|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Doel van de functiefamilie | | |
| Verlenen van administratief ondersteunende diensten aan één of meer personen binnen de entiteit | met als doel | bij te dragen tot een vlotte, efficiënte administratieve werking van de entiteit. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultaatgebieden | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 1. INFORMATIEVERZAMELING EN -VERWERKING | | | |
| Verzamelen, invoeren, verwerken en actueel houden van gegevens met betrekking tot een duidelijk omlijnd onderwerp of vraagstuk | met als doel | op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben. | * *Periodiek verzamelen en invoeren van vaste, operationele gegevens en cijfers* * *Nagaan of de gegevens correct en volledig zijn* * *Detecteren, lezen en samenvatten van relevante documenten* * *Een adressenbestand van contactpersonen en organisaties bijhouden* * *Info verzamelen met het oog op het voorbereiden van aanpassingen aan de reglementering, jaarverslagen, begrotingsvoorstellen, beleidsdocumenten* * *Nakijken van documenten op volledigheid, correctheid en wettelijkheid* * *Opzoekwerk in bibliotheek, op internet,…* * *Statistieken opmaken en verwerken* * *Persmappen samenstellen* * *Zelf inlichtingen inwinnen (telefonisch, schriftelijk of via e-mail)* * *...* |
| 2. INFORMATIEBEHEER | | | |
| Verzorgen en ontsluiten van een klassement | met als doel | zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden. | * *Aanleggen van een inventaris van beschikbare documenten, rapporten en naslagwerken* * *Klasseren van facturen, brieven, rapporten,…* * *Archiefbeheer* * *Artikels rond één bepaald onderwerp verzamelen in een documentatiemap* * *Verslagen van vergaderingen archiveren* * *Documenten en informatie op de PC bewaren in een geordend systeem (bv. Internet Favorieten, structuur harde schijf,…)* * *Collega’s informeren over waar (elektronische) gegevens terug te vinden zijn* * *…* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultaatgebieden | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 3. DOSSIERBEHANDELING ONDERSTEUNEN | | | |
| Dossiers helpen opmaken, administratief verwerken en aan de verantwoordelijke bezorgen | met als doel | bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier. | * *Berekenen van gegevens in dossiers rond personeelsadministratie, boekhouding, economaat,…* * *Administratief opvolgen van dossiers: bv. opvolgen van timing, tijdig versturen van documenten,…* * *Voorbereiding van boekhouding.* * *Nagaan welke formulieren ontbreken in een dossier en eventueel vervolledigen* * *Doorsturen van gegevens naar de centrale administratie* * *Beantwoorden van vragen met betrekking tot een bepaald dossier* * *Dossiers inschrijven in opvolgingssysteem* * *…* |
| *Context:* Conform procedures, wetgeving en regelgeving | | |
| 4. OPSTELLEN VAN DOCUMENTEN | | | |
| Voorbereiden, opstellen en nazien van documenten (verslagen, rapporten, formulieren, lijsten, statistieken, presentaties,…) | met als doel | de informatie vast te leggen voor verder gebruik door anderen. | * *Opstellen of vervolledigen van briefwisseling, memo’s, dienstroosters, attesten, brevetten, betalingsnota’s, bestelbonnen, besluiten, aanwezigheidslijsten, facturen, …* * *Opstellen van vergaderagenda en uitnodigingen, verslag en notulen* * *Opmaken van lay-out van typedocumenten* * *Publiceren van informatie op het internet* * *Synthese maken van rapporten, afleveren standaardrapporten en resultaten zoekopdrachten* * *…* |
| 5. ONDERSTEUNENDE TAKEN | | | |
| Uitvoeren van allerhande operationeel ondersteunende taken | met als doel | bij te dragen tot een vlotte werking van de dienst of afdeling. | * *Verzorgen van allerlei typwerk en lay-out van documenten* * *Fotokopies nemen en verspreiden* * *Instaan voor klein onderhoud van fax- en kopieertoestel* * *Helpen bij het versturen van zendingen, bv. opvolging en verdeling van promotiemateriaal* * *Informatie opzoeken en tijdig bezorgen aan collega’s, diensten, chef,…* * *Stockbeheer (magazijn organiseren en voorraden inventariseren, aankopen van klein materiaal, magazijnruimte net en ordelijk houden)* * *Inspringen bij afwezigheid van collega’s* * *Aanbieden van materiële en logistieke ondersteuning, bv. bij vergaderingen, beurzen, zorgen voor drank en broodjes,…* * *…* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Voorbeelden van mogelijke extra resultaatgebieden (niet voor alle functies in de familie) | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 6. POST | | | |
| Sorteren, eventueel filteren en verdelen van post | met als doel | de briefwisseling snel op de juiste plaats te krijgen. | * *Registreren van post van de eigen entiteit* * *Nakijken of te verzenden stukken ondertekend en volledig zijn* * *Versturen van uitgaande stukken (in enveloppe steken, frankeren en adresseren)* * *Openen van briefwisseling en doorsturen aan betrokkenen* * *Soms briefwisseling doornemen en relevante zaken aanduiden* * *Opvolgen van correspondentie in PC-systeem* * *Circulatiemappen verspreiden* * *…* |
