

Functiebeschrijving: ORG Managementondersteuning (A1)

1. Identificatie van de functie

Functiebenaming: Attaché A1 Managementondersteuning ORG (generiek) (algemeen beheer)

Functiecode: ISA004

Niveau: A

Organisatie: Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen

Aanmaakdatum: 18.03.2013

Bepalende rol: ondersteunend/expert

Taal van de beschrijving: FR

Vakrichting / Functiefamilie: Algemeen Beheer (SA)

2. Doel van de functie

Advies verlenen en ondersteuning bieden aan de verantwoordelijke van de afdeling ORG op organisatorisch, inhoudelijk, administratief en beleidsvlak

teneinde de verantwoordelijke toe te laten de doelstellingen van het managementplan te realiseren

3. Resultaatgebieden (volgens prioriteit)

Als coördinator

Opvolgen en coördineren van de dossiers en opdrachten die worden uitgevoerd binnen de afdeling ORG en meer specifiek binnen de cel 'Administratief beheer'

teneinde te verzekeren dat deze dossiers en opdrachten afgewerkt worden volgens de vooropgestelde richtlijnen, termijnen en kwaliteitsvereisten

Voorbeelden van taken

- toezicht houden op de circulatie van dossiers: centraliseren, verspreiden, enz.
- toezicht houden op termijnen, procedures, kwaliteit, vorm, enz.
- voorbereiden, analyseren, nazien, enz., van de dossiers en opdrachten
- rapporteren aan de manager/medewerkers/diensten
- coördineren en opvolgen van opdrachten die gezamenlijk door verschillende diensten of cellen onder de manager worden uitgevoerd en zorgen voor onderlinge communicatie en afgestemde acties

Tijdsgebruik: %

Als intern adviseur

Advies verlenen en ondersteuning bieden bij het opstellen van het managementplan en/of de actieplannen

teneinde de verantwoordelijke van de afdeling ORG via een gefundeerd advies en een concrete ondersteuning in staat te stellen de juiste beleidskeuzes te maken

Voorbeelden van taken

- advies verlenen (schriftelijk, mondeling) bij het opstellen van de strategische en operationele plannen en/of bij de uitvoering ervan
- advies verlenen op vergaderingen en over dossiers, beantwoorden van vragen
- opvolgen van de relevante reglementering en/of andere technische aspecten, desgevallend nieuwe methodes en werkprocedures opstellen, enz.
- deelnemen aan projecten, werkgroepen, enz.
- ontwikkelen en evalueren van een intern controlesysteem
- leiden van risicoanalyses met betrekking tot de werkprocedures en -methodes en formuleren van verbetervoorstellen

Tijdsgebruik: %

Als administratief medewerker

Aansturen van de medewerkers van de cel 'Administratief beheer' en zelf uitvoeren van complexere administratieve taken

teneinde de verantwoordelijke van de afdeling ORG te ondersteunen op administratief vlak door de administratieve werkzaamheden van de cel 'Administratief beheer' te coördineren

Voorbeelden van taken

- opvolgen, uitwerken en verspreiden van de briefwisseling, de dossiers en de omzendbrieven of deze taken delegeren
- coördineren van het secretariaatswerk
- opstellen van verslagen van interne en externe vergaderingen
- organiseren van vergaderingen
- optimaliseren van de werkprocedures en van de organisatie van het werk van de cel 'Administratief beheer'

Tijdsgebruik: %

Als contactpersoon

Informatie verzamelen en bewaren en de interne en externe communicatie bevorderen

teneinde alle relevante documenten ter beschikking te stellen voor de medewerkers van de afdeling ORG en de informatie intern en extern te verspreiden

Voorbeelden van taken

- informatie verzamelen, filteren en doen doorstromen: binnen de dienst en van binnen naar buiten en vice versa
- aanspreekpunt zijn voor de uitbetalingsbureaus en voor de andere diensten
- ondersteuning bieden bij de interne en externe communicatie
- relaties ontwikkelen en netwerken uitbouwen

