

Functiefamilie

OS – Ondersteuners



DOEL

Administratieve, organisatorische en faciliterende taken verzorgen voor een klant of een dienst

teneinde

optimaal bij te dragen tot de dienstverlening.

RESULTAATGEBIEDEN

Als **administratief ondersteuner**

administratieve documenten opstellen, bewerken en/of verifiëren volgens de procedures of voorschriften **teneinde** ervoor te zorgen dat de dienst of klant tijdig beschikt over de nodige documenten.

Voorbeelden van taken

- Standaardbrieven en gepersonaliseerde brieven voor de dienst opstellen
- Verslagen van interne vergaderingen opstellen
- Teksten, memo's, nota's en presentaties opstellen
- Formulieren opstellen
- De echtheid en geldigheid van de documenten controleren
- De opmaak van documenten verzorgen
- Dossiers administratief beheren en opvolgen
- Dossiers en informatiebundels samenstellen

Als **praktische organisator**

operationele en/of organisatorische activiteiten uitvoeren **teneinde** bij te dragen tot de praktische organisatie van de activiteiten in de dienst.

Voorbeelden van taken

- Inkomende en uitgaande post of mail van een persoon of een dienst beheren
- Bijdragen tot de praktische organisatie van manifestaties, colloquia, activiteiten, bijeenkomsten, opleidingen
- De agenda van een persoon of een dienst beheren
- Kopieën maken en documentatiemappen samenstellen
- Vergaderingen inplannen, uitnodigingen versturen en de zaal reserveren
- Het logistieke materiaal voor de dienst reserveren of voorzien
- Gebouwen of lokalen openen en sluiten

Als **contactpersoon**

vragen of klachten van klanten beantwoorden en complexe vragen of klachten doorverwijzen naar de gespecialiseerde personen of diensten **teneinde** de klanten maximaal te ondersteunen in het vinden van een antwoord op hun vraag of klacht.

Voorbeelden van taken

- De telefoon beantwoorden en indien nodig doorverbinden naar de gespecialiseerde personen of diensten
- Vragen om inlichtingen van klanten telefonisch of via mail beantwoorden of doorverwijzen
- Berichten aannemen en doorgeven
- Instaan voor het onthaal en de begeleiding van bezoekers (burgers, klanten, bedrijven,...)
- De nodige documenten/brochures/inlichtingen verschaffen aan de betrokken personen
- Informatie opvragen en/of nakijken van documenten om de klanten verder te kunnen helpen
- Opzoeken uitvoeren in databanken of archieven voor klanten
- Toelichting geven aan de klanten over de procedure en bij problemen meedenken naar klantgerichte oplossingen volgens de procedures of voorschriften
- Eenvoudige en/of routinematige klachten en geschillen afhandelen volgens de procedures of voorschriften of deze doorverwijzen naar de gespecialiseerde personen of diensten

Als **gegevens- en/of documentatiebeheerder**

dossiers, documenten of andere voor de dienst relevante informatie klasseren en/of gegevens invoeren en aanpassen in databanken **teneinde** de organisatie gestructureerde informatie ter beschikking te stellen.

Voorbeelden van taken

Dossiers, documenten of andere voor de dienst relevante informatie ordenen en opbergen volgens de procedures of voorschriften

De toegankelijkheid van het klassement verhogen (labels, inhoudstabel, mappenstructuur,...)

Gegevens ordenen en deze toekennen aan de categorieën van het geautomatiseerde bestand of databank

Een databank actueel houden door op de afgesproken tijdstippen nieuwe of gewijzigde gegevens in te voeren

De ingevoerde of in te voeren gegevens analyseren en/of controleren

Rapporten en lijsten trekken uit de databanken

Gebruikers wegwijs maken in de databank of het klassement en assisteren bij opzoeken