| 7. ONTHAAL / TELEFOON | | | |
| Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal | met als doel | bij te dragen tot een positief en klantgericht imago van de dienst of afdeling. | * *Ontvangen en begeleiden van bezoekers (bv. op beurzen of andere speciale evenementen)* * *Verschaffen van algemene inlichtingen en standaardinformatie* * *Uitdelen en verspreiden van informatiepakketten* * *Verwelkomen van cursisten en docenten* * *Aanbieden van drankjes en hapjes aan genodigden* * *Beantwoorden en gericht doorgeven van telefonische oproepen* * *…* |
| 8. AGENDABEHEER | | | |
| Beheren van de agenda van de leidinggevende of groep van medewerkers | met als doel | bij te dragen tot een goed beheer van hun tijd en een efficiënte organisatie van het werk. | * *Afspraken maken* * *Signaleren of herinneren aan afspraken* * *Reserveren van zalen, hotels, vliegtickets,…* * *Bij agenda wijzigingen, de betrokkenen informeren en de nodige stappen zetten om afspraken te verzetten, derden verwittigen,…* * *…* |

| Indelingscriteria | Waarde 1 | Waarde 2 | **Waarde 3** | **Waarde 4** | **Waarde 5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Complexiteit van de opdrachten en vragen** | Gestandaardiseerde, repetitieve eenvoudige taken / vragen (uit te voeren volgens wat aangeleerd werd)  *EN*  Identieke situaties vereisen een oplossing door het maken van een eenvoudige keuze uit aangeleerde zaken | Gestandaardiseerde, eenvoudige taken / vragen met een beperkte variëteit  *EN*  Voor de oplossing zijntelkens antwoorden voorhanden waaruit de juiste keuze moet gemaakt worden | Meestal gestandaardiseerde eenvoudige taken / vragen  *EN*  Voor de oplossing zijn meestal antwoorden voorhanden waaruit de juiste keuze moet gemaakt worden  *EN*  Soms ook taken / vragen met een hogere moeilijkheidsgraad,  waarvoor een keuze moet gemaakt worden uit verschillende gekende of minder voor de hand liggendemogelijkheden | De meerderheid van de taken / vragen zijn niet gestandaardiseerd.  Ze zijn divers van aard  *EN*  Voor de oplossing is opzoeken, analyseren, en integreren van gegevens nodig (binnen opgedane kennis en ervaring)  *EN*  Complexe vragen en klachten filteren en doorgeven aan de verantwoordelijke | De meerderheid van de taken / vragen zijn niet gestandaardiseerd.  Ze zijn divers van aard.    *EN*  Voor de oplossing is interpretatie of verder overleg vereist  *EN*  Vragen / taken die een diepere kennis vereisen van het werkdomein van het departement of agentschap |
| **Omgaan met informatie** | Ontvangen en registreren van documenten, gegevens,… volgens vaste instructies | Ontvangen en verwerken van documenten, gegevens,… volgens vaste instructies | Verzamelen en ordenen van documenten, gegevens,… op basis van overeengekomen procedures | Idem niveau 3 + structureren, analyseren van documenten en gegevens  *EN/OF*  Kwaliteitscontrole van documenten, gegevens en dossiers opgemaakt door anderen, met het oog op verdere verwerking | Idem niveau 4 + interpreteren van gegevens  *EN/OF*  Kwaliteitscontrole van niet-standaard documenten, gegevens en dossiers opgemaakt door anderen, met het oog op verdere verwerking |
| **Mate van interpretatie** | Taken worden uitgevoerd op basis van duidelijke, gedetailleerde en stapsgewijzeinstructies | Taken worden uitgevoerd op basis van eenduidige richtlijnen | Taken worden uitgevoerd op basis van richtlijnen, die een beperkte interpretatie vereisen | Taken worden uitgevoerd op basis van algemene richtlijnen | Taken worden zelfstandig georganiseerd met het oog op afgesproken resultaten |
| **Mate van opgevolgd worden** | Nauw, directtoezicht op de uitvoering | Meerdere malen per dag opvolging op de uitvoering, hetzij door een systeem, hetzij door personen | Tussentijdse opvolging op de uitvoering | Opvolging op tussentijdse resultaten | |
| **Planning** | Heeft geen invloed op de organisatie van het eigen werk, gezien dit bepaald wordt door de leidinggevende, klant, systeem,… | Bepaalt zelf op dagdagelijkse basis de taakvolgorde  *EN*  Er is een stapsgewijze opvolging van de uitvoering | Bepaalt zelf de weekvolgorde van het eigen werk  *EN*  Er is een regelmatige tussentijdse opvolging van de uitvoering | Organiseert zelfstandig het eigen werk en bepaalt prioriteiten  *EN*  Er is een opvolging van de tussentijdse resultaten | Organiseert zelfstandig het eigen werk en dat van collega’s en bepaalt prioriteiten  *EN*  Er is een opvolging van de eindresultaten |
| **Interpersoonlijke relaties**  **( ≠ hiërarchische aansturing)** | Doelgericht vragen stellen om informatie te verzamelen en te begrijpen en het delen van informatie en ideeën met anderen | | | Op basis van specifieke kennis en rationele argumenten, begeleiden, adviseren of overtuigen van anderen | |