Tijdsgebruik: %

Als adviseur - expert werkloosheid

Advies verlenen en ondersteuning bieden bij het voorbereiden en behandelen van dossiers

teneinde een doeltreffende behandeling en uitwerking ervan te garanderen op basis van een gefundeerd advies

Voorbeelden van taken

- vanuit de eigen expertise dossiers analyseren en opvolgen
- dossiers behandelen in samenwerking met de betrokkenen
- technische aspecten opvolgen, technische dossiers controleren, enz.
- antwoorden op interne en externe vragen

Tijdsgebruik: %

Als coach

Een algemene strategie uitwerken met betrekking tot de werking van een team om een optimaal beheer en een optimale coördinatie van de aanwezige competenties mogelijk te maken

teneinde de prestaties te verbeteren en te kunnen antwoorden op de recurrente of specifieke vragen gesteld door het personeel en de hiërarchie, in functie van de urgentie en het belang van de vereiste taken

Voorbeelden van taken

- dagelijks een menselijke ondersteuning bieden aan de eigen medewerkers, hun constructieve feedback geven (negatief en positief) over hun werking via regelmatige gesprekken en hen bijstaan in de uitvoering van de taken in functie van hun problemen en competenties
- instaan voor de contacten tussen de dienst en de directeur en de adjunct van de afdeling ORG
- waken over de evenwichtige verdeling en de uitvoering (recurrent of specifiek) van de taken binnen de dienst en de naleving van de wetgeving verzekeren aan de hand van een formele en informele opvolging van de prestaties (vergaderingen, gesprekken, briefing, ...)
- oriënteren, motiveren, evalueren en stimuleren van de competenties van de medewerkers
- coördineren van de contacten en de planning op basis van de taken en de competenties van elk teamlid

Tijdsgebruik: %

4. Specifieke inhoud van de functie (aanvullende opmerkingen):

Als

.....
.....

Als

.....
.....

5. Netwerkelementen

<i>Van wie krijgt de functie informatie?</i>			
<i>Van wie</i>	<i>Welke informatie</i>	<i>In welke vorm</i>	<i>Met welke frequentie</i>
afdelings-verantwoordelijke	beslissingen, instructies, vragen, raadpleging, opdrachten, autorisaties, ...	alle	dagelijks
collega's	vragen, technische informatie, raadgevingen, ...	alle	dagelijks
andere diensten, UB's	vragen	alle	dagelijks
burgers	vragen, klachten	schriftelijk, mondeling	ad hoc

<i>Aan wie geeft de functie informatie?</i>			
<i>Aan wie</i>	<i>Welke informatie</i>	<i>In welke vorm</i>	<i>Met welke frequentie</i>
afdelings-verantwoordelijke	feedback, vragen, voorstellen, ...	alle	dagelijks
collega's	vragen, technische informatie, raadgevingen, ...	alle	dagelijks
andere diensten, UB's	antwoorden, suggesties, ...	alle	dagelijks
burgers	antwoorden	schriftelijk, mondeling	ad hoc

6. Positionering

De functie krijgt leiding van:	de verantwoordelijke van de afdeling en zijn of haar adjunct
De functie geeft leiding aan een groep van :	Totaal aantal medewerkers (en hun niveau) aan wie hiërarchisch leiding wordt gegeven: 1 tot 5 personen <ul style="list-style-type: none"> ✓ ... personeelsleden van niveau A ; ... personeelsleden van niveau B, ... personeelsleden van niveau C, ... personeelsleden van niveau D

7. Autonomie

De functie kan autonoom beslissen over:	<ul style="list-style-type: none"> • inhoud van de adviezen, dossiers en verbetering van het werk van de anderen (andere medewerkers)
De functie moet autorisatie vragen voor:	<ul style="list-style-type: none"> • uitgaande documenten • beslissingen met een budgettaire impact • strategische en politieke problemen

