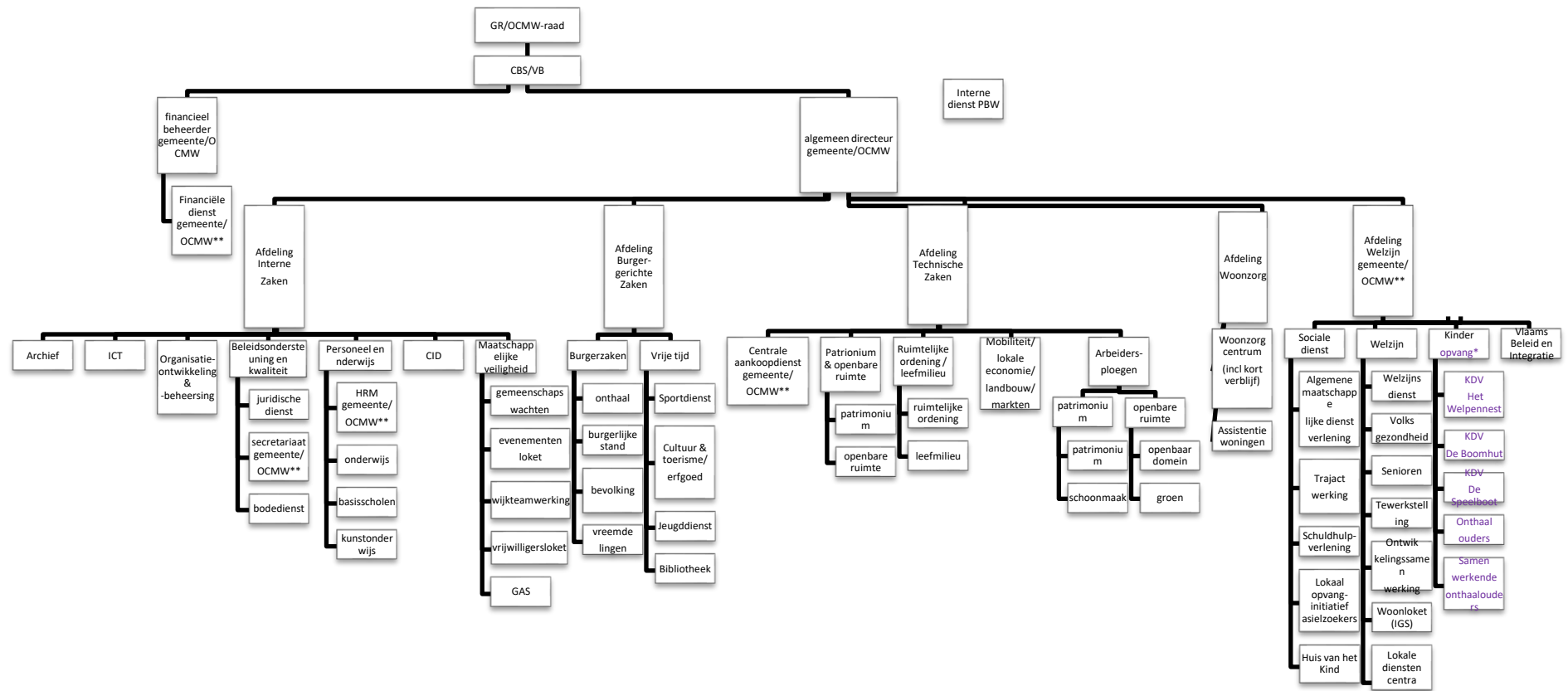


SELECTIEPROCEDURE administratief medewerker

Organogram





FUNCTIEBESCHRIJVING

FUNCTIEHOUDER:

.
.
voltijds

FUNCTIEGEGEVENS:**GRAADNAAM:**

administratief medewerker

FUNCTIEBENAMING:

administratief medewerker

Formatie:

contractueel

Afdeling:

Dienst:

Cel:

Tewerkstellingsplaats:

Gemeentehuis/ OCMW

Niveau:

C

Graad:

Basis graad

Rang:

Cv

Salarisschaal:

C1-C2-C3

Nationaliteit:

/

Diplomavooraarden

HSO

Specifieke diplomavooraarden

/

Datum functiebeschrijving:

20/01/2015

Goedkeuring gemeentesecretaris:

26/01/2015

POSITIONERING VAN DE FUNCTIE.

