

////////////////////////////////////

Polyvalent administratief medewerker

‘Het realiseren van de administratieve behandeling van dossiers en het doorsturen van informatie aan één of meerdere diensten (telefoon, e-mail, nota's, fax, ...) rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie en de opdrachtvereisten teneinde dossiers volledig op te volgen.’

3

2019

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

1. Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken (M160701 Id21445-c)
 - Stelt gerichte vragen
 - Maakt notities
 - Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
 - Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
 - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
 - Verwijst door naar derden in de organisatie
 - Handelt steeds klantvriendelijk
 - Behandelt klachten op een professionele manier
 - Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
 - Controleert de ontvangen documenten
2. Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie (M160301 Id16576-c/34505-c/5784-c)
 - Selecteert te openen stukken
 - Bepaalt aan de hand van het adres en/of de inhoud voor wie een poststuk of een mail bestemd is
 - Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...
 - Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
 - Kopieert documenten
 - Legt een digitaal klassement aan
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Registreert inkomende post
 - Gaat vertrouwelijk om met informatie
3. Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit (co 01192)
 - Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes...)
 - Legt de stukken klaar voor verzending
 - Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending
 - Registreert uitgaande post
4. Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ... (M160601 Id17102-c)
 - Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
 - Neemt de nodige notities over de opdracht
 - Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
 - Maakt de eigen planning op
5. Digitaliseert en verwerkt documenten en data (M160601 Id17424-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
 - Scant documenten in
 - Typt teksten
 - Typt blind
 - Voert gegevens in
 - Neemt een ergonomische houding aan

- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
 - Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
 - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
 - Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie
6. Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten (M160601 Id1030-c)
- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
 - Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig
 - Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt
7. Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen (co 01193)
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
 - Notuleert tijdens vergaderingen
 - Stelt op basis van notulen een verslag op in functie van de doelgroep
 - Verzendt verslag aan de deelnemers
 - Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
 - Werkt teksten uit met vakterminologie
 - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
 - Gaat vertrouwelijk om met informatie
8. Indexeert, klasseert en archiveert documenten (M160601 Id24109-c)
- Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens
 - Codeert archiefstukken per categorie of rubriek
 - Bergt stukken op in het archiefsysteem
 - Slaat digitale stukken elektronisch op
9. Voert kopieerwerk uit (M160601 Id25222-c)
- Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel,...)
 - Controleert de benodigde aantallen
10. Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten (co 01194)
- Stelt zich flexibel op
 - Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
 - Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit
11. Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever (co 01195)
- Bereidt evenementen praktisch voor
 - Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten
 - Maakt afspraken, reservaties
 - Legt vergaderzalen vast
 - Reserveert media
 - Zorgt voor catering
 - neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
 - Stuurt agenda en bijhorende stukken op
 - Noteert verontschuldiging
 - Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving

12. Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels (co 01196)
 - Hanteert de huisstijl
 - Respecteert de gangbare bedrijfsprocedures
 - Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur
 - Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf
 - Werkt milieubewust
13. Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden (M160701 Id18084-c)
 - Regelt vervoer (chauffeur, taxi,...)
14. Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (M160701 Id18152-c)
 - Gebruikt software voor voorraadbeheer
 - Registreert voorraadgegevens
 - Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
 - Vult een bestelbon in
 - Contacteert leveranciers
 - Selecteert en test nieuwe producten uit
 - Vraagt offertes op
15. Staat in voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting (co 01197)
 - Volgt de gemaakte afspraken op (onderhoudscontracten, afhalingen, geplande leveringen,...)
 - Meldt defecten en storingen aan kantooruitrusting
 - Volgt het op te lossen defect en/of storing op
 - Volgt gepland onderhoud van kantooormateriaal, wagenpark op
 - Houdt betrokkenen op de hoogte van de stand van zaken en fungeert als tussenpersoon
16. Bereidt professionele dossiers voor en volgt deze op (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...) (co 01198)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
 - Zoekt (aanvullende) informatie op
 - Verzamelt alle nodige documenten
 - Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit
 - Brengt dossiers administratief in orde
 - Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies
 - Houdt dossiers up to date