8. Innovatie

Aan welke richtlijnen, instructies en wetgeving is de functie gebonden:	<ul style="list-style-type: none"> • werkloosheidsreglementering • instructies van de afdelingsverantwoordelijke
Welke vernieuwingen:	<ul style="list-style-type: none"> • suggesties ter optimalisering van de werkprocedures • suggesties ter verbetering van de werking van de dienst • voorstellen met betrekking tot het strategisch en operationeel plan
Op basis van welk referentiekader:	<ul style="list-style-type: none"> • eigen kennis en ervaring

9. Technisch competentieprofiel

<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de organisatie, de werkmethodes en -procedures, enz. • Algemene kennis van het arbeidsreglement • De werking van de evaluatiecycli • Gedetailleerd profiel in Crescendo

10. Generiek competentieprofiel

<i>Rol: ondersteunend/deskundige</i>									
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
	Informatie behandelen		Werk structureren	X	Ondersteunen		Actief luisteren		Zich aanpassen
	Informatie analyseren		Problemen oplossen		Medewerkers aansturen	K	In team werken	K	Betrouwbaarheid tonen
X	Informatie integreren	X	Beslissen		Medewerkers motiveren	K	Servicegericht handelen	X	Inzet tonen
	Vernieuwen		Organiseren		Medewerkers ontwikkelen	X	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		Organisatie-betrokkenheid tonen

Omgaan met informatie

Informatie integreren:

- Definitie:

Leggen van verbanden tussen verschillende gegevens, genereren van alternatieven en trekken van sluitende conclusies.

- Dimensies:

#	Verbanden leggen: relevante en juiste linken leggen tussen diverse gegevens met het oog op de integratie tot een samenhangend geheel.
o	Alternatieven genereren: meerdere alternatieven bedenken en opsommen.
x	Conclusies trekken: een sluitende conclusie vormen op basis van de gemaakte synthese en gegenereerde alternatieven.

- Gedragsindicatoren:

#	Brengt verschillende kernelementen samen tot een coherent geheel.
#	Legt de juiste verbanden tussen informatie met verschillende inhoud, afkomstig uit verschillende bronnen.
o	Onderzoekt alle mogelijke alternatieve verklaringen voor een bepaald resultaat.
o	Benadert situaties vanuit verschillende invalshoeken.
x	Weegt alternatieven tegen elkaar af om tot doordachte conclusies te komen.
x	Gebruikt informatie uit verschillende bronnen om tot coherente conclusies te komen.

Omgaan met taken

Beslissen:

- Definitie:

Nemen van beslissingen op basis van (on)volledige informatie en doelgericht acties ondernemen om de beslissingen uit te voeren.

- Dimensies:

#	Beslissingen nemen: de juiste beslissing nemen op basis van (on)volledige informatie, rekening houdend met de voor- en nadelen ervan en met de diverse opties die er zijn.
o	Acties ondernemen: het ondernemen van acties, vertrekkende van een beslissing en gericht op het realiseren van doelstellingen.

- Gedragsindicatoren:

#	Neemt correcte beslissingen waarvoor voldoende, maar nog niet alle informatie aanwezig is, rekening houdend met de voor- en nadelen.
#	Neemt een beslissing zodra hij/zij de gevolgen en alternatieven voldoende ingeschat heeft.
#	Onderzoekt grondig de verschillende alternatieven alvorens te beslissen.
o	Initieert acties op basis van genomen beslissingen zonder de te bereiken objectieven uit het oog te verliezen.
o	Onderneemt acties die bijdragen tot het realiseren van de doelstellingen.
o	Vertaalt een doelstelling in een concreet uitgewerkt actieplan.

Omgaan met medewerkers

Ondersteunen:

- Definitie:

Anderen begeleiden, een voorbeeldfunctie uitoefenen en hen ondersteunen in hun dagelijks functioneren.