Is afhankelijk van de functie.

1. **Plaats in het organogram - welke plaats heb ik binnen de gemeente Sint-Pieters-Leeuw**
2. **Afdelingstaak – wat is het doel van mijn dienst/cel**

EVALUATOREN.

eerste evaluator

tweede evaluator

HOE – hoe voer ik mijn taken uit? (COMPETENTIES)

Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lager gelegen gradatie ook is verworven.

Competentie Definitie		Niveau	
KERNCOMPETENTIES: deze competenties vindt de gemeente voor iedereen belangrijk	Voortdurend verbeteren <i>Voortdurend verbeteren van de werking door gericht te zijn op resultaat en kwaliteit, bereidheid tot voortdurend leren, en openstaan voor verandering.</i>	Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie.	1
	Klantgerichtheid <i>Het herkennen van de wensen, behoeften en belangen van de verschillende soorten (interne en externe) klanten en er gepast op reageren, zonder daarbij het algemeen belang uit het oog te verliezen.</i>	Reageert vriendelijk, gepast en correct op voor de hand liggende vragen van klanten. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.	2
	Samenwerken <i>Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook wanneer dit niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.</i>	Werkt mee en informeert anderen. Helpt anderen en pleegt overleg.	2
	Betrouwbaarheid “consequent en correct handelen” <i>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.</i>	Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken.	1
Competentie Definitie		Niveau	
FUNCTIONSPECIFI	Organisatiebetrokkenheid <i>Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen.</i>	Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie.	1

	Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid <i>Spreeken in een taal zodat het publiek tot wie ze gericht is ze begrijpt.</i>	Weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden.	1
	Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid <i>Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep.</i>	Hanteert een correcte en begrijpelijke taal.	1
	Analytisch denken (probleemanalyse) <i>Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar bijkomende, relevante informatie.</i>	Ziet de essentie van het probleem.	1
	Initiatief <i>Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.</i>	Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc).	1
	Flexibel gedrag <i>De eigen gedragstijl kunnen veranderen teneinde een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn/haar gedrag kunnen aanpassen.</i>	Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist.	1
	Nauwgezetheid <i>Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen.</i>	Draagt zorg voor materialen, gaat ordelijk te werk. Levert met oog voor detail correct werk af.	2
	Organiseren <i>De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en die elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken volgens de planning.</i>	Organiseert het eigen werk.	1

KENNIS: deze kennis is belangrijk in mijn functie.	Kennis van	• grondwettelijk en administratief recht • Lokaal decreet bestuur • specifieke wetgeving betreffende het werkveld • informatica: - Microsoft Officetoepassingen - specifieke toepassingen eigen aan de dienst • functie en werking gemeentelijke organen en diensten
--	------------	--

WAT – welke zijn mijn taken? (VERANTWOORDELIJKHEIDSGEBIEDEN)

- ❖ Dienstverlening en verstrekken van informatie.

Je zorgt voor de dienstverlening, al dan niet aan het loket, en het verstrekken van informatie.

Dit omvat ondermeer de volgende taken:

- de individuele burgers op een klantgerichte manier ontvangen en bedienen;
- doorverwijzen naar de juiste persoon/dienst om de klant/burger verder te helpen;
- informatie verstrekken en dit zowel mondeling, al dan niet aan het loket of de telefoon, alsook schriftelijk per brief of per mail.

- ❖ Specifieke taken eigen aan de dienst/functie.

Is afhankelijk van de functie.

- ❖ Overige taken.

Als administratief medewerker heb je een aantal overige taken zoals:

- op intern vlak deelnemen aan teamvergaderingen, overleg plegen, samenwerken, etc.;
- zorgen voor een goed onthaal van en ter beschikking staan van klanten, burgers en medewerkers voor het vlot en efficiënt afleveren van producten, verstrekken van relevante informatie, beantwoorden van vragen, het oplossen van problemen ...
- implementeren van de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen. Je toont je steeds bereid hiervoor de nodige vorming te volgen.