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis klachtenbehandeling
- Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in

de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

- Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van snelschrifttechnieken
- Kennis van dactylografie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken

Cognitieve vaardigheden

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Controleert de ontvangen documenten
- Selecteert te openen stukken
- Bepaalt aan de hand van het adres en/of de inhoud voor wie een poststuk of een mail bestemd is
- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Legt een digitaal klassement aan
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes...)
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending
- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht

- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Maakt de eigen planning op
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Typt teksten
- Voert gegevens in
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie
- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Notuleert tijdens vergaderingen
- Stelt op basis van notulen een verslag op in functie van de doelgroep
- Verzendt verslag aan de deelnemers
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Werkt teksten uit met vakterminologie
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens
- Slaat digitale stukken elektronisch op
- Gebruikt kantoor materiaal (fax, kopieertoestel,...)
- Controleert de benodigde aantallen
- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Bereidt evenementen praktisch voor
- Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten
- Maakt afspraken, reservaties
- Legt vergaderzalen vast
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Stuurt agenda en bijhorende stukken op
- Noteert verontschuldiging
- Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving
- Hanteert de huisstijl
- Respekteert de gangbare bedrijfsprocedures
- Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur
- Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf
- Werkt milieubewust
- Regelt vervoer (chauffeur, taxi,...)
- Gebruikt software voor voorraadbeheer
- Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
- Vult een bestelbon in
- Contacteert leveranciers
- Selecteert en test nieuwe producten uit
- Vraagt offertes op

- Volgt de gemaakte afspraken op (onderhoudscontracten, afhalingen, geplande leveringen,...)
- Meldt defecten en storingen aan kantooruitrusting
- Volgt gepland onderhoud van kantoomateriaal, wagenpark op
- Houdt betrokkenen op de hoogte van de stand van zaken en fungeert als tussenpersoon
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Zoekt (aanvullende) informatie op
- Verzamelt alle nodige documenten
- Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit
- Brengt dossiers administratief in orde
- Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies
- Houdt dossiers up to date

Probleemoplossende vaardigheden

- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit
- Volgt het op te lossen defect en/of storing op

Motorische vaardigheden

- Kopieert documenten
- Registreert inkomende post
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Registreert uitgaande post
- Scant documenten in
- Typt blind
- Neemt een ergonomische houding aan
- Codeert archiefstukken per categorie of rubriek
- Bergt stukken op in het archiefsysteem
- Reserveert media
- Registreert voorraadgegevens

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waaraan de beroepsbeoefenaar zich moet naar schikken.
- Het wordt uitsluitend uitgeoefend in een dag-systeem.
- De werkdruk kan variëren naargelang de noden van het bedrijf en/of departement en is afgestemd op het beroep.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd en procedures en materieel zijn gekend. De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen zijn eigen takenpakket .
- De vaardigheden kunnen onderhevig zijn aan evoluties.

- De werkomgeving is gestructureerd binnen één context met mogelijke deadlines.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- De werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat worden zo optimaal mogelijk binnen de beschikbare tijd gerealiseerd.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.

Handelingscontext

- Efficiënt, kwaliteitsvol handelen in alle omstandigheden.
- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering van de opdrachten.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n) en collega's.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- Sommige handelingen worden routinematig uitgevoerd.
- Werkt met verschillende collega's in dezelfde ruimte.
- Stelt zich positief assertief op

Autonomie

Is zelfstandig in

- het nauwkeurig uitvoeren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd

Is gebonden aan

- eindcontrole van opdracht
- opgelegde timing
- de geldende regels en procedures van de organisatie
- veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke bij onduidelijkheden
- het team/collega's bij gebrek aan informatie
- de verantwoordelijke in geval defecten van materieel

Verantwoordelijkheid

- Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken
- Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie
- Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit
- Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...
- Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten
- Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen
- Indexeert, klasseert en archiveert documenten
- Voert kopieerwerk uit
- Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten
- Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden
- Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen
- Staat in voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting
- Bereidt professionele dossiers voor en volgt deze op (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...)