

FUNCTIEBESCHRIJVING EN COMPETENTIEPROFIEL

1. Situering

Functietitel: administratief medewerker

Graad: C1-C3

Statuut: contractueel

2. Plaats in het organigram

De administratief medewerkers werken binnen diverse afdelingen van de gemeente en het Sociaal huis van Ichtegem. Er wordt gerapporteerd aan de respectievelijke rechtstreekse leidinggevende binnen de afdeling waar men werkt.

3. Hoofddoel van de functie

De administratief medewerker staat in voor het vlot en correct uitvoeren van administratie en ondersteunende taken binnen het gemeentebestuur en/of het Sociaal huis zodat een efficiënte en effectieve afhandeling van de dossiers gerealiseerd wordt. Je staat ook mee in voor een klantvriendelijk en kwaliteitsvol onthaal van klanten (burgers/collega's).

4. Resultaatsgebieden

- Klantgerichte adviesverlening: als eerste contact binnen de dienst de vraag van de klant analyseren zodat optimale en efficiënte dienstverlening kan verleend worden.
 - Inkomende vragen/mededelingen vanuit de verschillende communicatiekanalen van de gemeente (telefonisch, loket, brief, mail, e-loket...) analyseren zodat de juiste producten worden aangeleverd.
 - Indien nodig de klant (burger, raadsleden, aannemers, collega's...) contacteren met bijkomende vragen zodat de behoefte duidelijk in kaart gebracht wordt.
 - Indien mogelijk vragen beantwoorden en klanten informeren over de voor hem/haar meest efficiënte verder te volgen stappen.
 - Klanten informeren over de voorwaarden die moeten voldaan worden om het gewenste product te verkrijgen.

- Uitvoeren en opvolgen van vastgelegde procedures om tot administratief volledige producten te komen.
 - Diverse documenten nauwgezet opmaken (vb. aktes, vergunningen, notulen, affiches...).
 - Gegevens stipt bijwerken en registreren in de daartoe bestemde databanken.
 - De wettelijke regels volgen doorheen lopende procedures en interne en externe deadlines binnen de diverse procedures bewaken en respecteren.
 - Verschillende bronnen raadplegen om een volledig dossier op te bouwen.
 - De noodzakelijke of gewenste producten afleveren aan de klant.
 - Inkomende documenten controleren op volledigheid en formele vereisten volgens de vastgelegde interne afspraken.
 - Afgewerkte dossiers op uniforme en toegankelijke wijze klasseren en archiveren.

- Uitvoeren van algemene ondersteunende administratieve taken teneinde de dienst te ondersteunen in de realisatie van haar doelstellingen.
 - Ondersteunen van collega's bij onder andere de opbouw en samenstelling van college- en gemeenteraad dossiers.
 - Waar nodig vergaderingen bijwonen en verslaggeving verzorgen.
 - Actief bijdragen en voorstellen formuleren om bepaalde procedures, methodieken te actualiseren en te verbeteren of projecten te initiëren.
 - Rapporteren en statistieken opmaken.

5. Formele vereisten

aanwervingsvoorwaarden:

- Je beschikt over een diploma secundair onderwijs of gelijkgesteld conform de hogere regelgeving;
- In het bezit zijn van een rijbewijs type B;
- Slagen voor de selectieprocedure.

Bevorderingsvoorwaarden:

- Titularis zijn van een graad van niveau D of E;
- Ten minste twee jaar niveauanciënniteit hebben in niveau D en/of E;
- Een minimale graadanciënniteit van zes maanden hebben;
- In het bezit zijn van een rijbewijs type B;
- Slagen voor de selectieprocedure.

Voorwaarden interne/externe personeelsmobiliteit:

Om in aanmerking te komen voor interne/externe personeelsmobiliteit met een aanwervings- of bevorderingsprocedure, gelden de regels van de aanwervings- respectievelijke

bevorderingsprocedure.

6. Competenties

- **Kwaliteitsvol werken**
Erop gericht zijn een hoge kwaliteit te leveren en zaken te perfectioneren. Fouten voorkomen, stressbestendig zijn en evalueren om zo kwaliteit te verbeteren en eventueel zaken anders te organiseren.
- **Klantgerichtheid**
Een hoge prioriteit geven aan tevredenheid van klanten en aan het verlenen van service of hulp en daarnaar handelen. Dit door zich in te leven in de situatie, zich op een dienstverlenende manier op te stellen en verantwoordelijkheid op te nemen voor klachten of problemen. Ook collega's worden gezien als 'klanten'.
- **Loyaliteit**
Zich verbonden voelen met de organisatie en de eigen rol hierin en proberen te voldoen aan de verwachtingen van de organisatie. De organisatie op passende wijze vertegenwoordigen door een positief imago mee op te bouwen en zich te houden aan het beleid, normen, regels en afspraken.
- **Flexibiliteit**
Zich makkelijk aan kunnen passen aan veranderende werkwijzen, werktijden, taken, verantwoordelijkheden, beleidswijzigingen, omgeving en gedragingen van anderen. Bereidheid tonen om te leren en mee te groeien met veranderingen.
- **Samenwerken**
Bijdragen aan het gemeenschappelijk resultaat door een optimale afstemming met anderen. Overleggen en afspraken maken en naleven. Het gezamenlijk belang boven het eigenbelang stellen door een positieve houding en dynamiek na te streven. Respect hebben voor elkaar.
- **Integriteit**
Handhaven van algemene of professionele sociale en ethische normen en waarden, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken. Zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie.
- **Mondeling communiceren**
Ideeën, meningen, standpunten en besluiten in begrijpelijke taal en op gestructureerde wijze aan anderen duidelijk maken, afgestemd op de toehoorder. Zich uitdrukken op een samenhangende, heldere manier, waarbij men de aandacht kan vasthouden van het publiek

- **Schriftelijk communiceren**

Ideeën, meningen, standpunten en besluiten in begrijpelijke en correcte taal kunnen neerschrijven, afgestemd op de doelgroep. Teksten in duidelijke structuur aanbieden met logische opbouw.