- Dimensies:

#	Anderen begeleiden: een aanspreekpunt zijn en anderen begeleiden in de uitoefening van hun functie.
o	Voorbeeldfunctie uitoefenen: binnen de eigen functie als voorbeeld functioneren, zodat anderen kunnen leren op welke wijze het best taken en opdrachten worden aangepakt.
x	Anderen ondersteunen: anderen helpen indien nodig.

- Gedragsindicatoren:

#	Begeleidt nieuwkomers om hun efficiëntie in hun functie te doen toenemen.
#	Geeft gericht advies aan medewerkers/collega's om hen te doen groeien in hun functie.
o	Functioneert als aanspreekpunt voor bepaalde aspecten in de uitvoering van zijn/haar verantwoordelijkheden.
o	Leert anderen bepaalde projecten uit te voeren door als voorbeeld te functioneren.
x	Anticipeert op mogelijke problemen bij de uitvoering van opdrachten van zijn/haar collega's.
x	Neemt structurele maatregelen om het werk van collega's te vergemakkelijken.

Omgaan met relaties

In team werken (K) :

- Definitie:

Groepsgeest creëren en bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door bij te dragen aan de oplossing van conflicten tussen collega's.

- Dimensies:

#	Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen ertoe uitnodigen hetzelfde te doen.
o	Groepsgevoel stimuleren: teamgeest creëren door het aanmoedigen van communicatie en door het bundelen van krachten.
x	Conflicten vermijden en bijleggen: inspanningen leveren om de spanningen met collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.

- Gedragsindicatoren:

#	Bespreekt problemen en dossiers met de andere teamleden om zo tot een oplossing te komen.
#	Zet medewerkers en/of collega's aan om spontaan informatie en opinies uit te wisselen.
o	Neemt de nodige initiatieven die de groeps sfeer ten goede komen.
o	Geeft het goede voorbeeld door zelf actief samen te werken en te communiceren met de teamleden.
x	Zet zelf de eerste stap om conflicten met zijn/haar collega's bij te leggen.
x	Voorkomt conflicten door voorafgaande afspraken te maken met zijn/haar collega's.

Servicegericht handelen (K):

- Definitie:

Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier begeleiden, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.

- Dimensies:

#	Klantgerichtheid: de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoet komen door een snelle en persoonlijke service te leveren en hun klachten ernstig te nemen.
o	Klanten begeleiden: het begeleiden van de klanten/burgers naar de meest opportune oplossing in functie van hun noden, door op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.
x	Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.

- Gedragindicatoren:

#	Zet de nodige structuren op zodat klachten van klanten/burgers efficiënt behandeld worden.
#	Zoekt naar mogelijkheden om de dienstverlening aan de klanten/burgers te verbeteren.
o	Begeleidt de klant/burger naar de meest opportune oplossing op basis van zijn/haar kennis en ervaring.
o	Overloopt samen met de klant/burger de verschillende opties bij het zoeken naar de optimale oplossing.
x	Biedt op een bepaalde manier een gepersonaliseerde dienstverlening en advies aan de klant/burger zodat deze laatste hem/haar kan vertrouwen.
x	Onderhoudt op regelmatige basis contacten met zijn/haar klanten/burgers.

Adviseren:

- Definitie:

Advies geven aan zijn/haar gesprekspartners en een vertrouwensrelatie met hen opbouwen op basis van zijn/haar expertise.

- Dimensies:

#	Advies geven: het adviseren van klanten, burgers en anderen binnen en buiten de organisatie op basis van eigen expertise.
o	Credibiliteit verwerven: een relatie opbouwen met anderen op basis van zijn/haar geloofwaardigheid en expertise.

- Gedragindicatoren:

#	Past de inhoud van zijn/haar adviezen aan de noden van de gesprekspartner aan.
#	Geeft inhoudelijk correct advies aan anderen.
#	Stoelt zijn/haar advies op een samenhangende redenering.
o	Bouwt dankzij zijn/haar geloofwaardigheid een relatie op met belangrijke partners.
o	Bouwt een duurzame relatie op met anderen, mede door zijn/haar persoonlijke geloofwaardigheid.
o	Geeft blijk van expertise die naar waarde wordt geschat in zijn/haar organisatie en bij zijn/haar klanten.