- ❖ Overige werkzaamheden eigen aan de dienst.

Je toont een flexibel gedrag en voert andere diensteigen taken en werkzaamheden uit die aansluiten op de verwachte competenties op eigen initiatief en/of op vraag van je leidinggevende uit om aldus bij te dragen tot een efficiënte werking van de dienst en de hele organisatie.

Medewerker:

datum: 00/00/00

Ik heb kennis genomen van de functiebeschrijving.

1^e evaluator:

datum: 00/00/00

Algemeen competentieprofiel administratief medewerker

Overzicht opgenomen competenties

I. Organisatiegebonden competenties

- Voortdurend verbeteren
- Klantgerichtheid
- Samenwerken
- Betrouwbaarheid

II. Graadcompetenties voor het niveau van Administratief Medewerker

- Organisatiebetrokkenheid
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Probleemanalyse (analytisch denken)
- Initiatief
- Flexibel gedrag
- Nauwgezetheid
- Organiseren

I. Kerncompetenties

Competentie	Voortdurend verbeteren
Definitie	Voortdurend verbeteren van de werking door gericht te zijn op resultaat en kwaliteit, bereidheid tot voortdurend leren, en openstaan voor verandering.
Niveau met voorbeelden	1. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie • Is gemotiveerd om nieuwe “leerstof” te verwerken • Is bereid om nieuwe methodes aan te leren • Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk • Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is • Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen • Schoolt zich regelmatig bij voor zijn eigen vakgebied en blijft up-to-date • Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk 2. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken 3. Leert over andere vakgebieden, methodes en technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit 4. Anticipeert via structurele maatregelen om aan toekomstige uitdagingen te beantwoorden en stimuleert het voortdurend verbeteren bij anderen

Competentie	Klantgerichtheid
Definitie	Het herkennen van de wensen, behoeften en belangen van de verschillende soorten (interne en externe) klanten en er gepast op reageren, zonder daarbij het algemeen belang uit het oog te verliezen.
Niveau met voorbeelden	1. Reageert vriendelijk, gepast en correct op voor de hand liggende vragen van klanten 2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen • Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen • Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze • Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren • Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening • Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp. 3. Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren 4. Onderneemt structurele acties om de dienstverlening van de organisatie aan klanten te optimaliseren

Competentie	Samenwerken
Definitie	Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook wanneer dit niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.
Niveau met voorbeelden	1. Werkt mee en informeert anderen 2. Helpt anderen en pleegt overleg • Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen • Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep • Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen waarmee men samenwerkt • Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht • Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen 3. Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen 4. Creëert gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen andere entiteiten

Competentie	Betrouwbaarheid “consequent en correct handelen”
Definitie	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
Niveau met voorbeelden	1. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken • Respecteert formele regels en afspraken (veiligheidsvoorschriften) • Gaat op respectvolle wijze om met anderen • Geeft volledige en juiste informatie door • Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie, is discreet • Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na • Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden 2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk 3. Schept randvoorwaarden zodat de deontologische code in de praktijk gebracht kan worden 4. Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat

II. Graadcompetenties voor het niveau van Administratief Medewerker

Competentie	Organisatiebetrokkenheid
Definitie	Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen.
Niveau met voorbeelden	1. Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie • Staat achter beslissingen die voor de entiteit nuttig zijn, zelfs als die minder populair of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen • Voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen • Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv informeert zich regelmatig) • Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enzovoort kritiek uiten op de organisatie • Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures 2. Houdt bij de eigen acties (pro)actief rekening met de belangen van de organisatie 3. Bewaakt en verdedigt op consequente wijze de belangen, de opdracht en de handelswijze van de organisatie

Competentie	Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
Definitie	Spreeken in een taal zodat het publiek tot wie ze gericht is ze begrijpt.
Niveau met voorbeelden	1. Weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden • Communiceert duidelijk en 'to the point'. Legt (technische) gegevens op een begrijpelijke wijze uit • Beperkt het gebruik van jargon • Antwoordt doelgericht en beknopt • Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo) • Spreekt vlot • Ondersteunt zijn boodschap met aangepast non-verbaal gedrag • Maakt duidelijk dat de kennis van de Nederlandse taal een meerwaarde betekent voor de integratie in de maatschappij 2. Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen 3. Communiceert vlot met verschillende doelgroepen

