



**Functiebeschrijving:**  
**administratief medewerker**

Functiefamilie: administratief ondersteunend

Voor ontvangst

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + handtekening
--------------------	----------------------



## 1. Context van de functie

### 1.1. Waarden van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid is een **open** en **wendbare** organisatie die **daadkrachtig** anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving. Samen met alle belanghebbenden werken we aan een duurzame dienstverlening in **vertrouwen** en vanuit het algemeen belang. De Vlaamse Waterweg is een organisatie die bedrijfseconomisch of **ondernemingsgericht** denkt en handelt en als een onderneming functioneert.

### 1.2. Situering van de functie

De functie administratief medewerker situeert zich in alle cellen van alle afdelingen. De functiehouders verzorgen algemeen ondersteunende administratieve taken, soms met een redelijke moeilijkheidsgraad.

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Afdelings- of celhoofd
Welke functies rapporteren aan de functiehouder:	/
Bijkomende gegevens:	De functie van administratief medewerker vormt een heroriënteringsfunctie.

## 2. Doel van de functie

Verlenen van administratief ondersteunende diensten (met een redelijke moeilijkheidsgraad) aan één of meer personen binnen de entiteit **met als doel** bij te dragen tot een vlotte, efficiënte administratieve werking van de entiteit.

## 3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Informatieverzameling en -verwerking</b></p> <p>Verzamelen, invoeren, verwerken en actueel houden van gegevens volgens overeengekomen procedures met betrekking tot een duidelijk omlijnd onderwerp of vraagstuk <b>met als doel</b> op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opmaken van een eigen werkplanning (bijvoorbeeld per week) in overleg met de leidinggevende</li> <li>• Verzamelen en invoeren van gegevens en cijfers</li> <li>• Nagaan of de gegevens correct en volledig zijn</li> <li>• Opzetten en bijhouden van een adressenbestand van contactpersonen en organisaties</li> <li>• Proactief info verzamelen met het oog op het voorbereiden van dossiers</li> <li>• Nakijken van documenten op volledigheid, correctheid en wettelijkheid</li> <li>• Statistieken opmaken en verwerken</li> <li>• Zelf inlichtingen inwinnen (telefonisch, schriftelijk of via e-mail) bij interne collega's of externe (overheids)organisaties</li> </ul>
<p><b>Informatiebeheer</b></p> <p>Verzorgen en ontsluiten van een klassemment <b>met als doel</b> zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanleggen en proactief up to date houden van een doordachte inventaris van beschikbare documenten, rapporten en naslagwerken</li> <li>• Aanleggen en proactief up to date houden van gestructureerde klassenmenten en archieven van facturen, brieven, rapporten, verslagen vergaderingen, ...</li> <li>• Uitdenken van een logisch geordend bewaarsysteem en daarin documenten en informatie bewaren en onderhouden (bv. SharePoint, structuur harde schijf, ...)</li> <li>• Up to date houden van actiepuntenlijsten</li> <li>• Collega's informeren over waar (elektronische) gegevens terug te vinden zijn</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Up to date houden van gegevens en informatie in de verschillende systemen en op de verschillende kanalen</li> <li>• Efficiënt gebruiken van programma's zoals: SWIM, eDelta, UBW, GIS, Geopunt, etc.</li> </ul>
<p><b>Dossierbehandeling ondersteunen</b></p> <p>Dossiers helpen opmaken, administratief verwerken volgens richtlijnen en aan de verantwoordelijke bezorgen <b>met als doel</b> bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbereiden van dossiers d.m.v. studie- en opzoekingswerk en zich inhoudelijk vertrouwd maken met de materie</li> <li>• Administratief opvolgen van dossiers: bv. opvolgen van timing, tijdig versturen van documenten, ...</li> <li>• Met inhoudelijke kennis van zaken nagaan welke formulieren ontbreken in een dossier en eventueel vervolledigen</li> <li>• Doorsturen van gegevens naar de centrale administratie</li> <li>• Beantwoorden van allerlei vragen met betrekking tot bepaalde dossiers</li> <li>• Dossiers inschrijven in opvolgingssysteem</li> <li>• Deelnemen aan overleg over bepaalde dossiers</li> <li>• Contacten met leveranciers / partners / andere overheidsinstellingen onderhouden met betrekking tot de dossiers</li> <li>• Toegewezen mailboxen beheren, vragen beantwoorden en/of doorverwijzen</li> <li>• Voorstellen doen voor het aanpassen / verbeteren van de procedures i.v.m. het eigen werk</li> </ul>
<p><b>Opstellen van documenten</b></p> <p>Voorbereiden, opstellen en nazien van documenten van allerlei aard (o.a. verslagen, rapporten, formulieren, lijsten, statistieken, brieven, presentaties, ...) <b>met als doel</b> de informatie vast te leggen voor verder gebruik door anderen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen of vervolledigen van briefwisseling en andere documenten volgens algemene richtlijnen</li> <li>• Opstellen van vergaderagenda en uitnodigingen, verslag en notulen; en in overleg met de leidinggevende de vervolgacties afspreken</li> <li>• Opmaken van lay-out van documenten</li> <li>• Synthese maken van rapporten, afleveren standaardrapporten en resultaten zoekopdrachten</li> <li>• Opstellen van boekhoudkundige documenten (vb. facturen, onkostennota's, etc.)</li> <li>• Opmaken van administratieve documenten met een redelijke moeilijkheidsgraad (vb. fiscale attesten, etc.)</li> <li>• Opmaken van documenten gerelateerd aan communicatie (vb. artikels, posts, nieuwsbrieven, persberichten, publicaties...)</li> </ul>
<p><b>Ondersteunende taken</b></p> <p>Uitvoeren van allerhande operationeel ondersteunende taken <b>met als doel</b> bij te dragen tot een vlotte werking van de dienst of afdeling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerken en bestemmen (routen) van ingescande documenten in een document managementsysteem</li> <li>• Verzorgen van verzending van stukken</li> <li>• Informatie opzoeken en tijdig bezorgen aan collega's, diensten, leidinggevende, ...</li> <li>• Stockbeheer (voorraden inventariseren, aankopen van klein materiaal, magazijnruimte net en ordelijk houden)</li> <li>• Inspringen bij afwezigheid van collega's of werkoverlast om werk tijdig en efficiënt gedaan te krijgen</li> <li>• Aanbieden van materiële en logistieke ondersteuning, bv. bij vergaderingen, beurzen, zorgen voor drank en</li> </ul>

