**Functieprofiel administratief medewerker**

Functie: Administratief medewerker

Nr.: [unieke code SAP]

Graad: Administratief medewerker

Plaats in organogram: zie schema van het organogram op de website

Salarisschaal: C1-C3

Statuut: contractueel/statutair

Voorwaarden bij werving**:** Diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld

Specifieke voorwaarden bij bevordering: zie rechtspositieregeling

**I. Doel van de functie**

Instaan voor de administratieve en praktische taken eigen aan de dienst waterlopen en op die manier bijdragen aan een efficiënte en klantvriendelijke werking.

**II. Resultaatsgebieden**

* RG1: De administratief medewerker voert administratieve en praktische taken uit die bijdragen tot een vlotte werking van de dienst of directie:
* Voert op correcte en nauwkeurige wijze en binnen de vooropgestelde deadlines diverse. administratieve taken uit ter ondersteuning van de activiteiten van de dienst.
* Voert praktische taken uit om de continuïteit van de werkzaamheden te garanderen of in functie van (éénmalige) initiatieven of evenementen.
* Verzamelt, verwerkt en actualiseert gegevens op een correcte wijze en houdt deze nauwkeurig bij (databanken, adressenbestanden, archieven, statistieken opmaken en verwerken...).
* Springt soepel om met onverwachte vragen en kan flexibel de werkzaamheden aanpassen in functie van de noden.
* Werkt vlot met technische systemen en informaticaprogramma’s (SAP en Predosa), eigen aan de dienst of de taak.
* RG2: De administratief medewerker staat in voor de ontvangst en/of de informatieverlening aan de interne/externe klanten en draagt zo bij tot een klantvriendelijke organisatie
* Zorgt voor een vriendelijk en klantgericht onthaal (telefonisch) van particulieren en openbare besturen.
* Antwoordt correct en adequaat op veelgestelde vragen van klanten (telefonisch, via e-mail, ...) of verwijst klanten op een gerichte manier door indien nodig.
* Verzorgt op een aangepaste wijze de communicatie met klanten.
* RG3: De administratief medewerker staat in voor (de voorbereiding van) de administratieve en/of inhoudelijke dossierverwerking en draagt op die manier bij tot een correcte en volledige afhandeling van dossiers
* Staat in voor de nauwkeurige afwerking van het administratieve gedeelte van dossiers of onderdelen van dossiers.
* Maakt voor eenduidige vragen dossiers op door middel van een correcte toepassing van de regelgeving.
* Verzorgt tijdig en correct de administratieve en financiële opvolging van dossiers.

**III. Vaktechnische competenties**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categorie** | **Omschrijving** (*ruim genoeg omschrijven*) | **Niveau**  1= basis  2 = gevorderd  3= specialist |
| **Reglementering/wetgeving** | * Basispakket administratieve kennis | 1 |
| **(Vak)Technische vaardigheden en kennis** | * / |  |
| **Computervaardigheden** | * Basispakket PC-vaardigheden * SAP * Daisy | 1  2  1 |
| **Geattesteerde vaardigheden** | * / |  |

**IV. Gedragscompetenties**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ORGANISATIEGEBONDEN COMPETENTIES** | **Definitie** | **Niveau** |
| **Klantgerichtheid** | Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren. | 1. Reageert vriendelijk, gepast en correct op voor de hand liggende vragen van klanten. |
| **Betrouwbaarheid** | Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg …) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen. | 2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk. |
| **Organisatiebetrokkenheid** | Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen. | 1. Houdt rekening met de waarden en doelstellingen van de organisatie. |
| **Doelmatigheid** | Het effectief en efficiënt bereiken van doelstellingen. | 1. Houdt zich bij het uitvoeren van opdrachten aan de vooropgestelde tijd, middelen, afspraken en reglementair kader. |
| **GRAADCOMPETENTIES** |  |  |
| **Samenwerken** | Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet onmiddellijk van belang is voor de eigen dienst of het persoonlijk functioneren. | 1. Werkt mee, informeert/helpt anderen en pleegt overleg. |
| **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid** | Je uitdrukken zodat het publiek tot wie je je richt jou begrijpt. | 1. Weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden. |
| **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid** | Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep. | 1. Hanteert een correcte en begrijpelijke taal. |
| **Flexibel gedrag** | De eigen gedragsstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen. | 1. past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist. |
| **Nauwgezetheid** | Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen. | 2. Levert met oog voor detail correct werk af. |
| **Plannen** | Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen. | 1. Plant eigen werk effectief. |
| **Functiespecifieke competenties** |  |  |
| **Organisatiesensitiviteit** | Invloed en gevolgen van (eigen) beslissingen, voorstellen en acties op andere onderdelen van de organisatie. | 1. Toetst eigen besluiten, voorstellen en acties aan de (verschillende) belangen van de eigen entiteit. |