

## FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

# NAAM FUNCTIE: INTERNE ORGANISATIE – ICT - ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

---

### 1. Algemene informatie

Dienst/afdeling: Intern Beheer - ICT

Salarisschaal: C1 – C2 – C3

### 2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de dienst ICT en rapporteert aan de beleidscoördinator Interne Organisatie.

### 3. Doel van de functie

Adviseren, beoordelen, voorstellen, ontwikkelen, coördineren, bijdragen, opvolgen en evalueren teneinde een correcte invulling te geven aan het ICT-beleid.

### 4. WAT - welke zijn mijn taken?

#### Resultaatsgebied 1: ICT-beleid

De administratief medewerker volgt ontwikkelingen en projecten op vlak van ICT. Hij verstrekt inlichtingen en verleent duidelijke, interne adviezen over alle relevante aspecten. Hij overlegt met de collega's en doet aan netwerking binnen en buiten de organisatie om zijn adviezen zo goed mogelijk te onderbouwen en op de behoefte van de organisatie te laten aansluiten. Bovendien werkt de administratief medewerker mee aan het ontwikkelen van gestructureerde oplossingen voor de aanmaak van rapporteringen.

#### Resultaatsgebied 2: helpdesk

De administratief medewerker **lost** op een **klantgerichte** wijze de **problemen op** die gerelateerd zijn aan zijn taken (hard- en software, telefonie, website, intranet, enz.). Een goede **mondelling** en **schriftelijke taalvaardigheid** is hierbij cruciaal, net als een goede **probleemanalyse**, **resultaatgerichtheid** en kennisoverdracht.

#### Resultaatsgebied 3: middelenbeheer

De administratief medewerker is verantwoordelijk voor het beheer van alle ICT middelen (netwerk- en databankbeheer, hard- en software, telefonie e.a.). Het beheer bevat de voorbereidende administratieve fase, de uitvoeringsfase waarbij de middelen klaar gezet worden voor gebruik en de nazorgfase waarbij de levenscyclus van de middelen centraal staat. Zijn vermogen tot analyseren en controle van de vooruitgang zorgen ervoor dat de organisatie op elk moment de juiste ICT middelen tot haar beschikking heeft. Hij zorgt voor de nodige beveiliging.

Resultaatsgebied 4: bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De administratief medewerker voert zijn werk uit volgens instructies en veiligheidsvoorschriften van de stad Diest om veilige werkomstandigheden en een aangename werksfeer voor zichzelf, collega's en klanten te bewaken en verbeteren.

### Resultaatsgebied 5: alle bijkomende opdrachten in het belang van de stad Diest

De administratief medewerker is **betrokken** bij de stad Diest en tracht zich **voortdurend te verbeteren** en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de **samenwerking** met de directe collega's en de andere diensten. De administratief medewerker ondersteunt de leidinggevende in zijn taken en is bereid bijkomende opdrachten tot een goed einde te brengen.

## 5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

### 5.1. Kerncompetenties – deze competenties vindt de stad voor iedereen belangrijk

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Kerncompetentie	Niveau	Voorbeelden
Voortdurend verbeteren	2. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden)</li> <li>▪ Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen)</li> <li>▪ Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden</li> <li>▪ Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Zelfevaluatie en zelfkritiek zijn belangrijk, zowel tav. het eigen functioneren als voor dossiers. Wijzigingen in de regelgeving van andere vakgebieden/domeinen of in de werking van andere diensten kunnen een impact hebben op het eigen vakgebied/domein en het eigen functioneren. Administratief medewerkers moeten oog hebben voor zulke wijzigingen en indien nodig zich deze eigen maken.</p>
Klantgerichtheid	3. Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd</li> <li>▪ Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes) wanneer dit organisatiebreed wordt aangestuurd</li> <li>▪ Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren</li> <li>▪ Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten</li> <li>▪ Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk</li> <li>▪ Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, allochtonen).</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Een administratief medewerker staat vaker dan het diensthoofd in contact met de klanten. In deze rol formuleert een administratief medewerker zelf oplossingen en voorstellen met het oog op het verbeteren van de klantgerichtheid. Deze voorstellen en oplossingen worden wel steeds teruggekoppeld en afgetoetst met het diensthoofd.</p>

Samenwerken	3. Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komt met ideeën om het gezamenlijk resultaat te verbeteren</li> <li>▪ Moedigt anderen aan om samen te werken, hun ideeën te uiten en onderling van gedachten te wisselen</li> <li>▪ Moedigt anderen aan om onderling te overleggen over zaken die het eigen werk overstijgen</li> <li>▪ Betreft anderen bij het nemen van beslissingen die op hen impact hebben</li> <li>▪ Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor de verscheidenheid van mensen</li> <li>▪ Geeft opbouwende kritiek en feedback</li> <li>▪ Moedigt anderen aan om gezamenlijke oplossingen te vinden</li> <li>▪ Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband met andere entiteiten.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Het creëren van samenwerkingsverbanden met andere entiteiten is noodzakelijk voor een administratief medewerker. Zij werken in de uitvoering van het eigen vakgebied/domein erg vaak samen met andere diensten en derden. Informele initiatieven en vertrouwensbanden zorgen dat deze samenwerking vlot verloopt.</p>
Betrouwbaarheid	2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)</li> <li>▪ Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau, de deontologische code van de stad Diest en respecteert het beroepsgeheim</li> <li>▪ Spreekt anderen erop aan als ze niet volgens bestaande regels en afspraken handelen</li> <li>▪ Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.</li> <li>▪ Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid</li> <li>▪ Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken.</li> </ul>

