor het onderdeel competentieprofielen, Frits Wouda, Kirsten Wittenberg en Kees Warringa (ECABO) voor met name input voor het deel Aansluiten op het onderwijs in de 7 functiereeksboekjes, de verrijkte profielen daarin en de arbeidsmarktinformatie in het algemeen deel Werken met... Algemene informatie sectorprofielen gemeenten, Bert Bloem en Quint Dozel (Meurs HRM) voor de vergelijking van de verrijkte profielen met andere beroepen (in het algemeen deel Werken met... Algemene informatie sectorprofielen gemeenten te vinden). Verder zijn teksten van de hand van de medewerkers van het A+O fonds Gemeenten.

Eindredactie

Eindredactie is verricht door Natascha Graaff, Fred Jansen, Jeroen Pepers en Nelly Spanjersberg. De uitgave kan digitaal worden gedownload bij A+O fonds Gemeenten www.aeno.nl of via onze App. Deze publicatie is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet uitgesloten dat de informatie in deze brochure onjuistheden of onvolkomenheden bevat. Het A+O fonds Gemeenten is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden.

Opmaak

Copyright: Op deze uitgave is de volgende licentie van toepassing: Creative Commons Naamsvermelding-Niet-commercieel-Geen afgeleide werken 3.0. Dit houdt in ieder geval in dat alle gemeenten en andere volgers van de CAR-UWO onbeperkt en vrij gebruik kunnen maken van de inhoud van deze boekjes.

Vormgeving en opmaak: IM VormCommunicatie / Drukwerk: Albani Drukkers

VII Ondersteuning

Met beroepen als: administratief medewerker,
secretaresse, facilitair medewerker

INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer	4
Inleiding	5

Deel 1 **Competenties, vakkennis en kritische werksituaties** 7

1.1	Inleiding deel 1	7
1.2	Toelichting op de systematiek	7
1.3	Functiereeks Ondersteuning	9
1.3.1	Functiegroep Administratief en Secretarieel	10
1.3.2	Functiegroep Facilitair	12
1.3.3	Functiegroep Algemeen	14

Deel 2 **Aansluiten op het onderwijs** 17

2.1	Inleiding: de NLQF-indeling	17
2.2	Functiegroep Administratief en Secretarieel binnen NLQF	18
2.3	Functiegroep Facilitair binnen NLQF	21
2.4	Functiegroep Algemeen binnen NLQF	24

Deel 3 **Competentieprofielen en verrijkte profielen functiereeks Ondersteuning** 25

3.1	Overzicht competentieprofielen en verrijkte profielen	25
3.2	Integrale teksten competentieprofielen en verrijkte profielen	26

LEESWIJZER

Enkele opmerkingen vooraf:

Onderdeel van de CompetentieBOX Gemeenten

Dit boekje Ondersteuning is onderdeel van de competentiebox Gemeenten Werk van Belang. De competentiebox bevat zeven boekjes met informatie over een functiereeks en een boekje met algemene informatie over de toepassing van de box in de praktijk.

Doel

Het doel van dit boekje is om aan de hand van kennis en informatie de relatie en het gesprek tussen het onderwijs (opleidingen) en het werkveld (alle gemeenten) te versterken en te verbeteren. Het boekje schetst voor het onderwijs een beeld van het werk, en hoe dit gekoppeld kan worden aan onderwijsstandaarden.

Inhoud

Elk boekje bestaat uit drie delen.

Het eerste deel bevat een beschrijving van de hoofdlijn van de competentieprofielen per functiegroep. Dit deel bestaat uit de competenties, de kritische werksituaties en de benodigde, minimale vakkennis voor een functiegroep.

Het tweede deel bevat een koppeling naar de NLQF-standaard van het onderwijs en een overzicht, per functie, van verwante opleidingen.

Het derde deel bevat alle competentieprofielen van de beroepen in het boekje. Het gaat daarbij om de feitelijke tekst van de profielen die in samenwerking met de pilotgemeenten zijn opgesteld. Deze profielen worden voor enkele functies aangevuld met zogeheten verrijkte profielen. Daarbij gaat het om een verrijkingsslag die ECABO, het kenniscentrum, in opdracht van het A+O fonds Gemeenten heeft uitgevoerd voor de meest voorkomende functies bij gemeenten, vanuit hun kennis en ervaring met kwalificatieprofielen.

INLEIDING

Ken jezelf, ken je vak, ken je wereld. Dat is het totale plaatje van een professional.

In deze competentiebox hebben we ons vooral gericht op de vakmatige kant van de verschillende beroepen in de gemeenten.

Jezelf en je wereld kennen zijn niet onderscheidend in het gesprek met het onderwijs over aansluitingen tussen het onderwijs en gemeenten en zijn daarom niet in dit boekje behandeld. Dat neemt niet weg dat dit voor een professional wel belangrijk is.

De kracht van de competentiebox is de directe vertaling vanuit de praktijk. Het karakter ervan is 'practice-based'. De selectie en benoeming van de competenties, kritische werksituaties en minimale vakkennis is bottom-up, vanuit de praktijk, vormgegeven.

De inzet van het A+O fonds Gemeenten om een competentiebox voor de sector te creëren staat niet op zichzelf. In het recente verleden zijn er op diverse terreinen studies verschenen en adviezen opgesteld over de competenties van de ambtenaar.

Zo zijn er publicaties verschenen over de nieuwe competenties die ambtenaren voor de overheid nodig hebben in de netwerksamenleving¹, al dan niet in aansluiting op de benodigde algemene vaardigheden als burgers voor de toekomst² en op 'e-Skills' als werknemers voor de toekomst³. Ook de stichting Innovatie, Kwaliteit en Professionaliteit van het Openbaar Bestuur (IKPOB) heeft recentelijk materiaal gepubliceerd waarin de benodigde kwalificaties van de ambtenaar onderwerp van onderzoek en gesprek zijn⁴.

Daarbij wordt vaak gesproken over 'de' ambtenaar en wordt feitelijk niet nader ingegaan op de diverse beroepen in overheidsland. In de publicaties richt men zich dan vooral op de beleidsambtenaar en laat men andere specialismen feitelijk buiten beschouwing.

-
- 1 - Volgens Adviesraad Rob (2004) is er in de toekomst behoefte aan de FORSe ambtenaar en spreekt prof.dr. Bram Steijn in 2009 over de PFORSe ambtenaar. Competenties zijn Politiek bewust, Flexibel, Omgevingsbewust, Resultaatgericht en Samenwerkingsbereid <http://ebookbrowse.com/bzk-competentie-essay-steijn-doc-d183389504>
- Vanuit het programma Beter Werken in het Openbaar Bestuur (BWOB) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) worden in nov 2012 als competenties geciteerd in <http://www.intermediar.nl/vakgebieden/overheid/welke-competenties-en-disciplines-zoekt-de-overheid>: Sociale, communicatieve vaardigheden, Public sector motivation, Ondernemend zijn, Oplossingsgericht denken, Interactief opereren, Aanjager zijn, Doortastend zijn, Flexibiliteit.
- Nieuwe kernbegrippen voor medewerkers gemeenten genoemd in A+O rapport 2007 zijn flexibiliteit, klantgerichtheid, servicegerichtheid, resultaatgerichtheid en samenwerking <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/arbeidsvoorwaarden-en-personeelsbeleid/po-beleid/publicaties/personele-gevolgen-van-digitalisering-bij-gemeenten>
- Zie ook de discussies rond 2010 via bijv. <http://ambtenaar20.ning.com/forum/topics/de-competenties-van-de?commentId=2094330%3AComment%3A20853>, via <http://ambtenaar20.ning.com/forum/topics/competentieprofiel-1?commentId=2094330%3AComment%3A82662>
 - 2 <http://www.21stcenturyskills.nl/>
 - 3 Zie bijvoorbeeld het Programma Digivaardig en Digiveilig: <http://www.digivaardigdigiveilig.nl/> en "e-Skills. Wat vraagt het van ambtenaren om met digitale middelen hun werk goed te doen? Blz.A4 in Magazine iBestuur nr. 6 via <http://ibestuur.nl/magazine/>
 - 4 Zie via <http://www.ikpob.nl/>

Recent zijn via het Programma Uitvoering Met Ambitie wel de competenties en beroepsprofielen vastgelegd voor het werkveld Omgevingsrecht (milieu, bouw en ruimte). Hier werken ruim 10.000 mensen in overheidsdienst⁵.

Specifiek voor gemeenten vragen nu de ontwikkelingen van decentralisatie ook om het benoemen van de daarvoor benodigde capaciteiten⁶.

Relatief recent zijn voor diverse specifiekere beroepen ook profielen opgesteld. Voorbeelden hiervan zijn de griffier en de gemeentesecretaris.

Tot slot is een verwijzing naar de kwalificatiedossiers in het onderwijs hier op zijn plaats⁷. Ook in het onderwijs zijn voor de gemeenten interessante profielen opgesteld waar ideeën over kwalificaties voor de sector in zijn verwerkt (bijvoorbeeld in de opleidingen Bestuurskunde/ Overheidsmanagement van het Landelijk Overleg Bestuurskunde Opleidingen (LOBO) van juni 2012⁸).

Het A+O fonds Gemeenten heeft met deze Competentiebox Gemeenten niet de intentie om dit materiaal te vervangen of tegen te spreken. Integendeel. De intentie is om de vraag naar kwaliteit vanuit de sector in de richting van het onderwijs te verrijken, te verfijnen en te verbreden. Hierdoor kan er een beeld ontstaan wat zich uitstrekt over alle beroepen in de sector en tegelijkertijd verfijnd genoeg is voor het onderwijs om specifieke vakken, uitstroomrichtingen of opleidingen op in te richten.

De functiereeks Ondersteuning bestaat uit twee functiegroepen: administratief & secretariael, facilitaire ondersteuning en algemene ondersteuning. De functiereeks Ondersteuning maakt onder invloed van de digitalisering en Het Nieuwe Werken snelle ontwikkelingen door.⁹

5 De uitgebreide materialen zijn nu nog te vinden via <http://www.uitvoeringmetambitie.nl/>. Binnenkort als dossier via de site van <http://www.omgevingsdienst.nl/> Zie vooral ook het dossier arbeidsmarkt en deskundigheid.