ONDERSCHEIDENDE CRITERIA

	D	C	B
Kennis	Voor de uitvoering van de taken is een basiskennis van de procedures en methodes vereist.	Voor de uitoefening van de verschillende activiteiten is kennis vereist van verschillende werkprocedures en -methodes.	Voor de uitoefening van de verschillende activiteiten zijn een specialisatie* en noties van verwante domeinen vereist.
Documenten	Eenvoudige controles van documenten uitvoeren en/of eenvoudige verbeteringen aanbrengen in bestaande documenten.	Documenten opstellen of aanpassen waarvoor een beperkte analyse van de inhoud vereist is. Nagaan of documenten voldoen aan de geldende procedures of voorschriften.	Documenten opstellen waarvoor een diepgaande analyse vereist is en verbanden gelegd moeten worden tussen verschillende informatie. Nagaan of documenten voldoen aan de geldende procedures of voorschriften.
Praktische organisatie	Eenvoudige of repetitieve taken opnemen ter ondersteuning van activiteiten of evenementen.	Verschiedende praktische taken opnemen bij activiteiten of evenementen. Zich aanpassen aan onverwachte situaties.	Vanuit praktisch oogpunt zelfstandig activiteiten of evenementen organiseren. Actief oplossingen zoeken voor onverwachte problemen.
Procedures	Eenvoudige en eenduidige instructies strikt volgen.	De mogelijkheden volgen die binnen de procedures of voorschriften zijn bepaald en kiezen uit bestaande alternatieven.	Op eigen initiatief handelen binnen het vooropgestelde kader en in uitzonderlijke situaties afwijken van de procedures of voorschriften.
Verbetering	Recurrente problemen bij de uitvoering van de taken signaleren.	Concrete verbeteringen van de gehanteerde procedures en methodes voorstellen.	Concrete verbeteringen van de gehanteerde procedures en methodes voorstellen.
Vragen of klachten	Een antwoord voor eenvoudige vragen of klachten kiezen uit de beschikbare standaardantwoorden. Niet-standaardvragen of klachten doorverwijzen.	Vragen of klachten beantwoorden op basis van een keuze tussen bestaande alternatieven. Vragen of klachten doorverwijzen als het antwoord niet kan worden afgeleid uit de beschikbare alternatieven.	Een brede waaier van vragen of klachten beantwoorden die een aanpassing van bestaande alternatieven aan de concrete situatie vereisen. Vragen of klachten doorverwijzen die de ontwikkeling van nieuwe alternatieven vereisen.
Contacten	Informatie doorgeven aan en ontvangen van de klanten.	De concrete vragen van de klanten beantwoorden door hen correcte informatie en eenvoudige adviezen te geven.	De vragen van de klanten situeren in hun context, objectief en aangepast advies geven en dit uitleggen.

* **Definitie** specialisatie: duidelijk afgebakende kennis van een domein, gericht op praktische toepassing; bijv. personeelsbeleid, administratief personeelsbeheer, communicatie, directiesecretariaat, archiefbeheer,...

GENERIEKE COMPETENTIEPROFIELEN

(ROL : ONDERSTEUNEND/EXPERT)

Omgaan met informatie		Omgaan met taken		Omgaan met medewerkers		Omgaan met relaties		Omgaan met het eigen functioneren	
	Informatie begrijpen		Taken uitvoeren	D	Kennis en informatie delen		Communiceren		Respect tonen
D	Informatie behandelen	D	Werk structureren	C B	Ondersteunen		Actief luisteren		Zich aanpassen
C B	Informatie analyseren	C B	Problemen oplossen		Medewerkers aansturen	K	In team werken	K	Betrouwbaarheid tonen
	Informatie integreren		Beslissen		Medewerkers motiveren	K	Servicegericht handelen		Inzet tonen
	Vernieuwen		Organiseren		Medewerkers ontwikkelen		Adviseren		Stress beheren
	Conceptualiseren		Beheren van de dienst		Bouwen van teams		Beïnvloeden	K	Zichzelf ontwikkelen
	Inzicht in de organisatie		Beheren van de organisatie		Teams aansturen		Relaties leggen	K	Objectieven behalen
	Visie ontwikkelen		Besturen van de organisatie		Inspireren		Netwerken		Organisatiebetrokkenheid tonen

Legende D, C, B, A (1-5) : basisprofiel volgens niveau en/of klasse
K : kerncompetentie

GENERIEKE COMPETENTIEPROFIELEN

(ROL : ONDERSTEUNEND/EXPERT MET EEN BEPERKTE LEIDINGGEVENDE ROL)

Omgaan met informatie		Omgaan met taken		Omgaan met medewerkers		Omgaan met relaties		Omgaan met het eigen functioneren	
	Informatie begrijpen		Taken uitvoeren		Kennis en informatie delen		Communiceren		Respect tonen
D	Informatie behandelen	D	Werk structureren	D	Ondersteunen		Actief luisteren		Zich aanpassen
C B	Informatie analyseren	C B	Problemen oplossen	C B	Medewerkers aansturen	K	In team werken	K	Betrouwbaarheid tonen
	Informatie integreren		Beslissen		Medewerkers motiveren	K	Servicegericht handelen		Inzet tonen
	Vernieuwen		Organiseren		Medewerkers ontwikkelen		Adviseren		Stress beheren
	Conceptualiseren		Beheren van de dienst		Bouwen van teams		Beïnvloeden	K	Zichzelf ontwikkelen
	Inzicht in de organisatie		Beheren van de organisatie		Teams aansturen		Relaties leggen	K	Objectieven behalen
	Visie ontwikkelen		Besturen van de organisatie		Inspireren		Netwerken		Organisatiebetrokkenheid tonen

Legende **D, C, B, A (1-5)** : basisprofiel volgens niveau en/of klasse
K : kerncompetentie