## 5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Functiecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Analytisch denken	1. Ziet de essentie van het probleem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken</li> <li>• Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem</li> <li>• Omschrijft duidelijk de kern van het probleem</li> <li>• Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek</li> <li>• Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem.</li> </ul>
Initiatief	2. Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar of brengt ze onder de aandacht</li> <li>▪ Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren</li> <li>▪ Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken</li> <li>▪ Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd</li> <li>▪ Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk verbeterd kan worden.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Een administratief medewerker moet bij het nemen van initiatieven de nodige flexibiliteit aan de dag leggen en moet toch ook voor een stuk pro-actief kunnen werken (enkel reactief en ad hoc blijft net iets te beperkt).</p>
Oordeelsvorming	2. Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met consequenties</li> <li>▪ Betreft mogelijke neveneffecten of consequenties van standpunten in zijn overwegingen</li> <li>▪ Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel of de beslissing</li> <li>▪ Neemt bij problemen of situaties een persoonlijk standpunt in</li> <li>▪ Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie.</li> </ul> <p><u>Opmerking</u> Een administratief medewerker moet binnen het eigen vakdomein een goed onderbouwd en geïntegreerd oordeel kunnen vormen.</p>

Nauwgezetheid	2. Levert met oog voor detail correct werk af	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit</li> <li>• Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in</li> <li>• Blijft aandachtig bij routineuze taken</li> <li>• Controleert het eigen werk</li> <li>• Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.</li> </ul>
Netwerken	2. Legt nieuwe contacten die voor de eigen taak en opdracht nuttig kunnen zijn	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor</li> <li>▪ Neemt acties om contacten te leggen en te onderhouden</li> <li>▪ Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang</li> <li>▪ Legt op regelmatige basis nieuwe contacten ter gelegenheid van beurzen, seminaries, vakverenigingen, opleidingen</li> <li>▪ Gaat actief op zoek naar collega's uit andere entiteiten voor informatie, expertise</li> <li>▪ Legt contacten met andere afdelingen als de eigen opdracht hen aanbelangt (vb. voor- of natraject, impact)</li> <li>▪ Legt contacten met andere entiteiten om de slaagkansen van het eigen project te vergroten (samenwerking, steun).</li> </ul>
Organisatiebetrokkenheid	2. Houdt bij de eigen acties (pro)actief rekening met de belangen van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie</li> <li>▪ Zet zich in om de doelstellingen van de organisatie te realiseren, ook al zou hij zelf andere doelen voorrang kunnen geven</li> <li>▪ Respekteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, enz.)</li> <li>▪ Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen</li> <li>▪ Schat bij eigen acties de ruimere gevolgen daarvan voor de organisatie in.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Een administratief medewerker moet loyaal zijn aan de organisatie (consciëntieus uitvoeren van genomen beslissingen). Een administratief medewerker moet het groter geheel kunnen inschatten en moet ook duidelijk weten tot waar zijn verantwoordelijkheid kan en mag gaan. Een flexibele houding is hierbij noodzakelijk.</p>
Voortgangscntrole	2. Bewaakt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces/project/planning</li> <li>▪ Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen)</li> <li>▪ Checkt afspraken op het afgesproken moment</li> <li>▪ Wijst medewerkers (collega's, leveranciers) op hun planning of afspraken</li> <li>▪ Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> De administratief medewerker is diegene die opvolgt of genomen beslissingen binnen het eigen vakgebied/domein uitgevoerd worden. Men sprak van de 'bewaker' over de uitvoering van beslissingen of processen. Bovendien is een administratief medewerker vaak actief als projectleider waarin hij met internen en/of externen samenwerkt en bijgevolg opvolgt of alle teamleden hun deel uitvoeren.</p>

### 5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Cluster	Kennis	Toelichting
PC-vaardigheden	Word	
	Excel	
	Presentaties (powerpoint)	
	Access	
	Software eigen aan de functie:	Aan te leren op de werkvloer
Wetgeving en regelgeving (Nieuwe medewerkers : wetgeving eigen maken op de werkvloer. Medewerkers : praktische kennis)	Kennis van de wetgeving mbt de gemeente : - Decreet Lokaal BEstuur	
	Kennis van de wetgeving/regelgeving mbt de functie : - Wet overheidsopdrachten	

Werking en werkmiddelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werking van de gemeentelijke organisatie</li> <li>- Systeembeheer : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows Server producten+virtuele servers+ Microsoft Exchange</li> </ul> </li> <li>- Netwerkarchitecturen : LAN, WAN, TCP/IP, switches, routers, wireless</li> <li>- Basiskennis securityfacetten : firewalls, vpn, sslvpn, antivirus, proxies</li> <li>- Kennis van telefonie.</li> </ul>	
-------------------------	--	--

*Alle functieprofielen van de stad Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.*

Medewerker :

Datum :

Handtekening :