6 <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/gemeenten-hebben-capaciteit-niet-voor.9012484.lynkx>

7 <http://www.hbo-raad.nl/opleidingsprofielen> en <http://www.kwalificatiesmbo.nl/>

8 http://www.hbo-raad.nl/images/stories/competenties/beroeps_en_opleidingsprofiel_bestuurskunde_overheidsmanagement_juli2012.pdf

9 Deze zijn bijvoorbeeld beschreven voor de provincie Noord-Brabant voor de secretaressefunctie in <http://www.quadrantadvies.nl/cms/wp-content/uploads/2011/10/Artikel-Management-Support.pdf>, de site <http://www.ontsecretaressen.nl/>

Deel 1 Competenties, vakkennis en kritische werksituaties

1.1 INLEIDING DEEL 1

In dit hoofdstuk staan we stil bij de competentieprofielen in de cluster Ondersteuning. Daarbij starten we met een korte toelichting op de systematiek die gehanteerd is bij het opstellen van de profielen. Hier lichten we toe hoe de profielen zijn opgebouwd en wat voor weging daarbij is gehanteerd. Vervolgens geven we een toelichting op de samenstelling en opbouw van de profielen van de cluster Ondersteuning. Hierbij wordt de rode draad van de diverse functiegroepen duidelijk gemaakt.

1.2 TOELICHTING OP DE SYSTEMATIEK

De competentieprofielen zijn gebaseerd op het competentiewoordenboek. Het competentiewoordenboek bestaat uit 31 competenties verdeeld over vier dimensies. Elke dimensie weerspiegelt een ander aspect van het menselijk gedrag. De volgende vier dimensies zijn gehanteerd:

- Persoonlijke gedragsvaardigheden (het zijn)
- Conceptuele gedragsvaardigheden (het denken)
- Relationale gedragsvaardigheden (de interactie met anderen)
- Operationele gedragsvaardigheden (het doen)

Een voordeel van deze indeling is dat snel bekeken kan worden waar het zwaartepunt van een functie ligt. Bij sommige functies zal bijvoorbeeld voornamelijk een beroep gedaan worden op het verstandelijke vermogen van een medewerker (conceptuele competenties). Bij andere functies zijn juist bepaalde (sociale) vaardigheden onontbeerlijk (relationele competenties).

In het woordenboek is per competentie opgenomen:

- De beschrijving / definitie van de betreffende competentie.
- Het zichtbaar werkgedrag (gedragsvaardigheden), onderverdeeld in vier niveaus.

Per competentie wordt onderscheid gemaakt tussen vier niveaus. Om ontwikkeling mogelijk te maken, lopen de niveaus op qua zwaarte: niveau D is het lichtste niveau en niveau A het zwaarste.

Bij het toekennen van een bepaald competentieniveau aan een functie gaat het om de vraag welk gedrag voor de functie relevant is en dus leidt tot een succesvolle uitoefening van de functie.

Indien een hoger gedragsniveau voor de functie relevant is, is het niet per se noodzakelijk dat de functionaris ook het gedrag vertoont op het lagere niveau van de competentie.

De niveaus zijn dus niet cumulatief.

De niveaus verschillen in de mate van abstractie en complexiteit en verantwoordelijkheden die de medewerkers hebben over mensen en materie. Over het algemeen geldt dat met het niveau de mate van abstractie en complexiteit toeneemt, de verantwoordelijkheden zich meer richten op mensen dan op materie en dat de impact van het handelen groter wordt.

De competentieprofielen

Bij elke functie binnen de organisatie past een 'eigen' selectie van competenties, verspreid over de vier dimensies. De selectie van de competenties per functie noemen we een competentieprofiel.

Elk competentieprofiel bestaat uit de volgende onderdelen:

- een beschrijving van de functiereeks en functiegroep waar de betreffende normfunctie deel van uitmaakt;
- de overwegende functiekenmerken; wat de normfunctie typeert (op hoofdlijnen);
- de kritische werksituaties van de normfunctie. In dit onderdeel worden situaties beschreven waarin een medewerker zich positief kan onderscheiden. Hieruit blijkt welk gedrag essentieel is voor het succesvol functioneren;
- de geselecteerde competenties met bijbehorende definities en de geselecteerde niveaus;
- de vakkennis van de normfunctie. Welke kennis, vaardigheden en opleiding zijn nodig voor het succesvol uitoefenen van de functie? Hierbij gaat het niet om heel specifieke kennis of opleidingseisen, omdat het generieke functies betreft. Er worden wel, indien mogelijk, voorbeelden van opleidingsrichtingen genoemd.

Gehanteerde uitgangspunten

Bij het opstellen van de competentieprofielen zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- er zijn maximaal vijf competenties per profiel geselecteerd. Er is bewust gekozen voor een gelimiteerd aantal competenties per competentieprofiel om op deze manier vooral de meest cruciale én onderscheidende gedragsvaardigheden te belichten;
- de competenties zijn zo veel mogelijk verdeeld over de vier dimensies. Daarbij is het overigens niet per se noodzakelijk dat elke dimensie in het profiel vertegenwoordigd is, maar het is wel goed om stil te staan bij de vraag waarom een bepaalde dimensie niet 'gevuld' is en of dit uit te leggen is;
- de overwegende functiekenmerken en de kritische werksituaties zijn de basis geweest voor de selectie van de competenties;
- er is bij de selectie van de competenties niet alleen naar de betreffende functie gekeken, maar ook naar de opbouw en selectie van de competenties en niveaus binnen de functiegroep, functiereeks en zelfs de functiereeks overstijgend. Op deze manier is een consistente opbouw van de competentieselectie gewaarborgd.

1.3 FUNCTIEREEKS ONDERSTEUNING

Binnen de functiereeks Ondersteuning ligt de nadruk op het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen. De reeks bestaat uit de functiegroepen Administratief & Secretariael, Facilitair en Algemeen. De competentieselectie die bij de functies binnen deze groepen hoort wordt in de onderstaande figuur weergegeven. De volgende paragrafen lichten de geselecteerde competenties per functiegroep toe.

De functiereeks Ondersteuning bestaat uit drie functiegroepen: de Functiegroep Administratief & secretariael, de Functiegroep Facilitair en de Functiegroep Algemeen.

Wat geldt voor de functiereeks Dienstverlening, geldt misschien nog wel meer voor de functiereeks Ondersteuning. In de organisatie van de 21-ste eeuw werken we anders en worden organisaties anders ingericht. Met de verdere digitalisering verdwijnt een groot deel van het ouderwetse werk en migreren de mensen die dat werk uitvoerden naar een ander deel van de organisatie waar zij ander werk gaan oppakken. Functienamen passen soms ineens niet meer op de inhoud en de profielen en procedures worden keer op keer herschreven.

Competentie/ Functie HR21	Flexibiliteit	Integriteit	Ondernemingszin	Stressbestendigheid	Verantwoordelijkheid	Zelfreflectie	Zelfstandigheid	Analytisch vermogen	Creativiteit	Oordeelsvorming	Visie	Coachen	Commercieel handelen	Conflicthantering	Inlevingsvermogen	Klantgerichtheid	Leidingsgeven	Mondelinge communicatie	Netwerken	Omgingsbewustzijn	Onderhandelen	Overtuigingskracht	Regisseren	Samenwerken	Schriftelijke communicatie	Besluitvaardigheid	Initiatief	Kwaliteitsgerichtheid	Nauwkeurigheid	Plannen en organiseren	Resultaatgerichtheid
	Persoonlijk				Conceptueel				Relationeel										Operationeel												
ADMINISTRATIEF&SECRETARIEEL	Medewerker adm. & secr. I	B					B									B								B							C
	Medewerker adm. & secr. II	C					C									C								C							C
	Medewerker adm. & secr. III	C														C								C							C
	Medewerker adm. & secr. IV	D														D								D							D
	Medewerker adm. & secr. V	D														D								D							D
FACILITAIR	Medewerker facilitair I	C					C									C												B			C
	Medewerker facilitair II	C					C									C												C			C
	Medewerker facilitair III	C					C									C												D			C
	Medewerker facilitair IV	D					D									D												D			D
	Medewerker facilitair V	D					D									D												D			D
ALGEMEEN	Medewerker algemeen I	D														D			D									D	D		
	Medewerker algemeen II	D														D			D									D	D		

1.3.1 Functiegroep Administratief en Secretarieel

Binnen deze functiegroep ligt het accent op het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijk) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn de directiesecretaresse, de managementassistent en de administratief medewerker.

De competenties **Flexibiliteit**, **Klantgerichtheid**, **Schriftelijke communicatie** en **Plannen en organiseren** zijn voor alle functies binnen deze functiegroep geselecteerd. Hieronder wordt per competentie gemotiveerd waarom voor deze competentie en de bijbehorende niveaus is gekozen.

Flexibiliteit en **Klantgerichtheid** zijn van belang om te kunnen voldoen aan de diverse vragen en verwachtingen van zowel interne als externe partijen. De Medewerker Administratief & Secretarieel I wordt in staat geacht om adequaat in te kunnen springen op omstandigheden, zodat de voortgang van het werkproces gewaarborgd wordt (gedragsniveau B). Dit is nodig om de administratieve organisatie te kunnen bewaken en te verbeteren. Ook het niveau van klantgerichtheid (B) is gerelateerd aan het niveau van de functie.

Schriftelijke communicatie is belangrijk bij het uitvoeren van secretariële en administratieve taken, zoals het verzorgen van de verslaglegging bij vergaderingen. De werkzaamheden zijn voor niveau I inhoudelijk complexer dan voor de andere niveaus. De medewerker moet bijvoorbeeld richtlijnen opstellen voor de administratieve organisatie. Daarbij worden opvattingen kernachtig, met een logische opbouw en met een juiste verwoording van de doelstelling en het beoogde resultaat geformuleerd. Daarom wordt voor deze functie gedragsniveau B verwacht.

