

Functiebeschrijving (taken, profiel)

Administratief medewerker frontoffice technische dienst

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functie	Administratief medewerker frontoffice technische dienst
Niveau	C1-C3
Statuut	Contractueel
Functiebeslag	Voltijds
Datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

Departement	Stadsontwikkeling
Dienst	Technische dienst
Eerste beoordelaar	Diensthooft technische dienst
Tweede beoordelaar	Sectormanager stadsontwikkeling
Beoordelaar met adviserende bevoegdheid	Diensthooft omgeving
Geeft leiding aan (en is eerste beoordelaar van)	/

3 VOORWAARDEN

3.1 Algemene toelatingsvoorwaarden

- Je vertoont een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert. Dit wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister.
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten.
- Je bent medisch geschikt voor de uit te oefenen functie. De lichamelijke geschiktheid wordt vastgesteld door de arbeidsarts.
- Je voldoet aan de vereiste over de taalkennis.

3.2 Specifieke voorwaarden

3.2.1 Bij aanwerving

- Je hebt minimaal een diploma secundair onderwijs of gelijkgesteld onderwijs.
- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.2 Bij bevordering

- Je kan minstens drie jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau D.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.3 Bij interne personeelsmobiliteit

- Interne mobiliteit door functiewijziging
 - Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van niveau C.
 - Je hebt een gunstige evaluatie.
 - Je slaagt voor een selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.
- Interne mobiliteit door graadverandering
 - Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van niveau C.
 - Je hebt een gunstige evaluatie.

- Je slaagt voor een selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.

4 SELECTIEPROCEDURE

4.1 Schriftelijke test

Toetsing van de competenties zoals voorzien in het profiel van de functiebeschrijving. De kandidaat ontvangt na de inschrijving voor de selectieprocedure eventueel een lijst van de examenstof.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat minimaal 50% van de punten behalen op de schriftelijke test.

4.2 Interview

In het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar de maturiteit, de motivatie, de leerbereidheid en de flexibiliteit van de kandidaat en naar de concrete competenties uit het verleden van de kandidaat. Verder peilt de selectiecommissie of de te verwachten loopbaanontwikkeling van de kandidaat in overeenstemming is met de loopbaanontwikkeling die het stadsbestuur kan aanbieden.

De kandidaten die geslaagd zijn voor de schriftelijke proef komen in aanmerking voor deelname aan het interview. Om geslaagd te zijn voor het interview moet de kandidaat 50% van de punten halen.

5 DOEL VAN DE FUNCTIE

De administratief medewerker technische dienst geeft administratieve ondersteuning bij de uitvoering van het gemeentelijk beleid in het gebied dat de dienst bestrijkt, en biedt ondersteuning aan alle technische diensten behalve de uitvoeringsdiensten.

6 TAKEN

6.1 *Je voert uiteenlopende administratieve taken uit om zo bij te dragen tot een efficiënte werking van de technische dienst*

- Je behandelt de inkomende en uitgaande briefwisseling met burgers.
- Je stelt briefwisseling op, op basis van de vraag van experts of diensthoofd.
- Je volgt de mailbox op van de cel mobiliteit, expert natuur en groen.
- Je geeft algemene administratieve ondersteuning bij het dossierbeheer van de afdeling.
- Je geeft administratieve ondersteuning aan de cel mobiliteit bij het opstellen van vergunningen aangaande inname openbaar domein.
- Je stelt ontwerpbeslissingen op ten behoeve van het college van burgemeester en schepenen of vast bureau.
- Je geeft administratieve ondersteuning bij de voorbereiding van adviesvragen vanuit het omgevingsloket naar expert natuur en groen, expert mobiliteit
- Je maakt samenvattingen van adviesvragen en dossierstukken.

6.2 *Je informeert en verzorgt het onthaal*

- Je verzorgt het telefonisch onthaal.
- Je zoekt informatie op en verstrekt informatie over de aangelegenheden die de dienst behandelt, zowel telefonisch, persoonlijk als schriftelijk.
- Je verwijst correct door indien nodig.

6.3 *Je staat in voor een goede communicatie: informatie verstrekken, overleg, rapporteren*

- Je beantwoordt vragen (persoonlijk, telefonisch of via mail) van burgers, collega's en bestuursleden en zoekt naar gepaste oplossingen. Zo nodig vraag je advies aan je collega's of aan het diensthoofd.
- Je adviseert en doet voorstellen over zaken die de werkzaamheden aanbelangen.
- Je verleent advies aan (nieuwe) medewerkers in verband met procedures en werkmethodes.
- Je onderhoudt contacten met andere diensten voor de afhandeling van diverse dossiers.
- Je neemt actief deel aan dienstoverleg.
- Je rapporteert aan het diensthoofd technische dienst.