Omgaan met het eigen functioneren

Betrouwbaarheid tonen (K):

- Definitie:

Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.

- Dimensies:

#	Eerlijk & integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.
o	Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en gedrag; bouwen aan vertrouwen op basis van de eigen authenticiteit en nakomen van verbintenissen.
x	Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

- Gedragindicatoren:

#	Behandelt informatie met de nodige discretie.
#	Behandelt anderen, in alle omstandigheden, op een eerlijke en rechtvaardige manier.
o	Wint het vertrouwen van anderen door ondubbelzinnig te handelen.
o	Vertoont consistentie tussen principes, waarden en gedrag.
x	Stemt zijn gedrag adequaat af op zijn/haar waarden en principes.
x	Handelt in overeenstemming met eigen principes en stemt deze af op die van de organisatie.

Inzet tonen:

- Definitie:

Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven, hoge kwaliteit na te streven en door te blijven doorzetten, ook bij tegenwerking.

- Dimensies:

#	Betrokkenheid tonen: zich ten volle inzetten voor het werk dat men doet en steeds het beste van zichzelf geven.
o	Kwaliteitsbewust en duurzaam handelen: kwaliteitsstandaarden hanteren door het werk te controleren op fouten en kwaliteit leveren, zelfs bij detailarbeid; duurzaam handelen.
x	Doorzetten: het vermogen gepast en doelgericht te reageren als men geconfronteerd wordt met hindernissen.

- Gedragindicatoren:

#	Is begaan met de vooruitgang die door de organisatie geboekt wordt.
#	Maakt, ook in moeilijker omstandigheden, het beste van zijn/haar job.
o	Behoudt in zijn/haar handelen een goed evenwicht tussen kwaliteit en snelheid van uitvoeren.
o	Bewaakt de kwaliteit van de geleverde producten/diensten.
x	Zet door, ook wanneer hij/zij wordt geconfronteerd met tegenwerking of druk.
x	Blijft werk van goede kwaliteit afleveren ondanks druk of eventuele obstakels.

Zichzelf ontwikkelen (K):

- Definitie:

De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.

- Dimensies:

#	Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.
o	Zichzelf in vraag stellen: eigen functioneren kritisch in vraag stellen.
x	Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of groei. Leren uit fouten.

- Gedragindicatoren:

#	Neemt initiatief om kennis te verwerven door gebruik te maken van diverse middelen (lectuur, benchmarking, opleiding, seminars, ...).
#	Volgt evoluties en schoolt zich bij volgens de professionele noden.
o	Heeft een duidelijk beeld van zijn professionele evolutiemogelijkheden.
o	Zet de nodige stappen om zijn/haar ambities op lange termijn waar te maken.
x	Kent eigen competenties en beperkingen en is hier eerlijk over.
x	Vraagt om feedback over zijn/haar gedrag en past dit aan indien nodig.

Objectieven behalen (K):

- Definitie:

Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van ondernomen acties.

- Dimensies:

#	Scorend vermogen tonen: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.
o	Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.
x	Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: aansprakelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de burgers.

- Gedragindicatoren:

#	Benut opportuniteiten in het voordeel van de afdeling/directie.
#	Ziet langetermijnoportuniteiten voor de afdeling/dienst en speelt er met succes op in.
o	Behaalt resultaten op lange termijn door hinderpalen te overwinnen.
o	Behaalt resultaten met de afdeling door vlot in te spelen op onvoorziene omstandigheden.
x	Legt verantwoording af ten aanzien van derden voor gemaakte fouten en behaalde resultaten.
x	Neemt tegenover de organisatie de verantwoordelijkheid op voor de kwaliteit van de geleverde expertise.