De competentie **Plannen en organiseren** is nodig om diverse werkzaamheden en activiteiten goed op elkaar te kunnen afstemmen en prioriteiten te kunnen stellen in het werk. Van de functies op niveaus I, II en III wordt verwacht dat zij organisatorische taken verrichten. Daarvoor is het noodzakelijk om de taken en activiteiten goed te kunnen structureren en de juiste prioriteiten te kunnen stellen. De functies op niveaus IV en V zijn overwegend gericht op gestandaardiseerde secretariële en administratieve taken. Daarvoor volstaat gedragsniveau D.

De competentie **Zelfstandigheid** is binnen deze functiegroep geselecteerd voor de functies op niveau I en II. De medewerkers binnen deze functies krijgen regelmatig diverse complexe opdrachten, zonder dat daarbij concrete handvatten of richtlijnen worden gegeven voor de manier waarop het resultaat tot stand moet komen. Daarom is inhoudelijke zelfredzaamheid van belang.

Voor de functies op niveaus III, IV en V is **Nauwkeurigheid** als vijfde competentie binnen het profiel gekozen, omdat de werkzaamheden een uitvoerend operationeel en administratief karakter hebben.

I Kritische werksituaties

Een kritische werksituatie voor alle medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning is een zeeffunctie. Verschillende interne en externe verzoeken doen een beroep op de agenda. Daarom moet de medewerker prioriteiten kunnen stellen en de vraag achter de vraag kunnen achterhalen.

Voor medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning is procesverantwoordelijkheid zonder machtsmiddelen een kritische werksituatie. De medewerker moet diverse administratieve processen bewaken zonder dat hij formele aansturingsbevoegdheid heeft om collega's op de naleving van de processen aan te spreken.

Inhoudelijke zelfredzaamheid wordt als kritische werksituatie beschouwd voor de medewerkers Administratieve secr.ondersteuning I en II. Er worden diverse complexe opdrachten aan de medewerker verstrekt, zonder dat daarbij handvatten of richtlijnen worden gegeven voor de manier waarop het resultaat tot stand moet komen.

Voor de medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning I, II, III is het beeld van resultaten buiten de organisatie een kritische werksituatie. Het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct zichtbaar buiten de eigen organisatie. Daarom is een hoge kwaliteit van het werk nodig.

Voor de medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning IV en V is zichtbaarheid van resultaten een kritische werksituatie. Het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct zichtbaar en dit stelt eisen aan de kwaliteit en de nauwkeurigheid van het werk.

Dienstbaarheid is een kritische situatie voor alle medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning. Het gaat hierbij om de situatie waarin er van de medewerker een kritische houding wordt verwacht om tot verbetervoorstellen te komen, terwijl de dienende rol daar beperkingen aan stelt.

Voor de medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning II, III, IV en V is acceptatie en begrip een kritische werksituatie. Verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.

Medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning III en IV moeten kunnen omgaan met de kritische werksituatie weinig structuur. Slecht gestructureerde (vergader) omstandigheden stellen eisen aan het vermogen van de medewerker om de rode draad van een vergadering vast te kunnen houden in de verslaglegging.

Voor de medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning V is Diversiteit in (telefonische) contacten een kritische werksituatie. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van (telefonische) gesprekspartners varieert sterk, waardoor de medewerker aansluiting moet kunnen vinden bij een scala van verschillende mensen.

I Minimale vakkennis

Als minimale, basale vakkennis voor de medewerker Administratieve en secretariële ondersteuning zijn aan aantal elementen benoemd.

De medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning I en II hebben kennis nodig op het gebied van Voortgangsbewaking. De medewerker onderkent de verschillende fasen in relevante processen en signaleert afwijkingen hierop.

Alle medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning hebben kennis op het gebied van Administratieve organisatie. De medewerker onderkent de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie en handelt daarop.

Alle medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning hebben daarnaast ook administratieve vaardigheden nodig. Dit betekent dat een medewerker Administratieve en secretariële ondersteuning kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.

Communicatietechniek wordt verwacht van alle medewerkers Administratieve en secretariële ondersteuning. Een medewerker Administratieve en secretariële ondersteuning kan de communicatie aanpassen aan een situatie en een publiek bij de toepassing van de uitvoering van het werk (voor medewerker Administratieve en secretariële ondersteuning I en II geldt dat het ook kan gaan om de beleidsuitvoering).

1.3.2 Functiegroep Facilitair

De functies binnen deze functiegroep zijn gericht op het uitvoeren van facilitaire taken in brede zin, zoals het beheren en/of onderhouden van gebouwen, werkplekken en terreinen en het uitvoeren van restauratieve, bode-, repro-, post- en/of archieftaken en diensten. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn bode en medewerker repro.

Flexibiliteit, Zelfstandigheid, Klantgerichtheid, Kwaliteitsgerichtheid en Plannen en organiseren zijn de binnen deze functiegroep geselecteerde competenties. Hieronder wordt per competentie gemotiveerd waarom er voor deze competentie en de bijbehorende niveaus is gekozen.

Flexibiliteit is van belang in verband met de verschillende verzoeken van klanten die de functiehouders binnen deze groep zullen krijgen. Van deze functiehouders wordt vaak verwacht dat zij direct klaarstaan om de klant te bedienen en te schakelen tussen diverse werkzaamheden. Dit stelt eisen aan het incasseringsvermogen van de medewerker en vraagt om aanpassingsvermogen.

Zelfstandigheid is van belang om op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden en om vanuit eigen overtuiging te handelen. In verband met het routinematige karakter van de taken in de functies medewerker Facilitair IV en V kan het werk zonder hulp van anderen worden uitgevoerd (gedragsniveau D van deze competentie).

Van de medewerkers in functies I, II en III wordt verwacht dat zij rekening houden met standaarden en eisen op het gebied van dienstverlening en klantgerichtheid. Dit vraagt een andere mate van **Klantgerichtheid** (niveau C) dan het geval is bij de medewerker Facilitair IV en de medewerker Facilitair V (niveau D). Deze laatste twee functies hebben minder vaak te maken met verschillende behoeften van klanten en de druk die daarmee soms gepaard gaat vanuit anderen die willen dat de medewerker meegaat in hun keuzes en afwegingen.

Kwaliteitsgerichtheid is nodig om een goed product of een goede dienst te kunnen afleveren. Van de medewerker Facilitair I wordt deze competentie op gedragsniveau B verwacht. Dit niveau is noodzakelijk om verbeteringen te initiëren in richtlijnen en procedures. Voor de medewerker Facilitair II is niveau C gewenst, in verband met het bewaken van processen en de kwaliteit van het beheer en het onderhoud. Voor de functies op niveau III, IV en V is het voldoende om zich bewust te zijn van het gewenste kwaliteitsniveau en zich daarvoor in te zetten. (gedragsniveau D).

In verband met de diversiteit aan werkzaamheden is de competentie **Plannen en organiseren** belangrijk voor deze functiegroep. Medewerkers Facilitair IV en V verrichten routinematige taken of ondersteunen daarbij; daarvoor volstaat gedragsniveau D. In de overige functies variëren de taken meer en is het werk minder routinematig. Daarom is het van belang om prioriteiten te stellen en effectief te werk te gaan. Plannen en organiseren op niveau C komt dan goed van pas.

I Kritische werksituaties

Voor alle medewerkers Facilitair gelden de volgende kritische werksituaties.

Medewerkers Facilitair I, II en III zullen te maken hebben met diversiteit in behoeften: de diversiteit in vragen en klanten stelt eisen aan het vermogen van de medewerker om daar aansluiting bij te vinden.

Medewerkers Facilitair I, II en III zullen ook te maken krijgen met druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Alle medewerkers Facilitair komen in situaties waar Acceptatie en begrip van belang is. Door verschillende vragen en verwachtingen worden er eisen gesteld aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.

Medewerkers Facilitair I zullen in aanraking komen met Producten van derden. De afstemming over de kwaliteit van door derden geleverde diensten geeft soms aanleiding tot belangtegenstellingen. Hiervoor heeft de medewerker goede communicatieve vaardigheden nodig.

Alle medewerkers Facilitair komen bovendien terecht in situaties waar incasservermogen nodig is. Dit komt door de grote diversiteit en het karakter van de geleverde diensten.

I Minimale vakkennis

Voor de medewerkers Facilitair zijn de volgende gebieden als minimale, basale vakkennis gedefinieerd.

Alle medewerkers Facilitair hebben kennis op het gebied van Technisch beheer. Dit houdt in dat een medewerker de technische aspecten van de technische installaties, systemen, gebouwen en faciliteiten kent.

Voor medewerkers Facilitair I en II is kennis op het gebied van Administratie vereist. Dit betekent dat de medewerker de relevante administratieve processen kent en weet hoe ermee omgegaan moet worden.

Medewerkers Facilitair I, II hebben daarnaast kennis op het gebied van Uitvoeringsprocessen: de medewerker onderkent de verschillende fasen in procedures en uitvoeringsprocessen signaleert afwijkingen hierop.

Medewerkers Facilitair I tot en met IV hebben kennis op het gebied van Publieksfuncties nodig. De medewerkers weten welke (openbare) publieksfuncties en gelegenheden zich kunnen voordoen en hoe hierop ingespeeld kan worden.

Voor medewerkers Facilitair I, II zijn vaardigheden op het gebied van Techniek vereist. Deze vaardigheden betekenen dat de medewerker kan omgaan met de relevante (elektro-) technische systemen en apparaten. Voor de medewerkers Facilitair III IV en V geldt dat alleen kennis over het omgaan met relevante technische systemen en apparaten vereist is.

Medewerkers Facilitair I, II dienen kennis te hebben van Administratieve vaardigheden. Dit houdt in dat de medewerkers kunnen omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.