- Je overlegt op regelmatige basis met de collega's en het diensthoofd over de werking van de administratie, de organisatie en inhoud van taken.

7 FLEXIBILITEIT

Flexibele arbeidstijd, vast dienstrooster
Vervangt collega's volgens organogram

8 PROFIEL

8.1 Kennisgebonden competenties

- Je hebt kennis van de werking van een gemeente en het decreet lokaal bestuur, of je bent bereid aan te leren.
- Je hebt inzicht in de organisatie en werking van de gemeentelijke administratie en de eigen taak daarin.
- Je kan foutloos en klantgericht teksten opstellen.
- Je kan vlot documenten samenvatten.
- Je kan werken met het gangbare kantoormateriaal (printers,...)
- Je kan vlot werken met de meest courante computertoepassingen die je nodig hebt voor de uitvoering van je taken (basiskennis Word, Outlook, Teams, Excel).
- Je hebt een basiskennis organisatietechnieken en vergaderprincipes.
- Je kent de procedures en reglementen wat de afdeling betreft of je bent bereid deze te leren.
- Je kan je vlot inwerken in de specifieke toepassingssoftware van de technische dienst.
- Je bent bereid je kennis blijvend te actualiseren door het volgen van opleidingen die je nodig hebt voor je functie.

8.2 Gedragscompetenties

8.2.1 Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid (integriteit, loyaliteit, zorgvuldigheid, verantwoordelijkheidszin): je respecteert regels.

- Je respecteert de regels (reglementen, wetgeving) en procedures.
- Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.
- Je bent eerlijk tegenover je collega's en het bestuur.
- Je bent alert voor fraude en corruptie en maakt hier melding van aan de bevoegde dienst.
- Je gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie.
- Je bent onpartijdig en objectief.
- Je handelt consequent: je neemt in gelijkaardige omstandigheden, gelijkaardige argumenten in en/of houding aan.
- Je respecteert de eigendommen van de organisatie en van de collega's.
- Je gaat zorgvuldig om met de bevoegdheden en de middelen waarover je beschikt.
- Je bent onomkoopbaar.

Neutraliteit (verdraagzaamheid): je aanvaardt verschillen.

- Je kan je eigen vooroordelen leren herkennen en kritisch bekijken.
- Je hebt oog voor de goede kanten van mensen om je heen en laat je niet verblinden door verschillen.
- Je accepteert en waardeert medewerkers en klanten / gebruikers met verschillende achtergronden (geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging of maatschappelijke afkomst).
- Je maakt geen gebruik van je functie om je eigen overtuiging door te drukken.
- Je doet of zegt niets dat de gebruikers van je dienst kan doen twijfelen aan de onpartijdigheid ervan.
- Je volgt de deontologische afspraken.

8.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: Je onderzoekt actief de noden van klanten en onderneemt acties om de dienstverlening naar klanten te optimaliseren.

- Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen.
- Je geeft binnen je eigen taken en bevoegdheden zelf een antwoord op een suggestie, vraag of klacht.

- Je brengt de klant snel en correct in contact met de juiste dienst of persoon.
- Je verplaatst je in de situatie van de klant, maakt afspraken en komt die na.
- Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke klanten.
- Je hebt oog voor het belang van de klant, maar met respect voor de beginselen van behoorlijk bestuur.
- Je zoekt, samen met de klant, naar de meest geschikte oplossing.
- Je vertelt duidelijk, vriendelijk en gemotiveerd wat de klant wel/niet kan verwachten.
- Je communiceert naar de klant op een spontane en respectvolle manier en hanteert hierbij een duidelijk en correct taalgebruik.
- Je gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening kan worden verbeterd.
- Je formuleert concrete voorstellen ter verbetering van de dienstverlening.

Flexibel gedrag: je past je werkgedrag en handelingswijzen aan aan niet geplande variatie in arbeidstijd, werklocatie en werkinhoud.

- Je evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat en je stuurt de aanpak tijdig bij als dat nodig is.
- Je reageert alert op nieuwe informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt.
- Je zoekt zelf naar groeimogelijkheden om je werkmethodes aan te passen.
- Je kan omgaan met wijzigende deadlines, tegenslagen, plots bijkomende taken, ...
- Je bent bereid om je agenda en planning aan te passen als er tijdsdruk is of als er nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften zijn.

Nauwgezetheid: je werkt met oog voor detail.

- Je toetst je eigen werk aan de regels, afspraken en procedures.
- Je overlegt met je diensthoofd in geval er wordt afgeweken van afspraken en regels.
- Je stelt je soepel op en bent bereid om binnen bepaalde grenzen en afhankelijk van omstandigheden, afwijkingen van de regels toe te staan.
- Je merkt fouten, onnauwkeurigheden en onvolledigheden op.
- Je werkt zorgvuldig en geordend en let op details.
- Je signaleert verspilling van grondstoffen en materialen.

