

Functiebeschrijving

Functiebeschrijving

Graadnaam: Administratief medewerker
Functienaam: Administratief medewerker
Functionele loopbaan: C1-C3

Cluster: Burger & Omgeving - Cel: Burgerzaken
Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Communicatie en coördinatie
Cluster: Burger & Omgeving - Cel: Eerste Lijn
Cluster: Burger & Omgeving – Cel: Jeugdvoorzieningen
Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Kwaliteit en ICT
Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Personeel
Cluster: Burger & Omgeving – Cel: Ruimtelijke organisatie en Leefomgeving
Cluster: Patrimonium & Evenementen – Cel: Wegen en Domeinen



Hoofddoel van de functie

Cluster: Burger & Omgeving - Cel: Burgerzaken
Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Communicatie en coördinatie
Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Kwaliteit en ICT
Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Personeel
Cluster: Burger & Omgeving – Cel: Ruimtelijke organisatie en Leefomgeving
Cluster: Patrimonium & Evenementen – Cel: Wegen en Domeinen

- Opmaken en afhandelen van dossiers volgens de procedures en regelgeving die gelden voor de cel
- Verlenen van een kwaliteitsvolle dienstverlening op een klantvriendelijke en klantgerichte manier

Cluster: Burger & Omgeving - Cel: Eerste Lijn
Cluster: Burger & Omgeving – Cel: Jeugdvoorzieningen

- Onmiddellijke behandeling en verwerking van de vraag van de klant volgens de processen en regelgeving die gelden voor de cel
- Verlenen van een kwaliteitsvolle dienstverlening op een klantvriendelijke en klantgerichte manier

Plaats in de organisatie

Rapporteert aan celcoach.



Resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden op het vlak van interne en externe klanten

Op het niveau van de functie:

- Klanten op een professionele en klantgerichte wijze behandelen en te woord staan (schriftelijk en mondeling), in functie van de geleverde producten uit de productencatalogus
- Taken verrichten op een professionele, klantvriendelijke wijze
- Taken verrichten op een veilige, snelle en efficiënte wijze

Resultaatsgebieden op het vlak van organisatie en interne werking

Op het niveau van de functie:

- Zorgen voor een goede interne communicatie
- Werkmethodes op een correcte wijze toepassen
- Zorgen voor een gepaste werkplanning en organisatie van de eigen taken
- Juiste prioriteiten stellen bij de taakuitvoering

Resultaatsgebieden op het budgettaire vlak:

Op het niveau van de functie:

- Bewaken van het efficiënt en doeltreffend inzetten van mens en middelen
- Toestellen en apparaten als een goede huisvader gebruiken en onderhouden

Resultaatsgebieden op het vlak van verbetering en innovatie:

- Positief-kritisch zijn, mogelijkheden zien en actief meedenken op het vlak van continue verbetering van de organisatie
- Openstaan voor vernieuwing



Kerncompetenties

Competentie	Omschrijving
Samenwerken	Een gedrag vertonen waarbij de groepsdoelstellingen primeren boven het persoonlijke belang. Om deze te bereiken werkt men soepel samen, deelt men ideeën, worden conflicten bijgelegd en creëert men een gepast groepsgevoel.
Oplossingsgerichtheid	De toegewezen taken autonoom kunnen uitvoeren zonder hierbij anderen onnodig te betrekken. Gepast kunnen omgaan met onverwachte wendingen. Binnen de grenzen van de functie en eigen mogelijkheden initiatieven ontwikkelen om hieraan het hoofd te bieden. Hieromtrent diverse alternatieven kunnen genereren, de gepaste keuze maken en deze implementeren binnen het operationele werkveld.
Betrokken zijn en kwalitatief handelen	Zich borg stellen voor het behalen van de doelstellingen van de eigen functie. Bij het uitvoeren van de taken de lat kwalitatief voldoende hoog leggen. Zich hiervoor persoonlijk verantwoordelijk voelen. Organisatiebelangen laten primeren op persoonlijke belangen.