Competentie	Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
Definitie	Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep.
Niveau met voorbeelden	1. Hanteert een correcte en begrijpelijke taal • Hanteert een correcte spelling • Hanteert een correcte grammatica • Handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover in zijn communicatie • Formuleert en schrijft in een toegankelijke taal professionele brieven en nota's 2. Structureert zijn boodschap en hanteert een gepast taalgebruik afhankelijk van de situatie of het publiek 3. Heeft een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl

Competentie	Analytisch denken (probleemanalyse)
Definitie	Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar bijkomende, relevante informatie.
Niveau met voorbeelden	1. Ziet de essentie van het probleem • Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken • Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem • Omschrijft duidelijk de kern van het probleem • Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek • Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem 2. Legt verbanden en ziet oorzaken 3. Maakt eenvoudige analyses van complexe dossiers

Competentie	Initiatief
Definitie	Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.
Niveau met voorbeelden	1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc) • Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen • Gaat uit zichzelf achter informatie aan • Ziet werk liggen en gaat over tot actie • Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken • Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen 2. Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel) 3. Neemt initiatieven die aantonen dat hij anticipeert op gebeurtenissen (proactief)

Competentie	Flexibel gedrag
Definitie	De eigen gedragsstijl kunnen veranderen teneinde een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn/haar gedrag kunnen aanpassen.
Niveau met voorbeelden	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist • Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften • Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken) • Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was • Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen 2. Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken 3. Blijft soepel en doelgericht functioneren in situaties die bijzonder onderhevig zijn aan veranderingen

Competentie	Nauwgezetheid
Definitie	Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen.
Niveau met voorbeelden	1. Draagt zorg voor materialen, gaat ordelijk te werk 2. Levert met oog voor detail correct werk af • Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit • Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in • Blijft aandachtig bij routineuze taken • Controleert het eigen werk • Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties 3. Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren

Competentie	Organiseren
Definitie	De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en die elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken volgens de planning.
Niveau met voorbeelden	1. Organiseert het eigen werk • Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af • Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn werk afronden • Pakt de zaken efficiënt aan • Kan inspelen op wijzigende omstandigheden • Ontwikkelt een aanpak die blijk geeft van doorzicht en overzicht 2. Coördineert acties, tijd en middelen 3. Legt acties en werkwijzen vast in procedures

Evaluatiecriteria - vergelijkende selectieprocedure administratief medewerker

Selectietechniek bestaande uit:

1. Schriftelijke proef.

60/100

a) Gevalstudie.

Omvat de specifieke beschrijving van één of meer situaties of praktijkgevallen die verband houden met de dienst, en waarover de gegevens tijdens het examen aan de kandidaat worden bezorgd. De wetgeving of specifieke kennis m.b.t. de functie kan hierin worden verwerkt en wordt in dat geval ter beschikking gesteld.

b) Een competentieproef.

De kandidaat wordt geconfronteerd met een probleemsituatie (m.b.t. de inhoudelijke en organisatorische werking van de dienst of afdeling) die zich tijdens de latere uitoefening van de functie kan voordoen. De kandidaat tracht een oplossing uit te werken, waarbij de competenties vereist voor de functie op basis van de functiebeschrijving en het competentieprofiel worden getoetst.

2. Mondelinge proef.

40/100

Deze selectietechniek beoogt de evaluatie van de overeenstemming van het profiel van de kandidaat, met de specifieke vereisten van de functie, evenals van zijn motivatie, van zijn persoonlijkheid, eventuele werkervaring, vakkennis en van zijn interesse voor het werkteerrein. De geselecteerde competenties worden grondig bevestigd.

Om te slagen dienen de kandidaten minstens 50% van de punten te behalen op de gevalstudie, minstens 50% van de punten te behalen op de competentieproef en minstens 50% van de punten te behalen op de mondelinge proef. Op het geheel van de selectieproef moeten de kandidaten minstens 60% behalen.