Veranderingsbereidheid: je aanvaardt veranderingen en werkt mee aan de invulling ervan.

- Je aanvaardt dat je functie niet altijd dezelfde blijft en je zet je in om hier mee in te ontwikkelen.
- Je werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van je taken.
- Je werkt nieuwe ideeën en voorstellen mee uit.
- Je bent bereid vorming te volgen.
- Je aanvaardt opbouwende kritiek en beschouwt die als een stimulans om je verder te bekwamen.
- Je durft veranderingen uitproberen en toepassen in de eigen functie en omgeving.

8.2.3 Communicatie

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: je brengt een boodschap duidelijk over naar een persoon.

- Je kan op de juiste tijd en plaats tegen de juiste persoon zeggen wat je te zeggen hebt.
- Je spreekt goed verstaanbaar en je articuleert duidelijk.
- Je antwoordt duidelijk en beknopt op vragen.
- Je vraagt om verheldering als je de gesprekspartner niet goed begrijpt.
- Je bent aanspreekbaar (letterlijk en figuurlijk).
- Je opent en sluit elk gesprek met een klant af met een beleefde groet.

Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: je schrijft correct en begrijpelijk.

- Je kan je boodschap duidelijk overbrengen.
- Je gebruikt een correcte spelling, zinsbouw en woordenschat.
- Je gebruikt de beschikbare middelen: taaladvies, handleidingen, spellingscontrole, woordenboek,
- Je handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover.
- Je schrijft beknopt en ter zake.

8.2.4 Samenwerken

Samenwerken: je levert een bijdrage aan het groepsproces of –resultaat en laat ruimte voor de bijdrage van anderen.

- Je levert een bijdrage als men je dat vraagt.
- Je komt afspraken na.
- Je staat open voor samenwerking met de personen met wie je, vanuit je functie, moet samenwerken.
- Je levert een bijdrage zonder het totaalbeeld te hoeven kennen.
- Je zorgt voor een positieve bijdrage aan de teamgeest.
- Je houdt rekening met de mening en inbreng van anderen.
- Je bent bereid taken en kennis te delen of over te nemen.
- Je geeft alle informatie die ook de collega's aanbelangt direct door.
- Je raadpleegt meer ervaren collega's en helpt minder ervaren collega's.

8.2.5 Beoordeling en besluitvorming

Kwaliteits- en resultaatgerichtheid: je voert je werk kwaliteitsvol, juist en tijdig uit.

- Je bent niet tevreden met half werk en stelt hoge eisen aan jezelf.
- Je werkt nauwgezet en maakt geen slordigheidfouten (zelfs in moeilijke omstandigheden).
- Je controleert je eigen werk op fouten en volledigheid.
- Je houdt je aan de vooropgestelde verwachtingen, volgorde en afspraken bij het uitoefenen van taken.
- Je respecteert de regels.
- Je neemt contact op met je leidinggevende indien de opdracht of taak niet duidelijk omschreven is.
- Je bent kritisch en je stelt het eigen functioneren in vraag en zoekt naar voortdurende verbetering.
- Je bent bereid om je nieuwe werkmethode eigen te maken en zo nodig extra inspanningen te leveren.
- Je bestudeert en werkt je in nieuwe relevante materies in en je informeert je over nieuwe ontwikkelingen (vakliteratuur, studiedagen, wetgeving,...).
- Je voorkomt probleemsituaties en lost problemen op als ze zich toch voordoen.
- Je doet voorstellen voor efficiëntere werkwijzen.

Plannen: Je plant eigen werk.

- Je weet welke taken je hebt.
- Je weet wat je moet doen om je taken uit te voeren.
- Je weet wat je nodig hebt om je taak uit te voeren: tijd, materiaal, informatie,...
- Je houdt bij de uitvoering van je taken rekening met de volgorde op het vlak van belangrijkheid en dringendheid.
- Je houdt bij de uitvoering van je taken rekening met de tijd die je nodig zal hebben om je taken uit te voeren.
- Je gebruikt hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, to-do-lijstjes, elektronische agenda,...).

8.2.6 Informatieverwerking

Initiatief: je neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen.

- Je gaat actief op zoek naar een nieuwe taak of opdracht als de voorgaande afgewerkt is.
- Je organiseert jezelf om efficiënt te kunnen werken.
- Je gaat actief op zoek naar kansen en brengt ze onder de aandacht.
- Je formuleert zelf voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.
- Je zoekt naar alternatieven wanneer je met structurele problemen wordt geconfronteerd.
- Je geeft aan waar het afgeleverde resultaat kan verbeterd worden.

9 HANDTEKENING

Eerste beoordelaar	Functiehouder	Datum
naam leidinggevende	naam werknemer	