Voor medewerkers Facilitair I tot en met IV zijn vaardigheden op het gebied van Communicatietechniek vereist. Met deze kennis kan een medewerker de communicatie aanpassen aan een situatie en een publiek bij de uitvoering van de werkzaamheden.

1.3.3 Functiegroep Algemeen

Binnen deze functiegroep gaat het om het assisteren bij uitvoerende, ondersteunende en/of toezichthoudende werkzaamheden. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn medewerker schoonmaak en algemeen ondersteunend medewerker.

Flexibiliteit, Klantgerichtheid, Mondelinge communicatie, Kwaliteitsgerichtheid en Nauwkeurigheid zijn als competenties geselecteerd. Hieronder wordt per competentie gemotiveerd waarom voor deze competenties en de bijbehorende niveaus zijn gekozen.

Medewerkers Algemeen I en II verrichten onder (direct) toezicht standaard of eenvoudige uitvoerende werkzaamheden. Gezien het karakter van de geleverde diensten worden er eisen gesteld aan het incasseringsvermogen van de medewerker. **Flexibiliteit** is daarom noodzakelijk.

In verband met het dienstverlenende karakter van de functies zijn **Klantgerichtheid** en **Mondelinge communicatie** gewenst. Voor beide competenties is gekozen voor gedragsniveau D gezien het ondersteunende karakter van de functies van medewerkers Algemeen.

Van de medewerkers Algemeen I en II wordt verder verwacht dat zij zich bewust zijn van het gewenste kwaliteitsniveau van het geleverde werk, en dat zij zich ervoor inzetten om de vereiste kwaliteit te bereiken. Daarbij is het niet nodig om zelf prioriteiten te stellen. Wel is het van belang om zorgvuldig te werken en het eigen werk regelmatig nauwkeurig op eventuele tekortkomingen te controleren. **Kwaliteitsgerichtheid** en **Nauwkeurigheid** (op niveau D) zijn de daarbij passende competenties.

I Kritische werksituaties

Voor de medewerker Algemeen I en II zijn de volgende kritische werksituaties omschreven.

Een medewerker Algemeen komt in situaties terecht die incasseringsvermogen vereisen.

Daarnaast hebben de medewerkers Algemeen in veel situaties een assisterende rol. Het karakter van de werkzaamheden vraagt om acceptatie voor het vervullen van een assisterende rol.

I Minimale vakkennis

Van medewerkers Algemeen wordt de volgende minimale, basale vakkennis verwacht: Medewerkers Algemeen I en II dienen kennis te hebben op het gebied van Technisch beheer. Dit houdt in dat de medewerker de werking van de technische systemen en – hulpmiddelen kent.

Verder wordt er ook kennis van gebouwen en faciliteiten verwacht van medewerkers Algemeen I en II.

Voor beide functies zijn vaardigheden met betrekking tot beheer nodig. Dit betekent dat de medewerker de relevante beheerswerkzaamheden kan uitvoeren.

Deel 2 Aansluiten op het onderwijs

2.1 INLEIDING: DE NLQF-INDELING

De competenties, vakkennis en kritische werksituaties schetsen een beeld van de vraag naar kwaliteit van arbeid van het werkveld. In dit tweede deel richten we ons op het antwoord vanuit het onderwijs op deze vraag. Het gaat hierbij niet om een antwoord in de absolute zin, maar eerder over het leggen van verbindingen naar opleidingen die met hun leerresultaten een bijdrage kunnen leveren aan de gevraagde behoefte aan kwaliteit.

U treft in dit deel per functiegroep een overzicht aan met daarbij een koppeling aan het Nederlands kwalificatiekader (NLQF). Dit kwalificatiekader is een manier om opleidingsniveaus met elkaar te vergelijken en is essentieel voor gerichte werving en scholing van werknemers.

Het kwalificatiekader maakt het mogelijk om niveaus van zowel publieke als private opleidingen te vergelijken. Het NLQF bestaat uit acht niveaus en één instroomniveau. De niveaus worden vastgesteld aan de hand van beschrijvingen van wat iemand weet en kan na voltooiing van het leerproces waar dan ook doorlopen. Zo is de havo bijvoorbeeld ingedeeld op NLQF niveau 4 en zijn universitaire Masters ingedeeld op NLQF niveau 7.

Per functiegroep wordt aangegeven welke indicatoren voor het NLQF-niveau zijn gesignaleerd. Tot slot wordt in de tabellen een overzicht gegeven van de verwante opleidingen. Dit is gebaseerd op de NLQF-score, de indicatoren en de informatie uit de profielen.

2.2 FUNCTIEGROEP ADMINISTRATIEF EN SECRETARIEEL BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker adm. & secr. I	4	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>MBO 4:</u> Financiële beroepen, uitstromen Bedrijfsadministrateur en Assistent-accountant. Wellicht Salarisadministrateur.</p> <p>Secretariële beroepen, uitstromen Juridisch secretaresse, Directiesecretaresse/ Managementassistent.</p> <p><u>Mogelijk AD niveau 5:</u> HBO AD Officemanagement HBO AD Accountancy (Assistent accountant)</p>
Medewerker adm. & secr. II	4	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>MBO 4:</u> Financiële beroepen, uitstromen Bedrijfsadministrateur en Assistent-accountant. Wellicht Salarisadministrateur.</p> <p>Secretariële beroepen, uitstromen Juridisch secretaresse, Directiesecretaresse/ Managementassistent.</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker adm. & secr. III	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>MBO niveau 3:</u> Secretariële beroepen, uitstroom Secretaresse</p> <p>Financiële beroepen, uitstroom Financieel administratief medewerker</p>
Medewerker adm. & secr. IV	2	<p><u>Kennis niveau 2:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Herkennt eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>MBO niveau 2:</u> Administratief medewerker, uitstromen Secretarieel medewerker, Bedrijfsadministratief medewerker, eventueel telefonist/receptionist</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker adm. & secr. V	2	<u>Kennis niveau 2:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevend. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>MBO niveau 2:</u> Administratief medewerker, uitstroom Bedrijfsadministratief medewerker. Als er echter geen leidinggevende kwaliteiten worden gevraagd, is het MBO niveau 4 (hoewel deze opleiding wel coördinatieactiviteiten kan behelzen).

Ten aanzien van medewerker administratief & secretariael II: Deze functie is ook geschikt voor een MBO 4 opgeleide. Het verschil tussen medewerker I en II zal met name een kwestie van ervaring zijn.

Voor secretaresse en directiesecretaresse zijn er verrijkte profielen gemaakt. De verrijkte profielen zijn met name aanvullend op het vlak van rol, verantwoordelijkheden, complexiteit, kerntaken en benodigde vakkennis. U treft ze in deel 3 aan.

2.3 FUNCTIEGROEP FACILITAIR BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker facilitair I	4	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten. Draagt (gedeelde) verantwoordelijkheid voor het werk van anderen.</p>	<p><u>MBO niveau 4</u>: Facilitair dienstverlener, uitstroom Facilitair leidinggevende.</p>
Medewerker facilitair II	4	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten. Draagt (gedeelde) verantwoordelijkheid voor het werk van anderen.</p>	<p><u>MBO niveau 4</u>: Facilitair dienstverlener, uitstroom Facilitair leidinggevende.</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker facilitair III	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>Facilitair:</u> Er is geen MBO niveau 3 opleiding Facilitair. Gekozen kan worden voor een goede gediplomeerde Facilitair dienstverlener, uitstroom Facilitair medewerker (niveau 2).</p>
Medewerker facilitair IV	2	<p><u>Kennis niveau 2:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>MBO niveau 2:</u> Facilitair dienstverlener, uitstroom Facilitair medewerker</p> <p>Administratief medewerker, uitstroom Secretarieel medewerker</p> <p>Onderhoud- en verbouwbedrijf, uitstroom Servicemedewerker gebouwen</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker facilitair V	2	<p><u>Kennis niveau 2:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>MBO niveau 2:</u> Facilitair dienstverlener, uitstroom Facilitair medewerker</p> <p>Administratief medewerker, uitstroom Secretarieel medewerker</p> <p>Onderhoud- en verbouwbedrijf, uitstroom Servicemedewerker gebouwen</p>

2.4 FUNCTIEGROEP ALGEMEEN BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker algemeen I	1/2	<p><u>Kennis</u> niveau 1: Bezit basale kennis van eenvoudige feiten en ideeën gerelateerd aan het beroep (kennisdomein).</p> <p><u>Vaardigheid</u>: Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u>: Werkt samen met gelijken, leidinggevenden en cliënten. Draagt met begeleiding verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>MBO niveau 1</u>: Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent.</p>
Medewerker algemeen II	1	<p><u>Kennis</u> niveau 1: Bezit basale kennis van eenvoudige feiten en ideeën gerelateerd aan het beroep (kennisdomein).</p> <p><u>Vaardigheid</u>: Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u>: Werkt samen met gelijken, leidinggevenden en cliënten. Draagt met begeleiding verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.</p>	<p><u>MBO niveau 1</u>: Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent.</p>

Deel 3 Competentieprofielen functiereeks Ondersteuning

3.1 OVERZICHT COMPETENTIEPROFIELEN EN VERRIJKTE PROFIELEN

In paragraaf 3.2. treft u de competentieprofielen en verrijkte profielen (VP) aan van de functiereeks Ondersteuning. De volgende profielen zijn in dit deel in onderstaande volgorde opgenomen:

Competentieprofiel	Code	Pagina
Medewerker Administratie & Secretariële ondersteuning I	N07.01.02	26
Directiesecretaresse B&W	N07.01.02/VP	29
Medewerker Administratie & Secretariële ondersteuning II	N07.01.04	33
Projectsecretaresse/Managementassistent	N07.01.04/VP	36
Medewerker Administratie & Secretariële ondersteuning III	N07.01.06	43
Medewerker Administratie & Secretariële ondersteuning IV	N07.01.08	46
Medewerker Administratie & Secretariële ondersteuning V	N07.01.10	49
Medewerker Facilitaire ondersteuning I	N07.02.02	53
Medewerker Facilitaire ondersteuning II	N07.02.04	56
Medewerker Facilitaire ondersteuning III	N07.02.06	59
Medewerker Facilitaire ondersteuning IV	N07.02.08	62
Medewerker Facilitaire ondersteuning V	N07.02.10	65
Medewerker Algemene ondersteuning I	N07.03.02	69
Medewerker Algemene ondersteuning II	N07.03.04	72

3.2 INTEGRALE TEKSTEN COMPETENTIEPROFIELEN EN VERRIJKTE PROFIELEN

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ADMINISTRATIEF & SECRETARIEEL I
CODE: N07.01.02

Functiereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Administratief & secretarieel:

Het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijke) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen.