Andere competenties

Cluster: Burger & Omgeving - Cel: Burgerzaken

Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Communicatie en coördinatie

Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Kwaliteit en ICT

Cluster: Beleids- & Organisatieopvolging - Cel: Personeel

Cluster: Burger & Omgeving – Cel: Ruimtelijke organisatie en Leefomgeving

Cluster: Patrimonium & Evenementen – Cel: Wegen en Domeinen

Competentie	Omschrijving
Kennis overdragen	Het overbrengen en delen van kennis, vaardigheden, expertise en werkwijzen. Dit kan zowel op formele als informele manier.
Klantgerichtheid	Zowel interne als externe klanten benaderen vanuit een houding die erop gericht is om hen optimaal te ondersteunen in het oplossen van hun problemen en tegemoet te komen aan hun wensen en noden. Hierbij rekening houden met de belangen van de eigen organisatie en de dienstverlener. Klanten benaderen als een volwaardige partner en openstaan voor hun klachten en feedback.
Luisteren, empathie tonen	Aandacht hebben voor wat anderen bezig houdt en zich inleven in de situatie van anderen.
Integreren en synthetiseren	Door het samenvatten en integreren van data de juiste conclusies trekken. Daarnaast meerdere alternatieven generen en komen tot een geïntegreerd eindbeeld.
Doelen stellen	Duidelijke doelstellingen kunnen vooropstellen en deze kunnen vertalen in kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren of meetpunten. Hieraan een stappenplan kunnen koppelen en de verantwoordelijkheden hierbinnen kunnen bepalen voor zichzelf en voor anderen.
Besluitvaardigheid	Op het juiste moment oordelen, actie ondernemen en beslissingen nemen. Ook op basis van onvolledige informatie knopen durven doorhakken. Rekening houden met gevolgen van diverse alternatieven.



Competentie	Omschrijving
Kennis overdragen	Het overbrengen en delen van kennis, vaardigheden, expertise en werkwijzen. Dit kan zowel op formele als informele manier.
Klantgerichtheid	Zowel interne als externe klanten benaderen vanuit een houding die erop gericht is om hen optimaal te ondersteunen in het oplossen van hun problemen en tegemoet te komen aan hun wensen en noden. Hierbij rekening houden met de belangen van de eigen organisatie en de dienstverlener. Klanten benaderen als een volwaardige partner en openstaan voor hun klachten en feedback.
Effectief communiceren	Op een gestructureerde en synthetische wijze een boodschap aan een groep kunnen overbrengen en hen vanuit de eigen expertise kunnen adviseren. De wijze van communiceren succesvol kunnen aanpassen aan de doelgroep.
Creatief denken	Het bestaande en vertrouwde kunnen overstijgen via het aanbrenge van originele ideeën.
Plannen en organiseren	Uitwerken van efficiënte en overzichtelijke plannen in logische stappen en in functie van de prioriteiten. De vereiste middelen juist inzetten.
Besluitvaardigheid	Op het juiste moment oordelen, actie ondernemen en beslissingen nemen. Ook op basis van onvolledige informatie knopen durven doorhakken. Rekening houden met gevolgen van diverse alternatieven.
Initiatief nemen	Zich proactief en positief-kritisch opstellen t.a.v. de processen en taken. Regelmatig kansen zien liggen om de functie en taken beter uit te voeren en deze opportuniteiten met beide handen aangrijpen. Over deze initiatieven (voorstellen tot verbetering) op de gepaste wijze communiceren.



Gedrag en attitude

Gedragstkenmerken verbonden aan de waarden van het gemeentebestuur van Aalter (deze gelden voor alle medewerkers van de gemeente Aalter).

Waarde	Omschrijving
Loyaliteit	Het personeelslid zet zich op een actieve, constructieve en plichtsbewuste wijze in voor de realisatie van de opdracht en de doelstellingen van de diensten van het gemeentebestuur.
Handelen in overeenstemming met de regels en engagementen nakomen	Het personeelslid handelt in overeenstemming met de van kracht zijnde wetten, decreten, reglementeringen en richtlijnen van de overheden waarvan het bestuur afhang.
Handelen in overeenstemming met de regels en engagementen nakomen - Professionaliteit	Het personeelslid werkt met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van het beleid. Raadgevingen, adviezen, opties en verslagen worden op basis van objectieve, precieze, volledige en praktische voorstelling van feiten geformuleerd. Beleidsbeslissingen worden loyaal, efficiënt en conform de interne richtlijnen uitgevoerd.
Handelen in overeenstemming met de regels en engagementen nakomen - Zorgvuldigheid	Het personeelslid leeft de richtlijnen, afspraken en procedures op het ambtelijk niveau en binnen het beleidsterrein zorgvuldig na. Hij/zij neemt de billijkheids- en doelmatigheidsaspecten in acht.
Stressbestendigheid	Ook onder tijdsdruk en moeilijkheden effectief en efficiënt blijven presteren.
Integriteit - Discriminatieverbod	In onderlinge contacten tussen het personeel en in de contacten met het publiek respecteert het personeelslid de persoonlijke waardigheid en staat zonder vooroordelen en zonder discriminatie ten dienste van de bevolking. Om deze reden stelt het personeelslid zich steeds neutraal op. Tijdens de diensturen wordt dan ook geen politieke, ideologische of filosofische propaganda gevoerd.
Integriteit - Discretie	Het personeelslid staat garant voor de discrete behandeling van de gegevens van persoonlijke aard die werden ingezameld en maakt deze gegevens enkel bekend aan die personen die bevoegd zijn om er kennis van te nemen.



Kennis

Algemene regelgeving (gemeentedecreet, openbaarheid van bestuur, overheidsopdrachten)	Specifieke regelgeving (incl. veiligheid en sectorkennis)	Managementtechniek en (ICT, financieel, personeel, organisatie, proces, project, document ...)	Gebruik IT	Kennis van de organisatie
parate kennis	grondige kennis	basiskennis	grondige kennis	grondige kennis



Organogram