| **Organisatie- en samenwerkingsvorm** | Op formele of informele manier overbrengen van kennis en/of vaardigheden aan collega's, binnen of buiten het eigen team, en hen ondersteunen waar nodig | | | Opnemen van één of meerdere structurele taken m.b.t. gedeelde verantwoordelijkheid om de teamplanning en –werking mee vorm te geven, te sturen, te organiseren en te evalueren  *OF*  Vakinhoudelijk of organisatorisch (functioneel) aansturen van de dagelijkse operationele activiteiten van een team    *OF*  Vanuit vakkennis, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Beschikbaar stellen van kennis aan het team om het kennisniveau op peil te houden | Als hiërarchisch leidinggevende, coördineren, aansturen en coachen van een team met als doel hen te stimuleren tot optimale prestaties, betrokkenheid en verdere ontwikkeling **(RG)**  *OF*  Vanuit een doorgedreven expertise, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Bouwt de kennis verder uit en verankert deze binnen de organisatie met als doel het kennisniveau op peil te houden **(RG)** |

| Vaktechnische competenties | Klasse 7/8 | Klasse 9/10 | **Klasse 11/12** | **Klasse 13** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vakkennis/leiding geven** | Functies waarvoor kennis vereist is van gestandaardiseerde, routinematige werkzaamheden en werkmethoden, algemene feiten en informatie en/of het gebruik van eenvoudige apparatuur, technieken, machines en materialen. | Functies waarvoor kennis vereist is om praktische methoden en technieken, werkprocedures en processen toe te passen en/of bekwaamheid in het gebruik van materialen, technieken, apparatuur en gereedschappen. Basiskennis van regelgeving is vereist om deze te kunnen toepassen. | Functies waarvoor kennis vereist is om methoden en technieken, werkprocedures en processen toe te passen en/of bekwaamheid in het gespecialiseerd gebruik van materialen, technieken, apparatuur en gereedschappen.  Grondige kennis en begrip van de specifieke reglementeringen, normen,…  Kennis van de organisatie en inzicht in formele structuren.  Administratief-organisatorische vaardigheden.  *Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, ...* | Functies waarvoor een brede of gespecialiseerde kennis van (organisatie-eigen) methoden, technieken, regelgeving en processen vereist is. Kennis is het gevolg van een op toepassing georiënteerde theoretische achtergrond.  Goede kennis van één expertisegebied of basiskennis van de verschillende expertisegebieden.  *Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, toekennen van verantwoordelijkheden, leiderschapsstijl aan te passen,...* |
| Nog functie- en entiteitspecifiek maken | | | |
| **Opleidingsniveau en ervaring** | Functies waarvoor meestal geen schoolse opleiding vereist is. Kennis is gewoonlijk verkregen door kortdurende organisatiespecifieke toelichting, enige ervaring, training en begeleiding op de werkvloer. | Functies waarvoor de specialisatie gewoonlijk is verkregen door een vaktechnische scholing met enige ervaring tot secundair onderwijs met beperkte ervaring (1 tot 3 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met secundair onderwijs met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een professioneel gerichte bachelor (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met professioneel gerichte bachelor met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). |

| **Competenties** | **Klasse 7/8** | | **Klasse 9/10** | **Klasse 11/12** | | | **Klasse 13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Verantwoordelijkheid nemen**  Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie | 1 = Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk | | | | | | |
| **Flexibiliteit**  Zijn werkwijze, aanpak of stijl veranderen om doelen te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen | 1 = Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist | |  | | | | |
| **Zorgvuldigheid**  Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten | 1 = Levert met oog voor detail correct werk af | | | | | 2 = Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren | |
| **Samenwerken**  Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is |  | 1 = Informeert, pleegt overleg en werkt mee | | | | | | |
| **Initiatief**  Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen |  | 1 = Neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc) | | | 2 = Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel) | | | | |
| **Klantgerichtheid**  Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren | 1 = Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden | | | | | | | |
| **Plannen & organiseren**  Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken | 1 = Plant en organiseert zijn werk effectief | | | | 2 = Coördineert het eigen werk en dat van anderen | | | |