Overwegende functiekenmerken:

- voert complexe inhoudelijke, secretariële, administratieve en/of organisatorische taken uit op een breed werkkerrein
- bewaakt en verbetert de administratieve organisatie binnen het eigen werkkerrein

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Zeeffunctie: verschillende interne en externe verzoeken doen een beroep op de agenda en vragen om het stellen van prioriteiten en het achterhalen van de vraag achter de vraag.
2. Procesverantwoordelijkheid zonder machtsmiddelen: er wordt een beroep gedaan op het bewaken van diverse administratieve processen zonder dat de medewerker formele aanstuuringsbevoegdheid heeft om collega's op de naleving aan te spreken.
3. Inhoudelijke zelfredzaamheid: er worden diverse complexe opdrachten aan de medewerker verstrekt, zonder dat daarbij handvatten of richtlijnen worden gegeven voor de manier waarop het resultaat tot stand moet komen.
4. Beeld naar buiten van resultaten: het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct inzichtelijk buiten de eigen organisatie en dit stelt eisen aan de kwaliteit van het werk.
5. Dienend: van de medewerker wordt een kritische houding verwacht om tot verbetervoorstellen te komen, terwijl de dienende rol daar beperkingen aan stelt.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau B (ombuigen)

- Past een plan aan om een doel te bereiken.
- Geeft waar nodig toe en kan van koers veranderen.
- Stelt zijn/haar gedrag waar nodig bij.
- Staat open voor veranderingen en verbeteringen.
- Ziet verandering als uitdaging.
- Springt op een adequate manier op zaken in, zodat de voortgang gewaarborgd wordt.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau B (proberen)

- Kent eigen beperkingen en klopt bijtijds bij anderen aan.
- Probeert eerst op eigen kracht problemen de baas te worden.
- Durft een onafhankelijk standpunt in te nemen.
- Gaat meningsverschillen niet uit de weg.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- Anticipeert op behoeften van de klant.
- Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

Schriftelijke communicatie

Brengt opvattingen duidelijk onder woorden en weet aan te sluiten bij de lezer. Formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en weet woorden trefzeker te kiezen.

Niveau B (kernachtig)

- Verwoordt de doelstelling en het beoogde resultaat trefzeker.
- Beschikt over een goede woordenschat.
- Brengt de informatie geordend en bondig over.
- Vat de boodschap adequaat samen.
- Doseert informatie adequaat.
- Formuleert een logische opbouw van zaken (inleiding, kern en samenvatting).

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Voortgangsbewaking: de medewerker weet de verschillende fasen in relevante processen te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de toepassing van de (beleids)uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsadministratie, managementassistent, secretariële vaardigheden.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ADMINISTRATIEF & SECRETARIEEL I
(DIRECTIESECRETARESSE BW)
CODE: N07.01.02/VP

Kwalificatie/opleiding
1 Hbo Associate degree, Office management

Niveau
5

Functiereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Administratief & secretarieel:

Het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijke) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen.

Overwegende functiekenmerken:

- voert complexe inhoudelijke, secretariële, administratieve en/of organisatorische taken uit op een breed werkterrein
- bewaakt en verbetert de administratieve organisatie binnen het eigen werkterrein

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Zeeffunctie: verschillende interne en externe verzoeken doen een beroep op de agenda en vragen om het stellen van prioriteiten en het achterhalen van de vraag achter de vraag.
2. Procesverantwoordelijkheid zonder machtsmiddelen: er wordt een beroep gedaan op het bewaken van diverse administratieve processen zonder dat de medewerker formele aansturingsbevoegdheid heeft om collega's op de naleving aan te spreken.
3. Inhoudelijke zelfredzaamheid: er worden diverse complexe opdrachten aan de medewerker verstrekt, zonder dat daarbij handvatten of richtlijnen worden gegeven voor de manier waarop het resultaat tot stand moet komen.
4. Beeld naar buiten van resultaten: het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct inzichtelijk buiten de eigen organisatie en dit stelt eisen aan de kwaliteit van het werk.
5. Dienend: van de medewerker wordt een kritische houding verwacht om tot verbetervoorstellen te komen, terwijl de dienende rol daar beperkingen aan stelt.

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau B (ombuigen)

- Past een plan aan om een doel te bereiken.
 - Geeft waar nodig toe en kan van koers veranderen.
 - Stelt zijn/haar gedrag waar nodig bij.
 - Staat open voor veranderingen en verbeteringen.
 - Ziet verandering als uitdaging.
 - Springt op een adequate manier op zaken in, zodat de voortgang gewaarborgd wordt.
-

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau B (proberen)

- Kent eigen beperkingen en klopt bijtijds bij anderen aan.
 - Probeert eerst op eigen kracht problemen de baas te worden.
 - Durft een onafhankelijk standpunt in te nemen.
 - Gaat meningsverschillen niet uit de weg.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
 - Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
 - Anticipeert op behoeften van de klant.
 - Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.
-

Schriftelijke communicatie

Brengt opvattingen duidelijk onder woorden en weet aan te sluiten bij de lezer. Formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en weet woorden trefzeker te kiezen.

Niveau B (kernachtig)

- Verwoordt de doelstelling en het beoogde resultaat trefzeker.
- Beschikt over een goede woordenschat.
- Brengt de informatie geordend en bondig over.
- Vat de boodschap adequaat samen.

- Doseert informatie adequaat.
- Formuleert een logische opbouw van zaken (inleiding, kern en samenvatting).

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Voortgangsbewaking: de medewerker weet de verschillende fasen in relevante processen te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de toepassing van de (beleids)uitvoering.

AANVULLING VANUIT VERWANTE OPLEIDINGEN

Associate degree Office management

De Associate degree opleiding (International) Office management maakt deel uit van het domein Business Administration. Opleidingen in dit domein bereiden studenten voor op functies bij organisaties in de private en/of publieke sector. Dit kunnen managements-, beleids- of organisatie(ondersteunende) functies zijn

Rol/functies

De officemanager functioneert als spin in het web en zorgt ervoor dat hij/zij de zaken goed organiseert en coördineert voor de organisatie. De officemanager kan zowel management ondersteunende als leidinggevende functies bekleden. In een management ondersteunende rol gaat het om het ondersteunen van het management op organisatorisch, bestuurlijk, inhoudelijk

of administratief vlak. Voorbeelden van werkzaamheden zijn het inwinnen van informatie, het voorbereiden van beleid en het bewaken van processen en projecten. De officemanager heeft een breed takenpakket. Daarnaast werkt hij/zij samen met mensen met zeer uiteenlopende functies. Hij/zij moet snel en effectief kunnen handelen. Voorbeelden van management ondersteunende functies zijn projectcoördinator, ambtelijk secretaris of sales-assistent. In een leidinggevende rol is de officemanager verantwoordelijk voor een (eigen) afdeling in een organisatie (bijv. met meerdere secretaresses). Hij/zij heeft beslissingsbevoegdheid en geeft mede sturing aan bedrijfsprocessen, weet mensen te motiveren en aan te sturen en draagt actief bij aan het optimaal functioneren van het bedrijf. Voorbeelden van leidinggevende functies zijn hoofd van een secretariaat, teamleider of locatiemanager.

Inhoud opleiding (indicatief)

De vakken kunnen per opleidingsinstelling verschillen, maar gedacht kan worden aan Nederlands, (Business) Engels, Projectmanagement, Organiseatiekunde, Bedrijfsomgeving, Kwaliteitsmanagement/kwaliteitshandboek, Evenementenorganisatie, Bedrijfseconomie en bedrijfsrecht, Algemene vaardigheden (time management, collegialiteit, etc.).

(Bronnen: www.hbo-raad.nl, Domeincompetenties en Illustraties Business Administration) Websites diverse hbo-instellingen)

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Associate degree, niveau 5, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsadministratie, managementassistent, secretariële vaardigheden.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ADMINISTRATIEF & SECRETARIEEL II
CODE: N07.01.04

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Administratief & secretariael:

Het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijke) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen.

Overwegende functiekenmerken:

- voert complexe inhoudelijke, secretariële, administratieve en/of organisatorische taken uit op een afgebakend werkterrein

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Zeeffunctie: verschillende interne en externe verzoeken doen een beroep op de agenda en vragen om het stellen van prioriteiten en het achterhalen van de vraag achter de vraag..
2. Inhoudelijke zelfredzaamheid: er worden diverse complexe opdrachten aan de medewerker verstrekt, zonder dat daarbij handvatten of richtlijnen worden gegeven voor de manier waarop het resultaat tot stand moet komen.
3. Beeld naar buiten van resultaten: het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct inzichtelijk buiten de eigen organisatie en dit stelt eisen aan de kwaliteit van het werk.
4. Dienend: van de medewerker wordt een kritische houding verwacht om tot verbetervoorstellen te komen, terwijl de dienende rol daar beperkingen aan stelt.
5. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau C (aanpassen)

- Speelt in op veranderende prioriteiten.
- Schakelt tussen verschillende bezigheden.
- Is snel inzetbaar bij aangrenzende werkzaamheden.
- Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
 - Deelt de eigen tijd in.
 - Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
 - Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Schriftelijke communicatie

Brengt opvattingen duidelijk onder woorden en weet aan te sluiten bij de lezer. Formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en weet woorden trefzeker te kiezen.