	<p>broodjes, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief agendabeheer uitvoeren en zelf voorstellen doen voor efficiënter beheer</li> <li>• Uitvoeren van typewerk en maken van kopieën, afdrukken en scannen</li> <li>• Voorstellen doen voor een efficiëntere ondersteuning van het team</li> <li>• Voorbereiden van de opmaak van vergunningen en toelatingen</li> </ul>
<p><b>Onthaal en telefoon</b></p> <p>Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal <b>met als doel</b> bij te dragen tot een positief en klantgericht imago van De Vlaamse Waterweg nv en de toegang tot de gebouwen te beheersen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangen, registreren en begeleiden van bezoekers</li> <li>• Verzorgen (eerstelijns) telefonisch onthaal en doorverwijzing of doorschakeling</li> <li>• Verschaffen van algemene inlichtingen en standaardinformatie, zowel via telefoon als e-mail</li> <li>• Bemannen van een infostand op allerlei evenementen</li> <li>• Relevante formulieren en brochures meegeven aan klanten en hulp bieden bij het invullen van deze formulieren</li> </ul>
<h2>4. Competentieprofiel</h2>	
<h3>4.1. Gedragscompetenties</h3>	
Verantwoordelijkheid nemen – 1	Samenwerken – 1
Initiatief – 1	Klantgerichtheid – 1
Plannen en organiseren – 1	Zorgvuldigheid – 1
<p><b>Verantwoordelijkheid nemen</b> – Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie</p> <p>Niveau 1 – Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar</li> <li>• Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen</li> <li>• Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na</li> <li>• Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)</li> <li>• Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie</li> </ul>	
<p><b>Samenwerken</b> – Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is</p> <p>Niveau 1 – Informeert, pleegt overleg en werkt mee</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep</li> <li>• Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening</li> <li>• Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht</li> <li>• Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen</li> <li>• Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...)</li> </ul>	
<p><b>Initiatief</b> – Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen</p> <p>Niveau 1 – Neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen</li> <li>• Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om concrete problemen op te lossen</li> <li>• Gaat uit zichzelf achter informatie aan</li> </ul>	

- Ziet werk liggen en gaat over tot actie
- Grijpt de kansen die zich aandienen

**Klantgerichtheid** – Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren

Niveau 1 – Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening

**Plannen en organiseren** – Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken

Niveau 1 – Plant en organiseert zijn werk effectief

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast
- Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk
- Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig

**Zorgvuldigheid** – Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten

Niveau 1 – Levert met oog voor detail correct werk af

- Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal
- Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen
- Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit
- Controleert zijn werk op juistheid en volledigheid
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties

## 4.2. Vaktechnische competenties

Functies waarvoor kennis vereist is om praktische methoden en technieken, werkprocedures en processen toe te passen en/of bekwaamheid in het gebruik van materialen, technieken, apparatuur en gereedschappen.

Basiskennis van regelgeving is vereist om deze te kunnen toepassen.

*Let wel: deze omschrijving is nog functie- en entiteitspecifiek te maken.*

## 5. Andere functierelevante informatie

De functiebeschrijving biedt een goede weergave van minimum 80% van jouw takenpakket. Deze functiebeschrijving is dus niet beperkend. Het spreekt voor zich dat er van je verwacht wordt dat je de taken uitvoert die in de lijn liggen van je functie. Er wordt ook verwacht dat je alle geldende veiligheidsvoorschriften en procedures die van toepassing zijn voor de functie naleeft.