Niveau C (overzichtelijk)

- Schrijft in heldere taal.
 - Maakt gebruik van overzichtelijke en inhoud-ondersteunende layout.
 - Bouwt teksten helder op.
 - Heeft geen moeite om gedachten onder woorden te brengen.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Voortgangsbewaking: de medewerker weet de verschillende fasen in relevante processen te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de toepassing van de (beleids)uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsadministratie, managementassistent, secretariële vaardigheden.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ADMINISTRATIEF & SECRETARIEEL II
(PROJECTSECRETARESSE/MANAGEMENTASSISTENT)
CODE: N07.01.04 /VP

Kwalificatie/opleiding	Niveau
1 Secretariële beroepen, kwalificatie Juridisch secretaresse	4
2 Secretariële beroepen, kwalificatie Directiesecretaresse/ managementassistent	4

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Administratief & secretarieel:

Het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijke) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen.

Overwegende functiekenmerken:

- voert complexe inhoudelijke, secretariële, administratieve en/of organisatorische taken uit op een afgebakend werkterrein

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Zeeffunctie: verschillende interne en externe verzoeken doen een beroep op de agenda en vragen om het stellen van prioriteiten en het achterhalen van de vraag achter de vraag.
2. Inhoudelijke zelfredzaamheid: er worden diverse complexe opdrachten aan de medewerker verstrekt, zonder dat daarbij handvatten of richtlijnen worden gegeven voor de manier waarop het resultaat tot stand moet komen.
3. Beeld naar buiten van resultaten: het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct inzichtelijk buiten de eigen organisatie en dit stelt eisen aan de kwaliteit van het werk.
4. Dienend: van de medewerker wordt een kritische houding verwacht om tot verbetervoorstellen te komen, terwijl de dienende rol daar beperkingen aan stelt.
5. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.

Mbo Juridisch secretaresse

Rol en verantwoordelijkheden

De juridisch secretaresse zorgt ervoor dat de leidinggevende(n) voortdurend inzicht hebben in de voortgang van de werkzaamheden. Ze adviseert en ondersteunt de leidinggevende(n) door het aandragen van oplossingen voor problemen die gerelateerd zijn aan haar taken. Ze is verantwoordelijk voor het administratief ordenen en vastleggen van gegevens, voor het opstellen van een administratief plan voor de coördinatie en de organisatie van de activiteiten, voor het reageren op verzoeken en klachten en het opbouwen en onderhouden van contacten met klanten of organisaties en ze speelt in op wisselende / onverwachte omstandigheden. In veel gevallen maakt ze deel uit van een secretariaat. De juridisch secretaresse werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling in de organisatie en heeft coördinerende taken.

Complexiteit beroepshandelingen

Het beroep van juridisch secretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van juridische terminologie, Nederlands, een moderne vreemde taal, verschillende culturen en ict. Ze moet de leidinggevende(n) kunnen adviseren en ondersteunen. Daarnaast kan ze initiatieven nemen, ideeën stimuleren en zo nodig verbetervoorstellen doen. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden. Ze past de standaardcomputertoepassingen aan haar werkzaamheden en/of die van haar leidinggevende(n) aan of ontwikkelt nieuwe standaarden. De juridisch secretaresse moet inzicht en overzicht houden over de informatiestroom die in toenemende mate een specialistisch karakter hebben. Meer dan vroeger moet de juridisch secretaresse beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden.

Mbo Directiesecretaresse/managementassistent

Rol en verantwoordelijkheden

De directiesecretaresse/managementassistent zorgt ervoor dat de directie, de manager of het managementteam voortdurend inzicht heeft in de voortgang van de werkzaamheden. Ze adviseert en ondersteunt de directie, de manager of het managementteam door het aandragen van oplossingen voor problemen die gerelateerd zijn aan haar taken. Ze is verantwoordelijk voor het administratief ordenen en vastleggen van gegevens, voor het opstellen van een administratief plan, voor de coördinatie en de organisatie van de activiteiten, voor het reageren op verzoeken en klachten en het opbouwen en onderhouden van contacten met klanten of organisaties en speelt in op wisselende / onverwachte omstandigheden. Meer dan vroeger moet de directiesecretaresse/managementassistent beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden. De directiesecretaresse/managementassistent werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en heeft coördinerende taken. Ze moet inzicht in en overzicht over de informatiestromen houden.

Door de technologische veranderingen is ze super-user van systemen en pakketten met extra rechten en taken. Deze nieuwe rol stelt haar in staat als vraagbaak op te treden voor specifieke/specialistische (software)toepassingen.

Complexiteit beroepshandelingen

Het beroep van de directiesecretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van activiteiten. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van Nederlands, een moderne vreemde taal, verschillende culturen en ict. Er wordt eveneens specialistische kennis gevraagd op het werkgebied/de branche, waarin ze werkzaam is. Ze moet de directie, de manager en het managementteam kunnen adviseren en ondersteunen. Daarnaast kan ze initiatieven nemen, ideeën stimuleren en zo nodig verbetervoorstellen doen. Door de technologische ontwikkelingen is het vak complexer geworden. Ze past de standaard computertoepassingen aan haar werkzaamheden en/of die van haar leidinggevenden aan of ontwikkelt nieuwe standaarden. De huidige directiesecretaresse/managementassistent besteedt meer tijd aan organisatorische en coördinerende taken.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau C (aanpassen)

- Speelt in op veranderende prioriteiten.
 - Schakelt tussen verschillende bezigheden.
 - Is snel inzetbaar bij aangrenzende werkzaamheden.
 - Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden.
-

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
 - Deelt de eigen tijd in.
 - Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
 - Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Schriftelijke communicatie

Brengt opvattingen duidelijk onder woorden en weet aan te sluiten bij de lezer. Formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en weet woorden trefzeker te kiezen.

Niveau C (overzichtelijk)

- Schrijft in heldere taal.
 - Maakt gebruik van overzichtelijke en inhoud-ondersteunende layout.
 - Bouwt teksten helder op.
 - Heeft geen moeite om gedachten onder woorden te brengen.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Voortgangsbewaking: de medewerker weet de verschillende fasen in relevante processen te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de toepassing van de (beleids)uitvoering.

AANVULLING KENNIS EN VAARDIGHEDEN VANUIT VERWANTE KWALIFICATIES/OPLEIDINGEN (INDICATIEF)

Secretariële beroepen, kwalificatie Juridisch secretaresse

- Wijze van verwerking van financiële gegevens in de financiële administratie
- Kwaliteitseisen van de organisatie
- Recht: Kennis van de meest bekende indeling van het recht (privaatrecht en publiekrecht) en van de organisatie van de rechterlijke macht in Nederland
- Kennis van financiële zaken en prijzen op de markt
- Gebruik van de juridische terminologie
- Gebruik van de materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief
- gebruik van een (digitaal) registratiesysteem
- Gebruik van (digitale) hulpmiddelen bij verslaglegging
- Gebruik van een (elektronisch) archiveringssysteem
- Gebruik van een (elektronische) agenda
- Gebruik van e-mailopties
- Gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)
- Gebruik van officepakketten (software voor tekstverwerking, spreadsheet, database en presentaties)
- Gebruik van software / een instrument voor timemanagement
- Geven van instructies
- Toepassen van de zakelijke etiquette
- Toepassen van materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post
- Toepassen van onderhandelings technieken
- Verwerken van (financiële) gegevens in een (project)administratie
- Vinden van (regionale) locaties en faciliteiten
- Kennis van procedures bij de rechtbank m.b.t. juridische dossiers
- Kennis van regels met betrekking tot geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en overheidsregels
- Kennis van verschillen tussen culturen en vaardigheid in het omgaan met deze verschillen
- Wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens
- Wettelijke regels m.b.t. bewaartermijnen
- Secretariële beroepen, kwalificatie Directiesecretaresse/ managementassistent
- Verwerking van financiële gegevens in de financiële administratie
- Kwaliteitseisen van de organisatie
- Kennis van financiële zaken en prijzen op de markt
- Gebruik van de materialen en middelen voor het beheren en optimaliseren van een (elektronisch) archief
- Gebruik van een (digitaal) registratiesysteem
- Gebruik van (digitale) hulpmiddelen bij verslaglegging
- Gebruik van een (elektronisch) archiveringssysteem
- Gebruik van een (elektronische) agenda
- Gebruik van een planning, draaiboek of checklist

- Gebruik van e-mailopties
- Gebruik van informatiebronnen (internet, naslagwerken, archief, gegevensbestanden etc.)
- Gebruik van officepakketten (software voor tekstverwerking, spreadsheet, database en presentaties)
- Gebruik van software / een instrument voor timemanagement
- Geven van instructies
- Toepassen van de zakelijke etiquette
- Toepassen van materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post
- Toepassen van onderhandelingstechnieken
- Verwerken van (financiële) gegevens in een (project)administratie
- Vinden van (regionale) locaties en faciliteiten
- Kennis van regels met betrekking tot geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en overheidsregels
- Kennis van verschillen tussen culturen en vaardigheid in het omgaan met deze verschillen
- Wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsadministratie, managementassistent, secretariële vaardigheden.
(Zie ook naam en niveau verwante kwalificaties/opleidingen.)

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN VAN VERWANTE MBO-KWALIFICATIES

Kerntaken en werkprocessen 1

Secretariële beroepen, kwalificatie Juridisch secretaresse

Kerntaak 1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

- 1.1 Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling
- 1.2 Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling
- 1.4 Verzorgt de dossiervorming en het dossierbeheer
- 1.5 Onderhoudt het relatienetwerk

Kerntaak 2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

- 2.1 Beheert de agenda
- 2.2 Regelt vergaderruimten en faciliteiten
- 2.4 Maakt verslag en handelt zaken af
- 2.5 Ontvangt bezoekers
- 2.7 Regelt reizen en accommodaties
- 2.9 Handelt facturen en declaraties af

Kerntaken en werkprocessen 2

Secretariële beroepen, kwalificatie Directiesecretaresse/ managementassistent

Kerntaak 1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

- 1.1 Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling
- 1.2 Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling
- 1.4 Verzorgt de dossiervorming en het dossierbeheer
- 1.5 Onderhoudt het relatienetwerk
- 1.6 Voert administratieve taken uit

Kerntaak 2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

- 2.1 Beheert de agenda
- 2.3 Organiseert bijeenkomsten
- 2.4 Maakt verslag en handelt zaken af
- 2.5 Ontvangt bezoekers
- 2.7 Regelt reizen en accommodaties
- 2.8 Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ADMINISTRATIEF & SECRETARIEEL III
CODE: N07.01.06

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Administratief & secretariael:

Het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijke) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen.

Overwegende functiekenmerken:

- voert secretariële, administratieve en/of organisatorische taken uit op een
- afgebakend werkterrein

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Zeeffunctie: verschillende interne en externe verzoeken doen een beroep op de agenda en vragen om het stellen van prioriteiten.
2. Beeld naar buiten van resultaten: het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct inzichtelijk buiten de eigen organisatie en dit stelt eisen aan de kwaliteit van het werk.
3. Weinig structuur: slecht gestructureerde (vergader)omstandigheden stellen eisen aan het vermogen van de medewerker om tot de kern te komen in verslaglegging.
4. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau C (aanpassen)

- Speelt in op veranderende prioriteiten.
- Schakelt tussen verschillende bezigheden.
- Is snel inzetbaar bij aangrenzende werkzaamheden.
- Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Schriftelijke communicatie

Brengt opvattingen duidelijk onder woorden en weet aan te sluiten bij de lezer. Formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en weet woorden trefzeker te kiezen.

Niveau C (overzichtelijk)

- Schrijft in heldere taal.
 - Maakt gebruik van overzichtelijke en inhoud-ondersteunende layout.
 - Bouwt teksten helder op.
 - Heeft geen moeite om gedachten onder woorden te brengen.
-

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau C (oog voor detail hebben)

- Heeft oog voor details.
 - Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
 - Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
 - Maakt zelden fouten.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de toepassing van de uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

NAAM FUNCTIE:
CODE:

MEDEWERKER ADMINISTRATIEF & SECRETARIEEL IV
N07.01.08

Functiereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Administratief & secretarieel:

Het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijke) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen.

Overwegende functiekenmerken:

- voert gestandaardiseerde secretariële, administratieve taken uit op een afgebakend werkkerrein

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Zeeffunctie: verschillende interne en externe verzoeken doen een beroep op de agenda en vragen om het stellen van prioriteiten.
2. Zichtbaarheid van resultaten: het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct inzichtelijk en dit stelt eisen aan de kwaliteit en nauwkeurigheid van het werk.
3. Weinig structuur: slecht gestructureerde (vergader)omstandigheden stellen eisen aan het vermogen van de medewerker om tot de kern te komen in verslaglegging.
4. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau D (meewerken)

- Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.
- Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
- Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
- Werkt mee als de situatie dit vereist.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behelpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Schriftelijke communicatie

Brengt opvattingen duidelijk onder woorden en weet aan te sluiten bij de lezer. Formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en weet woorden trefzeker te kiezen.

Niveau D (basis)

- Gebruikt goede grammaticale en gemakkelijk leesbare zinnen.
 - Maakt volledige zinnen in correct Nederlands.
 - Maakt goed gebruik van interpuncties.
 - Maakt goed gebruik van aanwijzingen van anderen.
-

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau C (oog voor detail hebben)

- Heeft oog voor details.
 - Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
 - Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
 - Maakt zelden fouten.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau D (uitwerken)

- Werkt ordelijk en overzichtelijk.
- Werkt op logische wijze naar het beoogde resultaat toe.
- Organiseert het eigen werk volgens planning.
- Overziet de agenda en stelt de eigen planning tijdig bij.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de toepassing van de uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ADMINISTRATIEF & SECRETARIEEL V
CODE: N07.01.10

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Administratief & secretariael:

Het uitvoeren van secretariële en/of administratieve taken, zoals het verzorgen van een secretariaat, het verrichten van algemeen (inhoudelijke) ondersteunende werkzaamheden en/of het bewaken van processen.

Overwegende functiekenmerken:

- voert gestandaardiseerde administratieve taken uit op een afgebakend werkkterrein

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Zichtbaarheid van resultaten: het resultaat van de werkzaamheden van de medewerker is vaak direct inzichtelijk en dit stelt eisen aan de kwaliteit en nauwkeurigheid van het werk.
2. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.
3. Diversiteit in (telefonische) contacten: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van de (telefonische) gesprekspartners variëren waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau D (meewerken)

- Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.
- Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
- Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
- Werkt mee als de situatie dit vereist.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Schriftelijke communicatie

Brengt opvattingen duidelijk onder woorden en weet aan te sluiten bij de lezer. Formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en weet woorden trefzeker te kiezen.

Niveau D (basis)

- Gebruikt goede grammaticale en gemakkelijk leesbare zinnen.
 - Maakt volledige zinnen in correct Nederlands.
 - Maakt goed gebruik van interpuncties.
 - Maakt goed gebruik van aanwijzingen van anderen.
-

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau D (kwaliteit bewaken)

- Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
 - Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
 - Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
 - Werkt zorgvuldig.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau D (uitwerken)

- Werkt ordelijk en overzichtelijk.
- Werkt op logische wijze naar het beoogde resultaat toe.
- Organiseert het eigen werk volgens planning.
- Overziet de agenda en stelt de eigen planning tijdig bij.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de toepassing van de uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.



NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER FACILITAIR I
CODE: N07.02.02

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Funciegroep Facilitair:

Het uitvoeren van facilitaire taken in brede zin, zoals het beheren en/of onderhouden van gebouwen, werkplekken en terreinen en het uitvoeren van restauratieve, bode-, repro-, post- of archieftaken en diensten.

Overwegende functiekenmerken:

- voert complexe specialistische facilitaire taken uit
- bewaakt processen en initieert verbeteringen
- houdt rekening met standaarden en eisen op het gebied van dienstverlening en klantgerichtheid
- de ondersteuning kan grotere financiële impact hebben voor de organisatie
- controleert en begeleidt door derden geleverde diensten

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in vragen en klanten stelt eisen aan het vermogen van de medewerker om daar aansluiting bij te vinden.
2. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
3. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.
4. Producten van derden: de afstemming over de kwaliteit van door derden geleverde diensten geeft soms aanleiding tot belangtegenstellingen, hetgeen een beroep doet op de communicatieve vaardigheden van de medewerker.
5. Incasseringsvermogen: de grote diversiteit en het karakter van de geleverde diensten stellen eisen aan het incasseringsvermogen van de medewerker.

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau C (aanpassen)

- Speelt in op veranderende prioriteiten.
 - Schakelt tussen verschillende bezigheden.
 - Is snel inzetbaar bij aangrenzende werkzaamheden.
 - Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden.
-

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
 - Deelt de eigen tijd in.
 - Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
 - Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau B (ontwikkelen, verbeteren)

- Streeft naar kwaliteitsverbetering van het product.
- Werkt actief aan de bevordering van eigen persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden.
- Signaleert kansen om de kwaliteit te verbeteren via een andere organisatie of logistiek in processen.
- Verbetert ook de kwaliteit wanneer dit niet direct van hem/haar verwacht wordt.

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Technisch beheer: de medewerker kent de technische aspecten van de technische installaties, systemen, gebouwen en faciliteiten.
- Administratie: de medewerker kent de relevante administratieve processen en weet hiermee om te gaan.
- Uitvoeringsprocessen: de medewerker weet de verschillende fasen in procedures en uitvoeringsprocessen te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.
- Publieksfuncties: de medewerkers weet welke (openbare) publieksfuncties en gelegenheden zich kunnen voordoen en hoe hij hierop kan inspelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Techniek: de medewerker kan omgaan met de relevante (elektro-) technische systemen en apparaten.
- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van facilitaire dienstverlening, elektrotechniek, meet- en regeltechniek, installatietechniek, bouwkunde.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER FACILITAIR II
CODE: N07.02.04

Functiereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen..

Functiegroep Facilitair:

Het uitvoeren van facilitaire taken in brede zin, zoals het beheren en/of onderhouden van gebouwen, werkplekken en terreinen en het uitvoeren van restauratieve, bode-, repro-, post- of archieftaken en diensten.

Overwegende functiekenmerken:

- voert specialistische facilitaire taken uit
- bewaakt processen
- houdt rekening met standaarden en eisen op het gebied van dienstverlening en klantgerichtheid
- de ondersteuning kan enige financiële impact hebben voor de organisatie

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in vragen en klanten stelt eisen aan het vermogen van de medewerker om daar aansluiting bij te vinden.
2. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
3. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.
4. Incasservermogen: de grote diversiteit en het karakter van de geleverde diensten stellen eisen aan het incasservermogen van de medewerker.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau C (aanpassen)

- Speelt in op veranderende prioriteiten.
- Schakelt tussen verschillende bezigheden.
- Is snel inzetbaar bij aangrenzende werkzaamheden.
- Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
 - Deelt de eigen tijd in.
 - Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
 - Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau C (bewaken)

- Stelt prioriteiten om de kwaliteit van het product te bewaken.
 - Streeft naar het realiseren van de kwaliteitseisen, ook als dit moeilijker blijkt dan van tevoren ingeschat.
 - Heeft tijdig zicht op afwijkingen in het kwaliteitsniveau.
 - Ontdekt en vereffent deze afwijkingen.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Technisch beheer: de medewerker kent de technische aspecten van de technische installaties, systemen, gebouwen en faciliteiten.
- Administratie: de medewerker kent de relevante administratieve processen en weet hiermee om te gaan.
- Uitvoeringsprocessen: de medewerker weet de verschillende fasen in procedures en uitvoeringsprocessen te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.
- Publieksfuncties: de medewerkers weet welke (openbare) publieksfuncties en gelegenheden zich kunnen voordoen en hoe hij hierop kan inspelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Techniek: de medewerker kan omgaan met de relevante (elektro-)technische systemen en apparaten.
- Administratieve vaardigheden: de medewerker kan omgaan met geautomatiseerde administratie- en beheersystemen.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van facilitaire dienstverlening, (elektro-)technisch beheer en - uitvoering.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER FACILITAIR III
CODE: N07.02.06

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Funciegroep Facilitair:

Het uitvoeren van facilitaire taken in brede zin, zoals het beheren en/of onderhouden van gebouwen, werkplekken en terreinen en het uitvoeren van restauratieve, bode-, repro-, post- of archieftaken en diensten.

Overwegende functiekenmerken:

- verricht allround facilitaire taken
- houdt rekening met standaarden en eisen op het gebied van dienstverlening en klantgerichtheid

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in vragen en klanten stelt eisen aan het vermogen van de medewerker om daar aansluiting bij te vinden.
2. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.
3. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.
4. Incasseringsvermogen: de grote diversiteit en het karakter van de geleverde diensten stellen eisen aan het incasseringsvermogen van de medewerker.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau C (aanpassen)

- Speelt in op veranderende prioriteiten.
- Schakelt tussen verschillende bezigheden.
- Is snel inzetbaar bij aangrenzende werkzaamheden.
- Past gedrag aan bij veranderende omstandigheden.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
 - Deelt de eigen tijd in.
 - Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
 - Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau D (bewustzijn)

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
 - Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
 - Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
 - Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau C (structureren)

- Stelt goede prioriteiten.
- Gaat effectief te werk.
- Brengt de nodige structuur aan.
- Stuurt op het realiseren van de eigen taakstelling.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

- Kennis op het gebied van:
- Technisch beheer: de medewerker kent de technische aspecten van de technische installaties, systemen, gebouwen en faciliteiten.
- Publieksfuncties: de medewerkers weet welke (openbare) publieksfuncties en gelegenheden zich kunnen voordoen en hoe hij hierop kan inspelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Techniek: de medewerker kan omgaan met de relevante technische systemen en apparaten.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, idealiter binnen de sector Zorg & Welzijn.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER FACILITAIR IV
CODE: N07.02.08

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Funciegroep Facilitair:

Het uitvoeren van facilitaire taken in brede zin, zoals het beheren en/of onderhouden van gebouwen, werkplekken en terreinen en het uitvoeren van restauratieve, bode-, repro-, post- of archieftaken en diensten.

Overwegende functiekenmerken:

- verricht routinematige facilitaire taken

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.
2. Incasseringsvermogen: het karakter van de geleverde diensten stelt eisen aan het incasseringsvermogen van de medewerker.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau D (meewerken)

- Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.
- Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
- Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
- Werkt mee als de situatie dit vereist.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau D (uitvoeren)

- Verricht zonder hulp van anderen taken.
 - Vormt zich een eigen beeld van de situatie.
 - Vertrouwt op eigen kennis en ervaring.
 - Handelt zelfstandig maar volgens bepaalde procedures.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau D (bewustzijn)

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
 - Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
 - Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
 - Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau D (uitwerken)

- Werkt ordelijk en overzichtelijk.
- Werkt op logische wijze naar het beoogde resultaat toe.
- Organiseert het eigen werk volgens planning.
- Overziet de agenda en stelt de eigen planning tijdig bij.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Technisch beheer: de medewerker kent de technische aspecten van de technische installaties, systemen, gebouwen en faciliteiten.
- Publieksfuncties: de medewerkers weet welke (openbare) publieksfuncties en gelegenheden zich kunnen voordoen en hoe hij hierop kan inspelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Techniek: de medewerker kan omgaan met de relevante technische systemen en apparaten.
- Communicatietechniek: de medewerker kan de communicatie aanpassen aan situatie en publiek bij de uitvoering.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, idealiter binnen de sector Zorg & Welzijn.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER FACILITAIR V
CODE: N07.02.10

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Funciegroep Facilitair:

Het uitvoeren van facilitaire taken in brede zin, zoals het beheren en/of onderhouden van gebouwen, werkplekken en terreinen en het uitvoeren van restauratieve, bode-, repro-, post- of archieftaken en diensten.

Overwegende functiekenmerken:

- ondersteunt bij routinematige facilitaire taken

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van taken.
2. Incasseringsvermogen: het karakter van de geleverde diensten stelt eisen aan het incasseringsvermogen van de medewerker.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau D (meewerken)

- Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.
- Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
- Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
- Werkt mee als de situatie dit vereist.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau D (uitvoeren)

- Verricht zonder hulp van anderen taken.
 - Vormt zich een eigen beeld van de situatie.
 - Vertrouwt op eigen kennis en ervaring.
 - Handelt zelfstandig maar volgens bepaalde procedures.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau D (bewustzijn)

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
 - Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
 - Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
 - Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.
-

Plannen en organiseren

Stemt activiteiten van zichzelf (en anderen) op elkaar af en bepaalt hun volgorde zodat doeleinden efficiënt en effectief gerealiseerd worden.

Niveau D (uitwerken)

- Werkt ordelijk en overzichtelijk.
- Werkt op logische wijze naar het beoogde resultaat toe.
- Organiseert het eigen werk volgens planning.
- Overziet de agenda en stelt de eigen planning tijdig bij.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Technisch beheer: de medewerker kent de technische aspecten van de technische installaties, systemen, gebouwen en faciliteiten.

Vaardigheden op het gebied van:

- Techniek: de medewerker kan omgaan met de relevante technische systemen en apparaten.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, idealiter binnen de sector Zorg & Welzijn.



NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ALGEMEEN I
CODE: N07.03.02

Funciereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Funciegroep Algemeen:

Assisteren bij uitvoerende, ondersteunende of toezichhoudende werkzaamheden.

Overwegende functiekenmerken:

- voert onder toezicht standaard uitvoerende, ondersteunende of toezichhoudende werkzaamheden op een afgebakend aandachtsgebied uit
- voert op zichzelf staande werkzaamheden uit binnen nauwe kaders

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Incasseringsvermogen: het karakter van de geleverde diensten stelt eisen aan het incasseringsvermogen van de medewerker.
2. Assisterende rol: het karakter van de werkzaamheden vraagt om acceptatie voor het vervullen van een assisterende rol.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau D (meewerken)

- Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.
- Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
- Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
- Werkt mee als de situatie dit vereist.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen.
Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau D (corrigeren)

Maakt volledige zinnen.
Gebruikt geen stopwoorden.
Is goed te volgen wanneer hij/zij iets vertelt.
Zet gedachten om in correcte bewoordingen.

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau.
Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau D (bewustzijn)

Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau D (kwaliteit bewaken)

Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
Werkt zorgvuldig.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Technisch beheer: de medewerker kent de werking van de technische systemen en - hulpmiddelen.
- Gebouwen en faciliteiten: de medewerker kent de relevante technische aspecten van gebouwen en faciliteiten.

Vaardigheden op het gebied van:

- Beheer: de medewerker kan de relevante beheerswerkzaamheden uitvoeren.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER ALGEMEEN II
CODE: N07.03.04

Functiereeks Ondersteuning:

Het verlenen van inhoudelijke, secretariële, administratieve, procesmatige, facilitaire of algemene ondersteuning, gericht op een optimaal verloop van de werkprocessen.

Functiegroep Algemeen:

Assisteren bij uitvoerende, ondersteunende of toezichthoudende werkzaamheden.

Overwegende functiekenmerken:

- voert onder direct toezicht eenvoudige uitvoerende, ondersteunende of toezichthoudende werkzaamheden op een enkelvoudig en afgebakend aandachtsgebied uit
- voert op zichzelf staande werkzaamheden uit binnen sluitende kaders

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Incasseringsvermogen: het karakter van de geleverde diensten stelt eisen aan het incasseringsvermogen van de medewerker.
2. Assisterende rol: het karakter van de werkzaamheden vraagt om acceptatie voor het vervullen van een assisterende rol.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Flexibiliteit

Verandert het eigen gedrag indien zich problemen of kansen voordoen teneinde een gesteld doel te bereiken.

Niveau D (meewerken)

- Is bereid zich extra in te zetten wanneer de situatie daar om vraagt.
- Helpt anderen bij hun werk indien gewenst.
- Staat open voor veranderingen en verbeteringen die anderen voorstellen.
- Werkt mee als de situatie dit vereist.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau D (corrigeren)

- Maakt volledige zinnen.
 - Gebruikt geen stopwoorden.
 - Is goed te volgen wanneer hij/zij iets vertelt.
 - Zet gedachten om in correcte bewoordingen.
-

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau D (bewustzijn)

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
 - Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
 - Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
 - Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.
-

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau D (kwaliteit bewaken)

- Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
- Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
- Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
- Werkt zorgvuldig.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Technisch beheer: de medewerker kent de werking van de technische systemen en -hulpmiddelen.
- Gebouwen en faciliteiten: de medewerker kent de relevante technische aspecten van gebouwen en faciliteiten.

Vaardigheden op het gebied van:

- Beheer: de medewerker kan de relevante beheerswerkzaamheden uitvoeren.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

Het A+O fonds Gemeenten

Het A+O fonds Gemeenten is een sectorfonds. Sociale Partners zetten het A+O fonds in om vernieuwende activiteiten in de sector op het gebied van arbeidsmarkt- en HRM-beleid te bevorderen.

Wij zien gemeenten daarbij als aantrekkelijke werkgevers met dynamische, flexibele en creatieve medewerkers die zich verantwoordelijk voelen voor hun werk, zich willen ontwikkelen en krachtig in hun loopbaan staan.

Wij willen als A+O fonds Gemeenten een partner zijn voor de sector als klantgerichte, bruisende netwerkorganisatie met een passie voor verandering op het gebied van HRM en arbeidsmarkt. Ons beleid komt door co-creatie met het werkveld tot stand. Co-creatie is van groot belang voor het draagvlak van ons werk binnen gemeenteland.



Publieke Zaak



CHMF



College voor
Arbeidszaken VNG

A+O fonds Gemeenten
Postbus 11560
2502 AN Den Haag
070 7630030
secretariaat@aeno.nl
www.aeno.nl